

Oracle CRM On Demand 온라인 도움말

릴리스 42

게시 날짜: 2021 년 3 월

ORACLE®

목차

1	시작	25
	맨 먼저 할 일	26
	새 사용자로 로그인	27
	About the Interface	27
	Oracle CRM On Demand 페이지별 개요	35
	작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보	39
	내 홈페이지	39
	Reviewing Your Alerts	42
	메시지 센터 작업	44
	포함된 분석 및 대시보드 작업	45
	RSS 피드 애플릿 작업	45
	레코드 작업	46
	데이터 접근, 레코드 소유 및 레코드 소유권 정보	47
	About the Layouts of New Record Pages	50
	레코드 생성	51
	About Concatenated Fields	54
	이미지로 표시되는 필드 정보	56
	선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보	57
	마스크 가능 필드 정보	59
	전자메일 주소의 특수 문자 정보	60
	About the HTML Editor	61
	HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages	63
	레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시	70
	관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보	71
	관련 정보 탭에 대한 고급 뷰 정보	73

레코드 찾기	74
레코드 복사	111
레코드 미리보기	111
레코드 잠금 정보	112
레코드 세부사항 갱신	113
Linking Records to Your Selected Record	115
기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신	122
즐거찾기 레코드 페이지	123
리스트 작업	123
레코드 소유권 이전	143
레코드 공유(팀)	144
팀 회원을 레코드 리스트에 할당	146
레코드에서 기본 사용자정의 장부 변경	147
레코드 그룹 갱신	147
Merging Records	149
Support for the Merge Functionality	152
레코드를 병합하는 경우 연결된 사용자정의 장부 유지 정보	153
노트 추가	155
메모 리스트 작업	158
노트에 가입	158
다른 사용자에게 메모 보내기	159
첨부파일 관련 작업	159
평가 스크립트 사용	166
레코드 삭제 및 복원 정보	167
레코드 삭제/복원	170
Viewing Audit Trails for Records	173
레코드 생성 시 중복 정보	174

페이지에 나타나는 정보 인쇄	179
Oracle CRM On Demand 서비스 정보 보기	180
Oracle CRM On Demand 릴리스 문서 접근	181
사용자정의 코드 및 사용자정의 코드 표시자 활성화 및 비활성화 정보	181
사용자 사인인 ID 검색 또는 사용자 비밀번호 재설정	182
Oracle CRM On Demand 세션 기간 정보	183
Oracle CRM On Demand의 동시 세션 정보	183
Oracle CRM On Demand에 대한 시스템 요구사항	184
Oracle CRM On Demand에 대한 릴리스 노트	184
Oracle 연락처	185
Oracle CRM On Demand 종료	185
2 일정 및 활동	187
일정 및 테마 스타일 정보	187
일정 영업일 및 업무 시간 정보	190
일정 페이지 작업	191
일정 및 활동 관리	193
활동 보기	194
활동 생성	196
활동 미리 알림 정보	197
활동 갱신	197
활동에서 사용자 제거	198
일정에서 약속 끝어서 놓기 정보	198
활동 리스트 작업	199
활동 레코드 표시 제한	204
태스크를 완료로 표시	204
다른 직원에게 활동 할당	205
고객 방문(판매 통화) 추적	205
대량 통화 계획	210
메시지 응답 조정	213
다른 사람들과 약속 스케줄링	215
약속을 iCalendar 파일로 저장	217

	iCalendar 파일의 정보	217
	다른 사용자의 일정 보기	218
	일정 설정 페이지	220
	일정 공유	220
	기본 일정 뷰 설정	220
	사용자 지정 일정 뷰 추가	222
	그룹 태스크 리스트 보기	223
	활동 평가 스크립트 사용	223
	이벤트 및 약속 동기화 정보	223
	활동 필드	225
3	마케팅	231
	마케팅 관리	231
	캠페인 처리 프로세스	231
	리드 처리 프로세스	231
	캠페인	232
	캠페인 홈페이지 작업	232
	캠페인 관리	234
	캠페인 필드	236
	리드	238
	리드 홈페이지 작업	243
	리드 관리	245
	리드 필드	253
4	영업	257
	영업 관리	257
	기회 관리 프로세스	257
	고객사 관리 프로세스	258
	컨택트 관리 프로세스	258
	영업 사용자를 위한 예측 관리 프로세스	259
	예측 관리자를 위한 예측 관리 프로세스	259

일정 및 활동 관리 프로세스	259
리드(영업 측면)	259
고객사	259
고객사 홈페이지 작업	260
고객사 관리	261
고객사 필드	277
컨택트	280
컨택트 홈페이지 작업	280
컨택트 관리	282
컨택트 필드	297
기회	301
기회 및 예측 정보	302
기회 홈페이지 작업	303
기회 관리	305
기회 팀 정보	317
영업 단계 및 대량 업데이트 기능 정보	317
기회 필드	318
예측	321
예측 홈페이지 작업	321
예측 관리	322
예측 세부사항 페이지	328
예측 필드	329
주소	331
주소 홈페이지 작업	332
주소 관리	334
주소 필드	343
주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보	345
주소 정보의 지오코딩 정보	346
자산	350

자산 홈페이지 작업	351
자산 관리	352
맵	352
맵에서 주소 찾기	353
Performing Proximity Searches	354
길 안내 받기	357
매핑 및 지오코딩 데이터 적용 범위	359
5 비즈니스 계획	361
단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오	361
고객사 또는 지역 그룹에 대한 계획 관리 시나리오	362
컨택트에 대한 계획 관리 시나리오	363
목표 및 제품에 대한 계획 관리 시나리오	363
비즈니스 계획	364
비즈니스 계획 홈페이지 작업	365
비즈니스 계획 관리	366
비즈니스 계획 필드	367
목표	369
목표 홈페이지 작업	369
목표 관리	370
목표 필드	371
계획 고객사	373
계획 고객사 홈페이지 작업	373
계획 고객사 관리	374
계획 고객사 필드	375
계획 컨택트	376
계획 컨택트 홈페이지 작업	376
계획 컨택트 관리	377
계획 컨택트 필드	378
계획 기회	379
계획 기회 홈페이지 작업	379

계획 기회 관리	380
계획 기회 필드	381
6 서비스 요청 및 솔루션	383
서비스 요청 관리 프로세스	383
서비스 요청 생성	383
서비스 요청 작업	383
서비스 요청 해결	383
서비스 요청 마감	384
서비스 요청	384
서비스 요청 홈페이지 작업	384
서비스 요청 관리	386
서비스 요청 필드	389
솔루션	391
솔루션 관리 정보	392
솔루션 홈페이지 작업	393
솔루션 관리	394
솔루션 필드	396
7 소셜 네트워킹	399
Oracle Social Engagement and Monitoring 정보	399
소셜 미디어	399
소셜 미디어 홈페이지 작업	400
소셜 미디어 관리	401
소셜 미디어 필드	401
소셜 프로필	402
소셜 프로필 홈페이지 작업	402
소셜 프로필 관리	403
소셜 프로필 필드	404
Oracle Social Network 정보	404
Oracle Social Network 작업	405

8	파트너 관계 관리 및 첨단 기술	407
	PRM 및 첨단 기술 관리	407
	파트너	407
	파트너 홈페이지 작업	408
	파트너 고객사 관리	409
	파트너 필드	411
	파트너 프로그램	413
	파트너 프로그램 홈페이지 작업	413
	파트너 프로그램 관리	414
	파트너 프로그램 필드	417
	애플리케이션	419
	애플리케이션 홈페이지 작업	419
	애플리케이션 관리	420
	애플리케이션 필드	424
	거래 등록	426
	거래 등록 홈페이지 작업	426
	거래 등록 관리	428
	거래 등록 필드	435
	MDF 요청	438
	MDF 요청 홈페이지 작업	439
	MDF 요청 관리	440
	MDF 요청 필드	445
	특별 가격 책정 요청	447
	특별 가격 책정 요청 홈페이지 작업	447
	특별 가격 책정 요청 관리	449
	특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 관리	455
	특별 가격 책정 요청 필드	458
	펀드	460
	펀드 홈페이지 작업	460

펀드 관리	462
펀드 필드	468
코스	470
코스 홈페이지 작업	470
코스 관리	472
코스 필드	474
코스 등록 필드	477
시험	478
시험 홈페이지 작업	478
시험 관리	480
시험 필드	483
시험 등록 필드	485
인증	486
인증 홈페이지 작업	486
인증 관리	488
인증 필드	491
인증 요청 필드	493
인가	494
인가 홈페이지 작업	494
인가 관리	496
인가 필드	498
인가 요청 필드	501
9 생명 과학	503
생명 과학 프로세스	503
이벤트	506
이벤트 홈페이지 작업	506
이벤트 관리	508
이벤트 필드	510
컨택트 지역 면허	512

컨택트 지역 면허 홈페이지 작업	512
컨택트 지역 면허 관리	513
컨택트 지역 면허 필드	514
샘플 관리	515
재고 기간	516
재고 기간 홈페이지 작업	517
재고 기간 관리	519
재고 기간 필드	523
샘플 재고	524
재고 감사 보고서	527
샘플 트랜잭션	530
샘플 트랜잭션 홈페이지 작업	531
샘플 트랜잭션 관리	533
샘플 트랜잭션 필드	557
트랜잭션 항목	560
제품 필드	562
할당	563
할당 홈페이지 작업	564
할당 관리	565
할당 필드	566
HCP 컨택트 할당	568
HCP 컨택트 할당 홈페이지 작업	568
HCP 컨택트 할당 관리	569
HCP 컨택트 할당 필드	570
샘플 로트	571
샘플 로트 홈페이지 작업	571
샘플 로트 관리	572
샘플 로트 필드	573
샘플 권리 한계	574

샘플 권리 한계 홈페이지 작업	575
샘플 권리 한계 관리	576
샘플 권리 한계 필드	580
관련 권리 한계 필드	581
샘플 요청	582
샘플 요청 홈페이지 작업	583
샘플 요청 관리	584
샘플 요청 필드	585
PCD(Personalized content Delivery)	587
메시징 계획	588
메시징 계획 홈페이지 작업	588
메시징 계획 관리	589
메시징 계획 필드	592
메시징 계획 항목	594
메시징 계획 항목 홈페이지 작업	595
메시징 계획 항목 관리	596
메시징 계획 항목 필드	597
메시징 계획 항목 관계	599
메시징 계획 항목 관계 홈페이지 작업	600
메시징 계획 항목 관계 관리	601
메시징 계획 항목 관계 필드	601
구조화 제품 메시징	603
구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃 선택	604
영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결	605
세부 제품에 대한 기본 방문 목적, 기본 다음 방문 목적 또는 기본 결과 선택	607
구조화 제품 메시징 레코드 및 제품 표시 사용 예	607
제품 표시	608
제품 표시 홈페이지 작업	609
제품 표시 관리	610

제품 표시 필드	611
주문	611
주문 홈페이지 작업	612
주문 관리	613
주문 필드	616
견적	617
차단된 제품	618
차단된 제품 홈페이지 작업	619
차단된 제품 관리	620
차단된 제품 필드	621
10 재산 관리	623
세대	623
세대 홈페이지 작업	624
세대 관리	625
세대 필드	627
포트폴리오	629
포트폴리오 고객사 홈페이지 작업	629
포트폴리오 고객사 관리	631
포트폴리오 고객사 필드	632
금융 계정	635
금융 계정 홈페이지 작업	636
금융 계정 관리	637
금융 계정 필드	638
금융 계정 소유자	639
금융 계정 소유자 홈페이지 작업	639
금융 계정 소유자 관리	640
금융 계좌 보유자 필드	641
금융 계정 보유 종목	642
금융 계정 보유 종목 홈페이지 작업	642

금융 계정 보유 종목 관리	643
금융 계좌 보유 종목 필드	644
금융 계획	645
금융 계획 홈페이지 작업	645
금융 계획 관리	646
금융 계획 필드	646
금융 상품	647
금융 상품 홈페이지 작업	649
금융 상품 관리	650
금융 상품 필드	651
금융 거래	652
금융 거래 홈페이지 작업	653
금융 거래 관리	654
금융 거래 필드	654
11 보험	657
보험 관리	657
채널 계획 수행 프로세스	657
사고에 대한 첫 번째 통지 클레임 생성 프로세스	658
에이전트-중개인 관계 채용 및 설정 프로세스	658
에이전트-중개인 관계 관리 프로세스	658
계획 판매 및 예산 책정 프로세스	658
서비스 요청 관리 프로세스	659
프로듀서 성공 모델을 사용하여 보험 리드를 클라이언트로 변환하는 프로세스	659
클레임	660
클레임 홈페이지 작업	661
클레임 관리	662
클레임 필드	662
보상 범위	665

보장 범위 홈페이지 작업	665
보상 범위 관리	666
보상 범위 필드	667
손해	668
손해 홈페이지 작업	668
손해 관리	669
손해 필드	670
보험 자산	671
보험 자산 홈페이지 작업	671
보험 자산 관리	672
보험 자산 필드	672
관련 당사자	673
관련 당사자 홈페이지 작업	673
관련 당사자 관리	674
관련 당사자 필드	675
보험	676
보험 홈페이지 작업	676
보험 관리	677
보험 필드	678
보험 계약자	680
보험 계약자 홈페이지 작업	680
보험 계약자 관리	681
보험 계약자 필드	681
중개인 프로필	682
중개인 프로필 홈페이지 작업	683
중개인 프로필 관리	684
중개인 프로필 필드	684
12 자동차	687
딜러	687

딜러 홈페이지 작업	687
딜러 관리	688
딜러 필드	689
차량	692
차량 홈페이지 작업	692
차량 관리	693
차량 필드	698
13 애플리케이션 개인화	703
Updating Your Personal Details	704
사용자 프로필 설정 정보	712
역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보	713
기본 검색 레코드 유형 설정	714
테마 설정	714
레코드 미리 보기 모드 설정	715
언어 설정 변경	716
감사 추적 필드 보기	716
할당량 관리	716
사용자 로그인 활동 검토	717
비밀 번호 변경	717
보안 질문 설정	718
위임 정보 검토	718
위임 사용자 추가	719
기술 지원에 대한 로그인 접근 권한 부여	719
탭 표시	720
[세부사항] 페이지 레이아웃 변경	720
관련 정보 레이아웃 개인화	721
필드 레이아웃 개인화	725
관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리	727
홈페이지 레이아웃 변경	728
Changing Your Action Bar Layout	729
일정 설정	729
Accessing the Data and Integration Tools	731
내보내기 요청 보기	732

내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제	734
Accessing Your Pending and Sent Emails	735
On Demand 위젯 정보	737
즐거찾기 리스트 위젯 포함	737
메시지 센터 위젯 포함	738
보고서 위젯 포함	738
간단한 리스트 장치 포함	739
14 기타 애플리케이션 작업	741
Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일 추가	741
Oracle CRM On Demand Integration for Office 사용	746
Word의 편지 병합 사용	747
Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음 정보	747
Word의 편지 병합 템플릿 다운로드	748
Word의 편지 병합 템플릿 생성	748
Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일 생성	749
Excel의 보고서 및 분석 사용	750
Excel의 보고서 및 분석에 포함된 On Demand Integration 도구 모음 정보	750
Excel의 보고서 및 분석을 사용한 보고서 생성 정보	751
Excel의 보고서 및 분석 템플릿 다운로드	751
Excel의 보고서 및 분석을 사용하여 보고서 생성	752
세그먼트화 마법사 사용	753
세그먼트화 마법사의 Target Builder 도구 모음 정보	754
세그먼트화 마법사 정보	754
세그먼트화 마법사 다운로드	755
세그먼트 생성	755
세그먼트 업로드	757
세그먼트 내보내기	757
15 분석	759
분석 홈페이지 작업	759

분석, 대시보드, 작업 또는 조건 열기	760
카탈로그 사용	760
분석 실행	761
보고서 데이터 검토	761
분석 인쇄	762
분석 다운로드	762
분석 삭제	763
분석 이름 변경	763
즐거찾기 관리	764
분석 오브젝트 복사 및 이동	765
준비에서 생산으로 분석 오브젝트 복사	766
필터 생성	767
필터 설계	768
조건 생성	768
조건 설계	769
작업 설계	770
작업 생성	771
작업 옵션 설정	771
작업 콘텐츠 선택	772
분석의 폴더 설정	773
공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정	774
분석 및 대시보드 자동 실행 예약 정보	776
분석 오브젝트를 포함할 때 고려할 사항	776
분석 설계	776
About Visibility to Records in Analytics	777
분석의 사용자정의 회계 달력 정보	785
분석 시작	786
1단계: 분석의 기준 정의	934
2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성	958
3단계: 분석 프롬프트 정의(선택 사항)	996
4단계: 분석 저장	1000
분석의 [고급] 탭에서 SQL 코드 보기	1001

분석에 함수 사용	1001
보고서 성능 정보	1035
성능 최적화	1035
대시보드	1041
대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항	1042
대시보드 보기	1042
런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의	1043
대시보드 생성	1044
대시보드 편집	1045
내 대시보드 작업	1046
대시보드 프롬프트 생성	1047
대시보드에 프롬프트 추가	1048
대시보드 페이지의 모양 제어	1049
대시보드 페이지에서 콘텐츠가 조건부로 나타나도록 만들기	1050
대시보드 페이지에 텍스트 링크 및 이미지 링크 추가	1051
대시보드 페이지에 분석 폴더 뷰 추가	1052
대시보드 페이지에서 사용자가 드릴다운할 때 결과가 표시되는 방법 제어	1052
대시보드 프롬프트 및 분석의 속성 편집	1053
대시보드에 형식 지정 적용	1054
대시보드의 인쇄 및 내보내기 옵션 변경	1055
대시보드 속성 변경	1056
대시보드 이름 변경	1056
분석에서 대시보드 가시성 관리	1057
사전 제작 대시보드 - 고객 대시보드	1058
사전 제작 대시보드 - 개요 대시보드	1058
사전 제작 대시보드 - 파이프라인 대시보드	1058
사전 제작 대시보드 - 영업 실적 대시보드	1059
사전 제작 대시보드 - 마케팅 실적 대시보드	1059

사전 제작 대시보드 - 서비스 대시보드	1059
브리핑 장부 작업	1059
브리핑 장부 생성	1060
브리핑 장부에 분석 추가	1061
브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가	1062
브리핑 장부 편집	1063
브리핑 장부 표시 및 내보내기	1063
16 Oracle CRM On Demand 관리	1065
Oracle CRM On Demand 관리 프로세스	1073
설정 과정에서 관리자 템플릿 사용	1075
Oracle CRM On Demand의 사용 추적 정보	1075
회사 관리	1076
회사 프로필	1076
회계 달력 관리	1113
통화 정의	1117
부서 설정	1120
회사 감사	1126
경고 관리	1136
서비스 할당 관리	1139
주소 관리	1144
애플리케이션 사용자정의	1149
레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지	1151
URL 표준화 정보	1271
탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시	1272
선택 리스트 값 그룹 정보	1276
선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항	1277
선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스	1277
선택 리스트 값 그룹 생성	1278
선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형	1278

글로벌 웹 애플릿 생성	1279
Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항	1281
클라이언트측 확장 업로드	1282
사용자정의 HTML 헤드 추가 관리	1284
작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리	1285
회사의 홈페이지 사용자정의	1286
홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용	1287
레코드 유형 이름 변경	1289
세부사항 페이지에 이미지 사용	1290
사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리	1290
사용자정의 글로벌 헤더 아이콘 업로드 및 관리	1291
레코드 유형 추가	1292
레코드 유형의 아이콘 변경	1294
REST 통합 태그 사용자정의	1294
새 테마 생성	1294
공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의	1301
필드, Picklist 및 척도 정보	1302
첨부파일 구성 정보	1302
사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보	1305
사용자 관리 및 접근 제어	1306
사용자 관리	1308
파트너 자가 관리	1330
역할 관리	1334
접근 프로필 관리	1348
개인화 관리	1363
Book Management	1364
그룹 관리	1400

구역 관리	1404
접근 권한 결정 방법	1405
비즈니스 프로세스 관리	1419
프로세스 관리	1420
워크플로 구성	1431
워크플로 모니터	1490
데이터 규칙 및 할당	1500
수정 추적	1525
데이터 관리 도구	1546
가져오기 및 내보내기 도구	1546
배치 삭제 및 복원 대기열 페이지	1770
배치 할당 요청 대기열 페이지	1772
관련 필드 초기화 대기열 페이지	1773
통합 이벤트 정보	1774
통합 이벤트 대기열 생성	1775
통합 이벤트 설정 관리	1777
콘텐츠 관리	1779
제품 카테고리 설정	1779
회사 제품 설정	1780
PRM에 대한 가격 리스트 설정	1782
생명 과학에 대한 가격 리스트 설정	1785
회사 첨부파일 관리	1787
세부사항 페이지 이미지 관리	1789
평가 스크립트 설정	1790
애플리케이션 플러그인	1796
Oracle Social Engagement and Monitoring 구성	1796
Oracle Social Network 및 Oracle CRM On Demand 통합 프로세스	1796
Oracle Social Network 통합 설정 구성	1797

Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성	1798
생명 과학 관리	1799
스마트 통화 관리	1799
생명 과학 관련 기본 설정 설정	1802
샘플을 수신하도록 컨택트 승인	1805
샘플 트랜잭션 자동 제출 설정	1806
Oracle CRM On Demand Desktop	1808
사용자정의 패키지 관리	1808
Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정	1810
Oracle CRM On Demand Desktop 설치	1810
Expression Builder	1811
About Expression Builder	1811
Expression Builder 사용	1812
About Expressions	1814
Expression Builder의 데이터 유형	1818
Expression Builder 연산자	1820
Expression Builder 함수	1824
Expression Builder 예	1860
17 색인	1863

1 시작

웹을 통해 접근하는 지능형 고객 관계 관리 솔루션인 Oracle CRM On Demand를 시작합니다. Oracle CRM On Demand를 사용하면 회사의 모든 영업, 고객 서비스 및 마케팅 정보를 관리할 수 있습니다.

- 영업 전문가는 Oracle CRM On Demand를 통해 영업 전략을 분석하고, 보다 정확한 예측을 산출하며, 팀원과 중요한 영업 정보를 공유하여 영업 효율 및 성과를 높일 수 있습니다.
- 고객 서비스 담당자는 Oracle CRM On Demand를 통해 고객사를 추적하고, 서비스 요청을 관리하고, 교차 판매 및 상향 판매 기회를 식별하며, 고객 질문에 대한 답변을 제공하여 고객 만족도와 서비스 실적을 극대화할 수 있습니다.
- 마케팅 담당자는 Oracle CRM On Demand를 통해 보다 많은 리드를 생성하고, 자동으로 리드를 할당하며, 정량적으로 캠페인 결과를 추적하여 마케팅 효과를 극대화할 수 있습니다.
- 경영자는 Oracle CRM On Demand를 통해 영업 전망을 세우고, 중요한 비즈니스 문제를 신속히 해결하며, 복합 분석을 수행하여 모든 비즈니스 영역을 관리할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서 정보는 다음과 같은 기본 영역으로 그룹화됩니다.

일정 및 활동. 전화 통화, 이벤트 및 할 일 리스트를 비롯한 활동을 추적합니다.

캠페인. 마케팅 캠페인을 관리하고 적격 리드와 기회를 생성합니다.

리드. 새 영업 기회에 대한 리드를 추적하고 리드 전환 프로세스를 자동화합니다.

고객사. 비즈니스를 함께 수행하는 회사를 추적합니다.

컨택트. 고객사 및 기회와 관련된 사람을 추적합니다.

기회. 가능한 매출 생성 기회를 관리합니다.

예측. 기존 기회를 기반으로 분기별 매출을 견적하는 예측을 생성합니다.

서비스 요청. 제품이나 서비스에 대한 고객 요청을 관리합니다.

파트너. 사용자 회사의 제품을 판매 또는 서비스하는 회사의 컨택트 또는 외부 회사를 추적합니다(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

파트너 프로그램. 사용자 회사의 파트너 프로그램에 포함된 회사의 요구 사항과 혜택을 추적합니다(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

솔루션. 공통된 질문이나 서비스 문제에 대한 답변을 저장합니다.

분석. 분석 카탈로그의 기본 보고서 및 대시보드에 접근하고 보고서 및 대시보드를 생성할 수 있게 해줍니다.

또한 산업별 솔루션에는 다음과 같은 레코드 유형이 포함됩니다.

차량. 서비스 내역 및 차량 판매 내역을 추적합니다(Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

딜러. 딜러와의 연결을 추적합니다(Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

이벤트. 이벤트 및 초대받은 사람을 관리합니다(Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

펀드. 펀드 요청, 예금 및 승인을 관리합니다(Oracle CRM On Demand High Tech Edition 및 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

포트폴리오. 포트폴리오 고객사를 추적합니다(Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

세대. 관련 컨택트 그룹의 정보를 추적합니다(Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

구현한 업계 관련 솔루션에 따라 다른 레코드 유형도 표시될 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자가 표준 레코드 유형의 이름을 변경할 수 있으므로 다른 탭 레이블이 표시될 수 있습니다. 예를 들어 회사 시스템 관리자가 "고객사"를 "회사"로 변경할 수 있습니다. 또한 회사 관리자가 필요에 따라 사용자정의 레코드 유형을 추가할 수도 있습니다.

맨 먼저 할 일

회사 시스템 관리자가 고객사, 컨택트, 리드 등에 대한 회사 전체 레코드를 이미 가져왔을 것입니다. 다음 지침에 따라 신속하게 작업을 시작하고 실행할 수 있습니다.

- 새 사용자로 사인인 (참조 [새 사용자로 로그인](#) 페이지 27)
- 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)
- 탭 표시 (페이지 720)
- 컨택트 가져오기 (페이지 283)
- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 찾기 (페이지 74)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 고객사에 레코드 연결 (페이지 264)

팁: 작업 중인 레코드 유형에 대한 절차와 개념, 지침 정보를 보려면 해당 페이지에서 [도움말] 링크를 클릭하십시오. [도움말] 창에서 PDF 버전의 도움말 콘텐츠에 접근하여 특정 범위의 항목이나 전체 도움말 콘텐츠를 인쇄할 수 있습니다.

최초 사용자를 위한 참고 사항:

- 관리자가 일부 경고 메시지를 설정하여 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인하는 경우 해당 경고 메시지가 별도의 창에 표시되도록 할 수 있습니다. 사인인할 때 경고 창이 표시되는 경우 각 창에서 [확인]을 클릭하여 경고 창을 닫아야 Oracle CRM On Demand와 상호 작용할 수 있습니다. 팝업 경고 창에 대한 자세한 내용은 경고 검토 (참조 [Reviewing Your Alerts](#) 페이지 42)를 참조하십시오.
- 사용자 수준 또는 회사 수준의 [활동 미리 알림] 필드 설정으로 팝업 미리 알림을 수신할 수 있는 경우 Oracle CRM On Demand에 사인인하면, 사용자가 담당하거나 사용자 리스트에 자신이 표시되는 활동의 만기 상태임을 알리는 미리 알림이 [활동 미리 알림] 팝업 창에 표시됩니다. 사인인할 때 경고 창이 표시되는 경우 경고 창을 닫아야 [활동 미리 알림] 팝업 창을 사용할 수 있습니다. [활동 미리 알림] 팝업 창에 대한 자세한 내용은 [활동 미리 알림 정보 \(페이지 197\)](#)를 참조하십시오.
- 대부분의 보고서가 야간에 업데이트되기 때문에 로그인한 후 처음 24시간 동안은 아무 데이터도 나타나지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 고객사 홈페이지, 컨택트 홈페이지 및 기회 홈페이지에 나타나는 보고서에는 초기 기간이 지난 후에야 데이터가 표시됩니다.
- 매주 또는 매달 한 번씩 예측 레코드가 생성되기 때문에 예측이 나타나지 않을 수도 있습니다. 예측 레코드를 생성하면 시스템에서 레코드의 여러 필드를 확인하여 예측 계산에 포함할 정보를 결정합니다. 따라서 지정된 기간이 경과하고 예측에 포함할 데이터가 있어야 예측 레코드가 나타납니다.

다른 애플리케이션 실행 정보

백그라운드에서 실행되는 다른 애플리케이션이 Oracle CRM On Demand를 방해할 수도 있습니다. 예를 들어, 팝업 차단 프로그램으로 인해 마우스가 잠길 수 있습니다. 이러한 오류가 발생할 경우 다음과 같은 애플리케이션이 실행되고 있지 않은지 확인하십시오.

- 바이러스 검사 프로그램
- 외부 Java Runtime Environments
- 팝업 차단 프로그램
- 브라우저의 외부 도구 모음

참고: 브라우저 설정에서 JavaScript를 실행하고 팝업 대화 상자를 표시할 수 있는지 확인합니다.

새 사용자로 로그인

Oracle CRM On Demand에 새 사용자로 로그인하려면 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있는 임시 URL과 임시 비밀번호가 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand로부터 이 정보를 두 개의 전자메일이 전송됩니다.

- 첫 번째 전자메일에는 Oracle CRM On Demand에 처음 접근할 때 사용하는 임시 URL이 들어 있습니다.
- 두 번째 전자메일에는 임시 비밀번호가 들어 있습니다.

회사 관리자가 사용자 고객사를 설정한 방식에 따라 임시 비밀번호가 포함된 전자메일에 사용자 ID도 들어 있을 수 있습니다.

참고: 처음 로그인하면 사용자 로그인 ID가 Oracle CRM On Demand 페이지에 표시됩니다. 처음 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때는 사용자 ID가 필요하지 않지만 처음 로그인한 후에는 사용자 ID가 있어야 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있습니다. 그러므로 나중에 참조할 수 있도록 사용자 로그인 ID를 적어 두는 것이 좋습니다.

처음 로그인하면 여러 가지 보안 질문을 설정하라는 메시지가 나타납니다. 설정한 보안 질문과 대답을 적어 두십시오. 나중에 비밀번호를 잊어 버릴 경우 비밀번호를 재설정하려면 보안 질문에 대답해야 합니다. 비밀번호 재설정 정에 대한 자세한 내용은 사용자 로그인 ID 검색 또는 비밀번호 재설정 (참조 [사용자 사인인 ID 검색 또는 사용자 비밀번호 재설정](#) 페이지 182)을 참조하십시오.

보안 질문은 Oracle CRM On Demand에서 언제든지 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [보안 질문 설정 \(페이지 718\)](#)을 참조하십시오.

새 사용자로 로그인하려면

- 1 전자메일로 받은 Oracle CRM On Demand URL을 클릭합니다.
- 2 [로그인] 페이지에서 전자메일로 받은 임시 비밀번호를 입력합니다.
- 3 [비밀번호 업데이트] 페이지의 [사용자 로그인 ID] 필드에 표시되는 사용자 로그인 ID를 적어 둡니다.
- 4 [비밀번호 업데이트] 페이지의 [새 비밀번호] 필드에 새 비밀번호를 입력한 다음 [새 비밀번호 검증] 필드에 다시 입력합니다.

팁: 이 태스크를 반복하지 않으려면 비밀번호를 적어 두십시오.

- 5 [내 보안 질문] 페이지에서 보안 질문으로 사용할 질문을 선택한 다음 각 질문의 대답을 입력합니다. 설정해야 하는 보안 질문 수는 회사 관리자가 결정합니다.

참고: 설정한 보안 질문과 대답을 적어 두십시오.

- 6 보안 질문을 저장합니다.

[내 홈페이지]에 Oracle CRM On Demand를 사용하는 데 필요한 정보가 표시됩니다. 기본적으로 표시되는 탭과 기능은 회사 관리자가 할당한 역할에 따라 다릅니다.

About the Interface

Oracle CRM On Demand is built around a Web page interface. If you are familiar with the Web, the look and feel of the user interface will be familiar to you. All pages in Oracle CRM On Demand share the same basic, interface framework.

TIP: In the Internet Explorer browser, performance is better if you deselect the check box for the Do Not Save Encrypted Pages to Disk option. If this option is selected, JavaScript code is not cached and must be downloaded every time. In Internet Explorer Version 6 and later, this option is available under the Tools menu. From the Tools menu, select Internet Options, then Advanced.

How Themes and Theme Styles Determine the Appearance of the User Interface

In Oracle CRM On Demand, the background color, hyperlink color, text color, tab style, and so on that you see in the user interface are determined by the theme that you use. Two theme styles are available in Oracle CRM On Demand: the classic style and the modern style. If you typically use a tablet computer to work with Oracle CRM On Demand, then you might find that a modern style theme is more consistent with user interfaces for other applications on your tablet computer. For example, in themes that have the modern style, the tabs that you use to access record-type homepages are presented as buttons. Several predefined themes are available: some in the classic style and some in the modern style. Your administrator can also create custom themes in either style.

The following table describes some of the differences in the appearance and functionality of the user interface with the different theme styles.

NOTE: The instructions provided in the online help typically reflect the functionality in themes that have the classic style.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Action bar: Menu	The Action bar icon (three horizontal lines) appears immediately to the left of the tabs on your Oracle CRM On Demand page. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.	The Action bar icon (three horizontal lines) appears in the global header on each page in Oracle CRM On Demand. To show or hide the Action bar, click the Action bar icon.
Expand and collapse icons in Action bar and Detail pages	To expand a section, click the plus (+) icon beside the section title. To collapse the section, click the minus (-) icon.	To expand or collapse a section, click the section title or the arrows beside it.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Global header	Not applicable	Your administrator determines what is available in the global header. For example, you might see an icon that allows you to open the Search section of the Action bar. In the standard application, you can access the Create section through the plus icon (+) in the global header. However, depending on how your administrator sets up the global header, you might see a different icon for the Create section. To open the list of the record types that you can create, click the icon for the Create section. Use the down and up arrows to find the record type that you want, and then click the name of the record type. If you want to close the list without selecting a record type, then click the page outside the menu. Alternatively, you can open the list of record types by resting your pointer on the icon for the Create section, and if you want to close the list without selecting a record type, then move your pointer away from the list.
Global links	Global links across the top of each page allow you to do the following: ■ Access resources such as the online help and the Deleted Items page ■ Access the pages where you can configure and personalize Oracle CRM On Demand ■ Sign out Global links to information about Oracle CRM On Demand, such as service information, appear at the bottom of each page. Your administrator determines which global links are available to you.	The global links and the Sign Out button are available in a menu under your user name at the top-right corner of each page. To open the menu, click or rest your pointer on your user name. Your administrator determines which global links are available to you.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Related information links and head-up display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window.	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the Detail pages are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Buttons are provided at the right of the Detail page to allow you to go directly to the related information sections on the page. If there are more buttons available than can be displayed at one time, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. To go to a related information section, click the button for that section. The buttons for the related information sections are always available, even if the head-up display functionality is not turned on, and the Support Head-up Display Settings check box is not selected on your theme.
Tabs for accessing record homepages and My Homepage	The tabs can have rounded edges or straight edges, or they can be stacked so that they overlap. If there are more tabs in your layout than can fit across the page in your browser window, then an arrow appears next to the far right tab. Clicking the arrow opens a list from which you can select any tab that is available to you but is not currently visible in your browser window. NOTE: If your browser window is less than 1024 pixels wide and some of your available tabs are not visible, then a scroll bar appears at the bottom of the page, allowing you to scroll to the arrow that opens the list of available tabs.	The tabs appear as buttons. If there are more buttons in your layout than can fit across the page in your browser window, then you can use the arrows provided to display the other available buttons. For example, if 15 buttons are available to you but only six buttons fit across the page, then you can click the right arrow to display the second set of six buttons, and click it again to display the remaining buttons. A full set of buttons is shown each time you scroll, so that in this example, you first see buttons 1 through six, then buttons 7 through 12, and finally buttons 10 through 15. You can then click the left arrow to move back through the buttons, six buttons at a time.

Other differences in the look and feel of the theme styles include the following:

- Some of the icons are different in the classic and modern theme styles. As an example, in themes that have the classic style, an up arrow icon is used to indicate high-priority tasks in task lists. In themes that have the modern style, an exclamation mark icon is used.
- There are differences in the appearance of the Calendar pages in the theme styles. For more information, see About Calendars and Theme Styles (참조 [일정 및 테마 스타일 정보](#) 페이지 187).

About Default Themes and Tablet Themes

You can select two themes in your personal profile, a default theme and a tablet theme. The default theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then the themes that are specified for your company are used. If a tablet theme is not specified at any level, then your default theme is used. For information about selecting themes, see Setting Your Theme (참조 [테마 설정](#) 페이지 714).

About Switching Between Your Default Theme and Your Tablet Theme

A global link allows you to switch between your default theme and your tablet theme, if both of the following conditions are true:

- A tablet theme is specified in your personal profile, or for your user role, or at company level.
- Your default theme and the specified tablet theme are not the same.

After you switch between themes, the new theme is used each time that you sign in to Oracle CRM On Demand from the same browser on the same computer, as long as you are signed in to the same user account on that computer. However, if you sign in to a different user account on the same computer, and then sign in to Oracle CRM On Demand, then your default theme or tablet theme is used as appropriate for the computer. Similarly, if you sign in to Oracle CRM On Demand from the same computer using a different browser, or if you sign in from a different computer, then your default theme or tablet theme is used as appropriate for the computer.

Action Bar

회사 관리자는 각 사용자 역할에 작업 표시줄 레이아웃을 할당합니다. 회사 관리자는 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 없게 설정할 수도 있습니다.

사용자 역할에서 작업 표시줄을 사용할 수 있으면 기본적으로 작업 표시줄이 모든 Oracle CRM On Demand 페이지의 왼쪽에 나타납니다. 필요한 경우 작업 표시줄을 숨기고 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.

The Action bar can contain some or all of the following sections:

■ Message Center

The Message Center section contains notes for yourself, notes received from other users, and notes added to the records to which you subscribe. For more information about the Message Center, see Working with the Message Center (참조 [메시지 센터 작업](#) 페이지 44).

The Message Center only appears if the company profile has Message Center enabled.

■ Search

The Search section lets you find existing records. For example, you can perform a search to determine if a record exists before creating one, thereby reducing the duplication of records. For instructions on using the Search section, see [Searching for Records in the Action Bar \(페이지 85\)](#).

■ Create

From the Create section, you can open a form to add a new record. The form works independently of the main Web pages so you won't lose your place within the application.

For example, you can create an opportunity from the Create section of the Action bar while you are updating information in an account in the main section of the Oracle CRM On Demand page. When you expand the Create section of the Action bar and click Opportunity, a form opens. You can then enter the required opportunity information in the form, and save the record. The new opportunity is saved to the database and you can continue updating the account information.

For instructions on using the Create section, see [Creating Records \(참조 레코드 생성 페이지 51\)](#).

Recently Viewed

The Recently Viewed section provides links to the 10 most recently viewed, edited, or created records, including records from previous sessions. Drilling down to the Detail page for a record triggers that record's inclusion in the Recently Viewed section.

This feature allows you to easily access your active records. You can view a longer list by clicking Show Full List to open the Recently Viewed page. In that page, you can see a list that includes up to 10 of the records that you most recently viewed, for each record type. You can sort and filter the records in the list by record type. You can return the list of records to its original order by clicking the heading of the Order column. The Keywords column in the Recently Viewed page shows the values (if any exist on the record) in some of the fields that support type-ahead search in targeted searches in the Action bar. For more information about type-ahead search and a full list of the fields that support it, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(페이지 87\)](#).

If you delete a record, it is removed from the Recently Viewed list. If another user deletes a record, it remains in the Recently Viewed list, and if you select the record, a message is displayed informing you that the link no longer exists.

NOTE: If you close the browser window to exit Oracle CRM On Demand instead of clicking the Sign Out link, then when you sign in again to Oracle CRM On Demand, the records that you viewed during your last session might not appear in the Recently Viewed section of the Action bar. It is recommended that you always use the Sign Out link to exit Oracle CRM On Demand.

Favorite Records

The Favorite Records section provides links to the records that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the records that you use most often. The Favorite Records section in the Action Bar can contain up to 10 records at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Records page opens, and you can manage your favorite records. You can have a maximum of 100 records in your favorites. For more information about the Favorite Records page, see [Favorite Records Page \(참조 즐겨찾기 레코드 페이지 페이지 123\)](#).

Favorite Lists

The Favorite Lists section provides links to the lists that you have marked as your favorites. This feature allows you to quickly access the lists that you use most often. The Favorite Lists section in the Action Bar can contain up to 10 lists at a time. You can view a complete list of your favorites by clicking the Show Full List link. When you click the Show Full List link, the Favorite Lists page opens, and you can manage your favorite lists. You can have a maximum of 100 lists in your favorites. For more information about the Favorite Lists page, see [Favorite Lists Page \(참조 즐겨찾기 리스트 페이지 페이지 141\)](#).

TIP: You can add lists to your favorite lists by clicking the Add to Favorites icon, which is displayed beside the list name on the Manage List page and in the title bar of the list page itself.

Calendar

This section contains a calendar with the current date highlighted. When you click a date in the calendar, the Daily Calendar page is displayed for that date. The calendar section does not appear by default, but you can add it to the Action bar in your personal layout. To edit the Action bar in your personal layout, click the My Setup global link, click Personal Layout, and then click Action Bar Layout.

Custom Web applets

Your company administrator can create Web applets that can be added to the Action bar to display HTML Web content (for example, polls, videos) and RSS feeds. For more information about custom Web Applets, see About Custom Web Applets (참조 [사용자정의 웹 애플릿 정보](#) 페이지 1226).

You can expand or collapse the sections in the Action bar. Your Action bar settings persist when you move through Oracle CRM On Demand. If you hide the Action bar, then the settings for the sections within the Action bar persist even though the Action bar is hidden, and the settings are available if you show the Action bar again.

If your user role has the appropriate privilege, you can change the layout of your Action bar through the My Setup global link. You can display or hide any of the Action bar sections that your company administrator has made available in the Action bar layout for your user role, including Web applets. For more information, see [Changing Your Action Bar Layout](#) (페이지 729).

Record Type Tabs

Across the top of each page are tabs that open the homepages for the top-level record types that are available to you. For example, if you click the Contacts tab, then the Contacts Homepage opens. The number of tabs that you see depends on the size and resolution of your browser window and on how many tabs are in your tab layout. To learn more about the tab layout, see [Displaying Your Tabs](#) (참조 [탭 표시](#) 페이지 720).

Sections

Each page contains areas called *sections*. These sections group together relevant information for the types of records you're working with.

For example, the Accounts Homepage can show sections for Account Lists, Account Tasks, Recently Modified Accounts, and the Account Analysis Chart.

A section can contain the following types of information:

- **Lists.** Shows records in rows.
- **Forms.** Shows fields for the records in a form.
- **Charts/Graphs.** Shows information in a variety of charts and graphs.

On Detail pages you can expand or collapse the whole form as well as the individual sections in the form. This is useful for avoiding a lot of scrolling and for hiding information in which you are not interested. To collapse a form or section, click the minus icon (-). To expand a section or form, click the plus icon (+). The buttons in each section are visible even when the section is collapsed. The expanded or collapsed state persists across sessions.

List pages and Edit pages do not have this expand and collapse functionality.

Error Messages and On-Screen Help Text

Error messages, when displayed, are indicated by the following icon:



On-screen help text is indicated by the following icon:



Field-Level Tooltip Text

관리자는 선택적으로 필드의 툴팁 텍스트를 추가할 수 있습니다. 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 다음 예와 같이 레코드 [세부사항] 및 [편집] 페이지, [리스트] 페이지의 열 머리글 및 레코드 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션에서 필드의 텍스트 레이블에 점선으로 밑줄이 그어져 있습니다.

Account Name
.....

To see the tooltip text, rest your pointer on the field label. For more information about tooltip text, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (참조 [Oracle CRM On Demand 페이지별 개요](#) 페이지 35).

Scrolling Text Bar

A scrolling text bar might appear at the bottom of each page in Oracle CRM On Demand. This text bar is used to display alerts that are created by your administrator. For more information about the scrolling text bar and alerts, see [Reviewing Your Alerts](#) (페이지 42).

Global Links

On each page in Oracle CRM On Demand, global links at the top of the page allow you to access certain resources and to access your personal profile, where you can personalize your settings, page layouts, and so on. The following table describes the action that occurs when you click each of the standard links. Your company administrator can add custom links on the Oracle CRM On Demand pages and can also hide some of the standard links.

Clicking this link	Does this
Switch to Default Theme or Switch to Tablet Theme	Allows you to switch between your default theme and your tablet theme. For more information, see About Default Themes and Tablet Themes in this topic.
Training and Support	Opens the Training and Support Homepage, which provides access to a range of Training and support resources, including the schedule of free Oracle CRM On Demand Webinars and other training courses. From this page you can create a service request. Make sure you have the following information: ■ Any error messages displayed in your window ■ A description of the problem, including the steps you were taking when the error occurred
Admin	Opens the pages where administrators can customize the application. Appears only for those users assigned a role with administrative privileges.
My Setup	Opens the Personal Homepage, where you can update your personal profile and edit the page layout.
Deleted Items	Opens the Deleted Items page, where you can view and restore most deleted items up to 30 days after deletion.
Help	Opens online help at its top topic, displays the table of contents, and shows the Search tab to find information in the help files. From any help window, you can access the PDF version of the help content, allowing you to print a range of topics or the entire help content.
Sign Out	Exits Oracle CRM On Demand.

Additional Links

Each page also contains several links that appear just to the right of the page name. This table describes the action that occurs when you click each of those links:

Clicking this link	Does this
Edit Layout	(Homepages and Detail pages only). If your user role has the appropriate privileges, then the Edit Layout link opens the pages where you can add, rearrange, or hide sections of the page you are viewing. For Detail pages, you can also hide some fields and rearrange the fields on the page. For more information about editing your page layouts, see Changing Your Homepage Layouts (참조 홈페이지 레이아웃 변경 페이지 728) and Changing Your Detail Page Layout (참조 세부사항 페이지 레이아웃 변경 페이지 720).
Help	Opens an online help topic specific to that page or procedure.
Printer Friendly	Opens a separate page, where you can print the data on your page. The Printer Friendly link is available from all pages except the Edit pages.

Oracle CRM On Demand 페이지별 개요

Oracle CRM On Demand 는 고객사, 컨택트 등 각 레코드 유형에 따라 다양한 웹 페이지를 제공합니다.

홈페이지

대부분의 홈페이지에는 고객사 관련 태스크와 같이 페이지에 해당하는 레코드 유형과 관련된 태스크가 표시됩니다. 일반적으로 홈페이지에는 작업과 관련된 분석 차트뿐만 아니라 회사 시스템 관리자가 정의한 필터링된 리스트도 표시됩니다. 이 밖에도 회사의 시스템 관리자가 설정한 사항에 따라 웹 위젯, RSS 피드 및 기타 웹 콘텐츠가 포함될 수 있습니다.

필요에 따라 [홈페이지]에서 다른 페이지로 드릴다운하여 다양한 유형의 정보를 관리할 수 있습니다.

리스트 페이지

[리스트] 페이지에는 홈페이지에서 선택한 리스트에 해당하는 하위 레코드 집합이 표시됩니다. [리스트] 페이지에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 레코드를 정렬합니다.
- 한 번에 여러 레코드 검토
- 검토, 삭제 또는 업데이트할 레코드 찾기
- 인라인 편집 기능을 사용하도록 설정한 경우 [리스트] 페이지의 필드를 인라인으로 업데이트합니다.
- [리스트] 페이지에서 레코드 창을 사용할 수 있는 경우 레코드 창에서 레코드 [세부사항] 페이지를 열고 [리스트] 페이지를 나가지 않은 상태로 레코드 세부사항을 업데이트합니다.
- 새 레코드를 생성합니다.
- [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭하여 리스트를 즐겨찾기 리스트에 추가합니다.
- [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 리스트를 즐겨찾기 리스트에서 제거합니다.
- 레코드의 행에서 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 레코드에 추가합니다.
- 레코드의 행에서 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 레코드에서 제거합니다.
- [리스트 세분화 창 토글] 아이콘을 사용할 수 있는 경우 [리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화합니다. 자세한 내용은 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화 \(페이지 136\)](#)를 참조하십시오.
- 열 머리글을 새 위치로 끌어 놓아 리스트의 열 순서를 변경합니다.

또한 각 레코드 이름 옆에 있는 레코드 수준 메뉴를 사용하여 나열된 레코드에 대해 다음 중 일부 또는 모두를 비롯한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

- [편집] 옵션을 선택하여 레코드에 대한 [편집] 페이지를 엽니다. 여기서 레코드의 전체 필드를 편집할 수 있습니다.
- 기존 레코드를 복사하여 새 레코드를 생성합니다. 새 레코드에 자동으로 복사되는 필드 값은 회사 관리자가 결정합니다.
- 레코드를 삭제합니다.

회사 설정 및 사용자 프로필의 설정에 따라, 레코드 페이지를 아래로 스크롤할 때 [리스트] 페이지의 열 머리가 항상 표시될 수 있습니다. 이 기능은 회사 수준에서 켜거나 끌 수 있지만, 개인 프로필에서 회사 수준 [리스트 열 헤더 고정] 설정을 재정의할 수 있습니다. 개인 프로필에서 [리스트 열 헤더 고정] 설정을 변경하는 데 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)을 참조하십시오.

참고: 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 [리스트] 페이지에서 열 머릿글 필드의 텍스트 레이블에 점선으로 밑줄이 그어져 있습니다.

리스트 관리 페이지

[리스트 관리] 페이지에는 필터링된 표준 리스트와 본인만 사용할 수 있도록 사용자가 생성한 리스트 또는 직원들이 사용할 수 있도록 관리자가 생성한 리스트가 표시됩니다. [리스트 관리] 페이지에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 리스트를 삭제합니다.
- 필터링된 전체 리스트를 검토합니다.
- 사용자 또는 관리자가 생성한 리스트를 편집하거나 필터링된 다른 리스트를 생성하기 위한 프로세스를 시작합니다.
- 리스트를 선택하여 작업 표시줄의 [즐거찾기 리스트] 섹션에 추가합니다.

세부사항 페이지

[세부사항] 페이지에는 한 레코드에 대한 정보가 표시됩니다. 페이지 위쪽 섹션에는 레코드의 필드가 표시됩니다. 인라인 편집을 사용하도록 설정한 경우 이러한 필드를 인라인으로 업데이트할 수 있습니다. 사용자 역할 설정에 따라 레코드 세부사항 페이지의 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

필드 레이블 및 툴팁 텍스트

관리자가 필드를 설정하는 방법에 따라 레코드 [세부사항] 페이지에 나타나는 필드에 필드의 목적을 나타내는 텍스트 레이블 또는 아이콘이 레이블로 지정될 수 있습니다. 예를 들어 휴대폰 번호가 포함될 필드에는 텍스트 레이블 *휴대폰 번호*가 지정되거나 휴대폰을 나타내는 아이콘이 레이블로 지정될 수 있습니다. 회사에서 필드에 대한 레이블이 표시되지 않도록 필드를 설정할 수도 있습니다.

관리자는 선택적으로 필드의 툴팁 텍스트를 추가할 수 있습니다. 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 다음 예와 같이 레코드 [세부사항] 및 [편집] 페이지, [리스트] 페이지의 열 머릿글 및 레코드 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션에서 필드의 텍스트 레이블에 점선으로 밑줄이 그어져 있습니다.

Account Name

필드의 레이블 지정 방식 및 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는지에 따라 툴팁 텍스트가 다음과 같이 표시됩니다.

- **필드 텍스트 레이블.** 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 필드의 텍스트 레이블 위에 마우스 포인터를 올려놓으면 툴팁 텍스트가 나타납니다.
- **필드 아이콘 레이블.** 필드의 툴팁 텍스트가 제공되지 않는 경우 아이콘 위에 마우스 포인터를 올려놓으면 필드 이름이 나타납니다. 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 아이콘 위에 마우스 포인터를 올려놓으면 툴팁 텍스트가 나타납니다.
- **레이블이 없는 필드.** 툴팁 텍스트가 표시되지 않습니다.

[세부사항] 페이지의 이미지

특정 레코드 유형의 경우 회사 관리자가 레코드 세부사항 페이지에 이미지를 표시할 수 있도록 지정할 수 있습니다. 관리자가 레코드 세부사항 페이지에 이미지를 표시할 수 있도록 지정하면 [세부사항] 페이지의 왼쪽 위에 이미지 자리 표시자가 나타나며 표시하려는 이미지를 업로드할 수 있습니다. 페이지에서 이미지의 위치를 변경할 수는 없습니다. 자세한 내용은 [레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시 \(페이지 70\)](#)를 참조하십시오.

관련 정보 섹션

[레코드 세부사항] 페이지의 아래쪽에서는 기본 레코드에 연결된 레코드 리스트가 포함된 관련 정보 섹션에 접근할 수 있습니다. 설정에 따라 관련 정보 섹션이 리스트나 탭으로 표시됩니다. 표준 애플리케이션의 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드의 각 관련 정보 리스트에는 한 레코드 유형의 레코드가 최대 5개까지 표시됩니다. 연결된 레코드 리스트에서 레코드 유형 및 레코드 유형에 대한 사용자의 접근 수준 설정에 따라 다음 작업 중 일부 또는 모두를 수행할 수 있습니다.

- 지정된 레코드 유형에 대한 관련 레코드의 전체 리스트를 엽니다.
- 기본 레코드에 추가 레코드를 연결합니다.
- 기본 레코드에 연결되는 새 레코드를 생성합니다.
- 이미 연결된 레코드를 검토합니다.
- 인라인 편집을 사용하도록 설정한 경우 기본 레코드에 연결된 레코드에서 일부 필드를 편집합니다.
- 열 머리글을 새 위치로 끌어 놓아 리스트의 열 순서를 변경합니다.

사용자 역할에 [관련 정보 표시 형식 개인화] 권한이 있는 경우 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 옵션을 설정하여 관련 정보 섹션을 리스트 또는 탭으로 표시할 수 있습니다. 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 필드를 비워 두면 사용자 역할의 설정이 사용되고, 사용자 역할에서 [관련 정보 형식] 필드를 비워 두면 회사의 설정이 사용됩니다.

관련 정보 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로필의 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란이 선택된 경우 관련 정보 섹션에서 정렬, 필터링 및 검색과 같은 추가 리스트 기능도 사용할 수 있습니다. 또한 관리자는 필요에 따라 관련 정보 섹션에서 레코드 리스트에 대한 기본 필터를 설정할 수 있습니다. 탭의 고급 뷰에 대한 자세한 내용은 [관련 정보 탭에 대한 고급 뷰 정보 \(페이지 73\)](#)를 참조하십시오.

사용자 역할 설정에 따라 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 \(페이지 720\)](#))을 참조하십시오.

관련 정보 섹션에 표시되는 대부분의 레코드 유형에 대해 관리자는 관련 레코드 리스트에 표시되는 필드를 지정하는 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 일부 레코드 유형의 경우 처음에 리스트를 표시할 때 관련 레코드 리스트를 정렬하는 데 사용되는 필드 및 레코드를 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할지 여부를 관리자가 결정할 수도 있습니다.

관련 정보 탭 스크롤

고전적 테마를 사용하며 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되는 경우 탭 수가 브라우저 창의 페이지에 가로로 표시될 수 있는 개수보다 많을 수 있습니다. 이 경우 탭의 오른쪽과 왼쪽의 화살표를 클릭하여 탭을 스크롤할 수 있습니다. 탭 스크롤 동작은 회사 프로필의 [탭에 고전적 테마 페이지 사용] 확인란에 의해 다음과 같이 결정됩니다.

- [탭에 고전적 테마 페이지 사용] 확인란 선택이 취소된 경우 오른쪽 및 왼쪽 화살표가 한 번에 하나씩 탭을 스크롤합니다.
- [탭에 고전적 테마 페이지 사용] 확인란이 선택된 경우 오른쪽 및 왼쪽 화살표를 클릭하면 다음 또는 이전 탭 집합이 표시됩니다. 예를 들어, 15개 탭을 사용할 수 있지만 페이지에 가로로 6개 탭만 표시할 수 있는 경우 오른쪽 화살표를 클릭하면 두 번째 6개 탭이 표시되고 다시 클릭하면 나머지 탭이 표시됩니다. 그런 다음 왼쪽 화살표를 클릭하여 한 번에 6개씩 탭을 뒤로 스크롤할 수 있습니다.

관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자

사용자 역할에 세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자 권한이 있으면 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션의 레코드 표시자를 설정할 수 있습니다. 레코드 표시자를 사용하면 섹션을 열지 않고도 관련 정보 섹션에 레코드가 있는지 확인할 수 있습니다. 또한 관리자는 역할 레벨에서 레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 레코드 표시자를 구성할 수 있습니다. 레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화하지 않은 경우 사용자 역할의 레코드 유형에 구성된 설정이 사용됩니다.

레코드 표시자의 동작에 대한 정보는 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 정보 (참조 [관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보](#) 페이지 71)를 참조하십시오. 레코드 표시자 설정을 개인화하는 데 대한 정보는 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 관리 (참조 [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리](#) 페이지 727)를 참조하십시오.

헤드업 표시를 사용하여 관련 정보 섹션 보기

헤드업 표시는 페이지의 관련 정보 섹션에 대한 링크 리스트입니다. 브라우저 창의 아래쪽에서 헤드업 표시를 사용할 수도 있습니다. 헤드업 표시를 사용할 수 있으려면 다음 조건을 모두 충족해야 합니다.

- 테마에 [헤드업 표시 설정 지원] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
- 헤드업 표시 기능이 설정되어 있어야 합니다. 개인 프로필에서 [헤드업 표시] 옵션을 설정하여 헤드업 표시 기능을 설정하거나 해제할 수 있습니다. 개인 프로필의 [헤드업 표시] 필드를 비워 두면 회사의 설정이 사용 됩니다.

다음 절차에서는 헤드업 표시를 사용하는 방법을 설명합니다.

헤드업 표시를 사용하여 관련 정보 섹션 보려면

- 다음 중 하나 이상을 수행합니다.
 - 페이지에서 아래로 스크롤하지 않고 표시에서 링크를 클릭하여 관련 정보 리스트 또는 탭으로 이동합 니다.
 - 표시에서 빼기 기호(-)를 클릭하면 헤드업 표시를 축소합니다.
 - 더하기 기호(+)를 클릭하여 표시를 다시 확장합니다.
- 헤드업 표시의 축소 또는 확장 설정은 다시 변경할 때까지 전체 레코드 유형에 대해 유지되며, Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후 다시 사인인해도 유지됩니다.

참고: 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 옵션 및 [헤드업 표시] 옵션 변경에 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)을 참조하세요.

세부사항 페이지에서 수행할 수 있는 태스크

[세부사항] 페이지에서는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 기존 레코드를 복사하여 새 레코드를 생성합니다(대부분의 레코드 유형). 새 레코드에 자동으로 복사되는 필 드 값은 회사 관리자가 결정합니다.
- 필요에 따라 [세부사항] 페이지의 섹션을 확장 및 축소합니다. 이러한 설정은 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후 다시 사인인해도 다시 변경할 때까지 유지됩니다.
- [세부사항] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 레코드에 추가합니다.
- [세부사항] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 리스트에서 제거합니다.
- 노트 아이콘을 클릭하여 노트를 추가하거나 다른 사용자가 보낸 노트를 봅니다.
- 마우스 포인터를 사용자 이름 위로 이동하여 다른 사용자에게 노트를 보냅니다. 다른 사용자에게 노트 보내기 (참조 [다른 사용자에게 메모 보내기](#) 페이지 159)를 참조하십시오.

[세부사항] 페이지에는 회사 시스템 관리자가 설정한 사용자정의 웹 애플릿도 포함할 수 있습니다. 이러한 웹 애플릿은 페이지에 웹 위젯, RSS 피드 및 기타 웹 콘텐츠를 포함하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 [사용자정의 웹 애플릿 정보 \(페이지 1226\)](#)를 참조하십시오.

새 레코드 페이지

Oracle CRM On Demand의 여러 영역에서 레코드를 생성할 수 있습니다. 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페 이지에 표시되는 필드 레이아웃은 사용자 역할 설정 방식에 따라 다릅니다. 새 레코드 페이지의 필드 레이아웃에 대한 자세한 내용은 새 레코드 페이지의 레이아웃 정보 (참조 [About the Layouts of New Record Pages](#) 페이지 50)를 참조하십시오.

편집 페이지

[편집] 페이지에는 한 레코드의 필드가 편집 가능한 형식으로 표시됩니다. 이러한 페이지를 사용하여 레코드 정보를 업데이트할 수 있습니다. [편집] 페이지의 레코드 필드는 [세부사항] 페이지의 윗부분과 동일합니다. 필드의 툴팁 텍스트가 제공되는 경우 레코드 [편집] 페이지에서 필드의 텍스트 레이블에 점선으로 밑줄이 그어져 있습니다.

[편집] 페이지와 [세부사항] 페이지에는 모두 사용자정의 웹 링크 필드를 포함할 수 있습니다. 관리자는 [웹 링크 설정 \(페이지 1185\)](#)의 설명과 같이 특정 웹 링크가 표시되는 페이지([편집] 페이지, [세부사항] 페이지, 둘 다)를 지정할 수 있습니다.

레이아웃 페이지

관리자 및 필요한 권한을 가진 기타 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 많은 페이지의 레이아웃을 구성 및 개인화하고 탭 레이아웃, 작업 표시줄 레이아웃 등을 구성할 수 있습니다. 이러한 레이아웃을 구성하는 [레이아웃] 페이지에서는 일반적으로 리스트 하나에서 항목을 선택하고 다른 리스트로 이동하여 원하는 구성을 지정합니다.

[레이아웃] 페이지에서 리스트 간에 값을 이동하려면 페이지에 제공된 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 사용할 수 있으며, 온라인 도움말에 있는 지침은 일반적으로 이러한 값 이동 방법을 설명합니다. 그러나 많은 [레이아웃] 페이지에서는 값을 두 번 클릭하여 리스트 간에 값을 이동할 수도 있습니다. 값을 두 번 클릭하면 이전에 표시된 리스트 바로 오른쪽에 있는 리스트로 값이 이동됩니다. 맨 오른쪽 리스트에서 값을 두 번 클릭하면 이전에 표시된 리스트 바로 왼쪽에 있는 리스트로 값이 이동됩니다.

참고: 레코드 세부사항 페이지에 대한 필드 레이아웃을 개인화 및 사용자정의하기 위한 [레이아웃] 페이지와 같이 [레이아웃] 페이지의 리스트가 그리드 형식으로 표시되는 경우에는 값을 두 번 클릭하여 리스트 간에 값을 이동하는 기능이 지원되지 않습니다. 또한 터치 장치에서 값을 눌러 리스트 간에 값을 이동하는 기능은 지원되지 않습니다.

일반적으로 [레이아웃] 페이지에는 항목 리스트 내의 항목 순서를 변경할 수 있는 위쪽 및 아래쪽 화살표도 제공됩니다.

참고: 리스트 간에 값을 이동하는 기능은 인터페이스의 다른 영역에서도 지원됩니다. 예를 들어, 리스트 설정 페이지의 [열 표시] 섹션에서는 필드 이름을 두 번 클릭하여 [사용 가능한 필드] 리스트에서 [선택한 필드] 리스트로 필드를 이동할 수 있습니다. 또한 다중 선택가능 선택 리스트 필드의 값을 선택하는 창에서는 값을 두 번 클릭하여 원하는 값을 [선택됨] 리스트로 이동할 수 있습니다.

작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보

회사 관리자는 각 사용자 역할에 작업 표시줄 레이아웃을 할당하거나 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 없도록 설정할 수도 있습니다. 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 있는 경우 Oracle CRM On Demand에 사인인할 때마다 나타납니다. Oracle CRM On Demand의 세션 중에 작업 표시줄 아이콘(가로 3줄)을 클릭하여 필요에 따라 작업 표시줄을 숨기거나 표시할 수 있습니다.

고전적 테마 스타일을 사용하는 경우 작업 표시줄 아이콘은 Oracle CRM On Demand 페이지의 탭 바로 왼쪽에 표시됩니다. 현대식 테마 스타일을 사용하는 경우 작업 표시줄 아이콘은 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 글로벌 헤더에 표시됩니다.

참고: 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 없는 경우에는 작업 표시줄을 표시할 수 없습니다.

내 홈페이지

[홈페이지]에서는 근무일에 대한 정보를 검토할 수 있습니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- 오늘의 일정 섹션에서 약속 일정을 확인합니다.

참고: 사용자 수준 또는 회사 수준의 [활동 미리 알림] 필드 설정으로 팝업 미리 알림을 수신할 수 있는 경우 Oracle CRM On Demand에 사인인하면, 사용자가 담당하거나 사용자 리스트에 자신이 표시되는 활동의 만기 상태임을 알리는 미리 알림이 [활동 미리 알림] 팝업 창에 표시됩니다. 사인인할 때 경고 창이 표시되는 경

우 경고 창을 닫아야 [\[활동 미리 알림\]](#) 팝업 창을 사용할 수 있습니다. [\[활동 미리 알림\]](#) 팝업 창에 대한 자세한 내용은 [활동 미리 알림 정보 \(페이지 197\)](#)를 참조하십시오.

- **[경고]** 섹션에서 예측 제출 등 기한을 알려 주는 시간 관련 경고를 검토합니다. 경고는 회사 시스템 관리자가 설정합니다. 관리자는 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 아래쪽 스크롤 있는 텍스트 표시줄, Oracle CRM On Demand에 사인인하는 경우 별도의 팝업 창 또는 해당 위치 둘 다에서 표시되도록 경고를 설정할 수도 있습니다. 스크롤 있는 텍스트 표시줄 및 팝업 경고 창에 대한 자세한 내용은 경고 검토 (참조 [Reviewing Your Alerts](#) 페이지 42)를 참조하십시오.

- **[미결 태스크]** 섹션에서 만기일과 우선 순위로 정렬된 미결 태스크 리스트를 검사합니다. 우선 순위에서 위쪽 화살표는 [1-상], 화살표가 없는 경우는 [2-중], 아래쪽 화살표는 [3-하]를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 최근에 생성했거나 수정한 레코드를 검토합니다.

표준 애플리케이션의 [최근 생성된 리드] 섹션에는 가장 최근에 생성한 리드가 표시됩니다. 사용자나 회사 관리자가 [내 홈페이지]를 사용자 지정하여 다른 유형의 레코드를 표시할 수 있습니다.

- 즐겨찾는 연락처 리스트를 봅니다.

[즐거찾는 연락처] 섹션에는 즐겨찾는 레코드에 추가한 최대 10개의 연락처 이름이 표시됩니다. [즐거찾는 연락처] 섹션의 연락처 순서는 연락처 레코드가 생성된 일자가 아닌 즐겨찾는 레코드에 연락처를 추가한 일자에 따라 결정됩니다. 연락처는 일자 기준 내림차순으로 나열됩니다(리스트 맨 위에 가장 최근에 즐겨찾는 레코드에 추가한 연락처가 있음). [즐거찾는 연락처] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 즐겨찾는 연락처의 전체 리스트를 열 수 있습니다. 즐겨찾는 연락처 리스트에 대한 자세한 내용은 [즐거찾는 연락처 리스트 정보 \(페이지 290\)](#)를 참조하십시오.

- 관련 분석을 검토합니다.

회사 관리자가 [홈페이지]를 구성한 방식에 따라 [홈페이지]에 하나 이상의 보고서 섹션이 표시될 수 있습니다. 표준 애플리케이션에서 [홈페이지]에는 현재 분기의 기회 품질([현재 분기의 파이프라인 품질]) 분석이 표시됩니다.

- 웹 위젯, RSS 피드 및 기타 웹 콘텐츠를 봅니다.

회사의 시스템 관리자가 설정한 사항 및 페이지 레이아웃에 포함된 항목에 따라 [홈페이지]에서 포함된 웹 콘텐츠를 볼 수 있습니다. 이 웹 콘텐츠에는 Google 지도 또는 기업 비디오와 같은 웹 위젯 및 RSS 피드가 포함될 수 있습니다. 외부 웹 콘텐츠 설정에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 웹 애플릿 정보 \(페이지 1226\)](#)를 참조하십시오.

[홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

다음 표에서는 [내 홈페이지]에서 수행할 수 있는 일반 태스크에 대한 지침을 제공합니다.

작업	단계
경고	
경고 리스트 보기	[경고] 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다. 그러면 [경고] 페이지가 열립니다.

작업	단계
한 경고 보기	[경고] 섹션에서 경고의 링크를 클릭합니다. 그러면 해당 경고에 대한 추가 정보가 표시된 [경고] 페이지가 열립니다.
약속	
약속 생성	[오늘의 일정] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다. [약속 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
약속 레코드 검토	오늘의 일정 섹션에서 검토할 약속의 [제목] 링크를 클릭합니다. [약속 세부사항] 페이지가 나타납니다.
이번 달의 약속 검토	오늘의 일정 제목 표시줄에서 31 아이콘을 클릭합니다. 그러면 이번 달의 일정이 표시된 달력이 열립니다.
이번 주의 약속 검토	오늘의 일정 제목 표시줄에서 7 아이콘을 클릭합니다. 그러면 이번 주의 일정이 표시된 달력이 열립니다.
오늘의 약속 검토	[오늘의 일정] 섹션에서 [일정 보기] 링크나 [1] 아이콘을 클릭합니다. 오늘의 약속이 표시된 일정이 열립니다.
레이아웃	
내 홈페이지의 레이아웃 변경	[내 홈페이지]의 두 섹션에 표시되는 정보를 변경하려면 [레이아웃 편집]을 클릭한 다음 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
레코드	
참고: 표준 애플리케이션의 [최근 생성된 리드] 섹션에는 가장 최근에 생성한 리드가 표시됩니다. 사용자나 회사 관리자가 [내 홈페이지]를 사용자 지정하여 다른 유형의 레코드(예: 최근 수정된 고객사)를 표시할 수 있습니다.	
레코드 생성	레코드를 표시하는 섹션의 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다. [편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
레코드 검토	레코드를 표시하는 섹션에서 검토할 레코드의 링크를 클릭합니다. 그러면 [레코드 세부사항] 페이지가 열립니다.
레코드 리스트 검토	레코드를 표시하는 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다. 그러면 [레코드 리스트] 페이지가 열립니다.
보고서	

작업	단계
다른 카테고리를 기준으로 차트 나누기	표시되는 분석에 따라 드롭다운 리스트를 클릭하여 선택 사항을 변경할 수 있습니다. 그러면 차트와 테이블에 선택 사항을 기준으로 분류된 데이터가 표시됩니다. 표준 애플리케이션의 경우 [현재 분기의 파이프라인 품질]을 사용하여 이를 수행할 수 있습니다.
차트나 테이블의 세그먼트를 구성하는 레코드 보기	표시되는 분석에 따라 세그먼트나 링크를 구체화하여 해당 카테고리를 구성하는 레코드를 볼 수 있습니다. 표준 애플리케이션의 경우 [현재 분기의 파이프라인 품질] 섹션을 사용하여 이를 수행할 수 있습니다.
태스크	
태스크 생성	[미결 태스크] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다. [태스크 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
태스크 레코드 검토	[미결 태스크] 섹션에서 검토할 태스크의 [제목] 링크를 클릭합니다. 그러면 [태스크 세부사항] 페이지가 나타납니다.

Reviewing Your Alerts

Company administrators use alerts to broadcast company information, such as meeting notices and policy changes. Company alerts appear on My Homepage, and depending on how an alert is configured, it might also appear in a scrolling text bar at the bottom of each page in Oracle CRM On Demand, or in a pop-up window when you sign in to Oracle CRM On Demand, or in both of these locations.

Your administrator can optionally configure a company alert so that it is displayed only for users who have a certain role. 일반적으로 사용자는 모든 사용자에게 표시되는 경고와 자신의 역할에 대해 표시되도록 구성된 경고만 검토할 수 있습니다. 하지만 역할에 [회사 관리] 권한이 포함되어 있으면 특정 역할로 제한된 경고를 비롯한 모든 경고를 검토할 수 있습니다.

If you are a sales representative whose information is included in your company's sales forecasts, you will receive an alert when the forecast has been generated as well.

Your administrator can add files and URLs to an alert as attachments. To access a file or URL that is attached to an alert, and to view the details of the alert, you must access the alert from My Homepage.

To review your alerts on My Homepage

- 1 Click the Home tab.
- 2 In the Alerts section, you can:
 - Click the link for the alert you want to review, if it currently appears on My Homepage. The Alerts page opens with additional alert information about that alert.
 - Click the Show Full List link. The Alerts (List) page opens where you can select an alert, select an option from the drop-down list to limit the types of alert records you see, or create your own filtered list for alerts.

To access a file attached to an alert

- 1 Open the alert record.
- 2 In the Attachments section of the alert, click the View link for the file.
You can choose to open the file, or save it to your local machine.

To access a URL attached to an alert

- 1 Open the alert record.
- 2 In the Attachments section of the alert, click the View link for the URL.
The target URL opens in a new browser tab.

Alerts in Pop-Up Windows and in the Scrolling Text Bar

If an alert pop-up window appears when you sign-in to Oracle CRM On Demand, then it displays the title and description of a single alert. If the scrolling text bar at the bottom of the page is active, then it displays the title of each active alert that is configured to display there for you, unless you have already dismissed the alert.

If you want to prevent an alert from displaying for you in the future, then you can dismiss the alert by selecting the check box labeled “I have read this, never show again”, either in the alert window, or from the scrolling text bar. Dismissing an alert prevents the alert from appearing in a pop-up window when you sign in to Oracle CRM On Demand, and also prevents the alert from appearing in the scrolling text bar. The alert continues to be available to you from My Homepage. Dismissing an alert does not prevent the alert from being displayed for other users.

The scrolling text bar is not active if either of the following is true:

- No active alerts are configured to be displayed there for you.
- You have dismissed all of the active alerts that are configured to be displayed in the scrolling text bar for you.

The content of the scrolling text bar is not refreshed while you are working in a page in Oracle CRM On Demand, unless you refresh the page. The content is automatically refreshed when you navigate to a new page in Oracle CRM On Demand.

In the scrolling text bar, you can do the following:

- View the full description of an alert by hovering your pointer over the alert title.
- Collapse the scrolling text bar by clicking the minus (–) icon.
- Expand the scrolling text bar by clicking the plus (+) icon.
- Dismiss an alert by clicking the alert title, then selecting the check box labeled “I have read this, never show again”, and then clicking OK.

If the scrolling text bar is expanded, then the expanded state persists when you navigate away from the current page or refresh the current page. If the scrolling text bar is collapsed, then when you navigate away from the current page or refresh the current page, the scrolling text bar is automatically expanded if either of the following is true:

- There is a new alert to be displayed for you in the scrolling text bar.
- An alert that you have not dismissed and that is configured to be displayed in the scrolling text bar for you has been updated.

Otherwise, the collapsed state persists.

Each time you sign in to Oracle CRM On Demand, the scrolling text bar is expanded if there is content to be displayed there for you.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Alert Fields (참조 [경고 필드](#) 페이지 1138)
- Working with Lists (참조 [리스트 작업](#) 페이지 123)

메시지 센터 작업

작업 표시줄에 있는 [메시지 센터]를 사용하면 개인용 메모, 다른 사용자가 보낸 메모 및 레코드에 대한 메모를 단일 위치에서 모두 관리할 수 있습니다. 따라서 [메시지 센터]는 Oracle CRM On Demand 내에서 보다 효율적인 커뮤니케이션 및 협력을 가능하게 합니다.

[메시지 센터]에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- **사용자 자신을 위해 생성하는 메모.** 사용자는 [메시지 센터]에서 개인용 메모를 생성할 수 있습니다. 이는 후속 조치를 수행할 기록 작업이나 나중에 참조할 정보에 유용합니다. 이러한 개인 메모는 열쇠가 포함된 아이콘으로 표시됩니다.
- **가입한 레코드의 메모.** 메모 기능을 지원하는 레코드 유형의 경우 [세부사항] 페이지로 이동하고 레코드에 추가된 새 메모에 가입하여 특정 레코드에 대한 대화를 추적할 수 있습니다. 이렇게 하면 [메시지 센터]에 이러한 모든 메모의 사본이 생성되며 [메시지 센터]에서 해당 레코드에 회신할 수 있습니다. 이때 레코드의 다른 변경 내용에 대한 메모가 아닌 레코드에 추가된 새 메모의 사본만 생성됩니다.
- **다른 사용자가 보낸 메모.** 다른 사용자는 애플리케이션의 페이지에서 사용자 이름 옆의 메모 아이콘을 클릭하여 사용자에게 메모를 보낼 수 있습니다. 이러한 방식으로 전송된 메모는 두 사람이 포함된 아이콘으로 표시됩니다.

[메시지 센터]에는 메모(압정) 아이콘이 포함되어 있으며 메모 아이콘 옆에 새 메시지 수가 표시됩니다.

[메시지 센터]에서 메모 아이콘을 클릭하면 메모 리스트가 표시됩니다. 각 메모에 대해 해당 메모를 생성한 사용자의 이름이 메모의 주제 또는 메모 텍스트의 첫 번째 부분(메모의 주제가 없는 경우)과 함께 표시됩니다. 또한 메모의 날짜가 표시되고 메모가 오늘 생성된 경우 시간이 표시됩니다.

메모 리스트에서 다음을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
노트 보기	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾습니다. 사용자가 가입한 레코드에 메모가 연결된 경우에는 메모에 있는 링크에서 레코드를 드릴다운할 수 있습니다.
새 메모 생성	[신규 노트]를 클릭합니다. 필요한 경우 첫 번째 라인에 주제를 입력하고 메모를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다. 주제는 선택 사항입니다. 주제를 입력하지 않으면 메모 텍스트의 처음 몇 개 문자가 주제 라인으로 복사됩니다.
메모에 회신	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾아 [회신]을 클릭하고 메모를 입력합니다. [저장]을 클릭하면 회신이 해당 메모를 보낸 사용자의 [메시지 센터]로 전송됩니다. [게시]를 선택하면 회신이 관련 [세부사항] 페이지에 게시되고 해당 레코드에 가입한 모든 사용자에게 전송됩니다.
노트 삭제	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾고 [삭제]를 클릭합니다. 이 작업은 [메시지 센터]에서 메모의 사본을 삭제하지만 레코드 [세부사항] 페이지에서 실제 메모는 삭제하지 않습니다.
메모를 보낸 사용자의 세부사항 보기	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾고 사용자 이름을 클릭합니다. 사용자의 [사용자 세부사항] 페이지가 표시됩니다.

[메시지 센터]를 다른 애플리케이션에 웹 장치로 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 메시지 센터 장치 포함 (참조 [메시지 센터 위젯 포함](#) 페이지 738)을 참조하십시오.

[메시지 센터]를 웹 위젯으로 포함하면 [새로고침] 단추를 클릭하여 Oracle CRM On Demand의 최근 메시지로 [메시지 센터]를 업데이트할 수 있습니다.

포함된 분석 및 대시보드 작업

관리자는 분석 및 대시보드를 Oracle CRM On Demand의 여러 위치에 포함할 수 있습니다. 예를 들어, 레코드 유형 [세부사항] 페이지의 사용자정의 웹 애플릿에 분석이 나타날 수 있습니다. 다른 예로, 대시보드가 사용자정의 웹 탭에 나타날 수도 있습니다.

관리자가 포함된 분석을 위해 선택하는 설정에 따라 다음과 같은 분석 작업의 일부 또는 전부를 수행할 수 있는 링크를 사용할 수도 있습니다.

- 분석에서 데이터 새로고침.
- 분석을 인쇄합니다.
- 분석 내보내기(다운로드).

뿐만 아니라 관리자는 분석을 위해 구성된 프롬프트를 사용할 수 있도록 할지 여부를 결정합니다. 프롬프트에 따라 분석을 위한 필터 값을 지정할 수 있습니다.

포함된 대시보드를 보면서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 대시보드에서 모든 분석의 데이터를 새로고칩니다.
- 대시보드 페이지 및 하위 페이지를 사용자정의하고 사용자정의 사항을 저장합니다. 대시보드 페이지 사용자 정의에 대한 자세한 내용은 [런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의 \(페이지 1043\)](#)를 참조하십시오.

포함된 대시보드의 오른쪽 상단에 있는 [페이지 옵션] 아이콘을 통해 새로고침 및 사용자정의 기능에 액세스할 수 있습니다.

대시보드에 지정된 인쇄 및 내보내기 옵션에 따라 다음 작업의 일부 또는 전부를 수행할 수도 있습니다.

- 페이지 또는 하위 페이지를 인쇄합니다.
- 대시보드, 페이지 또는 하위 페이지 내보내기.

포함된 대시보드의 오른쪽 상단에 있는 [페이지 옵션] 아이콘을 통해 인쇄 및 내보내기 옵션에 액세스할 수 있습니다.

참고: [인쇄 가능한 PDF] 및 [현재 페이지 내보내기]와 같이 인쇄 및 내보내기에 사용할 수 있는 특정 옵션은 [페이지 옵션] 메뉴의 [인쇄] 및 [Excel로 내보내기] 옵션의 하위 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 인쇄 옵션을 사용할 수 없는 경우에는 [인쇄] 옵션의 하위 메뉴가 공백이 되어 페이지 또는 하위 페이지를 인쇄할 수 없습니다. 마찬가지로 내보내기 옵션을 사용할 수 없는 경우에는 [Excel로 내보내기] 옵션의 하위 메뉴가 공백이 되므로 대시보드의 어떤 부분도 내보낼 수 없습니다.

RSS 피드 애플릿 작업

Oracle CRM On Demand에서 RSS 피드 애플릿을 사용하여 블로그 항목, 주요 뉴스 또는 팟캐스트와 같이 자주 업데이트되는 관심 콘텐츠에 가입할 수 있습니다. 예를 들어, 이 콘텐츠는 사용자가 가입한 뉴스 제공자의 정보로 CRM 정보를 보충할 수 있습니다. 일반적인 시장 뉴스를 홈페이지에 표시하고 클라이언트의 고용주와 관련된 뉴스 및 정보를 [컨택트] 세부사항 페이지에 표시할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에는 사용자가 애플리케이션을 벗어나지 않아도 되도록 콘텐츠를 집계하는 애플리케이션 내장 피드 수집기가 있습니다. 예를 들어, 시장 뉴스를 얻기 위해 다른 웹 사이트를 방문하는 대신 정보가 Oracle CRM On Demand 애플리케이션 내로 배달됩니다. 피드 수집기는 콘텐츠를 집계하는 것 외에 사용자 및 레코드 필드 매개 변수를 사용할 수 있습니다.

RSS 피드 애플릿은 회사의 시스템 관리자가 생성하는 사용자 지정 웹 애플릿 유형으로, RSS 피드의 URL을 지정할 수 있습니다. 따라서 RSS 피드 애플릿은 다음 위치에 표시될 수 있습니다.

- 내 홈페이지
- 레코드 유형 홈페이지
- 레코드 유형 세부사항 페이지
- 작업 표시줄

사용자 지정 웹 애플릿에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 웹 애플릿 정보 (참조 [사용자정의 웹 애플릿 정보](#) 페이지 1226)를 참조하십시오.

애플릿이 해당 페이지 또는 작업 표시줄에 표시되지 않는 경우 애플릿을 홈페이지 레이아웃, 세부사항 페이지 레이아웃 또는 작업 표시줄 레이아웃에 추가해야 합니다.

회사의 시스템 관리자는 RSS 피드 애플릿을 구성 가능하도록 지정할 수 있습니다. 이렇게 하는 경우 [구성] 링크가 애플릿과 함께 표시되며 다른 RSS 피드가 표시되도록 애플릿 이름 및 애플릿과 연결된 URL을 변경할 수 있습니다. RSS 피드 애플릿을 구성할 수 없는 경우 [구성] 링크가 표시되지 않습니다.

참고: 회사 관리자는 일부 RSS 피드 애플릿만 구성 가능하도록 지정합니다.

회사의 시스템 관리자가 RSS 피드 애플릿을 삭제하면 사용자 지정된 버전의 애플릿도 애플리케이션에서 삭제됩니다. 예를 들어, 한 사용자의 홈페이지에 CNN 뉴스 피드에 대한 애플릿이 있고 다른 사용자가 자신의 홈페이지에 NBC 뉴스 피드에 대한 애플릿을 구성한 경우 원래 RSS 피드 애플릿이 삭제되면 두 사용자 모두 해당 애플릿 피드에 접근할 수 없게 됩니다.

RSS 피드 애플릿을 구성하려면

- 1 [구성] 링크를 클릭합니다.
- 2 [이름] 필드에 적절한 애플릿 이름을 입력합니다.
- 3 [URL] 필드에서 필요에 따라 URL을 편집합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.

피드가 구성된 URL의 데이터로 새로 고쳐집니다. Oracle CRM On Demand의 URL 표준화에 대한 자세한 내용은 [URL 표준화 정보 \(페이지 1271\)](#)를 참조하십시오.

참고: [기본값 사용]을 클릭하여 회사의 관리자가 정의한 URL로 되돌릴 수 있습니다.

레코드 작업

이 항목에서는 레코드로 작업하는 다음과 같은 공통 절차에 대해 설명합니다.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 찾기 (페이지 74)
- 레코드 미리보기 (페이지 111)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신 (페이지 122)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)
- 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)
- 레코드에 대한 주 사용자정의 장부 변경 (참조 [레코드에서 기본 사용자정의 장부 변경](#) 페이지 147)
- 레코드 그룹 갱신 (페이지 147)
- 레코드 병합 (참조 [Merging Records](#) 페이지 149)
- 노트 추가 (페이지 155)

- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 페이지에 나타나는 정보 인쇄 (페이지 179)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 가져오기 및 내보내기 도구 (페이지 1546)
- 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근](#), [레코드 공유](#) 및 [레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)

데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보

Oracle CRM On Demand의 데이터에 대한 접근 권한은 다음과 같이 Oracle CRM On Demand의 사용자 역할과 연결되는 특정 접근 제어 컴포넌트에 의해 결정됩니다.

- **권한.** 사용자 역할에 해당 데이터에 대한 권한이 부여되는 경우 특정 비즈니스 데이터 또는 관리 데이터에 접근할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있는 경우 모든 워크플로 구성 데이터에 접근할 수 있습니다.
- **레코드 유형 접근 및 접근 프로필.** 제공된 레코드 유형의 레코드에 접근하려면 다음과 같이 사용자 역할 및 접근 프로필에 적절한 설정이 있어야 합니다.
 - 상위 레벨 레코드 유형의 경우 레코드 유형에 대한 접근 권한이 사용자 역할에 부여되어야 합니다. 예를 들어 고객사 레코드에 접근하려면 사용자 역할에 고객사 레코드 유형에 대한 접근 권한이 부여되어야 합니다.
 - 접근 프로필을 사용하여 레코드 유형에 접근할 수 있어야 합니다. 접근 프로필에서는 접근할 수 있는 데이터에서 수행할 수 있는 작업도 제어합니다. 예를 들어 담당자 접근 프로필은 고객사 레코드에 대한 편집 권한을 부여할 수 있고 기본 접근 프로필은 공유 접근을 통해 표시되는 고객사 레코드에 대한 읽기 전용 권한을 부여할 수 있지만 소유하지는 않습니다.

참고: 접근 프로필은 다음 섹션에서 설명되는 다양한 레코드 공유 메커니즘에서도 사용됩니다.

레코드 공유 메커니즘

사용자는 다음 레코드 공유 메커니즘을 통해 레코드를 공유할 수 있습니다.

- **회사의 보고 계층.** 예를 들어 관리자는 종속 레코드를 볼 수 있습니다.
- **사용자 위임.** 예를 들어 사용자는 동일한 보고 계층에 없을 수 있는 다른 사용자에게 접근 권한을 위임할 수 있습니다.
- **사용자정의 장부 회원 자격.** 예를 들어 개별 사용자 그룹에 *핫 거래*라는 사용자정의 장부와 연결된 레코드 세트에 대한 접근 권한을 부여할 수 있습니다.
- **팀 회원 자격.** 예를 들어 고객사 레코드의 담당자는 자신의 재량으로 일련의 사용자와 고객사를 공유할 수 있습니다.
- **그룹 회원 자격.** 그룹은 사전 정의된 사용자 팀입니다. 예를 들어 그룹의 멤버인 사용자가 컨택트 레코드의 담당자가 되면 동일 그룹의 모든 다른 멤버도 컨택트 팀에 추가됩니다. 그룹에 대한 자세한 내용은 [그룹 관리](#) (페이지 1400)를 참조하십시오.

참고: 사용자정의 장부를 통해 데이터를 공유하는 것이 사용자가 2백만 개가 넘는 레코드를 공유하는 대기업에 대한 데이터를 공유하는 가장 효율적인 방법입니다.

레코드 소유권 모드

사용자정의 장부를 지원하는 대부분의 레코드 유형에 대해 회사 관리자는 사용자 모드, 장부 모드 또는 혼합 모드에서 레코드 유형에 대한 레코드 소유권을 설정할 수 있습니다. 레코드 유형에 대해 구성된 소유권 모드 및 회사 정책에 따라 레코드를 직접 소유하거나 레코드 공유 메커니즘을 통해 레코드에 접근할 수 있고 두 방법을 함께 사용할 수도 있습니다. 레코드 소유권 모드는 다음과 같습니다.

- **사용자 모드.** 레코드 유형이 사용자 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 각 레코드에는 담당자가 할당되어야 합니다. 사용자가 레코드의 [담당자] 필드와 연결되는 경우 사용자가 레코드를 소유합니다. [장부] 필드를 레코드의 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있는 경우 [장부] 필드에는 담당자와 연결된 사용자 장부가 표시됩니다.
- **장부 모드.** 레코드 유형이 장부 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 레코드에는 담당자가 할당되지 않습니다. 대신에 각 레코드에는 기본 사용자정의 장부가 연결되어 있어야 합니다. 사용자정의 장부는 레코드 공유 메커니즘이므로 기본 사용자정의 장부를 레코드와 연결하는 것이 사용자정의 장부에 레코드가 속함을 의미하지는 않습니다. 기본 사용자정의 장부를 레코드와 연결하는 것은 레코드가 주로 사용자정의 장부에만 속하고 특정 사용자에게 속하지 않음을 의미합니다. 장부 모드는 레코드가 다른 장부와도 공유되는 경우 여러 번 카운트되지 않도록 레코드가 특정 사용자정의 장부에 속함을 표시하려는 보고서에서 유용합니다.
- **혼합 모드.** 레코드 유형이 혼합 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 레코드를 다음 방법 중 하나로 설정할 수 있습니다.
 - 레코드는 담당자 또는 연결된 기본 사용자정의 장부 없이 설정될 수 있습니다.
 - 레코드에 담당자가 할당되어 있을 수 있습니다.
 - 레코드에 기본 사용자정의 장부가 연결되어 있을 수 있습니다.

사용자정의 장부를 지원하지 않지만 담당자가 필요한 레코드 유형의 경우 레코드 소유권의 사용자 모드가 지원됩니다.

레코드 소유권 모드에서 레코드에 할당된 담당자 및 연결된 기본 사용자정의 장부가 둘 다 포함될 수는 없습니다. 그러나 모든 소유권 모드에서 레코드 유형이 사용자정의 장부를 지원하는 경우 추가 사용자정의 장부를 레코드에 할당할 수 있습니다.

[장부] 필드가 [레코드 세부사항] 페이지에 있는 경우 다음과 같이 이 필드에는 레코드에 대한 사용자 장부 또는 기본 사용자정의 장부의 이름이 표시되거나 필드가 비어 있을 수 있습니다.

- 사용자가 레코드를 소유하는 경우 [장부] 필드에는 레코드 담당자에 대한 사용자 장부의 이름이 표시됩니다.
- 사용자가 레코드를 소유하지 않는 경우에는 [장부] 필드에 레코드의 기본 사용자정의 장부가 표시되거나 필드가 비어 있을 수 있습니다.

회사 관리자는 특정 필드를 레코드 유형에 대해 필수로 설정하여 레코드 소유권 모드를 구성합니다. 회사 관리자는 레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드를 변경할 수 있습니다. 레코드 소유권 모드 구성에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 구성 \(페이지 1388\)](#)을 참조하십시오.

담당자 및 장부 필드의 기본값

새 레코드 페이지를 열 때 [담당자] 및 [장부] 필드 값은 다음과 같습니다.

- 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우 사용자의 별칭을 사용하여 [담당자] 필드가 자동으로 채워집니다. [장부] 필드가 있는 경우 사용자 장부 이름을 사용하여 이 필드가 자동으로 채워집니다.
- 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우 [담당자] 필드와 [장부] 필드가 채워지지 않습니다.

참고: 일정을 통해 생성하는 약속은 레코드 소유권 모드의 일반적인 동작과 다르게 실행됩니다. 사용자가 일정을 통해 약속을 생성하는 경우 레코드 소유권 모드에 관계없이 [담당자] 필드가 사용자 이름으로 채워집니다.

- 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우 다음과 같이 됩니다.
 - 새 레코드의 [담당자] 필드가 채워져 있지 않습니다.
 - [장부] 필드의 경우 기본값은 다음과 같이 사용자 레코드의 레코드 유형에 지정된 기본 장부에 따라 다릅니다.
 - 레코드 유형의 기본 장부로 사용자정의 장부를 지정한 경우 새 레코드의 [장부] 필드에 지정된 기본 장부 이름이 자동으로 채워집니다.
 - 레코드 유형의 기본 장부가 지정되어 있지 않거나 사용자 장부 또는 [전체 장부]가 기본 장부로 지정되어 있으면 새 레코드의 [장부] 필드가 채워지지 않습니다. [전체 장부]에 대한 자세한 내용은 [장부 선택기 사용 \(페이지 105\)](#)을 참조하십시오.

참고: [담당자] 필드 또는 [장부] 필드는 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우에도 페이지 레이아웃에서 필수 필드일 수 있습니다. [담당자] 필드가 필수 필드인 경우 사용자가 [새 레코드] 페이지를 열면 기본적으로 [담당자] 필드가 비어 있지만, 사용자가 레코드를 저장하기 전에 해당 레코드에 대한 담당자를 선택해야 합니다. 레코드에 대한 담당자를 선택하면 [장부] 필드에 담당자의 사용자 장부 이름이 표시됩니다. 페이지 레이아웃에서 [장부] 필드가 필수 필드인 경우 사용자가 레코드를 저장하기 전에 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다.

레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드가 변경되면 어떻게 됩니까?

레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드가 한 모드에서 다른 모드로 변경되면 다음과 같이 됩니다.

- 레코드 유형의 새 레코드를 생성할 경우 새 담당자 모드에 따라 레코드에 대한 담당자를 선택하거나 기본 장부를 새 레코드와 연결해야 할 수 있습니다.
- 소유권 모드가 변경된 후 레코드를 업데이트하는 첫 번째 사용자인 경우 새 소유권 모드에 따라 변경 사항을 저장하기 전에 레코드에 대한 담당자 또는 기본 장부를 선택해야 할 수 있습니다. 다음 표에서는 각 상황의 동작을 보여 줍니다.

이전 모드	신규 모드	동작
사용자 모드	장부 모드	[장부] 필드에서 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다.
사용자 모드	혼합 모드	[담당자] 필드에서 담당자를 선택하거나 [장부] 필드에서 기본 사용자정의 장부를 선택할 수 있지만 둘 다 선택할 수는 없습니다.
장부 모드	사용자 모드	[담당자] 필드에서 사용자를 선택해야 합니다.
장부 모드	혼합 모드	[담당자] 필드에서 담당자를 선택하거나 [장부] 필드에서 기본 사용자정의 장부를 선택할 수 있지만 둘 다 선택할 수는 없습니다.
혼합 모드	사용자 모드	[담당자] 필드에서 사용자를 선택해야 합니다.
혼합 모드	장부 모드	[장부] 필드에서 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다.

또한 레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드가 사용자 모드에서 다른 모드로 변경될 때 기존 레코드의 담당자가 레코드에서 제거되면 다음과 같이 됩니다.

- 레코드 유형이 팀을 지원하는 경우 레코드의 이전 담당자를 제외하고 팀의 모든 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 사전 정의된 그룹의 멤버인 팀 멤버에 대해 동작이 동일합니다. 즉, 레코드의 이전 담당자를 제외한 모든 그룹 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 그러나 고객사 레코드 유형에는 이 규칙이 적용되지 않습니다. 고객사의 이전 담당자가 사전 정의된 그룹의 멤버인 경우 모든 그룹 멤버가 팀에서 제거됩니다. 기타 레코드 유형과 같이 사전 정의된 그룹의 멤버가 아닌 팀 멤버는 팀 멤버로 유지됩니다.

참고: 여기 설명된 것처럼 표준 응용 프로그램에서는 이전 레코드 담당자가 팀 회원으로 유지되지 않습니다. 그러나 이전 레코드 담당자가 레코드에서 팀 회원으로 유지되도록 관리자가 레코드 유형을 구성할 수 있습니다.

다. 이전 담당자를 팀 회원으로 유지하도록 레코드 유형을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 (참조 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 페이지 1301)를 참조하십시오.

- 이전에 담당자가 있었던 활동이 업데이트되고 [담당자] 필드가 선택 취소되면 활동이 더 이상 이전 담당자의 일정에 나타나지 않습니다. 그러나 사용자가 [레코드 세부사항] 페이지에서 접근하는 관련 활동 리스트에는 활동이 나타납니다. 장부 멤버십을 통해 레코드에 접근할 수 있는 이전 레코드 담당자를 포함한 모든 사용자는 해당하는 미결 또는 완료 활동의 관련 리스트에서 활동을 볼 수 있습니다.

About the Layouts of New Record Pages

In the standard application, the field layout on the page where you enter the information for a new record is the same as the field layout on the Detail page for the record type. However, you might see a different layout, depending on how your user role is set up. The layout that you see when you create a record is determined by the following features:

- **Custom layouts for new record pages.** Your administrator can create a custom layout that is used specifically for the page where you enter the information for a new record of a given record type, and then assign that layout to your role, or assign the layout to a related information section in a custom page layout for a parent record, so that the layout is used when you create records from that related information section. Typically, a custom layout for a new record page contains fewer fields than the Detail page layout for the record type.

For example, you might see one layout for the new lead record page when you create a lead from the Leads Homepage, a different layout when you create a lead from the list of related leads on the Account Detail page, and a third layout when you create a lead from the list of related leads on the Contact Detail page.

In addition, your administrator can specify that a custom layout for a new record page is used when you create a record through the Action bar (or through the global header, if you use a modern theme), but is not used when you create records from other locations. If your administrator selects this option on your role, then the following happens:

- The custom layout for the new record page that is assigned to your user role for the record type is used in the new record page when you create a record through the Action bar.
- The field layout of the Detail page that is assigned to your user role for the record type is used in the new record page when you create a record from other areas in Oracle CRM On Demand, such as when you open the new record page by clicking the New button on a Homepage, List page, or Detail page. The field layout of the Detail page for the record type is also used in the new record page when you create a record of that record type from a list of related records, unless your administrator assigns a different custom layout for that purpose.

NOTE: When a custom layout is used for the new record page, an Advanced link is available on the page to allow you to switch to the full layout of the new record page.

- **Personalized layouts.** If your user role allows you to personalize the field layout on record Detail pages, and if you personalize the field layout for the Detail page for a record type, then your personalized field layout is also used in the page where you enter information for a new record, unless a custom layout is assigned to your role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records. If a custom layout is assigned to your user role for the new record page, or a custom layout is assigned for creating records from a list of related records, then the relevant custom layout is used instead of your personalized layout. An Advanced link is available on the page to allow you to switch to your personalized layout for the page. For information about personalizing your page layouts, see Changing Your Detail Page Layout (참조 [세부사항] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720).

NOTE: You cannot personalize the field layout of a custom layout for a new record page.

레코드 생성

애플리케이션 내의 여러 영역에서 레코드를 생성할 수 있습니다. 원하는 작업에 따라 다른 영역을 선택해야 합니다.

- 작업 중인 레코드에 관계없는 팝업 창에서 레코드를 생성합니다. 포커스는 애플리케이션의 기본 영역에 계속 있습니다.
- [홈페이지], [리스트] 또는 [세부사항] 페이지에서 [신규] 단추를 클릭하여 레코드를 생성합니다. 이러한 각 페이지는 다른 방법을 사용할 때와 동일한 형태로 열리지만 현재 페이지에서 [편집] 페이지로 포커스가 이동합니다. 작업 중이던 페이지로 돌아가려면 [뒤로] 링크를 사용해야 합니다.
- 현재 작업 중인 레코드에 자동으로 연결되는 다른 유형의 레코드를 생성합니다.

다음과 같은 방법으로 새 레코드를 생성할 수도 있습니다.

레코드 가져오기 사용:

- 사용자 역할에 개인 가져오기 권한이 있는 경우 가져오기 도우미를 사용하여 외부 CSV(쉼표로 구분된 값) 파일에서 레코드 가져오기
- Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 사용
- 웹 서비스를 사용하여 레코드를 다른 애플리케이션과 동기화

가져올 수 있는 레코드 유형은 사용자 역할에 할당된 권한에 따라 다릅니다. 외부 CSV 파일 및 기타 외부 소스에서 레코드를 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.

- 리드 레코드를 전환합니다. [리드 전환] 페이지에서 선택한 옵션에 따라 리드 레코드를 전환하여 다음 중 하나 이상을 생성할 수 있습니다.

- 고객사 레코드
- 연락처 레코드
- 기회 레코드

리드 전환에 대한 자세한 내용은 [리드를 고객사, 연락처, 거래 등록 또는 기회로 전환 \(페이지 248\)](#)을 참조하십시오.

- 거래 등록 레코드를 전환합니다. [거래 등록 전환] 페이지에서 선택한 옵션에 따라 거래 등록 레코드를 전환하여 다음 중 하나 이상을 생성할 수 있습니다.

- 고객사 레코드
- 연락처 레코드
- 기회 레코드

거래 등록 전환에 대한 자세한 내용은 [거래 등록을 고객사, 연락처 또는 기회로 전환 \(페이지 433\)](#)을 참조하십시오.

팁: 레코드가 중복되지 않도록 새 레코드를 생성하기 전에 먼저 검색해 보십시오. 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

참고: 필드 이름 옆에 있는 별표(*)는 필수 필드임을 나타냅니다. 또한 레코드 유형의 새 레코드 페이지 역할에 사용자정의 레이아웃이 할당되는 경우 레코드 생성 시 열리는 페이지에 해당 레코드 유형의 전체 페이지 레이아웃에서 사용할 수 있는 것보다 더 적은 수의 필드가 포함될 수 있습니다. 추가 필드에 대한 정보를 입력하는 경우 새 레코드 페이지의 [고급] 링크를 클릭하여 전체 페이지를 열 수 있습니다. 레코드 유형의 새 레코드 페이지 역할에 사용자정의 레이아웃이 할당된 경우에만 새 레코드 페이지에서 [고급] 링크를 사용할 수 있습니다. 새 레코드 페이지의 필드 레이아웃에 대한 자세한 내용은 새 레코드 페이지의 레이아웃 정보 (참조 [About the Layouts of New Record Pages](#) 페이지 50)를 참조하십시오.

생성 섹션을 사용하여 레코드를 생성하려면

- 1 필요한 경우 작업 표시줄에서 [생성] 섹션을 확장합니다.
- 2 생성할 레코드 유형을 클릭합니다.

- 3 [새 레코드] 양식에 레코드 정보를 입력합니다.
- 4 [저장] 또는 [저장 후 계속]을 클릭하여 레코드를 저장합니다.
 - [저장]을 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 새 레코드를 저장하고 새 레코드 양식을 닫습니다.
 - [저장 후 계속]을 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 새 레코드를 저장하고 노트, 첨부파일 등의 추가 콘텐츠를 레코드에 연결할 수 있도록 새 레코드의 [세부사항] 페이지로 이동합니다.

홈페이지, 리스트 또는 세부사항 페이지에서 레코드를 생성하려면

- 1 페이지의 제목 표시줄에서 [신규] 단추를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 레코드 정보를 입력합니다.
- 3 레코드를 저장합니다.

선택한 레코드에 연결된 레코드를 생성하려면

- 1 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [레코드 세부사항] 페이지에서 해당 섹션으로 스크롤합니다.
- 3 해당 섹션의 제목 표시줄에서 [신규] 또는 [추가] 단추를 클릭합니다.
- 4 [편집] 페이지에서 레코드 정보를 입력합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

레코드에 정보 입력

레코드를 생성할 때 몇몇 필드에 정보를 직접 입력하거나 드롭다운 리스트에서 값을 선택할 수 있습니다. 또한 일부 필드 오른쪽의 아이콘을 클릭하여 값을 선택하거나 입력할 수 있는 창을 표시할 수 있습니다. 다음과 같은 아이콘을 클릭할 수 있습니다.

- **전화 아이콘.** 전화 번호의 세부사항을 입력할 수 있습니다.
- **달력 아이콘.** 날짜를 선택할 수 있습니다.
- **통화 아이콘.** 통화를 검색하고 선택할 수 있습니다.
- **검색 아이콘(돋보기).** 생성할 레코드와 연결될 레코드를 하나 이상 검색하거나 선택할 수 있습니다. 다중 선택 가능 선택 리스트 필드의 값을 선택할 때도 [검색] 아이콘을 사용합니다.

선택 리스트 필드 및 선택 리스트 값 그룹 정보

선택 리스트 필드의 미리 정의된 값 리스트에서 값을 선택할 수 있습니다. 회사에서 선택 리스트 값 그룹을 사용하는 경우 선택 리스트 필드에서 사용 가능한 값을 필드에 대해 정의된 값 하위 세트로 제한할 수도 있습니다. 선택 리스트 필드 및 선택 리스트 값 그룹에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보 \(페이지 57\)](#)를 참조하십시오.

다중 선택가능 선택 리스트 정보

다중 선택 선택 리스트는 여러 값을 선택할 수 있는 선택 리스트입니다. 다중 선택 선택 리스트의 [검색] 아이콘을 클릭하면 [사용 가능 리스트]에서 [선택 리스트]로 값을 이동하여 필요한 값을 선택할 수 있는 팝업 창이 나타납니다. 값을 두 번 클릭하거나 값을 선택하고 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 사용해서 이동하여 리스트 간에 값을 이동할 수 있습니다. [선택] 리스트에서 값을 정렬할 수도 있습니다.

다음과 같은 레코드 유형에 대해 다중 선택 선택 리스트가 지원됩니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 01
- 사용자정의 오브젝트 02

- 리드
- 기회
- 파트너
- 서비스 요청

전화 번호 필드 정보

[전화] 필드 옆에는 전화 아이콘이 있습니다. 아이콘을 클릭하면 전화 편집기가 열리고, 여기에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 전화 번호의 국가를 선택합니다.
- 지역 번호를 입력합니다.
- 전화 번호를 입력합니다.
- 내선 번호를 입력합니다(있는 경우).

전화 번호를 저장하면 Oracle CRM On Demand에서 다음 2가지를 입력한 전화 번호 앞에 추가합니다.

- 현재 위치한 국가에서 전화를 걸기 위한 국제 접근 번호를 나타내는 더하기 기호(+).
예를 들어, 사용자 레코드의 로케일 설정이 영어 - 미국인 경우 더하기 기호는 011 국제 접근 번호를 나타냅니다. 사용자 레코드의 로케일 설정이 프랑스어 - 프랑스인 경우 더하기 기호는 00 국제 접근 번호를 나타냅니다.
- 전화 번호에 대해 선택한 국가의 국가 통화 번호.
예를 들어, 전화 번호의 국가로 스페인을 선택할 경우 Oracle CRM On Demand에서 전화 번호 앞에 더하기 기호와 34를 추가합니다.

팁: 국가의 국가 통화 번호를 확인하려면 전화 아이콘을 클릭하고 국가를 선택한 후 정보를 저장합니다. 해당 국가의 국가 번호는 [전화] 필드에 표시됩니다.

전화 편집기의 국가 리스트에는 주권국의 종속국, 외국령 및 영토가 일부 포함됩니다. 예를 들어 맨섬은 영국 왕실의 종속국이며 올란드 제도는 핀란드의 영토입니다. 종속국, 외국령 또는 영토에는 해당 주권국과 동일한 국가 코드가 사용될 수 있습니다. 이 경우 해당 국가 코드를 사용하는 전화 번호를 편집하면 번호를 처음 입력할 때 주권국의 종속국, 외국령 또는 영토를 선택한 경우에도 전화 편집기의 [국가] 필드에 주권국의 이름이 표시됩니다.

예를 들어 전화 번호를 처음 입력할 때 전화 편집기의 [국가] 필드에서 [올란드 제도]를 선택할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand는 더하기 기호와 358을 해당 전화 번호 앞에 자동으로 추가합니다. 나중에 전화 아이콘을 클릭하여 전화 번호를 편집하면 전화 편집기의 [국가] 필드에 [핀란드]가 표시됩니다.

조건부 필수 필드 정보

관리자는 조건부 필수가 되도록 필드를 구성할 수 있습니다. 즉, 필드가 기본적으로 필수가 아니지만 레코드의 다른 필드 데이터가 특정 조건을 충족할 경우 필수가 됩니다. 이 경우 이제 필수 필드가 된 필드 옆에 빨간색 별표(*)가 표시되며, 필드에 대한 텍스트 레이블이 표시되는 경우 빨간색 텍스트로 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 레코드를 저장하기 전에 업데이트해야 합니다.

조건부 필수 필드를 편집할 때 적용되는 몇 가지 제한에 대한 자세한 내용은 [조건부 필수 필드 정보 \(페이지 1169\)](#)를 참조하십시오.

텍스트에서 링크로의 자동 전환 정보

짧은 텍스트 또는 긴 텍스트 필드 유형의 필드에 입력하는 텍스트 문자열이 http:// 또는 https://로 시작하면 필드 값을 저장할 때 텍스트가 링크로 자동 변환될 수 있습니다. 회사 프로필에서 [URL 텍스트 값을 링크로 변환] 확인란 설정에 따라 다음과 같이 이러한 필드의 해당 텍스트에 대한 동작이 결정됩니다.

- 회사 프로필에서 확인란을 선택하면 필드 값을 저장할 때 텍스트가 링크로 자동 변환됩니다.
- 확인란을 선택하지 않으면 텍스트가 링크로 변환되지 않습니다.

주소 필드 정보

주소 필드는 국가에 따라 다르게 표시됩니다. 예를 들어, 고객사의 청구 주소에 대한 국가로 일본을 선택하면 다른 주소 필드가 일본 주소에 필요한 [구], [구] 및 [시/군]과 같은 필드로 변경됩니다.

일반적으로 주소는 고유한 레코드 유형을 사용하여 저장됩니다. 그러나 일부 주소는 레코드를 다른 레코드에 연결할 때 전달됩니다. 예를 들어, 고객사의 청구 및 배송 주소를 입력하는 경우 고객사를 연락처에 연결하면 청구 주소가 [연락처 세부사항] 페이지에 표시됩니다.

회사 관리자가 [주소] 섹션을 애플리케이션에 추가하면 그러한 레코드에 대한 추가 주소를 고객사 및 연락처로 추적할 수 있습니다. 연락처 주소를 추적할 때 기본 주소는 항상 [대체 주소] 섹션에 입력한 주소입니다.

HTML 형식 지정 지원

회사 설정에 따라 다양한 레코드 유형의 [설명] 필드를 포함하여 특정 필드에서 HTML 형식 지정을 지원할 수 있습니다. 자세한 내용은 HTML 편집기 정보 (참조 [About the HTML Editor](#) 페이지 61)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 연결 필드 정보 (참조 [About Concatenated Fields](#) 페이지 54)
- 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56)
- 선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보 (페이지 57)
- 마스크 가능 필드 정보 (페이지 59)
- 전자메일 주소의 특수 문자 정보 (페이지 60)
- 새 레코드 페이지 레이아웃 정보 (참조 [About the Layouts of New Record Pages](#) 페이지 50)

About Concatenated Fields

연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 추가 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. Your administrator can set up concatenated fields for most record types. For example, your administrator might set up a concatenated field called Profile on the Contact record type to show the value of the Job Title field and the Age field in the following format:

Job Title, aged Age

Your administrator can then add the field to the Detail page layout for the Contact record type. If a contact's job title is Manager and the contact is aged 41, then the Profile concatenated field for the contact shows the following:

Manager, aged 41

If you have the necessary permission to edit the fields that appear within a concatenated field, then you can edit the fields through the concatenated field. In the example described earlier, you can change the job title of the contact by editing the concatenated field, but you cannot change the age of the contact. The age of the contact is calculated from the date of birth on the contact's record, and the Age field is not an editable field.

Your administrator can also include expressions in the configuration of a concatenated fields. These expressions might determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, a concatenated field might be set up with an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if you change the value in another field on the record. As another example, a concatenated field might be set up with an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank.

The concatenated fields can appear on record Detail pages and Edit pages, on List pages, and in related information sections. However, you cannot use the concatenated fields as search fields or as filter fields for lists. Depending on how your user role is set up, you might be able to use the fields within the concatenated fields as search fields and as filter fields for lists.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Considerations When Editing Fields in a Concatenated Field (참조 [연결 필드의 필드를 편집할 때의 고려 사항](#) 페이지 55)
- Editing Fields in a Concatenated Field (참조 [연결 필드의 필드 편집](#) 페이지 55)
- [About Targeted Search](#) (페이지 75)
- Using Advanced Search (참조 [고급 검색 사용](#) 페이지 92)
- [Creating and Refining Lists](#) (페이지 128)

연결 필드의 필드를 편집할 때의 고려 사항

연결 필드 내의 필드를 편집하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 관리자가 레코드 유형에 대해 또는 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 필드를 읽기 전용으로 지정한 경우에는 연결 필드 내의 해당 필드를 편집할 수 없습니다.
- 관리자가 필드를 필수로 지정한 경우 연결 필드에 포함될 때 필드에 값이 있어야 합니다.
- 필드에 적용되는 모든 필드 검증 규칙은 연결 필드에 포함될 때도 필드에 계속 적용됩니다.
- 연결 필드 내의 필드 업데이트가 필드에 대한 검증 규칙에 실패할 경우 필드 변경 사항이 저장되지 않습니다. 즉, 편집 창의 모든 변경 사항이 저장되거나 하나도 저장되지 않습니다.
- 레코드 편집 페이지에서 연결 필드를 편집하는 경우 [저장]을 클릭하여 연결 필드에 대한 편집 창을 닫을 때 변경 사항이 저장되지 않습니다. 연결 필드 내의 필드 변경 사항은 레코드를 저장할 때 저장됩니다.
- 연결 필드에 작업 중인 레코드와 레코드를 연결할 수 있는 필드가 포함되어 있는 경우와 스마트 연결이 사용으로 설정된 경우 연결 필드에서 스마트 연결 기능이 지원됩니다. 스마트 연결에 대한 정보는 [스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 \(페이지 104\)](#)를 참조하십시오.
- 관리자가 연결 필드 내에서 지정한 추가 텍스트는 편집할 수 없습니다.

연결 필드의 주소 필드 정보

관리자는 주소의 필드를 연결 필드에 포함할 수 있습니다. 주소의 필드를 포함하는 연결 필드를 편집하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 연결 필드의 주소 필드가 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드의 공유 주소인 경우 해당 주소 내의 필드를 편집할 수 없습니다. 대신 다른 주소를 선택할 수 있습니다.
- 필드의 주소가 공유 주소가 아니면 다음 고려 사항이 적용됩니다.
 - 주소 내의 모든 필드를 편집할 수 있습니다.

예를 들어, [청구 구/군/시] 필드가 연결 필드에 포함되어 있는 경우 관련 국가에 대한 청구 주소 템플릿 내의 모든 필드를 편집할 수 있습니다. 연결 필드에 배송 주소의 [배송 구/군/시] 필드와 같은 다른 주소의 필드도 포함되어 있는 경우 관련 국가에 대한 해당 주소 템플릿 내의 모든 필드도 편집할 수 있습니다.
 - 주소에 대해 다른 국가를 선택하는 경우 주소 템플릿 내의 다른 필드 레이블도 그에 따라 변경됩니다.

참고: 연결 필드에 레코드 주소의 국가에 대한 주소 템플릿에 속하지 않는 주소 필드가 포함되어 있는 경우 연결 필드 내에서 해당 필드는 비어 있습니다. 이 경우 연결 필드를 편집할 때 레코드 주소의 주소 템플릿을 구성하는 필드를 편집할 수 있습니다. 그러나 주소의 국가를 변경하고 새 국가의 주소 템플릿에 필드가 포함된 경우가 아니면 연결 필드에 속하는 필드는 편집할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 연결 필드 정보 (참조 [About Concatenated Fields](#) 페이지 54)
- [연결 필드의 필드 편집](#) (페이지 55)

연결 필드의 필드 편집

이 항목에서는 연결 필드의 필드를 편집하는 방법에 대해 설명합니다.

인라인 편집 기능을 사용하여 연결 필드의 필드를 편집하려면

- 1 연결 필드를 클릭하여 편집 창을 엽니다.
- 2 편집 창에서 연결 필드에 표시되는 개별 필드를 편집합니다.
- 3 변경 사항을 저장합니다.

레코드 편집 페이지에서 연결 필드의 필드 편집

다음 절차는 레코드 편집 페이지에서 연결 필드의 필드를 편집하는 방법에 대해 설명합니다.

레코드 편집 페이지에서 연결 필드의 필드를 편집하려면

- 1 연결 필드의 편집 아이콘(연필)을 클릭하여 편집 창을 엽니다.
- 2 편집 창에서 연결 필드에 표시되는 개별 필드를 편집합니다.
- 3 변경 사항을 저장합니다.
- 4 레코드 편집이 완료되면 변경 사항을 저장합니다.

참고: 레코드 편집 페이지에서 연결 필드를 편집하는 경우 [저장]을 클릭하여 연결 필드에 대한 편집 창을 닫을 때 변경 사항이 저장되지 않습니다. 연결 필드 내의 필드 변경 사항은 레코드를 저장할 때 저장됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [연결 필드의 필드를 편집할 때의 고려 사항 \(페이지 55\)](#)
- [연결 필드 정보 \(참조 \[About Concatenated Fields\]\(#\) 페이지 54\)](#)

이미지로 표시되는 필드 정보

다음 유형의 필드에서는 필드 값이 이미지로 표시되고 정수로 저장됩니다.

- **스타 등급 정수 필드.** 스타 등급 정수 필드에서는 필드 값이 5개 스타 이미지로 표시됩니다. 회사에서 비즈니스 요구에 맞게 스타 등급 필드를 다양한 방법으로 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 회사에서 기회 레코드에 스타 등급 필드를 사용하여 추정 기회 값을 나타낼 수 있습니다. 스타 등급 필드에서 스타를 선택하여 등급을 올리거나 스타를 선택 취소하여 등급을 낮춥니다. 스타를 선택하지 않으면 등급이 적용되지 않습니다. 선택한 스타 1개가 최저 등급이고 선택한 5개 스타가 최고 등급입니다.

필드 값은 다음과 같이 정수로 저장됩니다.

- 스타를 선택하지 않으면 필드가 null입니다(즉, 저장된 값이 없음).
- 스타 1개를 선택하면 저장된 값이 1입니다. 스타 2개를 선택하면 저장된 값이 2이며 이런 방식으로 계속 됩니다.

팁: 스타 등급이 설정되었으며 필드에 null 값이 포함되도록 스타 등급을 지우려는 경우 필드를 편집하고 등급 필드에서 첫 번째 스타 바로 왼쪽을 클릭하여 등급을 지웁니다.

- **정지 신호 정수 필드.** 정지 신호 정수 필드에서는 필드 값이 수평 정지 신호로 표시됩니다. 첫 번째 신호를 선택하면 빨간색이고, 두 번째 신호를 선택하면 황색이고, 세 번째 신호를 선택하면 녹색입니다. 회사에서 비즈니스 요구에 맞게 정지 신호 필드를 다양한 방법으로 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 회사에서 태스크 레코드에 정지 신호 필드를 사용하여 태스크 만기일이 얼마나 임박했는지 다음과 같이 나타낼 수 있습니다.
 - 녹색 상태는 만기일이 오늘부터 5일 이상 남았음을 나타낼 수 있습니다.
 - 황색 상태는 만기일이 오늘부터 5일 미만 남았음을 나타낼 수 있습니다.
 - 빨간색 상태는 만기일이 과거임(즉, 태스크 지연)을 나타낼 수 있습니다.

정지 신호 필드에서 한 번에 선택할 수 있는 신호는 최대 한 개뿐이며 필드에서 신호를 선택하지 않을 수도 있습니다.

필드 값은 다음과 같이 정수로 저장됩니다.

- 신호를 선택하지 않으면 필드가 null입니다(즉, 저장된 값이 없음).
- 빨간색 신호를 선택하면 저장된 값이 0입니다.

- 황색 신호를 선택하면 저장된 값이 1입니다.
- 녹색 신호를 선택하면 저장된 값이 2입니다.

팁: 신호가 선택되었으며 신호가 선택되지 않고 필드에 null 값이 포함되도록 필드를 재설정하려는 경우 필드를 편집하고 현재 선택된 신호를 클릭합니다. 그러면 신호가 선택 취소되며 필드에 null 값이 포함됩니다.

검색 및 리스트 기준의 스타 등급 및 정지 신호 필드 정보

스타 등급 및 정지 신호 필드를 리스트의 필터 필드로 사용할 수 있으며, 관리자는 레코드 유형의 검색 레이아웃에 이러한 필드를 추가할 수도 있습니다. 그러나 검색할 값을 지정하려면 필드의 정수 값을 입력해야 합니다. 예를 들어, 평가되지 않은 레코드를 찾으려면 등급 필드에 Is NULL 조건을 사용하여 레코드를 검색합니다. 정지 신호 필드에 녹색 설정이 있는 레코드를 찾으려면 정지 신호 필드의 값이 2와 같은 레코드를 검색합니다.

스타 등급 및 정지 신호 필드 편집 정보

레코드 편집 페이지에서 스타 등급 및 정지 신호 필드를 편집할 수 있으며, 레코드 세부사항 페이지 및 리스트 페이지에서 인라인으로 편집할 수도 있습니다. 스타 등급 필드가 리스트에 표시된 열에 포함된 경우 해당 레코드의 필드에서 스타가 1개 이상 선택되었으면 레코드의 필드에 스타 이미지가 나타납니다. 그러나 필드에서 스타가 선택되지 않은 경우 리스트의 필드에 이미지가 표시되지 않지만 리스트 페이지에서 인라인으로 필드를 업데이트하여 스타를 선택할 수 있습니다.

마찬가지로, 정지 신호 필드가 리스트에 표시된 열에 포함된 경우 해당 레코드의 필드에서 신호가 선택되었으면 레코드의 필드에 정지 신호 이미지가 나타납니다. 그러나 필드에서 신호가 선택되지 않은 경우 리스트의 필드에 이미지가 표시되지 않지만 리스트 페이지에서 인라인으로 필드를 업데이트하여 신호를 선택할 수 있습니다.

스타 등급 및 정지 신호 필드를 지원하는 레코드 유형

다음 레코드 유형은 스타 등급 및 정지 신호 필드를 지원합니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 리드
- 기회
- 솔루션

참고: 스타 등급 및 정지 신호 필드는 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있는 다양한 애플리케이션 프로그램 래밍 언어(API)에서 지원됩니다.

선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보

많은 레코드 유형의 경우 회사가 선택 리스트 필드에서 사용 가능한 값을 필드에 대해 정의된 값 하위 세트로 제한할 수 있습니다. 선택 리스트 필드의 선택을 제한하려면 관리자가 선택 리스트 값 그룹을 설정한 다음 선택 리스트 필드 값을 선택 리스트 값 그룹에 연결합니다. 선택 리스트 값 그룹은 하나 이상 레코드 유형의 하나 이상 선택 리스트 필드를 제어할 수 있습니다. 관리자는 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가할 수 있습니다. 이 필드를 통해 선택 리스트 값 그룹을 선택할 수 있습니다. 그러면 레코드에서 선택한 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 모든 선택 리스트 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 연결된 값만 선택 리스트에 표시됩니다.

예를 들어 회사에 Oracle CRM On Demand를 사용하는 콜 센터 3개가 있다고 가정합니다. 콜 센터 위치 및 콜 센터에서 서비스하는 제품에 따라 서비스 요청의 많은 선택 리스트 필드 값 중 일부는 해당 콜 센터에서 사용자에게 유효한 선택이 아닙니다. 사용자가 콜 센터에 적합한 값을 선택하는 데 도움이 되도록 관리자는 각 콜 센터에 대해 하나씩 선택 리스트 값 그룹 3개를 설정합니다. 그런 다음 관리자는 각 관련 선택 리스트 필드 값의 하위 세트를 각 선택 리스트 값 그룹에 연결하고 서비스 요청 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가합니다. 콜 센터의 사용자는 서비스 요청을 생성할 때 서비스 요청의 [선택 리스트 값 그룹] 필드에서 콜 센터에 적합한 선택 리스트 값 그룹을 선택할 수 있습니다. 레코드의 선택 리스트 필드 선택 항목은 콜 센터에 적합한 값으로 제한됩니다.

선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보

회사에서 비즈니스 목적에 맞게 부서 레코드 유형을 사용하여 사용자를 하위 그룹으로 구성하는 경우 사용자 레코드를 하나 이상의 부서에 연결할 수 있습니다. 해당 부서 중 하나가 기본 부서로 지정됩니다. 각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹을 연결할 수 있습니다. 해당 설정에서 레코드를 생성하면 레코드가 기본 부서 및 부서와 관련된 선택 리스트 값 그룹에 자동으로 연결됩니다. 부서 및 선택 리스트 값 그룹을 사용할 수 있는 레코드 유형 리스트는 [선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형 \(페이지 1278\)](#)을 참조하십시오.

참고: 관리자는 회사의 비즈니스 요구를 충족하도록 부서 및 선택 리스트 값 그룹을 구성할 수 있습니다. 부서 레코드 유형의 이름을 변경하고, 필드를 사용할 수 있는 모든 레코드 유형의 [부서] 필드 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드 이름을 변경할 수도 있습니다.

선택 리스트 값 그룹 및 부서 설정

회사에서 선택 리스트 값 그룹을 사용하는 경우 다음 설정이 적용됩니다.

- 관리자가 선택 리스트 값 그룹을 설정합니다.
- 관리자가 다양한 필드의 선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 연결합니다.
- 관리자가 특정 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가합니다.

또한 회사에서 부서 레코드 유형을 사용하는 경우 다음 설정도 적용됩니다.

- 관리자가 각 부서와 관련된 사용자를 지정합니다.
- 관리자가 각 부서와 관련된 선택 리스트 값 그룹(있는 경우)을 지정합니다.
- 관리자는 특정 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 페이지 레이아웃에 [부서] 필드를 추가할 수 있습니다.

레코드를 생성 및 편집하는 경우 [부서] 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드의 동작

회사에서 선택 리스트 값 그룹 및 부서를 사용하는 경우 레코드를 생성 및 편집할 때 표시되는 동작은 다음과 같습니다.

- 사용자 레코드가 하나 이상의 부서와 관련된 경우 레코드를 생성할 때 다음 작업이 수행됩니다.
 - 레코드의 [부서] 필드가 자동으로 기본 부서의 이름으로 채워집니다.
 - 선택 리스트 값 그룹이 기본 부서와 관련된 경우 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 자동으로 해당 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. 기본 부서와 관련된 선택 리스트 값 그룹이 없는 경우에는 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 자동으로 채워지지 않습니다.
- 새 레코드를 저장하기 전에 해당 유형의 새 레코드에서 [부서] 필드 값을 변경하거나 지울 수 있습니다. 레코드를 업데이트하는 데 필요한 접근 권한이 있는 경우 기존 레코드의 [부서] 필드 값을 변경하거나 지울 수도 있습니다. [부서] 필드 값을 변경한 후 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값이 다음과 같이 자동으로 변경될 수도 있습니다.
 - 새 부서의 선택 리스트 값 그룹이 이전 부서에 할당된 선택 리스트 값 그룹과 같으면 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값이 변경되지 않습니다.
 - 새 부서의 선택 리스트 값 그룹이 이전 부서에 할당된 선택 리스트 값 그룹과 다르면 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값이 새 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 변경됩니다.
 - [부서] 필드에서 값을 지우면 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값이 자동으로 지워집니다.

참고: 관리자는 [부서] 필드를 읽기 전용 필드로 설정할 수 있으며, 이 경우 필드 값을 변경하거나 지울 수 없습니다.

- 새 레코드를 저장하기 전에 해당 유형의 새 레코드에서 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경하거나 지울 수 있습니다. 레코드를 업데이트하는 데 필요한 접근 권한이 있는 경우 기존 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경하거나 지울 수도 있습니다. [선택 리스트 값 그룹] 필드를 변경하거나 지울 때 레코드의 부서는 자동으로 변경되지 않습니다.

참고: 관리자는 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 읽기 전용 필드로 설정할 수 있습니다. 이 경우 필드 값을 변경하거나 지울 수 없습니다.

값이 레코드의 [부서] 필드에 저장된 후 레코드의 소유자가 변경되면 새 소유자가 레코드의 부서와 관련이 없는 경우에도 [부서] 필드와 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값이 자동으로 변경되지 않습니다.

레코드의 선택 리스트 값 그룹이 변경될 때 수행되는 작업

다른 선택 리스트 값 그룹과 관련된 새 부서를 선택하거나 새 선택 리스트 값 그룹을 선택하여 레코드의 선택 리스트 값 그룹이 변경되면 해당 필드에서 선택한 값이 새 선택 리스트 값 그룹에 연결되지 않은 경우에도 이전 선택 리스트 값 그룹이나 새 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 선택 리스트 필드에서 이전에 선택한 모든 값이 변경되지 않고 그대로 유지됩니다. 이 경우 레코드의 다른 필드를 업데이트할 때 선택 리스트 값 필드를 업데이트할 라는 메시지가 표시되지 않습니다. 그러나 다음에 레코드의 선택 리스트 필드를 편집할 때 다음 작업이 수행됩니다.

- 선택 리스트 필드가 새 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 경우 새 선택 리스트 값 그룹에 연결된 값만 선택할 수 있습니다. 필드의 새 값을 선택하거나 편집 작업을 취소하여 기존 값을 유지할 수 있습니다.
- 선택 리스트 필드가 이전 선택 리스트 값 그룹으로 제어되고 새 선택 리스트 값 그룹으로 제어되지 않는 경우 모든 값을 선택할 수 있습니다.

선택 리스트 값 그룹, 부서 및 인라인 편집 정보

인라인 편집 기능을 사용하여 레코드 [세부사항] 페이지나 레코드 [리스트] 페이지에서 직접 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드 또는 [부서] 필드를 편집할 수는 없습니다. 이러한 필드를 편집하려면 레코드에 대한 [편집] 페이지를 열어야 합니다.

검색과 리스트 필터의 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보

검색 및 리스트 필터에 적용되는 고려 사항은 다음과 같습니다.

- 관리자는 부서를 지원하는 레코드 유형의 작업 표시줄 검색 필드에 [부서] 필드, [선택 리스트 값 그룹] 필드 또는 둘 다를 추가할 수 있습니다. 부서 또는 선택 리스트 값 그룹을 선택하여 레코드를 검색할 수 있습니다.
- [부서] 필드를 검색 필드 또는 리스트 필터로 사용할 수 있는 경우 검색이나 리스트 필터 기준의 일부로 모든 부서를 선택할 수 있습니다. 관련된 부서만 선택하도록 제한되지 않습니다. 마찬가지로, [사용자] 필드도 검색 필드 또는 리스트 필터로 사용할 수 있고 기준의 일부로 사용자를 선택하는 경우 해당 사용자와 관련된 부서만 선택하도록 제한되지 않습니다.
- 검색이나 리스트 필터 기준의 일부로 부서를 선택하면 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 레코드 유형의 검색 필드 중 하나인 경우에도 해당 부서의 선택 리스트 값 그룹이 자동으로 기준의 일부로 선택되지 않습니다.
- 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 선택 리스트 필드를 검색이나 리스트 필터 기준의 일부로 사용하는 경우 선택 리스트 필드의 모든 값을 검색이나 리스트 필터로 선택할 수 있습니다. 선택 리스트 필드에서 사용 가능한 값은 기준의 일부로 선택 리스트 값 그룹을 선택한 경우에도 특정 선택 리스트 값 그룹에 연결된 값으로 제한되지 않습니다.
- 부서 레코드 또는 선택 리스트 값 그룹 레코드는 검색할 수 없습니다.

부서를 병합 또는 삭제하는 경우 수행되는 작업

관리자는 한 부서를 삭제하거나 두 개 이상의 부서를 하나의 부서로 병합할 수 있습니다. 부서를 병합하거나 삭제할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 [부서 병합 및 부서 삭제 정보 \(페이지 1124\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 추가 정보를 참조하십시오.

- [레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1125\)](#)

마스크 가능 필드 정보

마스크 가능 필드는 일부 데이터를 일부 사용자의 뷰에서 숨길 수 있는 필드입니다. Oracle CRM On Demand에서는 관리자가 특정 레코드 유형에 대해 일부 사용자정의 마스크 가능 필드를 설정할 수 있습니다. 사용자 역할에 따라 이러한 사용자정의 마스크 가능 필드에 대해 표시되는 동작이 다음과 같이 결정됩니다.

- 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 포함되지 않은 경우:

- 레코드 편집, 세부사항, 리스트 페이지 등 마스크 가능 필드가 표시되는 모든 위치에서 필드의 마지막 4자만 마스크 해제됩니다. 필드의 다른 모든 문자는 XXXX 문자로 표시됩니다.

예를 들어, 필드에 102030456789 값이 포함된 경우 다음과 같이 표시됩니다.

XXXX6789

그러나 마스크 가능 필드를 업데이트할 수 있습니다. 필드를 업데이트한 후 값의 마지막 4자를 제외한 모든 문자는 마스크됩니다.

참고: 마스크 가능 필드에 기본값이 할당되어 있으면, 새 레코드를 생성할 때 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 없는 경우에도 필드에 전체 기본값이 표시됩니다.

- 마스크 가능 필드를 레코드 검색 또는 리스트 필터링 기준으로 사용할 수 없습니다. 작업 표시줄의 [검색] 섹션, [고급 검색] 페이지 및 레코드를 검색하고 리스트를 필터링할 수 있는 다른 영역에서 마스크 가능 필드를 사용할 수 없습니다. 마스크 가능 필드가 검색 기준으로 포함된 리스트를 열려고 하거나 마스크 가능 필드를 사용하여 리스트를 필터링하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- 필드가 리스트에 표시되는 경우에도 마스크 가능 필드를 사용하여 리스트를 정렬할 수 없습니다. 마스크 가능 필드를 사용하려 리스트를 정렬하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 포함된 경우 다른 텍스트 필드와 동일한 방식으로 마스크 가능 필드를 보고, 업데이트하고, 검색 및 리스트에 사용할 수 있습니다.

참고: 관리자는 레코드 유형 또는 페이지 레이아웃에 대한 마스크 가능 필드를 읽기 전용으로 설정할 수 있습니다. 레코드 유형 또는 레코드 유형의 사용자 역할에 할당된 페이지 레이아웃에 대해 마스크 가능 필드가 읽기 전용으로 설정되어 있으면 해당 필드를 업데이트할 수 없습니다. 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 있는지 여부와 관계없이 모든 사용자에게 동일하게 적용됩니다.

전자메일 주소의 특수 문자 정보

표준 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서는 전자메일 필드의 주소에 다음 문자를 사용할 수 있습니다.

- 대문자와 소문자.
- 0~9 사이의 숫자

다음 특수 문자도 사용할 수 있지만 전자메일 주소의 지역 부분에서만 사용할 수 있습니다.

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

또한 전자메일 주소에 마침표(.)를 사용할 수 있지만 마침표를 연속하여 사용할 수는 없습니다. 예를 들어 다음은 유효하지 않습니다.

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

관리자가 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택하면 [컨택트] 및 [리드] 레코드 유형의 [전자메일] 필드에 있는 주소에서만 액센트가 표시된 문자를 포함하여 대부분의 유니코드(UTF-8) 문자를 사용할 수 있습니다. 마침표를 연속으로 사용하는 것은 여전히 허용되지 않지만, 이러한 전자메일 주소의 로컬 및 도메인 파트 모두에서 유니코드(UTF-8) 문자를 사용할 수 있습니다. 또한 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택했다 해도 다음 문자는 허용되지 않습니다.

, () [] ; : " < >

표준 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 지원되지 않는 특수 문자를 포함하는 전자메일 주소를 사용할 때 다음 고려사항이 적용됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 전자메일 주소 링크를 클릭하여 전자메일을 보내면 기본 전자메일 클라이언트에서 전자메일이 열립니다. 전자메일 클라이언트에서 전자메일을 주소에 보낼 수 있는지 결정합니다. 마찬가지로 [약속 세부사항] 페이지에서 [전자메일 보내기]를 클릭하여 약속이 있는 컨택트에 전자메일을 보내면 전자메일 클라이언트가 전자메일이 컨택트의 주소로 전송될 수 있는지 결정합니다.
- 다음 애플리케이션은 전자메일 주소에서 전체 유니코드(UTF-8) 문자 세트를 지원하지 않습니다.
 - 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

이러한 애플리케이션에서는 표준 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 사용하도록 지원되는 문자 세트를 지원합니다. 기타 특수 문자를 포함하는 전자메일 주소는 이러한 애플리케이션에서 인식되지 않거나 올바르게 표시되지 않을 수 있습니다.

- 워크플로 전자메일 보내기 작업에서 워크플로 작업의 [받는 사람] 필드에 있는 표현식이 표준 애플리케이션에서 전자메일 주소에 사용하도록 지원하지 않는 문자를 포함하는 전자메일 주소를 반환하면, 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택해도 Oracle CRM On Demand에서 해당 주소에 전자메일을 보낼 수 없습니다.

유효하거나 잘못된 것으로 간주되는 전자메일 주소 형식에 대한 자세한 내용은 데이터 가져오기를 위한 필드 유형 지침 (참조 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침](#) 페이지 1587)을 참조하십시오.

About the HTML Editor

Depending on the setting in the Enable HTML Formatting check box on the company profile, HTML formatting might be available in certain fields. If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then HTML formatting is supported in fields of the Note field type, including custom fields of that type. In many record types, the Description field is a Note field. The record types that have one or more fields of the Note field type are:

- Account
- Accreditation
- Accreditation Request
- Activity
- Blocked Product
- Campaign
- Certification
- Certification Request
- Claim
- Custom Objects 01 through 40
- Contact
- Course Enrolment
- Damage
- Deal Registration
- Exam
- Exam Registration
- Financial Account
- Financial Plan
- Financial Product
- Fund
- Household
- Insurance Property
- Involved Party
- Leads
- MDF Request
- Notes (for notes that are created from the Notes related information section in parent record types only)
- Opportunity

- Order
- Partner
- Partner Type
- Patient
- Price List
- Price List Line Item
- Quote
- Sample Request
- Service Request
- Signature
- Solution
- SP Requests
- Special Pricing Product
- Special Pricing Request

The Enable HTML Formatting check box on the company profile is deselected by default in the standard application. If your administrator selects the Enable HTML Formatting check box, then the following happens:

- An HTML editor is available for the supported fields when you create or edit records where the fields are available, and the HTML formatting is applied when you view the records.

NOTE: You must use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text in the field. Tags that are entered as text while the HTML editor is enabled are not interpreted as HTML tags.

- When you export records from Oracle CRM On Demand, the tags for any HTML formatting that was applied through the HTML editor are exported with the text.
- When you import records, any supported HTML tags in the supported fields are imported and are applied when the records are viewed in the user interface. Any unsupported HTML tags are removed before the imported records are saved.
- Any text that users entered in a field that supports HTML formatting before the Enable HTML Editor check box is selected on the company profile is treated as unformatted text, even if the text contains HTML tags. However, after the Enable Editor check box is selected on the company profile, the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page, any supported HTML formatting is applied to the field, and if there is more than one field that supports HTML formatting on the record Detail or Edit page, then any supported HTML tags in those fields are also applied at the same time.

NOTE: If the field is edited inline after the Enable Editor check box is selected on the company profile, but no change is made to the field, then the existing text in the field remains as plain text.

- When a field that supports HTML formatting is displayed in a list of records, any supported HTML tags in the field are applied, provided that the field does not contain more than 500 characters. If the field contains more than 500 characters, then only the first 500 characters are displayed, and the displayed characters and any HTML tags are displayed as plain text. However, when you edit the field inline in a List page, the entire content of the field is displayed, the HTML formatting is applied, and the HTML editor is available.

NOTE: The same elements and attributes that are supported for HTML in workflow email messages are supported in the fields where HTML formatting is supported. For a list of supported elements and attributes, see [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages \(페이지 63\)](#).

If the Enable HTML Formatting check box is not selected on the company profile, then the following happens:

- The HTML editor is not available in fields of the Note field type.
- If you import records containing HTML tags in fields of the Note field type, then the tags are not removed and are displayed as unformatted text when the records are viewed in the user interface.

If your administrator selects the Enable HTML Formatting check box and later deselects it again, then all text and the tags for any HTML formatting that was applied in the fields where HTML formatting is supported are displayed as unformatted text.

Message Center

The Message Center does not support HTML formatting. The HTML editor is not available for notes that you create either in the Message Center or by clicking the note icon at the top-right of a record Detail page, even if the Enable HTML Formatting check box is selected on the company profile. A note containing HTML tags is displayed as unformatted plain text in the Message Center.

HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages

HTML formatting is supported in the Message field in workflow Send Email actions. If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then HTML formatting is also supported in fields of the Note field type, including custom fields of that type.

When using HTML code in the Message field in an email in a workflow Send Email action, note the following points:

- When you save your workflow action, extra line breaks and spaces might be added to the email message. These extra lines and spaces do not appear in the email that is sent to the recipient.
- If an expression within the HTML email message evaluates to a string that contains an HTML tag, then when Oracle CRM On Demand sends the email, the tag is encoded so that it is treated as text rather than HTML code by the recipient's email application.

For example, assume that an email message contains the expression `%%%[ {Description} ]%%%` to return the value of the Description field, and that the Description field contains the following HTML code:

```
<b>This is the description</b>
```

In this case, when the expression is evaluated, the tags that are returned as part of the value of the field are not interpreted as HTML code. Instead, the value of the Description field appears in the email message exactly as it appears in the Description field in Oracle CRM On Demand, including the `<b>` and `</b>` tags.

- If the recipient's email application does not support HTML, then the email application determines how the HTML message is displayed for that recipient.
- For the HTML email message, Oracle CRM On Demand supports a subset of the elements that are supported in HTML5. Oracle CRM On Demand에서 워크플로 전자메일 메시지에 사용하도록 지원하지 않는 HTML 요소를 사용하면 워크플로 작업을 저장할 때 지원되지 않는 요소의 태그가 전자메일 메시지에서 제거됩니다. 오류 메시지는 표시되지 않습니다. In the case of certain elements, the content of the element is also removed from the message.

When using HTML code in a field of the Note type, you must use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text in the field. Tags that are entered as text while the HTML editor is enabled are not interpreted as HTML tags.

The rest of this topic provides details of the supported and unsupported elements.

Supported Elements and Attributes

The following table lists the elements that Oracle CRM On Demand supports for use in workflow email messages and in fields of the Note type, and the attributes that are supported for the elements. For information about the properties that are supported for use with the style attribute, see the Supported Properties for the style Attribute section of this topic.

Supported Elements	Supported Attributes
<a>	- href - rel - style NOTE: Using any value other than nofollow with the rel attribute for the <a> element might cause cross-site scripting security issues.
<abbr>	- style - title
<address>	style
	style
<bdo>	- dir - style
<big>	All attributes
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	All attributes
<cite>	style
<code>	style
<col>	- span - style
<colgroup>	- span - style
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	style
<dl>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<dt>	style
	style
<fieldset>	style
	- face - size
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	style
<i>	style
	- alt - border - height - src - style - width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<samp>	style
<small>	style
	style
<strike>	All attributes
	style
<sub>	style
<sup>	style
<table>	style
<tbody>	style
<td>	■ colspan ■ headers ■ rowspan ■ style
<tfoot>	style
<th>	■ abbr ■ colspan ■ headers ■ rowspan ■ scope ■ style
<thead>	style
<tr>	style
<tt>	All attributes
<u>	style
	style
<var>	style

For more information about HTML5, see the [HTML5 specification on the World Wide Web Consortium \(W3C\) Web site](#).

Unsupported Attributes

If you edit a workflow Send Email action that contains an unsupported attribute in the email message, then the attribute will be deleted when you save the updated workflow action.

If you attempt to include an unsupported attribute in the email message when you create a new workflow Send Email action, then the attribute will be deleted when you save the workflow action.

If a field of the Note field type contains an unsupported attribute, and if the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then the attribute will be deleted the next time the field is updated and the record is saved.

Supported Properties for the style Attribute

The following cascading style sheet (CSS) properties are supported for use with the style attribute, which can be used with all of the elements that are supported for use in the messages in workflow emails and in fields of the Note type:

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

If you use a property that Oracle CRM On Demand does not support for use with the style attribute in a workflow email message, then the unsupported property is removed from the style attribute when you save the workflow action.

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then:

- If an unsupported property is used with the style attribute in a field of the Note type on an imported record, then the property is removed from the style attribute when the record is imported.
- If an unsupported property was used with the style attribute in a field of the Note type before the Enable HTML Formatting check box was selected, then the property is removed from the style attribute the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page after the check box is selected.

Unsupported Elements

Oracle CRM On Demand에서 워크플로 전자메일 메시지에 사용하도록 지원하지 않는 HTML 요소를 사용하면 워크플로 작업을 저장할 때 지원되지 않는 요소의 태그가 전자메일 메시지에서 제거됩니다. 오류 메시지는 표시되지 않습니다.

If the Enable HTML Formatting check box on the company profile is selected, then:

- If an unsupported element is used in a field of the Note type on an imported record, then the tags for the element are removed when the record is imported.
- If an unsupported element was used in a field of the Note type before the Enable HTML Formatting check box was selected, then the tags for the unsupported element are removed the next time the field is updated or the record is edited in the record Edit page after the check box is selected.

When an unsupported element is removed, the content of the element is retained, except in the case of the following elements. For these elements, both the tags and the content of the element are removed for security reasons:

- <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>

Deprecated Attributes

Some attributes that were supported in the past have now been deprecated. The deprecated attributes are not automatically deleted from any existing workflow email message unless the workflow action is edited. Similarly, the deprecated attributes are not automatically deleted from a field of the Note field type, unless the record with the field is edited. However, the attributes might not work at all, or might not work as expected.

The following table lists the deprecated attributes.

Supported Elements	Deprecated Attributes
<col>	■ align ■ valign ■ width
<colgroup>	■ align ■ valign ■ width
<div>	align
<hr>	■ align ■ size ■ width

Supported Elements	Deprecated Attributes
	- align - hspace - vspace NOTE: If any of the deprecated attributes are used with the element in an existing workflow email message or a field of the Note field type, then cross-site scripting security issues could arise.
<p>	align
<table>	- align - bgcolor - border - cellpadding - cellspacing - height - width
<td>	- abbr - align - bgcolor - height - width
<th>	- align - bgcolor - height - width
<tr>	- align - height - valign - width

Example of an HTML Message

The following example shows how Oracle CRM On Demand handles an HTML message in a workflow email. In this example, the workflow action sends an email to the members of a team when an opportunity with high priority is created.

The message might be entered in the Message field in the Send Email workflow action as follows:

```
<html>
<body>
<pre>
<b>Team,</b>
```

```
<script>alert("Good News");</script>
```

The <i>%%[{Name}]%%</i> opportunity created by %%%[{Created By Full Name}]%% appears to be a high potential opportunity. Please target it as a priority so that we can add it to the next quarter.

Thanks and regards,

David

```
</pre>
```

```
</body>
```

```
</html>
```

NOTE: If you do not use the <pre> element to enclose the message content, then you must use the
 tag to specify each line break.

The email message as it was entered includes instances of the <html>, <body>, and <script> elements, which are not supported. When the workflow action is saved, the tags for the <html> and <body> elements are removed, but the contents of these elements are retained. In the case of the <script> element, both the tags and the content of the element are removed. The message then appears as follows in the saved workflow action:

```
<pre>
```

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

The <i>%%[{Name}]%%</i> opportunity created by %%%[{Created By Full Name}]%% appears to be a high potential opportunity. Please target it as a priority so that we can add it to the next quarter.

Thanks and regards,

David

```
</pre>
```

When the email is sent, the message appears as follows in an email application that supports HTML:

Team,

The *Auto Manufacturer* opportunity created by Amanda Jacobsen appears to be a **high potential** opportunity. **Please target it as a priority so that we can add it to the next quarter.**

Thanks and regards,

David

레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시

특정 레코드 유형의 경우 회사 관리자가 레코드 세부사항 페이지에 이미지를 표시할 수 있도록 지정할 수 있습니다. 관리자가 레코드 세부사항 페이지에 이미지를 표시할 수 있도록 지정하면 [세부사항] 페이지의 왼쪽 위에 이미지 자리 표시자가 나타나며 표시하려는 이미지를 업로드할 수 있습니다. 페이지에서 이미지의 위치를 변경할 수는 없습니다.

레코드 [세부사항] 페이지에 이미지를 표시하는 기능은 다음 레코드 유형에 사용할 수 있습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 제품

다음 파일 유형의 이미지 파일을 업로드할 수 있습니다.

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

업로드하는 파일은 5MB 미만이어야 합니다. 표시되는 이미지의 최대 높이는 150픽셀이고 최대 너비는 150픽셀입니다. 업로드하는 이미지가 최대 높이나 너비를 초과하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 이미지 파일이 저장되기 전에 자동으로 이미지 크기가 조정됩니다. 높이와 너비 비율은 유지됩니다. 예를 들어 1500픽셀 높이와 1000픽셀 너비의 이미지를 업로드하는 경우 이미지 크기가 자동으로 150픽셀 높이와 100픽셀 너비로 조정됩니다. 업로드하는 이미지가 최대 높이와 너비보다 작은 경우에는 이미지 크기가 조정되지 않습니다.

다음 절차에서는 레코드 [세부사항] 페이지에 표시할 이미지를 업로드하는 방법을 설명합니다. 레코드를 생성하는 동안에는 레코드에 이미지를 업로드할 수 없습니다. 먼저 레코드를 생성하여 저장한 다음 레코드에 이미지를 업로드해야 합니다. 레코드를 업데이트하는 데 필요한 접근 권한이 있는 경우 기존 레코드에 이미지를 업로드할 수 있습니다.

참고: 이전에 레코드에 이미지가 표시된 경우 업로드하는 이미지가 이전에 표시된 이미지를 바꿉니다. 이전에 표시된 이미지 파일은 Oracle CRM On Demand에서 삭제되며 복원할 수 없습니다.

레코드 [세부사항] 페이지에 이미지를 업로드하려면

- 1 레코드 [세부사항] 페이지에서 이미지 자리 표시자를 포인터로 가리켜 이미지 메뉴를 표시하고 [메뉴]를 클릭합니다.
- 2 [파일 선택]을 클릭하여 파일을 선택할 수 있는 대화 상자를 엽니다.
- 3 업로드할 파일을 찾아서 선택합니다.
선택한 이미지가 이미지 필드에 표시됩니다.

다음 절차에서는 레코드 [세부사항] 페이지에서 이미지를 제거하는 방법을 설명합니다.

참고: [세부사항] 페이지에서 이미지를 제거하면 Oracle CRM On Demand에서 이미지 파일이 삭제되며 복원할 수 없습니다.

레코드 [세부사항] 페이지에서 이미지를 제거하려면

- 1 레코드 [세부사항] 페이지에서 이미지를 포인터로 가리켜 이미지 메뉴를 표시하고 [제거]를 클릭합니다.
- 2 이미지 파일을 제거할지 확인합니다.

관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보

사용자 역할에 세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자 권한이 있으면 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션의 레코드 표시자를 설정할 수 있습니다. 레코드 표시자를 사용하면 섹션을 열지 않고도 관련 정보 섹션에 레코드가 있는지 확인할 수 있습니다. 또한 관리자는 역할 레벨에서 레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 레코드 표시자를 구성할 수 있습니다. 레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화하지 않은 경우 사용자 역할의 레코드 유형에 구성된 설정이 사용됩니다.

참고: 모든 레코드 유형의 첨부파일 관련 정보 섹션이나 부서 레코드 유형의 사용자 리스트 관련 정보에는 관련 표시자 기능이 지원되지 않습니다. 사용자정의 웹 애플릿에도 이 기능이 지원되지 않습니다.

이 항목에서는 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 동작에 대해 설명합니다. 레코드 표시자 설정을 개인화하는 데 대한 정보는 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 관리 (참조 [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리](#) 페이지 727)를 참조하십시오.

표시자 아이콘은 다음과 같습니다.

- 별표(*)는 관련 정보 섹션에 하나 이상의 레코드가 있음을 나타냅니다.

- 선이 통과하는 원은 다음 중 하나를 나타냅니다.
 - 관련 정보 섹션에 레코드가 없습니다.
 - 사용자 역할과 접근 프로파일을 통해 관련 정보 섹션에 접근할 수 없습니다.

고전적 테마의 레코드 표시자

고전적 테마를 사용하는 경우 표시자가 나타나도록 설정된 관련 정보 섹션에 대한 표시자가 다음과 같이 표시됩니다.

- 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되는 경우 다음과 같습니다.
 - 탭이 열려 있지 않으면 표시자가 탭에 표시됩니다.
 - 탭이 열리면 표시자가 표시되지 않습니다.
- 관련 정보 섹션이 리스트로 표시되면 다음과 같습니다.
 - 리스트가 축소되어 있으면 표시자가 리스트의 제목 표시줄에 표시됩니다.
 - 리스트가 확장되어 있으면 표시자가 표시되지 않습니다.

현대식 테마의 레코드 표시자

현대식 테마를 사용하는 경우 표시자가 나타나도록 설정된 관련 정보 섹션에 대한 표시자가 다음과 같이 표시됩니다.

- 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되는 경우 다음과 같습니다.
 - 탭이 열려 있지 않으면 관련 정보 섹션의 단추에 표시자가 표시됩니다.
 - 탭이 열리면 표시자가 표시되지 않습니다.
- 관련 정보 섹션이 리스트로 표시되면 다음과 같습니다.
 - 리스트가 축소되어 있으면 관련 정보 섹션의 단추와 리스트의 제목 표시줄에도 레코드 표시자가 표시됩니다.
 - 리스트가 확장되어 있으면 레코드 표시자가 관련 정보 섹션의 제목 표시줄에 표시되지 않습니다. 그러나 레코드 표시자는 계속 관련 정보 섹션의 단추에 표시됩니다.

레코드 표시자의 동적 업데이트

이전에 레코드가 포함되지 않은 관련 정보 섹션에 레코드를 하나 이상 추가하는 경우, 탭을 닫거나 리스트를 접으면 일반적으로 표시자가 이제 관련 정보 섹션에 레코드가 포함되어 있음을 표시하도록 동적으로 업데이트됩니다. 마찬가지로, 관련 정보 섹션에서 모든 레코드를 제거하는 경우, 탭을 닫거나 리스트를 접으면 일반적으로 표시자가 관련 정보 섹션에 레코드가 포함되어 있지 않음을 표시하도록 동적으로 업데이트됩니다.

하지만 경우에 따라 관련 정보 섹션의 콘텐츠를 변경하더라도 관련 정보 섹션을 새로 고칠 필요가 없으며, 이런 경우에는 레코드 표시자가 동적으로 업데이트되지 않습니다. 예를 들어 [컨такт 세부사항] 페이지의 컨такт 레코드 인라인에서 고객사를 편집하여 컨такт에 기본 고객사를 추가하고, 컨такт에 이전에 연결된 고객사가 없는 경우 [컨такт 세부사항] 페이지에 있는 [고객사] 관련 정보 섹션의 레코드 표시자가 동적으로 업데이트되지 않습니다. 이런 경우 다음에 상위 레코드의 세부사항 페이지를 열 때 레코드 표시자가 업데이트되거나 레코드 세부사항 페이지를 볼 때 브라우저를 수동으로 새로 고칩니다.

헤드업 표시의 레코드 표시자

헤드업 표시가 표시되면 관련 정보 섹션의 레코드 표시자가 헤드업 표시에서 관련 정보 섹션의 링크 오른쪽에 표시됩니다. 고전적 테마와 현대식 테마 둘 다에서 레코드 표시자가 나타나도록 설정된 관련 정보 섹션이 해당됩니다. 관련 정보 탭이 열려 있는지 아니면 닫혀 있는지 또는 관련 정보 리스트가 확장되어 있는지 아니면 축소되어 있는지에 상관없이 헤드업 표시에 레코드 표시자가 나타납니다. 헤드업 표시를 사용하는 데 대한 정보는 [Oracle CRM On Demand 페이지별 개요 \(페이지 35\)](#)를 참조하십시오.

관련 정보 섹션의 레코드 표시자 및 필터 정보

레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란이 선택된 경우 관련 정보 섹션의 레코드 리스트에 필터를 적용할 수 있습니다. 필요한 경우 레코드 표시자는 관련 레코드 리스트에 적용한 필터를 반영하도록 동적으로 업데이트됩니다. 예를 들어 관련 정보 섹션에 레코드가 표시

되지 않도록 필터를 적용한 다음, 세부사항 페이지에서 다른 탭을 열면 필터링된 관련 정보 섹션의 표시자가 변경되어 해당 섹션에 레코드가 포함되어 있지 않음을 나타냅니다.

관리자는 필요에 따라 관련 정보 섹션에서 레코드 리스트에 대한 기본 필터를 설정할 수 있습니다. 기본 필터를 적용할 때 관련 정보 섹션에 레코드가 표시되지 않는 경우 섹션의 레코드 표시자는 해당 섹션에 레코드가 포함되어 있지 않음을 표시합니다. 관련 정보 섹션의 사용자정의 기본 필터에 대한 자세한 내용은 [관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리 \(페이지 1213\)](#)를 참조하십시오.

관련 정보 탭에 대한 고급 뷰 정보

[레코드 세부사항] 페이지의 아래쪽에서는 기본 레코드에 연결된 레코드 리스트가 포함된 관련 정보 섹션에 접근할 수 있습니다. 표준 애플리케이션에서 [세부사항] 페이지의 각 관련 정보 섹션에는 각 레코드 유형의 레코드가 최대 5개까지 표시되지만 더 많은 레코드를 표시하거나 필터링 또는 정렬과 같은 리스트 작업을 수행하려는 경우 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하여 관련 레코드의 전체 리스트를 열어야 합니다.

그러나 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란이 선택된 경우 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션에서 다음과 같은 추가 작업을 수행할 수 있습니다.

- 관련 정보 섹션의 맨 아래에 있는 [표시되는 레코드 수] 필드에서 관련 정보 섹션에 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다. 한 번에 5, 10, 25, 50, 75 또는 100개 레코드를 섹션에 표시하도록 선택할 수 있습니다. 관련 정보 섹션에 표시되는 레코드 수를 변경하면 모든 레코드 세부사항 페이지에서 고급 기능을 지원하는 모든 관련 정보 섹션에 새 설정이 적용되고 다시 변경할 때까지 설정이 유지됩니다.

참고: 관련 정보 섹션의 리스트에 표시하도록 선택한 레코드 수는 레코드 유형에 대한 기본 리스트 페이지에 표시하도록 선택한 레코드 수와 독립적이며, 관련 정보 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭할 때 열리는 리스트 페이지에 표시하도록 선택한 레코드 수와도 독립적입니다.

- 현재 페이지에 표시할 수 있는 것보다 많은 레코드가 리스트에 있는 경우 관련 정보 섹션의 맨 위 또는 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트의 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 번째 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
- 필드가 현재 리스트의 정렬에 지원되는 경우 열 머리글을 클릭하여 리스트를 정렬합니다.
- 리스트를 필터링합니다. 리스트를 필터링하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

참고: 관리자는 레코드 세부사항 페이지를 처음으로 열 때 적용되는 사용자정의 기본 필터를 필요에 따라 설정할 수 있습니다. 사용자정의 기본 필터를 적용하면 관련 정보 섹션의 [빠른 필터] 필드에 필터 기준이 미리 채워집니다. 필터를 지우거나 다른 필터를 적용할 수 있습니다. 그러나 레코드 세부사항 페이지에서 나갔다가 돌아가면 사용자정의 기본 필터가 다시 적용됩니다. 관련 정보 섹션의 사용자정의 기본 필터에 대한 자세한 내용은 [관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리 \(페이지 1213\)](#)를 참조하십시오.

관련 정보 섹션에 필터를 적용하면 섹션의 [고급] 링크 옆에 별표(*)가 나타납니다.

- 관련 레코드의 고급 검색을 수행합니다. 자세한 내용은 [단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 \(페이지 96\)](#) 및 [관련 레코드의 고급 검색 정보 \(페이지 95\)](#)를 참조하십시오.

표시하는 리스트 페이지 및 관련 정보 섹션에 적용한 정렬 순서 및 필터는 다음 작업을 수행할 때 활성 상태로 유지됩니다.

- 페이지에서 다른 관련 정보 섹션을 연 다음 원래 관련 정보 섹션을 다시 엽니다.
- 관련 정보 섹션에서 필드를 인라인으로 편집합니다.
- 상위 레코드의 필드를 인라인으로 편집합니다. 그러나 동적 레이아웃에 대한 변경 선택 리스트 필드를 변경하고 그 결과로 페이지 레이아웃이 변경되는 경우 리스트의 첫 번째 페이지가 표시되고, 적용한 필터가 지워지며, 정렬 순서가 기본 정렬 순서로 돌아옵니다. 리스트에 대해 사용자정의 기본 필터를 설정한 경우 사용자정의 기본 필터가 다시 적용됩니다.
- [전체 리스트 표시]를 클릭하여 관련 레코드의 전체 리스트를 엽니다.

이 경우 관련 정보 섹션에 적용한 정렬 순서 및 필터가 전체 리스트 페이지에서도 적용되지만 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션에 리스트의 다른 페이지가 열려 있는 경우에도 리스트의 첫 번째 페이지가 표시됩니다.

관련 레코드의 전체 리스트에서 상위 레코드 세부사항 페이지로 돌아가면 리스트에 적용한 정렬 순서 및 필터가 지워지고 리스트의 첫 번째 페이지가 다시 표시됩니다. 리스트에 대해 사용자정의 기본 필터를 설정한 경우 사용자정의 기본 필터가 다시 적용됩니다.

참고: 사용자 역할에 [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한이 있는 경우 관련 정보 섹션에 그래픽 표시자가 나타나 섹션에 레코드가 있는지 여부를 나타내도록 관련 정보 섹션을 설정할 수 있습니다. 필요한 경우 레코드 표시자는 관련 레코드 리스트에 적용한 필터를 반영하도록 동적으로 업데이트됩니다. 예를 들어 관련 정보 섹션에 레코드가 표시되지 않도록 필터를 적용한 다음, 세부사항 페이지에서 다른 탭을 열면 필터링된 관련 정보 섹션의 표시자가 변경되어 해당 섹션에 레코드가 포함되어 있지 않음을 나타냅니다. 레코드 표시자의 동작에 대한 정보는 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 정보 (참조 [관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보](#) 페이지 71)를 참조하십시오. 레코드 표시자 설정을 개인화하는 데 대한 정보는 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 관리 (참조 [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리](#) 페이지 727)를 참조하십시오.

다음 작업을 수행하는 경우 관련 정보 섹션에 적용한 정렬 순서 및 필터가 지워지고 리스트의 첫 번째 페이지가 다시 표시됩니다.

- [전체 리스트 표시] 클릭 이외의 다른 작업을 통해 상위 레코드 세부사항 페이지에서 이동합니다. 상위 레코드 세부사항 페이지에서 이동하는 작업의 예로 [새로 만들기]를 클릭하여 상위 레코드 유형의 새 레코드를 추가하거나 [편집]을 클릭하여 별도 페이지의 상위 레코드를 업데이트하는 작업 등이 있습니다.
- 관련 레코드의 전체 리스트에서 상위 레코드 세부사항 페이지로 돌아갑니다.
- 관련 정보 섹션에서 [추가] 또는 [새로 만들기]를 클릭하여 레코드를 상위 레코드에 연결합니다.
- 관련 정보 섹션에서 레코드에 대한 [편집], [제거] 또는 [삭제] 링크를 클릭합니다.

참고: 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션이 탭이 아니라 리스트로 표시되는 경우에는 이 항목에서 설명하는 고급 기능을 사용할 수 없습니다. 또한 연결된 레코드 리스트 중 일부는 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란이 선택된 경우에도 이 항목에서 설명하는 고급 기능을 지원하지 않습니다.

레코드 찾기

Oracle CRM On Demand에서 다음과 같은 여러 방법으로 레코드를 찾을 수 있습니다.

- 작업 표시줄에서 레코드 검색 (참조 [Searching for Records in the Action Bar](#) 페이지 85)
- 고급 검색 사용 (페이지 92)
- 리스트 페이지에서 레코드 찾기 (페이지 100)
- 검색 창에서 레코드 검색 (페이지 100)
- 고급 키워드 검색을 사용하여 레코드 찾기 (페이지 106)

관련 항목

레코드 검색에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75)
- 필터 조건 정보 (페이지 77)
- 필터 값 정보 (페이지 81)
- 다중 선택 선택 리스트에서 검색 정보 (참조 [다중 선택 Picklist에서 검색 정보](#) 페이지 82)
- 키워드 검색 정보 (페이지 83)
- 키워드 검색용 기본 검색 필드 (페이지 83)
- 스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 (페이지 104)
- 장부 선택기 사용 (페이지 105)
- 고급 키워드 검색 정보 (페이지 108)

About Targeted Search

You can perform two types of search in Oracle CRM On Demand: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. Targeted search is the recommended search type. For information about keyword search, see [About Keyword Search \(참조 키워드 검색 정보 페이지 83\)](#).

You can use targeted search in several places in Oracle CRM On Demand, as follows:

- **The Search section of the Action bar.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Search section of the Action bar for your company. For more information about searching for records in the Action bar, see [Searching for Records in the Action Bar \(페이지 85\)](#). Type-ahead search of recently viewed records is supported in certain fields in the Search section of the Action bar, for targeted search only. For more information, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(페이지 87\)](#).
- **Lookup windows.** Depending on the type of search that your company administrator selects for your company, either keyword search or targeted search is used in the Lookup windows where you search for records to link to the record that you are working with. For more information about searching for records in Lookup windows, see [Searching for Records in Lookup Windows \(참조 검색 창에서 레코드 검색 페이지 100\)](#).
- **The Advanced Search page in Oracle CRM On Demand.** In the Advanced Search page, the type of search depends on the options that you select, as follows:
 - If you search multiple record types, then the search is a keyword search.
 - If you search a single record type, then the search is a targeted search.
 For more information about using advanced search, see [Using Advanced Search \(참조 고급 검색 사용 페이지 92\)](#).
- **Quick Filter fields in List pages.** Searches using the Quick Filter fields in List pages are always targeted searches even if keyword search is selected as the default search type for your company.

For targeted searches, your user role determines which record types you can search and which fields you can search on each record type, as follows:

- If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then the following happens:
 - You cannot search for records of that type in the Search section of the Action bar.
 - You cannot specify any search criteria for an advanced search of that record type. Running an advanced search without any search criteria returns all of the records of that record type that your user role and access settings allow you to see.
 - You cannot use the Quick Filter fields in Lookup windows.
 - You cannot specify any search criteria for a list of records of that record type. For more information about creating and refining lists, see [Creating and Refining Lists \(페이지 128\)](#).
- For any record type, you might see multiple search fields in the Search section of the Action bar and in the Quick Filter fields in Lookup windows, depending on which fields your company administrator makes available in the search layout that is assigned to your user role for the record type.
- If the All Fields in Search and Lists privilege is enabled for your user role, then you can search all of the search fields that your company administrator makes available in the search layout that is assigned to your user role for the record type, in any of the following places:
 - Action bar
 - Lookup windows
 - Advanced search

참고: 회사 시스템 관리자는 대부분의 사용자 역할에 대해 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한을 설정하지 않는 것이 좋습니다. 이 권한이 설정되어 있지 않으면 회사에서 사용하지 않는 필드는 검색 및 리스트 페이지에 표시되지 않습니다. 그러면 불필요한 필드가 표시되지 않기 때문에 사용자가 관심 있는 필드를 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

- If the All Fields in Search and Lists privilege is not enabled for your user role, then you can search a field in the Action bar, Lookup windows, or advanced search, only if the field meets both of the following criteria:
 - The field is an available search field in the search layout that is assigned to your user role for the record type.
 - The field is displayed on the Detail page layout that is assigned to your user role for that record type. If dynamic page layouts are defined for your role, then the field must be displayed on at least one of the dynamic page layouts.

NOTE: *Dynamic layouts* are page layouts that show different sets of fields for different records of the same record type, depending on the picklist value that you select in a certain field on the record.

Targeted search returns records where the values that you specify in the search fields match the corresponding values in records of the record type that you selected. It displays only those records where a match is found for each of the values you entered, which is equivalent to using an AND condition between the search fields. If you leave a search field blank, then that field is not considered in the search. However, if a check box field is present in the search layout, then the value of the check box field is always included as part of the search criteria. If you select the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as True or Yes. If you deselect the check box, then Oracle CRM On Demand interprets the check box value as False or No.

The search layout that is assigned to your user role for a record type determines which fields display as columns in the list of records returned by a search of that record type.

NOTE: You cannot specify a null value in a field in a search from the Action bar. To specify a null value, you must use Advanced Search. For more information, see [Using Advanced Search \(참조 고급 검색 사용 페이지 92\)](#).

About Wildcards in Targeted Search

By default, every search value entered in a targeted search field is appended with a wildcard or asterisk (*) so you do not need to append a wildcard to your search string. You can prefix your search values with a wildcard, or you can use a wildcard between the search values. You cannot use the wildcard in picklists where values are predetermined. For example, in a targeted search of account records, the default search layout allows you to enter search strings for the Account Name field and the Location field. Both of these fields are case-insensitive. If you enter *C* in the Account Name field and *Head* in the Location field, then the targeted search expression is interpreted as follows:

Show all accounts where Account Name is like *C** and Location is like *Head**

The search returns all accounts where the account name starts with the letter *C* (uppercase and lowercase) and where the value in the Location field begins with the word *Head* (any mixture of uppercase and lowercase).

NOTE: Using the wildcard affects search performance. Searches where a search value is prefixed with a wildcard are the slowest.

The use of wildcards is restricted when you search for exact matches as described in the following section.

About Searching for Exact Matches

If you know the exact value in a field on the record that you are searching, then you can search for exact matches by prefixing the search string with an equal sign (=). When you prefix a search string with an equal sign, targeted search behaves as follows:

- A wildcard is not appended to the end of the search string.

If the search field is a case-sensitive field, then the search returns exact matches for the search string. If the search field is a case-insensitive field, then the search returns matches including mixed-case matches.

For example, if you enter `=Acme` as the search value in the Account Name field, the search returns all account records where the account name is *Acme* or *ACME*, or other mixed-case variations, because Account Name is a case-insensitive field. The search does not return any record where the account name contains the word *Acme* but also contains other characters, for example, *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, or *Acme SuperStore*.

- If you explicitly use a wildcard in the search string, then the wildcard is treated as text.

For example, assume that there are two account records with the account names: *Acme** and *Acme Super Store*. If you enter `=Acme*` in the Account Name search field, then the search returns the record where the account name is *Acme**. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

- If the field value in a record starts with an equal sign, then only the second equal sign that you enter in the search field is treated as part of the search string.

For example, assume that there are two account records with the account names: `=Acme Super Store` and *Acme Super Store*. If you enter `==Acme Super Store` in the Account Name field, then the search returns the record where the account name is `=Acme Super Store`. The search does not return the record where the account name is *Acme Super Store*.

The following restrictions apply to the use of the equal sign as a prefix:

- The prefixed equal sign is not supported for search fields of the Phone field type.
- You cannot prefix a value in a picklist search field with the equal sign.

필터 조건 정보

다음 표와 같이 검색 필드의 데이터 형식에 따라 다른 필터 조건을 검색에 사용할 수 있습니다.

참고: 경우에 따라 검색에서 검색 기준 또는 리스트 필터에 사용하는 필드에 Null 값이 있는 레코드를 반환하지 않습니다. 예를 들어 상태가 [수주]와 같지 않은 기회를 검색하는 경우 Null 상태의 기회는 반환되지 않습니다. 필드에 Null 값이 있는 레코드를 검색하려면 해당 필드에 대해 NULL 조건을 포함합니다. 앞서 사용한 예제에서 검색에서 Null 상태인 기회 및 [수주] 이외의 상태인 기회를 반환하도록 하려면 검색 기준의 상태 필드에 [Null 임] 조건을 포함하고 상태가 [수주]와 같지 않은 레코드를 찾는 조건도 포함합니다.

데이터 유형	사용 가능한 필터 조건
숫자, 정수, 백분율, 통화	■ 사이 ■ 같음 ■ 보다 큼 ■ 보다 작음 ■ Null임 ■ Null이 아님 ■ 같지 않음 ■ 사이에 있지 않음

데이터 유형	사용 가능한 필터 조건
일자, 시간	■ 사이 ■ 같음 ■ 이전 90일 ■ 다음 90일 ■ 당일 ■ 당일 또는 이후 ■ 당일 또는 이전 ■ 오늘* ■ 어제* ■ 내일* ■ 이전 ?일 내 ■ 다음 ?일 내 ■ 지난 주* ■ 다음 주* ■ 이번 주* ■ 지난 달* ■ 다음 달* ■ 이번 달* ■ 이번 분기* ■ 지난 분기* ■ 다음 분기* ■ 올해* ■ 다음 연도* ■ 최근 1년* ■ Null임* ■ Null이 아님* ■ 같지 않음 ■ 사이에 있지 않음 별표(*)로 표시된 조건의 경우 해당 조건을 선택하면 값 필드를 사용할 수 없습니다. [이전 ?일] 조건과 [다음 ?일] 조건의 경우 변수 ?는 필터 값 필드에 선택된 일수로 대체됩니다.
확인란	■ 선택됨 ■ 선택되지 않음
선택 리스트	■ 전체 값 포함 ■ 하나 이상의 값이 포함됨 ■ 어느 값도 포함하지 않음 ■ 같음 ■ 임의 값과 같음(Equals any)* ■ Null임 ■ Null이 아님 ■ 같지 않음 ■ 사이*

데이터 유형	사용 가능한 필터 조건
	■ 보다 큼* ■ 보다 작음* 별표(*)가 표시된 조건에 대한 자세한 내용은 이 항목에서 선택 리스트 필드의 필터 조건 정보 섹션을 참조하십시오.
텍스트	■ 사이 ■ 전체 값 포함 ■ 하나 이상의 값이 포함됨 ■ 어느 값도 포함하지 않음 ■ 같음 ■ 보다 큼 ■ 보다 작음 ■ Null임 ■ Null이 아님 ■ 같지 않음 ■ 시작 문자 ■ 다음 문자로 시작하지 않음 ■ 유사 ■ 유사하지 않음 ■ 사이에 있지 않음
전화	■ 시작 문자 ■ 사이 ■ 전체 값 포함 ■ 하나 이상의 값이 포함됨 ■ 어느 값도 포함하지 않음 ■ 같음 ■ 보다 큼 ■ 보다 작음 ■ 같지 않음

선택 리스트 필드의 필터 조건 정보

선택 리스트 필드에서 [범위], [보다 큼] 및 [보다 작음] 조건의 경우 Oracle CRM On Demand는 선택 리스트 값 자체가 아닌 선택 리스트 값의 LIC(언어 독립 코드)를 검색하여 지정한 필터 기준에 맞는 레코드를 찾습니다. 따라서 검색 결과에는 선택 리스트 값 자체는 기준에 맞지 않더라도 선택 리스트 값의 LIC가 기준에 맞는 모든 레코드가 포함됩니다. 마찬가지로, 검색 결과에 선택 리스트 값이 기준에 맞는 레코드가 아닌 선택 리스트 값의 LIC가 기준에 맞지 않는 레코드가 제외됩니다.

예를 들어 관리자가 Beta라는 선택 리스트 값을 생성한다고 가정합니다. 기본적으로 새 선택 리스트 값의 LIC는 선택 리스트 값과 동일합니다. 따라서 다음 필터가 설정된 검색에서는 선택 리스트 값이 Beta인 레코드를 반환합니다.

Alpha와 Gamma 사이

하지만 관리자가 나중에 Beta에서 Not Beta로 선택 리스트 값을 변경해도 선택 리스트 값의 LIC는 변경되지 않습니다. 따라서 위에 표시된 필터를 사용하여 레코드를 검색하는 경우에도 선택 리스트 값의 LIC는 계속 Beta이므로 검색 결과에는 선택 리스트 값이 Not Beta인 레코드가 모두 포함됩니다. 하지만 다음 필터를 사용하여 레코

드를 검색하는 경우 선택 리스트 값의 LIC가 지정된 기준에 맞지 않으므로 검색 결과에는 선택 리스트 값이 Not Beta인 레코드가 제외됩니다.

Gamma와 Zeta 사이

마찬가지로 번역된 버전의 선택 리스트 값을 검색하는 경우, 번역된 선택 리스트 값이 기준에 맞지 않더라도 검색 결과에는 선택 리스트 값의 LIC가 지정된 기준에 맞는 모든 레코드가 포함됩니다.

선택 리스트 필드 조건이 [범위], [보다 큼] 및 [보다 작음] 조건이 아닌 경우 Oracle CRM On Demand는 LIC가 아닌 선택 리스트 값 자체를 검색하여 지정한 필터 기준에 맞는 레코드를 찾습니다.

임의 값과 같음(Equals Any) 필터 조건

임의 값과 같음(Equals any) 필터 조건은 지정된 값 중 임의의 값 한 개와 정확히 일치하는 레코드를 검색합니다. 이 필터 조건은 레코드 [세부사항] 페이지 및 [편집] 페이지에서 [검색] 아이콘(돋보기)을 사용할 수 있는 선택 리스트 필드에만 지원됩니다. 레코드 [세부사항] 페이지와 [편집] 페이지에서 값의 드롭다운 리스트를 사용할 수 있는 선택 리스트 필드에는 지원되지 않습니다. 이 유형의 선택 리스트 필드에서는 [전체 값 포함] 필터 조건을 사용하여 지정된 값 중 임의의 값 한 개와 정확히 일치하는 레코드를 검색합니다.

또한 임의 값과 같음(Equals any) 필터 조건은 다중 선택가능 선택 리스트 필드에는 지원되지 않습니다. 다중 선택가능 선택 리스트 필드에서 검색하는 데 대한 정보는 다중 선택가능 선택 리스트에서 검색 정보 (참조 [다중 선택 Picklist에서 검색 정보](#) 페이지 82)를 참조하십시오.

필터 조건 사용 방법

다음 표에서는 다양한 필터 조건과 연산자의 사용 방법을 보여 줍니다.

연산자	데이터 형식	입력 값	결과
사이	텍스트, 숫자 또는 날짜	쉼표로 구분된 두 개의 값	A와 B 사이의 값을 포함하는 레코드를 표시합니다(A와 B에 해당하는 값은 제외).
전체 값 포함 (같음)	텍스트, 숫자 또는 날짜	단일 값 또는 쉼표로 구분된 여러 값	값과 정확히 일치하는 레코드를 표시합니다. 애플리케이션에서는 값의 하위 문자열을 검색하지 못합니다. 또한 같은 값도 대/소문자가 다르면 검색하지 못합니다.
하나 이상의 값이 포함됨	텍스트만	단일 값 또는 쉼표로 구분된 여러 값	값과 부분적으로 일치하는 레코드를 표시합니다 (하위 문자열 일치 허용). 예를 들어, <i>Brown</i> 을 입력하면 <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> 및 <i>Lester Brown Car Wash</i> 를 포함하는 레코드가 검색됩니다. 참고: 이 동작은 필터링된 리스트에만 적용되며 [하나 이상의 값이 포함됨] 조건을 사용하는 Oracle CRM On Demand의 다른 영역에는 적용되지 않습니다. 또한 이 조건을 사용하면 Oracle CRM On Demand가 부분적으로 일치하는 항목을 찾기 때문에 레코드 검색 속도에 영향을 줍니다.
값이 포함되지 않음(같지 않음)	텍스트, 숫자 또는 날짜	단일 값 또는 쉼표로 구분된 여러 값	값과 일치하지 않는 레코드를 표시합니다. 이는 전체 값 포함 의 반대입니다.

연산자	데이터 형식	입력 값	결과
같음	텍스트, 숫자 또는 날짜	각 행마다 단일 값. 값을 추가하려면 '또는' 연산자를 사용하고 행을 더 추가합니다.	값과 일치하는 레코드를 표시합니다.
임의 값과 같음(Equals any)	선택 리스트	단일 값 또는 쉼표로 구분된 여러 값	값 중 임의의 값 한 개와 정확히 일치하는 레코드를 표시합니다. 참고: 임의 값과 같음(Equals any) 필터 조건에 대한 자세한 내용은 이 항목의 [선택 리스트 필드의 필터 조건 정보] 섹션을 참조하십시오.
보다 큼	텍스트, 숫자 또는 날짜	단일 값	입력한 값보다 큰 값을 포함하는 레코드를 검색합니다.
보다 작음	텍스트, 숫자 또는 날짜	단일 값	입력한 값보다 작은 값을 포함하는 레코드를 검색합니다.
연산자			
AND	텍스트, 숫자 또는 날짜	둘 이상의 조건	제공한 모든 조건을 충족하는 레코드를 표시합니다. 예를 들어, [마감일 > 2003/10/01 AND 매출 > 5000000]을 입력하면 두 기준과 모두 일치하는 레코드가 반환됩니다.
OR	텍스트, 숫자 또는 날짜	임의의 조건	적어도 하나의 조건을 충족하는 레코드를 표시합니다. 예를 들어, [산업 = 에너지 OR 청구 주=CA]를 입력하면 이 중 <i>하나 이상</i> 의 기준과 일치하는 레코드가 반환됩니다.

필터 값 정보

레코드를 검색할 때 선택하는 필터 조건에 따라 필터 값을 입력해야 합니다.

검색에 사용할 필터 값을 입력하는 경우 다음 지침을 따릅니다.

■ 다음 조건에서 쉼표를 사용하여 값 리스트의 값을 구분합니다.

- 전체 값 포함
- 하나 이상의 값이 포함됨
- 어느 값도 포함하지 않음
- 임의 값과 같음(Equals any)

■ 다음 조건에서 값에 쉼표를 사용하지 않습니다.

- 전체 값 포함
- 하나 이상의 값이 포함됨
- 어느 값도 포함하지 않음

■ 임의 값과 같음(Equals any)

범표는 값 리스트에서 구분 기호로 간주되므로 값 자체에는 사용할 수 없습니다. 필터 값에 범표가 포함된 경우 다른 조건의 조합을 사용하여 원하는 필터를 생성합니다.

■ 숫자 값의 경우 범표를 사용하여 천 단위 값을 표시하지 않습니다.

■ 하나 이상의 값이 포함된 조건에는 부분 단어를 사용할 수 있습니다. 그러나 다른 조건에 부분 단어를 사용하면 원하는 레코드가 검색되지 않습니다.

참고: 이 동작은 하나 이상의 값이 포함된 조건을 사용하는 필터링된 리스트에 적용되며 Oracle CRM On Demand의 다른 영역에는 적용되지 않습니다.

■ 일자의 경우 회사에서 사용하는 형식으로 입력합니다. 단, 연도는 4자리 숫자(예: 2004)로 입력합니다.

■ 통화의 경우 범표와 달러 기호(\$) 등의 기호를 생략합니다.

필터 값에 와일드카드 사용

필터 조건이 [시작 문자]인 텍스트 필드와 전화 번호 필드 검색에만 와일드카드 문자(* 및 ?)를 사용할 수 있습니다.

주의: 대량의 데이터에 별표 문자(*)를 사용하면 성능이 저하될 수 있습니다.

다음과 같은 유형의 검색에 와일드카드를 사용할 수 있습니다.

- [고급 검색]의 [검색 기준] 섹션
- [리스트 생성] 및 [리스트 재정의] 페이지의 [검색 기준] 섹션
- [리스트] 페이지의 [색인 검색]
- [리스트] 페이지의 [빠른 검색]
- 작업 표시줄의 [검색] 섹션

예를 들어, 전화 번호 필드에서 특정 지역 번호의 모든 전화 번호를 검색할 수 있습니다. 이렇게 하려면 전화 아이콘을 클릭하고 [전화 번호] 팝업의 [지역 번호] 필드에 지역 번호와 별표(*) 와일드카드를 입력합니다.

검색 필드의 기본값 정보

관리자가 사용자 역할에 대해 레코드 유형의 검색 레이아웃을 설정하는 방식에 따라 해당 레코드 유형의 검색 필드가 자동으로 다음 위치의 기본값으로 채워질 수 있습니다.

- 작업 표시줄의 목표 검색 애플릿
- 고급 검색 기준 양식
- 신규 리스트를 생성하는 경우 신규 리스트 페이지의 기준 섹션

참고: 기존 리스트를 재정의하는 경우 검색 필드의 리스트와 해당 검색 필드의 조건 및 값은 현재 리스트 필터에 따라 결정됩니다.

참고: 활동 레코드 유형에 대해 약속 또는 태스크를 검색하면 작업 표시줄 및 고급 검색 기준 양식의 목표 검색 애플릿에서 검색 필드가 자동으로 채워지지만 활동 레코드 유형에 대해 신규 리스트를 생성하면 검색 필드가 미리 선택되거나 채워지지 않습니다.

모든 검색 필드의 조건 및 값은 변경할 수 있습니다.

다중 선택 Picklist에서 검색 정보

다중 선택 Picklist 필드의 모든 값을 검색 및 쿼리할 수 있습니다. *다중 선택 Picklist*는 레코드 정보를 입력할 때 여러 값을 선택할 수 있는 Picklist입니다.

다중 선택 Picklist 필드는 대상 검색 결과와 대상 검색 필터 기준에서 열로 지원됩니다.

다음 리스트에서는 필터 기준과 필터 조건의 다중 선택 Picklist 값에 따라 검색에서 찾는 레코드가 결정되는 방법을 보여 줍니다.

- **전체 값 포함.** 지정한 전체 필터 값이 검색된 레코드의 다중 선택 Picklist 값과 일치할 경우 레코드를 찾습니다.
- **하나 이상의 값이 포함됨.** 지정한 필터 값 중 하나라도 검색된 레코드의 다중 선택 Picklist 값과 일치할 경우 레코드를 찾습니다.
- **값이 포함되지 않음.** 지정한 필터 값이 검색된 레코드의 다중 선택 Picklist 값과 하나도 일치하지 않을 경우 레코드를 찾습니다.

키워드 검색 정보

Oracle CRM On Demand에서는 목표 검색과 키워드 검색의 두 가지 유형 검색을 사용할 수 있습니다. 회사 관리자는 [회사 프로필] 페이지에서 검색 유형을 선택하여 기본적으로 회사에 사용되는 검색 유형을 결정합니다. 목표 검색은 권장 검색 유형입니다. 목표 검색에 대한 자세한 내용은 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75)를 참조하십시오.

다음과 같이 Oracle CRM On Demand의 여러 위치에서 키워드 검색을 사용할 수 있습니다.

- **작업 표시줄의 [검색] 섹션.** 회사 관리자가 회사에 대해 선택하는 검색 유형에 따라 회사에 대한 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서는 키워드 검색 또는 대상 검색이 사용됩니다. 작업 표시줄에서 레코드 검색에 대한 자세한 내용은 작업 표시줄에서 레코드 검색 (참조 [Searching for Records in the Action Bar](#) 페이지 85)을 참조하십시오.
- **검색 창.** 회사 관리자가 회사에 대해 선택하는 검색 유형에 따라 작업 중인 레코드에 연결할 레코드를 검색하는 [검색] 창에서는 키워드 검색 또는 목표 검색이 사용됩니다. [검색] 창에서 레코드 검색에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#)을 참조하십시오.
- **Oracle CRM On Demand의 [고급 검색] 페이지.** [고급 검색] 페이지에서 검색 유형은 다음과 같이 선택하는 옵션에 따라 다릅니다.
 - 여러 레코드 유형을 검색할 경우 키워드 검색으로 설정됩니다.
 - 단일 레코드 유형을 검색할 경우 목표 검색으로 설정됩니다.

고급 검색 사용에 대한 자세한 내용은 [고급 검색 사용 \(페이지 92\)](#)을 참조하십시오.

참고: [리스트] 페이지의 [빠른 필터] 필드를 사용하는 검색은 키워드 검색이 회사의 기본 검색 유형으로 선택된 경우에도 항상 목표 검색입니다.

회사 관리자가 회사의 검색 유형으로 키워드 검색을 선택하는 경우 [검색] 창 및 작업 표시줄의 [검색] 섹션에 하나의 검색 필드만 표시됩니다. 키워드 검색은 특정 필드를 검색하여 검색 필드에 입력한 텍스트와 일치하는 항목을 찾습니다. 입력한 텍스트 문자열이 검색된 필드 중 하나에 있는 전체 레코드가 표시되므로 기본 필드에 대해 OR 조건을 사용하는 것과 같습니다. 예를 들어, 서비스 요청 레코드의 키워드 검색에서는 [서비스 번호] 필드와 [제목] 필드가 검색됩니다. 작업 표시줄의 [검색] 필드에 값 1234를 입력하면 다음과 같은 레코드가 표시됩니다.

- [서비스 번호] 필드의 값에 문자열 1234가 포함된 전체 레코드(예: 서비스 요청 번호 12345 및 01234)
- [제목] 필드의 텍스트에 문자열 1234가 포함된 전체 레코드(예: *Customer reported a problem with product number 1234*)

일부 레코드 유형은 키워드 검색을 지원하지 않습니다. 키워드 검색을 지원하는 레코드 유형 리스트 및 키워드 검색에서 각 레코드 유형에 대해 검색되는 필드에 대한 자세한 내용은 [키워드 검색용 기본 검색 필드 \(페이지 83\)](#)를 참조하십시오.

키워드 검색용 기본 검색 필드

다음과 같이 Oracle CRM On Demand의 여러 위치에서 키워드 검색을 사용할 수 있습니다.

- **작업 표시줄의 [검색] 섹션.** 회사 관리자가 회사에 대해 선택하는 검색 유형에 따라 회사에 대한 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서는 키워드 검색 또는 대상 검색이 사용됩니다. 작업 표시줄에서 레코드 검색에 대한 자세한 내용은 작업 표시줄에서 레코드 검색 (참조 [Searching for Records in the Action Bar](#) 페이지 85)을 참조하십시오.

- **검색 창.** 회사 관리자가 회사에 대해 선택하는 검색 유형에 따라 작업 중인 레코드에 연결할 레코드를 검색하는 [검색] 창에서는 키워드 검색 또는 목표 검색이 사용됩니다. [검색] 창에서 레코드 검색에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#)을 참조하십시오.
- **Oracle CRM On Demand의 [고급 검색] 페이지.** [고급 검색] 페이지에서 검색 유형은 다음과 같이 선택하는 옵션에 따라 다릅니다.
 - 여러 레코드 유형을 검색할 경우 키워드 검색으로 설정됩니다.
 - 단일 레코드 유형을 검색할 경우 목표 검색으로 설정됩니다.
 고급 검색 사용에 대한 자세한 내용은 [고급 검색 사용 \(페이지 92\)](#)을 참조하십시오.

참고: [리스트] 페이지의 [빠른 필터] 필드를 사용하는 검색은 키워드 검색이 회사의 기본 검색 유형으로 선택된 경우에도 항상 목표 검색입니다.

키워드 검색 및 목표 검색에 대한 자세한 내용은 [키워드 검색 정보 \(페이지 83\)](#) 및 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75)를 참조하십시오.

모든 레코드 유형이 목표 검색을 지원하지만 일부 레코드 유형은 키워드 검색을 지원하지 않습니다. 다음 표에는 키워드 검색을 지원하는 레코드 유형이 나와 있습니다. 표에서는 레코드 유형별로 Oracle CRM On Demand가 키워드 검색으로 검색하는 필드를 보여줍니다.

레코드 유형	검색되는 필드
고객사	고객사 이름, 위치
약속	주제
캠페인	소스 코드, 캠페인 이름
컨택트	성, 이름, 전자메일
사용자정의 오브젝트 01	이름, 빠른 검색 1, 빠른 검색 2
사용자정의 오브젝트 02	이름, 빠른 검색 1, 빠른 검색 2
사용자정의 오브젝트 03	이름, 빠른 검색 1, 빠른 검색 2
이벤트	이름, 위치
리드	성, 이름
기회	기회 이름
제품	제품 이름, 제품 카테고리, 상태
서비스 요청	서비스 요청 번호, 주제
솔루션	솔루션 ID, 제목
태스크	주제
사용자	성, 이름, 전자메일

레코드 유형	검색되는 필드
Oracle CRM On Demand High Tech Edition 및 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition과 관련됨	
펀드	펀드 이름, 상태
펀드 요청	펀드 요청 이름, 상태
Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition과 관련됨	
파트너	파트너 이름, 위치
Oracle CRM On Demand Automotive Edition과 관련됨	
딜러	이름, 사이트
차량	차량 등록 번호
Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과 관련됨	
이벤트	이름, 위치
Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됨	
세대	세대 이름
포트폴리오	고객사 번호

Searching for Records in the Action Bar

You can use the Search section of the Action bar to search for records. Before creating a new account, contact, and so on, it is a good idea to determine if the record already exists. In the first field in the Search section in the Action bar, you can select the record type that you want to search. You can select All to search all record types, or you can select an individual record type. You can set the default record type for the Search section. For more information, see [Setting Your Default Search Record Type](#) (참조 [기본 검색 레코드 유형 설정](#) 페이지 714).

NOTE: Your user role and the type of search that your company uses determine which record types you can search in the Search section of the Action bar.

About the Different Types of Search

If you search a single record type, the search results are displayed in a List page, and you can then work with the list of records. You can further refine the list using the list management features of Oracle CRM On Demand, and you can save search results as a new list. For more information about managing lists of records, see [Working with Lists](#) (참조 [리스트 작업](#) 페이지 123). If you search all record types, a Search Results page is displayed with different sections for each type of record found in the search. When you search using text-based search fields, the searches are case insensitive unless the text *case-sensitive* appears grayed out in the input field. The grayed-out text disappears when you click the field.

You can also go to the Advanced Search page, which allows you to search several record types at once and to search using date fields. Advanced search also provides better filtering capabilities. For more information, see [Using Advanced Search \(참조 고급 검색 사용 페이지 92\)](#).

Oracle CRM On Demand supports two types of search: targeted search and keyword search. Your company administrator determines which type of search is used by default for your company, by selecting the search type on the company profile page. In general, targeted search provides better query performance. For more information about targeted search and keyword search, see [About Targeted Search \(페이지 75\)](#) and [About Keyword Search \(참조 키워드 검색 정보 페이지 83\)](#).

The Search section in the Action bar supports type-ahead search in certain fields for targeted search only. For more information, see [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search \(페이지 87\)](#).

NOTE: For targeted search only, a Book selector might be displayed in the Search section in the Action bar. You can use the Book selector to narrow the search so that only the records belonging to a particular user book (typically referred to as a user) or custom book (typically referred to as a book) are searched. For more information, see [Using the Book Selector \(참조 장부 선택기 사용 페이지 105\)](#).

What Happens If a Search Returns Only One Record

You can specify how a record is displayed if it is the only record returned by a search. The record can be opened directly in a record Detail page, or it can be shown in a list page. This behavior is controlled by the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, which can be specified in your user profile and at company level. For information about changing this setting, see [Updating Your Personal Details \(페이지 704\)](#).

The following procedure describes how to search for a record in the Action bar.

To search for a record in the Action bar

- 1 If the Action bar is hidden, show it.

For information about showing and hiding the Action bar, see [About Showing or Hiding the Action Bar \(참조 작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 페이지 39\)](#).

- 2 In the Action bar, in the first field in the Search section, select a record type, or select All to search all of the record types that are available for searching.

NOTE: When you select the option to search all record types, Custom Object 01, 02, and 03 record types are included in the search, but Custom Object 04 and higher record types are not included. A search of all of the record types that are available in the search is slower than searching a single record type.

- 3 Depending on your setup, enter the value that you want to search for in either a single text field or in several text fields.
- 4 Click Go.

TIP: If a message appears indicating that your search request has timed out, you can use Advanced Search to refine your criteria further. For more information, see [Using Advanced Search \(참조 고급 검색 사용 페이지 92\)](#). You can also find more information about optimizing searches and lists on the Training and Support Web site. To access the Training and Support Web site, click the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

- 5 Click the link in the record that you want.

The Detail page for the record opens.

Support for Type-Ahead Search in Targeted Search

Type-ahead search of recently viewed records is supported for targeted search in certain fields in the Search section of the Action bar. When you enter text in a supported search field, Oracle CRM On Demand searches for that text in the same field in up to 10 of the most recently viewed records of the record type you are searching. If any of those records contain the exact text in the search field, then those records are shown in a drop-down list and you can select a record directly from the list. Type-ahead searches are case insensitive and ignore diacritical marks; for example, a search for *Velka* returns *Velká*.

The following table lists the fields that support type-ahead search.

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Account	Account Name Billing City Location Row Id
Accreditation	Id Name
Address	Address Name Id
Allocation	Id
Application	Id Name
Appointment	Subject
Asset	Row Id
Broker Profile	Broker Profile Name Id
Business Plan	Id Plan Name
Campaign	Campaign Name Id Source Code
Certification	Id Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Claim	Id
Contact	Contact City Email First Name Last Name Row Id
Course	Name Id
Coverage	Coverage Name Id
Custom Object 01	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 02	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 03	Name Quick Search 1 Quick Search 2 Row Id
Custom Object 04 through 40	Id Name Quick Search 1 Quick Search 2
Damage	Damage Name Id
Deal Registration	Id Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Dealer	Billing City Name Row Id Site
Event	Location Name Row Id
Exam	Id Name
Financial Account	Financial Account Id
Financial Account Holder	Financial Account Holder Name Id
Financial Account Holding	Financial Account Holdings Name Id
Financial Plan	Financial Plan Name Id
Financial Product	Financial Product Name Id
Financial Transaction	Transaction Id Id
Fund Request	Fund Request Name Id
Fund	Fund Name Row Id
HCP Contact Allocation	Id
Household	Household Name Row Id

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Insurance Property	Id
Inventory Audit Report	Id
Inventory Period	Id
Involved Party	Id Involved Party Name
Lead	Company First Name Last Name Row Id
MDF Request	Id Request Name
Messaging Plan	Id Name
Modification Tracking	Id Object Name
Objective	Id Objective Name
Opportunity	Opportunity Name Row Id
Order	Id Order Number
Partner	Billing City Id Location Partner Name
Partner Program	Id Partner Program Name

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Policy	Id Policy #
Policy Holder	Id Policy Holder Name
Portfolio	Row Id
Product	Part # Product Category Product Name Row Id
Product Indication	Id Indication Name
Sample Disclaimer	Id
Sample Lot	Id Lot #
Sample Request	Id Order Number
Sample Transaction	Id Name
Service Request	Row Id Service Number Subject
Solution	Row Id Title
Special Pricing Request	Id Request Name
Task	Row Id Subject

Record Type	Type-Ahead Search Fields
User	Email First Name Last Name Row Id User City
Vehicle	Row Id VIN

고급 검색 사용

다음 위치의 [고급] 링크에서 한 레코드 유형의 고급 검색을 수행할 수 있습니다.

- 작업 표시줄.
- 레코드 [세부사항] 페이지에 [관련 정보] 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로파일에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란을 선택한 경우 상위 레코드의 관련 레코드 리스트.
- 회사의 대상 검색이 활성화된 경우 검색 창.

작업 표시줄의 [고급] 링크에서 여러 레코드 유형의 고급 검색을 수행할 수 있습니다.

사용자 역할에 따라 검색할 수 있는 레코드 유형이 결정됩니다. 고급 검색 페이지에서 사용 가능한 섹션은 단일 레코드 유형 검색 또는 여러 레코드 유형 검색 중에서 선택한 옵션과 검색을 시작하는 위치에 따라 다릅니다.

고급 검색에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 단일 레코드 유형의 고급 검색 정보 (참조 [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 페이지 92)
- 관련 레코드의 고급 검색 정보 (페이지 95)
- 여러 레코드 유형의 고급 검색 정보 (페이지 96)

고급 검색을 수행하는 단계별 절차는 다음 항목을 참조하십시오.

- 단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 (페이지 96)
- 여러 레코드 유형의 고급 검색 수행 (페이지 99)

About Advanced Search of a Single Record Type

다음 위치의 [고급] 링크에서 한 레코드 유형의 고급 검색을 수행할 수 있습니다.

- 작업 표시줄.
- 레코드 [세부사항] 페이지에 [관련 정보] 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로파일에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란을 선택한 경우 상위 레코드의 관련 레코드 리스트.
- 회사의 대상 검색이 활성화된 경우 검색 창.

An advanced search of a single record type is similar to a targeted search in the Search section of the Action bar. You can search using multiple fields on the record type. However, an advanced search also allows you to do the following:

- Specify whether the search is case sensitive or case insensitive.
- Select the fields you want to search. For more information, see the About the Search Fields section of this topic.
- Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter.

NOTE: In an advanced search of a single record type, you do not use the equal sign (=) to search for an exact match. Instead, you use the Equal to condition or the Equals any condition to search for exact matches.

- Specify which fields to display in the search results. This feature is available only in searches that you perform from the Advanced link in the Action bar.
- Specify the initial sort order for the search results.

About the Search Fields

When you perform an advanced search of a single record type from the Advanced link in the Action bar or the Advanced link in a Lookup window, your user role determines which record types you can search and which fields on each record type you can search, as follows:

- If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then you cannot specify any search criteria for an advanced search of that record type. Running an advanced search without any search criteria returns all of the records of that record type that your user role and access settings allow you to see.
- 사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정된 경우 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당받은 검색 레이아웃에서 회사 관리자가 제공한 모든 검색 필드를 검색할 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자는 대부분의 사용자 역할에 대해 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한을 설정하지 않는 것이 좋습니다. 이 권한이 설정되어 있지 않으면 회사에서 사용하지 않는 필드는 검색 및 리스트 페이지에 표시되지 않습니다. 그러면 불필요한 필드가 표시되지 않기 때문에 사용자가 관심 있는 필드를 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

- 사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있지 않으면 다음 기준을 모두 충족하는 경우에만 필드를 검색할 수 있습니다.
 - 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용할 수 있습니다.
 - 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시됩니다. 사용자 역할에 대해 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우에는 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 필드가 표시되어야 합니다.

참고: 동적 레이아웃은 사용자가 레코드의 특정 필드에서 선택하는 선택 리스트 값에 따라 동일한 레코드 유형의 여러 레코드에 대해 다양한 필드 집합을 표시하는 페이지 레이아웃입니다.

For information about how Oracle CRM On Demand determines which fields you can search when you perform an advanced search from the Advanced link in a list of related records, see About Advanced Search of Related Records (참조 [관련 레코드의 고급 검색 정보](#) 페이지 95).

About the Search Results

The fields that are displayed in the records that are returned by an advanced search of a single record type are determined by the location from which you start the search, and on your user role, as follows:

- **Searches from the Advanced link in the Action bar.** You can select the fields that you want to display as columns in the list of records that is returned by the search. Your user role determines which fields you can select to display, as follows:
 - 사용자 역할에 검색 및 리스트의 모든 필드 권한이 활성화되어 있으면 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다.
 - 사용자 역할에 검색 및 리스트의 모든 필드 권한이 활성화되어 있으면 레코드 유형에 대한 사용자 역할에 할당되는 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시되는 경우에만 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 역할에 대한 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우 필드가 레코드 유형에 대한 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 표시되어야 합니다.

The search results appear in a List page. If there are too many records in the list, then you can filter or refine the list in the List page. For information about filtering and refining lists in List pages, see the following topics:

- Filtering Lists (참조 [리스트 필터링](#) 페이지 134)

- Refining Lists Within List Pages (참조 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화](#) 페이지 136)

For more information about managing lists of records, see Working with Lists (참조 [리스트 작업](#) 페이지 123).

- **Searches from the Advanced link in a list of related records.** The search results appear in the page where you clicked the Advanced link. The layout of the related information section on the parent record Detail page determines which fields are displayed as columns in the list of records that is returned.
- **Searches from the Advanced link in a Lookup window.** The search results appear in the Lookup window, and the layout of the Lookup window determines which fields are displayed as columns in the list of records. In most cases, the search layout that is assigned to your user role for the record type determines the layout of the Lookup window. However, there are some preconfigured Lookup windows that are not affected by the search layouts for user roles.

About the Sort Order for Search Results

Lists with no specified sort field are automatically sorted on the displayed column that provides the most efficient performance. Therefore, it is recommended that you do not specify a sort field for searches. In the standard application, a sort field is automatically selected in the Advanced Search page for a single record type, but you can clear the sort field. Your administrator can set up the search layout for a record type for your user role so that a sort field is not automatically selected. For information about setting up search layouts, see [Managing Search Layouts \(페이지 1244\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the list of records that is returned by an advanced search of a single record type. 최대 3개의 정렬 필드를 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 연락처 리스트의 경우에는 성, 이름, 부서 순으로 목록을 정렬하도록 선택할 수 있습니다. 세 정렬 필드에 대해 각각 레코드를 오름차순으로 정렬할지 아니면 내림차순으로 정렬할지 지정할 수 있습니다.

If you specify the sort order, then as a best practice use the most restrictive available field as the first sort field, particularly if the search is for a record type that has a large number of records. For example, a search on the Email field for the Contact record type is more efficient if the results are also sorted on the Email field rather than another field such as the Contact Last Name field. If you start an advanced search from the Action bar, then you can add fields to the search results and use those fields as sort fields.

첫 번째 정렬 필드를 선택하고 나면, 첫 번째 정렬 필드와 동일한 레코드에 직접 저장된 정렬 필드만 두 번째 및 세 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 연락처를 검색할 때 연락처의 이름 필드를 첫 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 이 경우 연락처 레코드에 직접 저장된 나머지 정렬 필드만 두 번째 및 세 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 고객사 레코드에 저장된 계정 필드와 같이 다른 레코드에 저장된 필드는 사용할 수 없습니다.

NOTE: For searches from the Advanced link in Lookup windows, only the fields that are displayed in the Lookup window are available for you to select as the sort fields in the advanced search.

What Happens If a Search from the Action Bar Returns Only One Record?

You can specify how a record is displayed if it is the only record returned by a search. The record can be opened directly in a record Detail page, or it can be shown in a list page. This behavior is controlled by the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, which can be specified in your user profile and at company level. This setting applies to advanced searches of single record types that you perform from the Advanced link in the Action bar only, as well as to searches that you perform directly in the Action bar. It does not apply to searches that you perform from the Advanced link in a list of related records, or to searches that you perform from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types. For information about changing the Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned setting, see [Updating Your Personal Details \(페이지 704\)](#).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see Performing Advanced Search of a Single Record Type (참조 [단일 레코드 유형의 고급 검색 수행](#) 페이지 96).

관련 레코드의 고급 검색 정보

레코드 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되고 회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 확인란이 선택된 경우 관련 레코드의 리스트를 재정의하기 위해 고급 검색을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 상위 계정 레코드에 연결된 컨택트 레코드의 고급 검색을 수행할 수 있습니다. 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션에서 직접 또는 관련 정보 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭할 때 열리는 [리스트] 페이지에서 리스트의 [고급] 링크를 통해 검색을 시작할 수 있습니다.

관련 레코드의 고급 검색은 **단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 (페이지 96)**에 설명된 대로 작업 표시줄의 [고급] 링크를 클릭하여 수행하는 단일 레코드 유형의 고급 검색과 비슷합니다. 그러나 관리자가 사용자 역할과 검색 레이아웃을 설정하는 방법에 따라 작업 표시줄의 레코드 유형에 대한 고급 검색에서 사용할 수 있는 일부 검색 필드를 동일한 레코드 유형의 관련 레코드 고급 검색에서 사용할 수 있습니다. 또한 관련 레코드의 검색 결과에 열로 표시될 필드를 선택할 수 없습니다. 검색 결과에는 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션에 표시되는 필드와 동일한 필드가 표시됩니다.

Oracle CRM On Demand에서는 다음 기능을 사용하여 지정된 레코드 유형의 관련 레코드 고급 검색에서 검색할 수 있는 필드를 결정합니다.

- **역할에서 검색 및 리스트의 모든 필드 권한 설정.**
- **상위 레코드 [세부사항] 페이지 레이아웃의 관련 정보 섹션의 레이아웃.** 예를 들어, 상위 고객사 레코드에 링크된 컨택트를 검색하는 경우 사용자 역할의 [고객사 세부사항] 페이지 레이아웃에서 사용되는 컨택트 관련 정보 레이아웃이 고려됩니다.
- **역할의 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃.** 예를 들어, 상위 고객사 레코드에 링크된 컨택트를 검색하는 경우 사용자 역할에 대한 컨택트 레코드 유형의 [세부사항] 페이지 레이아웃이 고려됩니다.
- **역할의 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃.** 예를 들어, 상위 고객사 레코드에 링크된 컨택트를 검색하는 경우 사용자 역할에 대한 컨택트 레코드 유형의 검색 레이아웃이 고려됩니다. 검색 레이아웃에서 환경에 따라 다음을 고려할 수 있습니다.
 - 사용 가능한 검색 필드 집합.
 - 다음 확인란: 관련 정보 레이아웃에서 선택한 필드로 검색 제한. 검색을 수행하는 관련 레코드 리스트에 필드가 표시되면 이 확인란의 설정은 고려되지 않습니다. 그러나 관련 레코드 리스트에 필드가 표시되는 않는 특정 경우, 필드가 관련 레코드 리스트에 표시되지 않아도 관련 레코드 검색을 위한 검색 필드로 이 필드를 사용할 수 있는지 결정하기 위해 이 확인란의 설정을 고려합니다.

다음 테이블에서는 관련 레코드 검색에 필드를 사용할 수 있는지 결정하기 위해 권한과 레이아웃을 사용합니다. 오른쪽에 있는 마지막 열은 각 환경의 결과를 표시합니다.

검색 및 리스트의 모든 필드 권한	필드가 관련 정보 섹션에 표시됩니까?	필드가 세부사항 페이지에 표시됩니까?	필드가 검색 레이아웃에서 사용 가능한 검색 필드입니까?	[관련 정보 레이아웃에서 선택한 필드로 검색 제한] 확인란	관련 레코드 검색에 필드 사용 가능 여부
사용	예	적용할 수 없음	예	적용할 수 없음	예
사용	예	적용할 수 없음	아니요	적용할 수 없음	아니요
사용	아니요	적용할 수 없음	예	선택됨	아니요
사용	아니요	적용할 수 없음	예	선택되지 않음	예
사용	아니요	적용할 수 없음	아니요	적용할 수 없음	아니요
사용 불능	예	예	예	적용할 수 없음	예
사용 불능	예	예	아니요	적용할 수 없음	아니요

검색 및 리스트의 모든 필드 권한	필드가 관련 정보 섹션에 표시됩니까?	필드가 세부사항 페이지에 표시됩니까?	필드가 검색 레이아웃에서 사용할 수 있는 검색 필드입니까?	[관련 정보 레이아웃에서 선택한 필드로 검색 제한] 확인란	관련 레코드 검색에 필드 사용 가능 여부
사용 불능	예	아니요	적용할 수 없음	적용할 수 없음	아니요
사용 불능	아니요	예	예	선택됨	아니요
사용 불능	아니요	예	예	선택되지 않음	예
사용 불능	아니요	예	아니요	적용할 수 없음	아니요
사용 불능	아니요	아니요	적용할 수 없음	적용할 수 없음	아니요

여러 레코드 유형의 고급 검색 정보

여러 레코드 유형의 고급 검색은 키워드 검색입니다. 키워드 검색을 지원하는 레코드 유형의 일부 또는 전부를 검색할 수 있습니다. 고급 검색을 사용하여 여러 레코드 유형을 검색하면 검색 결과 페이지에는 검색에서 발견된 각 레코드 유형에 대한 여러 섹션이 표시됩니다.

참고: 검색할 레코드 유형 리스트에서 [모든 레코드 유형] 옵션을 선택하면 키워드 검색을 지원하는 레코드 유형만 검색에 포함됩니다. 키워드 검색을 지원하지 않는 레코드 유형을 검색하려면 한 번에 하나의 레코드 유형을 검색해야 합니다.

키워드 검색이 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 [키워드 검색 정보 \(페이지 83\)](#)를 참조하십시오. 여러 레코드 유형의 고급 검색을 수행하기 위한 단계별 지침은 [여러 레코드 유형의 고급 검색 수행 \(페이지 99\)](#)을 참조하십시오.

단일 레코드 유형의 고급 검색 수행

이 항목에서는 다음 작업을 수행하는 방법에 대해 설명합니다.

- 다음 위치에서 단일 레코드 유형의 고급 검색을 시작합니다.
 - 작업 표시줄
 - [검색] 창
 - 관련 레코드 리스트
- 고급 검색을 완료합니다.

다음 절차에서는 작업 표시줄에서 단일 레코드 유형의 고급 검색을 시작하는 방법을 설명합니다.

작업 표시줄에서 단일 레코드 유형의 고급 검색 시작

- 1 숨겨진 작업 표시줄을 표시합니다. 작업 표시줄 표시 및 숨기기에 대한 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.
- 2 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서 [고급]을 클릭합니다.
- 3 고급 검색 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - a [다음 레코드 유형] 라디오 단추를 선택합니다.
 - b 검색할 레코드 유형의 확인란을 선택합니다.
 - c 다른 모든 레코드 유형의 확인란이 선택되지 않았는지 확인합니다.
- 4 검색 위치 섹션에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
 - 레코드 세트

장부

참고: 제품 레코드 유형과 사용자 레코드 유형 등 담당자가 없는 레코드 유형의 경우 검색 위치 섹션이 표시되지 않습니다. 검색 위치 섹션의 [장부] 옵션은 회사에 대한 장부 기능이 사용하도록 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 5 검색 위치 섹션에서 [레코드 세트] 옵션을 선택할 경우 다음 중 하나를 선택하여 검색할 레코드 세트를 지정합니다.

- **표시된 모든 레코드.** 보고 계층 구조에 정의된 대로 역할의 접근 수준 및 공유 레코드의 접근 수준에 대한 [보기] 권한 이상을 가진 레코드를 포함합니다.

참고: 이 옵션을 선택하면 회사 프로필의 [관리자 가시성 사용] 옵션과 사용자 역할의 [모든 레코드 읽기 가능] 설정이 적용됩니다. 회사 프로필에 [관리자 가시성 사용] 옵션이 선택되지 않은 상태에서 사용자 역할에 관련 레코드 유형에 대한 [모든 레코드 읽기 가능] 설정이 선택되지 않은 경우 [내가 볼 수 있는 전체 레코드]를 선택할 때 검색되는 레코드는 [팀] 옵션에서 [소속 팀의 모든 레코드]를 선택할 때 검색되는 레코드와 동일합니다.

본인이 소유한 전체 레코드

- **소속 팀의 모든 레코드.** 필터링된 리스트에 다음 중 하나가 적용되는 레코드만 포함합니다.

- 사용자가 레코드를 소유합니다.
- [팀] 기능을 통해 담당자가 레코드를 사용자와 공유합니다.
- 고객사, 활동, 컨택트, 세대, 기회 및 포트폴리오에 대한 그룹 할당 기능을 통해 레코드가 공유됩니다.

- **사용자 또는 해당 부하 직원의 모든 소유 레코드.** 사용자 또는 해당 부하 직원이 소유한 레코드를 포함합니다. 이 옵션을 선택할 경우 회사 프로필의 [관리자 가시성 사용] 옵션은 고려되지 않습니다.

- **사용자 또는 해당 부하 직원 소속 팀의 모든 레코드.** 회사 프로필에서 관리자 가시성이 활성화된 경우 사용자 또는 해당 부하 직원 소속 팀의 레코드를 포함합니다. 이 옵션을 선택할 경우 회사 프로필의 [관리자 가시성 사용] 옵션은 고려되지 않습니다.

- **내 기본 장부.** 회사 관리자가 정의한 [장부] 선택기의 기본 설정입니다.

- 6 검색 위치 섹션에서 [장부] 옵션을 선택할 경우 [장부] 선택기에서 장부, 사용자 또는 위임자를 선택합니다. 자세한 내용은 [장부 선택기 사용 \(페이지 105\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 [검색] 창에서 단일 레코드 유형의 고급 검색을 시작하는 방법을 설명합니다.

[검색] 창에서 단일 레코드 유형의 고급 검색 시작

- [검색] 창에서 [고급]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 관련 레코드 리스트에서 단일 레코드 유형의 고급 검색을 시작하는 방법을 설명합니다.

관련 레코드 리스트에서 단일 레코드 유형의 고급 검색 시작

- 1 상위 레코드 [세부사항] 페이지에서 관련 정보 섹션으로 스크롤합니다.
- 2 관련 정보 섹션에서 [고급]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 단일 레코드 유형의 고급 검색을 완료하는 방법을 설명합니다. 이 절차는 [검색] 창의 [고급] 링크 또는 관련 레코드 리스트의 [고급] 링크에서 시작하는 고급 검색 외에도 작업 표시줄의 [고급] 링크에서 시작하는 고급 검색에 적용됩니다.

단일 레코드 유형의 고급 검색 완료

- 1 필요한 경우, [고급 검색] 페이지의 [대/소문자 구분 선택] 섹션에서 [대/소문자 구분하지 않음] 확인란을 선택합니다.

이 확인란을 선택하면 특정 필드에서 검색을 수행할 때 대소문자를 구분하지 않습니다. 이 필드는 [검색 기준 입력] 섹션에서 파란색 텍스트로 표시됩니다.

2 [검색 기준 입력] 섹션에서 다음을 수행합니다.

a [필드] 리스트에서 필드를 선택합니다.

작업 표시줄에서 검색을 시작한 경우 필드는 해당 레코드 유형에 대한 목표 검색 필드로 미리 채워져 있습니다. [검색] 창 또는 관련 레코드 리스트에서 검색을 시작했으며 [검색] 창 또는 관련 레코드 리스트에서 검색 필드를 이미 선택한 경우, 첫 번째 기준 필드는 선택한 검색 필드로 채워집니다.

검색 중 및 리스트 정렬 시 성능을 향상시키기 위해 특정 필드가 최적화됩니다. 이 최적화된 필드는 검색 필드 리스트에서 녹색 텍스트로 표시됩니다. 검색에 최적화되지 않은 필드가 검색 기준에 포함된 경우 검색이 더 느려질 수 있습니다. 최대 10개의 필드에 대해 필터링할 수 있습니다.

참고: [검색 기준 입력] 섹션에 보라색 텍스트로 표시되는 필드는 [대소문자 구분 안 함] 확인란의 설정과 상관없이 항상 대소문자를 구분하지 않습니다. 이 필드는 빠른 검색에 최적화되지 않았습니다.

b 필터를 정의하는 조건, 필터 값 및 연산자(AND, OR)를 입력합니다.

필터 조건 사용에 대한 자세한 내용은 [필터 조건 정보 \(페이지 77\)](#)를 참조하십시오.

주의: 필터 값을 입력할 때 [필터 값 정보 \(페이지 81\)](#)에 설명된 규칙을 따라야 합니다. 그렇지 않으면 정확한 레코드를 찾지 못할 수 있습니다.

예

고객사: 연간 매출이 \$100,000,000.00를 초과하는 캐나다 소재 고객사의 필터링된 리스트를 생성하려면 다음과 같이 양식에 정보를 입력합니다.

필드	조건	값	
연간 매출	보다 큼	100000000	AND
국가	같음	캐나다	

리드: 예상 매출이 \$100,000.00를 초과하고 등급이 A 또는 B인 리드의 필터링된 리스트를 생성하려면 다음과 같이 양식에 정보를 입력합니다.

필드	조건	값	
예상 매출	보다 큼	100000	AND
등급	보다 작음	C	

3 ([작업] 표시줄에서 검색 전용) [열 표시] 섹션의 [사용 가능한 필드] 리스트에서 [선택한 필드] 리스트로 필드를 이동하여 검색 결과에 열로 표시할 필드를 선택합니다. 위/아래 화살표를 사용하여 선택한 필드의 순서를 변경합니다.

팁: 레코드 리스트가 반환된 후에는 열 머리글을 새로운 위치로 끌어 놓아 리스트의 열 순서를 신속하게 변경할 수 있습니다. 열의 순서를 변경한 후 리스트를 선택적으로 저장할 수 있습니다.

4 (옵션) [정렬 순서] 섹션에서 다음과 같이 원하는 초기 정렬 필드 및 정렬 순서를 지정합니다.

■ 정렬 필드 지정을 원치 않거나 정렬 필드가 이미 선택되어 있는 경우에는 정렬 필드를 지웁니다.

정렬 필드가 지정되지 않은 리스트는 가장 효율적인 성능을 제공하는 표시된 열에서 자동으로 정렬됩니다. 따라서 검색을 위한 정렬 필드를 지정하지 않는 것이 좋습니다. 검색 결과의 정렬 순서 지정에 대한 자세한 내용은 단일 레코드 유형의 고급 검색 정보 (참조 [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 페이지 92)를 참조하십시오.

■ 둘 이상의 정렬 필드를 지정하려는 경우에는 다음을 수행합니다.

a [정렬 기준] 드롭다운 리스트에서 첫 번째 정렬 필드를 선택하고 [오름차순]이나 [내림차순]을 클릭하여 정렬 순서를 선택합니다.

b 필요한 대로 두 번째와 세 번째 정렬 필드를 선택하고 해당 필드의 정렬 순서를 지정합니다.

검색 중 및 리스트 정렬 시 성능을 향상시키기 위해 특정 필드가 최적화됩니다. 이 최적화된 필드는 정렬 필드 리스트에서 녹색 텍스트로 표시됩니다. 최적화되지 않은 필드를 정렬 필드로 선택하면 검색이 더 느려질 수 있습니다.

참고: 확인란 유형의 필드는 이 단계의 정렬 필드로 선택할 수 없습니다. 그러나 리스트가 생성된 후에는 열 머리글을 클릭하여 확인란의 값을 기준으로 필드를 정렬할 수 있습니다.

5 [이동]을 클릭합니다.

팁: 검색 요청 시간이 초과되었다는 메시지가 표시되면 검색 기준을 추가로 세분화하고 다시 시도합니다. 검색 및 리스트 최적화에 대한 자세한 내용은 교육 및 지원 웹 사이트를 참조하십시오. 교육 및 지원 웹 사이트에 접근하려면 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 위쪽에서 [교육 및 지원] 글로벌 링크를 클릭합니다.

관련 항목

단일 레코드 유형의 고급 검색에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

■ 단일 레코드 유형의 고급 검색 정보 (참조 [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 페이지 92)

여러 레코드 유형의 고급 검색 수행

다음 절차에서는 여러 레코드 유형의 고급 검색을 수행하는 방법을 설명합니다.

여러 레코드 유형의 고급 검색을 수행하려면

- 1 숨겨진 작업 표시줄을 표시합니다. 작업 표시줄 표시 및 숨기기에 대한 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.
- 2 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서 [고급]을 클릭합니다.
- 3 [고급 검색] 페이지에서 다음과 같이 원하는 옵션을 선택합니다.
 - [모든 레코드 유형] 옵션을 선택하여 키워드 검색을 지원하는 모든 레코드 유형을 검색합니다. 이 쿼리는 검색이 매우 느립니다.
 - [다음 레코드 유형] 옵션을 선택한 후 검색할 각 레코드 유형의 확인란을 선택합니다.
- 4 [키워드] 필드에 검색할 값을 입력하거나, [키워드] 필드를 비워 두어 제공할 일자를 기준으로만 검색합니다.

참고: 사용자 입력의 시작 및 끝 부분에 자동으로 와일드카드(*)가 추가되기 때문에 [키워드] 필드에서 부분 단어에 와일드카드를 사용할 필요가 없습니다. 정확한 일치 항목을 검색하기 위해 같음 기호(=)를 사용할 수 있습니다.

5 필요한 경우 일자 범위를 입력합니다. 이때 연도는 4자리 숫자(예: 2010)로 입력합니다.

- [약속]의 경우 해당 날짜가 [시작 시간(날짜)]에 적용됩니다.
- [태스크]의 경우 해당 날짜가 [만기일]에 적용됩니다.
- [기회]의 경우 해당 날짜가 [마감일]에 적용됩니다.
- 다른 모든 레코드 유형의 경우 해당 날짜가 [생성일]에 적용됩니다.

6 [이동]을 클릭합니다.

각 레코드 유형에 대한 결과가 나타납니다.

관련 항목

여러 레코드 유형의 고급 검색에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

■ 여러 레코드 유형의 고급 검색 정보 (페이지 96)

리스트 페이지에서 레코드 찾기

다음 절차에 따라 리스트 페이지에서 레코드를 찾을 수 있습니다.

리스트 페이지에서 레코드를 찾으려면

- 1 찾을 레코드 유형에 대한 탭을 클릭합니다.
- 2 레코드 홈페이지에서 찾으려는 레코드가 포함된 필터링된 리스트를 선택합니다.
작업 표시줄의 [즐거찾기 리스트] 섹션에 필요한 리스트가 있는 경우 해당 리스트로 이동할 수도 있습니다.
- 3 [리스트] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 색인 검색을 사용하여 레코드를 찾습니다.
참고: 사용자 언어가 한국어, 일본어, 중국어 간체 또는 중국어 번체인 경우 [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 없습니다.
 - [빠른 필터] 필드를 사용하여 레코드를 찾습니다.
 - 리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
[색인 검색] 및 [빠른 필터] 필드 사용에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 4 작업할 레코드의 링크를 클릭합니다.
레코드에 대한 [세부사항] 페이지가 열립니다.

검색 창에서 레코드 검색

[검색] 창을 사용하여 작업할 레코드와 연결할 레코드를 검색하고 선택합니다. 일반적으로 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭하여 [검색] 창을 엽니다. 작업하는 레코드 유형에 따라 [레코드 세부사항] 페이지의 특정 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭하여 [검색] 창을 열 수도 있습니다. 또한 스마트 연결이 활성화되어 있으면 경우에 따라 [검색] 창이 자동으로 열립니다. 스마트 연결에 대한 자세한 내용은 [스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 \(페이지 104\)](#)를 참조하십시오.

[검색] 창의 모양과 동작은 다음에 따라 달라집니다.

- **회사에 대해 활성화된 검색 유형.** 회사 관리자가 회사에 대해 선택하는 검색 유형이 키워드 검색 또는 목표 검색인지에 따라 [검색] 창에 다음과 같이 영향을 줍니다.
 - **키워드 검색이 활성화된 경우.** 단일 텍스트 필드가 [검색] 창에 표시됩니다. 검색 기준을 입력하고 Enter 키를 누르거나 [이동]을 클릭하여 레코드 리스트를 재정의할 수 있습니다.
참고: 일부 레코드 유형은 키워드 검색을 지원하지 않습니다. 이러한 레코드 유형에서 키워드 검색이 회사에 대한 기본 검색 유형인 경우 [검색] 창에서 목표 검색을 수행할 수 있습니다.
 - **목표 검색이 활성화된 경우.** [빠른 필터] 검색 필드가 [검색] 창에 표시됩니다. 검색 기준을 입력하고 Enter 키를 누르거나 [이동]을 클릭하여 레코드 리스트를 세분화할 수 있습니다. [고급] 링크도 표시됩니다. 이 링크를 클릭하면 [고급 검색] 페이지가 열립니다. 고급 검색에 대한 자세한 내용은 단일 레코드 유형의 고급 검색 정보 (참조 [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 페이지 92) 및 [단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 \(페이지 96\)](#)을 참조하십시오. 회사에서 장부를 사용하는 경우 장부 선택기도 표시됩니다. 장부 선택기를 사용하여 특정 사용자나 장부에 속하는 레코드로 검색 범위를 좁힐 수 있습니다. 자세한 내용은 [장부 선택기 사용 \(페이지 105\)](#)을 참조하십시오.
- 목표 검색은 권장 검색 유형입니다. 목표 검색 및 키워드 검색에 대한 자세한 내용은 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75) 및 [키워드 검색 정보 \(페이지 83\)](#)를 참조하십시오.
- **검색 창의 연결 유형.** [검색] 창은 작업하는 레코드에 연결할 하나의 레코드를 선택할 수 있는 단일 연결 창이거나, 작업하는 레코드에 연결할 여러 레코드를 선택할 수 있는 다중 연결 검색 창입니다. 예를 들어 다음과 같은 방법으로 태스크에 컨택트를 연결할 수 있습니다.

- [태스크 세부사항] 페이지에서 태스크의 기본 컨택트를 추가하려는 경우 [기본 컨택트] 필드의 검색 아이콘을 클릭합니다. 이 경우 단일 연결 [검색] 창이 열리고 단일 컨택트를 태스크의 기본 컨택트로 선택할 수 있습니다.
- [태스크 세부사항] 페이지의 [컨택트] 관련 정보 섹션에서 태스크에 여러 컨택트를 연결할 수 있습니다. 이 경우 [컨택트] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭합니다. 다중 연결 [검색] 창이 열리고 태스크에 연결할 컨택트를 하나 이상 선택할 수 있습니다.
- 회사 관리자가 [태스크 세부사항] 페이지에 [컨택트] 필드를 추가하는 경우 사용자는 해당 필드의 [검색] 아이콘을 클릭하여 태스크에 여러 컨택트를 연결할 수 있습니다. 다중 연결 [검색] 창이 열리고 여러 컨택트를 선택할 수 있습니다. 선택하는 컨택트는 [컨택트] 필드에 나열되며 [태스크 세부사항] 페이지의 [컨택트] 관련 정보 섹션에도 나열됩니다.
- **회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정하는 검색 레이아웃.** 예를 들어 [검색] 창을 사용하여 컨택트 레코드에 연결할 고객사 레코드를 찾을 경우 [검색] 창의 모양은 사용자 역할에 대한 고객사 레코드 유형의 검색 레이아웃에 따라 달라집니다.
- **회사 프로필의 검색 창의 레코드 유형 리스트 설정.** 이 설정은 [검색] 창에서 검색을 사전 정의된 레코드 리스트로 제한할 수 있는지 여부를 결정합니다. 설정의 기본값은 [사용]이며 [검색] 창에서 검색을 제한할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 항목의 검색 제한 리스트 섹션을 참조하십시오.

검색 레이아웃에서 제어되는 검색 창 기능

회사 관리자가 설정하고 사용자 역할에 할당하는 검색 레이아웃에 따라 다음 단원의 설명과 같이 [검색] 창의 동작이 결정됩니다.

빠른 필터 필드

목표 검색이 회사에 대해 활성화된 경우 사용자 역할에 대한 레코드 유형의 검색 레이아웃에 따라 다음과 같이 [검색] 창에서 [빠른 필터] 필드를 사용하는 방법이 결정됩니다.

- 회사 관리자가 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용 가능하도록 설정하지 않으면 [빠른 필터]를 사용할 수 없습니다.
- 일반적으로 회사 관리자가 검색 레이아웃에서 검색 필드로 사용 가능하도록 설정하는 필드를 기준으로 [검색] 창에 표시되는 레코드 리스트를 필터링할 수 있습니다.
그러나 [검색] 창에 표시되는 레코드 리스트에 대한 검색 기준에 검색 레이아웃에 정의된 검색 필드 중 하나가 아닌 필드가 포함되면 [빠른 필터] 필드를 사용할 수 없습니다. 예를 들어 고객사 레코드를 검색할 때 회사 설정이 사전 정의된 레코드 리스트로 검색을 제한하도록 허용할 경우 [검색] 창에서 [모든 고객 고객사] 리스트를 검색하도록 결정할 수 있습니다. 그러나 [모든 고객 고객사] 리스트에 대한 검색 필드는 [고객사 유형] 필드입니다. [고객사 유형] 필드를 역할에 대한 검색 필드로 사용할 수 있어야 [검색] 창에서 레코드 리스트를 필터링할 수 있습니다. [검색] 창에서 사전 정의된 레코드 리스트 선택에 대한 자세한 내용은 이 항목의 검색 제한 리스트 섹션을 참조하십시오.
- 표준 애플리케이션의 경우 [빠른 필터]의 기본 검색 필드가 각 [검색] 창에 미리 구성됩니다. 하지만 관리자가 사용자 역할에 대한 레코드 유형의 검색 레이아웃에서 [첫 번째 목표 검색 필드를 검색에서 기본 검색으로 사용] 확인란을 선택한 경우, [검색] 창을 열기 전에 레코드 [편집] 또는 [세부사항] 페이지의 필드에 값을 입력하지 않으면 검색 레이아웃의 목표 검색 필드 리스트에 있는 첫 번째 필드가 [빠른 필터]에서 기본 검색 필드로 사용됩니다. 레코드 [편집] 또는 [세부사항] 페이지의 필드에 값을 입력하지 않은 경우에는 [검색] 창에 미리 구성된 기본 검색 필드가 사용됩니다.
- 제품 레코드 유형의 검색 레이아웃에서만 추가 확인란인 [기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성]을 사용할 수 있습니다. 이 확인란 설정으로 [첫 번째 목표 검색 필드를 검색에서 기본 검색으로 사용] 확인란 설정이 재정의됩니다. 다음 표에서는 이러한 확인란 설정이 제품 레코드 유형의 [검색] 창에서 [빠른 필터]의 기본 검색 필드를 결정하는 방법을 설명합니다.

기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성	첫 번째 목표 검색 필드를 검색에서 기본 검색으로 사용	[빠른 필터]의 [기본 검색 필드]	노트
선택됨	선택되지 않음 또는	부서	사용자 레코드에 기본 부서가 지정된 경우 [빠른 필터]의 필

기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성	첫 번째 목표 검색 필드를 검색에서 기본 검색으로 사용	[빠른 필터]의 [기본 검색 필드]	노트
	선택됨		터 값 필드가 기본 부서로 채워집니다. 기본 부서가 지정되지 않은 경우 [제품 검색] 창에서 부서를 선택하여 특정 부서 내의 제품을 검색하는 것이 좋습니다. 부서를 선택하지 않은 경우에는 [이동]을 클릭하여 검색을 완료하면 Oracle CRM On Demand에 검색 결과의 모든 제품이 표시됩니다.
선택되지 않음	선택되지 않음	제품 이름	관리자가 제품 검색 레이아웃에서 이 항목을 검색 필드로 선택하지 않으면 [빠른 필터]에서 [부서] 필드를 사용할 수 없습니다.
선택되지 않음	선택됨	검색 레이아웃에서 목표 검색 필드 리스트의 첫 번째 필드.	관리자가 제품 검색 레이아웃에서 이 항목을 검색 필드로 선택하지 않으면 [빠른 필터]에서 [부서] 필드를 사용할 수 없습니다.

검색 레이아웃 설정이 제품 레코드 유형의 검색 창에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 [제품 검색 레이아웃을 생성할 때의 고려 사항 \(페이지 1249\)](#)을 참조하십시오.

미리 채워진 레코드 리스트

회사 관리자가 레코드 유형의 검색 레이아웃에서 [검색 창이 열릴 때 검색 결과 표시] 옵션을 선택하면 창이 열릴 때 [검색] 창이 레코드 리스트로 채워집니다. 이 옵션을 활성화하지 않으면 [검색] 창이 열릴 때 레코드가 표시되지 않고 원하는 레코드를 찾으려면 검색 기준을 지정해야 합니다.

컨텍스트에 따른 리스트

회사 프로필에서 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 설정 값이 [사용]인 경우 회사 관리자는 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃을 구성하여 레코드 유형에 대한 [검색] 창의 왼쪽 위에 있는 [레코드 유형 리스트] 필드에서 사용 가능한 컨텍스트에 따른 리스트를 시스템 리스트 및 사용자정의 리스트 앞에 표시할지 여부를 지정할 수 있습니다. *컨텍스트에 따른 리스트*는 원하는 레코드를 포함할 가능성이 가장 큰 사전 정의된 레코드 세트입니다. [검색] 창의 [레코드 유형 리스트] 필드에 대한 자세한 내용은 이 항목의 검색 제한 리스트 섹션을 참조하십시오.

표시 열

대부분의 경우 검색 레이아웃에 따라 [검색] 창의 레코드 리스트에 열로 표시되는 필드가 결정됩니다. 그러나 검색 레이아웃이 영향을 주지 않는 일부 사전 구성된 [검색] 창이 있습니다.

검색 제한 리스트

회사 설정에 따라 [검색] 창에서 검색을 사전 정의된 레코드 리스트로 제한할 수 있습니다. 또한 레코드를 검색하는 컨텍스트에 따라 검색을 컨텍스트에 따른 리스트로 제한할 수 있습니다. 검색을 레코드 리스트로 제한하는 기능은 회사 프로필의 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 설정에 의해 결정됩니다. 회사 프로필에서 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 설정이 [사용]인 경우 검색 제한에 사용할 수 있는 사전 정의된 리스트 세트가 최상위 레코드 유형에 대한 모든 [검색] 창의 [레코드 유형 리스트] 필드에 제공됩니다. 여기서 *레코드 유형*은 검색할 레코드 유형의 이름입니다. [레코드 유형 리스트] 필드에서 사용할 수 있는 사전 정의된 리스트 세트에는 표준 리스트와 사용자정의 리스트가 포함될 수 있고 사용 가능한 컨텍스트에 따른 리스트도 포함됩니다.

기본적으로 최상위 레벨 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지 및 홈페이지에서 사용할 수 있는 모든 표준 리스트와 사용자정의 리스트는 해당 레코드 유형에 대한 [검색] 창에서도 사용할 수 있습니다. 그러나 회사 관리자가 사용자 역할에 사용 가능한 리스트를 결정할 수 있고 사용자는 리스트 세트에 나타나는 사용 가능한 리스트를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 \(페이지 140\)](#)을 참조하십시오.

참고: [검색] 창에서 [레코드 유형 리스트] 필드를 사용할 수 있는 경우에는 [검색] 창이 열릴 때 [레코드 유형 리스트] 필드에 있는 리스트 세트의 첫 번째 리스트가 기본적으로 활성화됩니다. [검색] 창에서 일부 컨텍스트에 따른 리스트를 사용할 수 있고 사용자 역할에 대한 검색 레이아웃에 따라 컨텍스트에 따른 리스트가 [검색] 창, [레코드 유형 리스트] 필드에 있는 리스트 세트의 맨 위에 나타나도록 지정되는 경우에는 [검색] 창이 열릴 때 첫 번째 사용 가능한 컨텍스트에 따른 리스트가 기본적으로 활성화됩니다. [검색] 창에서 [레코드 유형 리스트] 필드를 사용할 수 없는 경우에는 [검색] 창에서 지정된 레코드 유형의 레코드에 대한 초기 검색이 접근 가능한 해당 레코드 유형의 모든 레코드에 대해 수행됩니다.

레코드가 [검색] 창에 표시되지 않는 경우에도 [검색] 창에서 활성화된 리스트에 따라 [검색] 창에서 검색되는 레코드 세트에 대한 필터가 결정됩니다. [검색] 창에서 적용하는 모든 추가 필터가 선택한 리스트의 레코드 세트에 적용됩니다. 예를 들어 다음과 같이 설정한다고 가정합니다.

- 회사 프로필에서 [검색] 창의 레코드 유형 리스트 설정 값이 [사용]이므로 [검색] 창에서 사전 정의된 리스트 세트를 사용할 수 있습니다.
- [시/도] 필드 값이 *캘리포니아*인 모든 연락처를 표시하는 *캘리포니아의 전체 내 연락처*라는 사용자정의 리스트가 있습니다.
- *캘리포니아의 전체 내 연락처* 리스트는 레코드 유형에 대한 리스트 세트에 있는 첫 번째 리스트입니다.
- 역할에 대한 연락처 레코드 유형의 검색 레이아웃에서 회사 관리자는 [검색] 창이 열릴 때 채워지지 않고 컨텍스트에 따른 리스트가 리스트 세트의 맨 위에 표시되지 않도록 지정했습니다.

이 경우 [검색] 창에 레코드가 표시되지 않더라도 연락처 레코드 유형에 대한 [검색] 창을 열면 *캘리포니아의 전체 내 연락처* 리스트가 활성화됩니다. [이름] 필터 필드에 *Jane*을 입력하면 [시/도] 필드 값이 *캘리포니아*이고 [이름] 필드 값이 *Jane*인 모든 연락처가 [검색] 창에 반환됩니다. 다른 레코드 리스트에서 이름이 *Jane*인 연락처를 검색하려면 [레코드 유형 리스트] 필드에서 해당 리스트를 선택하고 [이동]을 클릭합니다.

참고: [검색] 창을 열어 연락처를 검색하고 다른 레코드 유형의 레코드로 연결할 경우 *레코드 유형* 리스트 필드에서 즐겨찾는 연락처 리스트를 사용할 수 있습니다. 즐겨찾는 연락처를 선택하여 해당 연락처를 상위 레코드에 연결할 수 있습니다.

컨텍스트에 따른 리스트 정보

[검색] 창에서 사용할 수 있는 일부 컨텍스트에 따른 리스트는 다음과 같습니다.

- [태스크 편집] 페이지의 [고객사] 필드에서 유효한 값을 선택하고 [기본 연락처] 필드에 대한 [검색] 창을 열면 다음 리스트가 컨텍스트에 따른 리스트로 제공될 수 있습니다.
 - 관련 고객사가 기본 고객사인 연락처 리스트. 이 리스트에는 선택한 고객사가 기본 고객사인 모든 연락처가 포함됩니다.

참고: Release 25 이전 릴리스에서는 *관련 고객사가 기본 고객사인 연락처* 리스트의 이름이 *관련 고객사의 연락처*였습니다.

- 관련 고객사의 전체 연락처 리스트. 이 리스트에는 선택한 고객사가 연락처의 기본 고객사인지 여부에 관계없이 선택한 고객사에 연결된 모든 연락처가 포함됩니다.

참고: 다중 연결 [검색] 창을 제외하고 [관련 고객사가 기본 고객사인 연락처] 리스트를 사용할 수 있는 모든 [검색] 창에서 [관련 고객사의 전체 연락처] 리스트를 사용할 수 있습니다. [검색] 창이 다중 연결 창인 경우 [관련 고객사가 기본 고객사인 연락처] 리스트를 사용할 수 있지만 [관련 고객사의 전체 연락처] 리스트는 사용할 수 없습니다.

- [태스크 편집] 페이지의 [연락처] 필드에서 유효한 값을 선택하고 [서비스 요청] 필드에 대한 [검색] 창을 열 경우 [관련 연락처의 서비스 요청] 리스트를 컨텍스트에 따른 리스트로 사용할 수 있습니다.
- [태스크 편집] 페이지의 [기회] 필드에서 유효한 값을 선택하고 [사용자정의 오브젝트 01]에 대한 [검색] 창을 열면 [관련 기회]가 [기본 리스트]로 설정된 사용자정의 오브젝트 01을 컨텍스트 인식 리스트로 사용할 수 있습니다.

- [서비스 요청 편집] 페이지의 [컨택트] 필드에서 유효한 값을 선택하고 [금융 계정] 필드에 대한 [검색] 창을 열 경우 [관련 컨택트의 금융 계정] 리스트를 컨텍스트에 따른 리스트로 사용할 수 있습니다.
- [리드 편집] 페이지의 [고객사] 필드에서 유효한 값을 선택하고 [금융 계정] 필드에 대한 [검색] 창을 열 경우 [관련 고객사의 금융 계정] 리스트를 컨텍스트에 따른 리스트로 사용할 수 있습니다.

검색 창에서 레코드 검색 및 선택

이 절차에서는 레코드 검색 및 선택 방법을 설명합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서 파트너 조직의 사용자가 검색 창으로 사용자를 검색하는 경우 검색을 수행하는 사용자의 역할에 [검색에서 브랜드 담당자 사용자 보기] 권한이 사용으로 설정되어 있지 않으면 검색에서 브랜드 담당자 회사의 사용자가 반환되지 않습니다. 파트너 조직의 사용자 역할에 [검색에서 브랜드 담당자 사용자 보기] 권한이 사용으로 설정된 경우 검색 창의 검색에서 브랜드 담당자 회사의 사용자가 반환되며 파트너 조직의 사용자가 선택할 수 있습니다. 해당 역할에 [PRM 접근 관리] 권한이 있는 사용자는 다른 역할의 [검색에서 브랜드 담당자 사용자 보기] 권한을 사용으로 설정할 수 있습니다.

검색 창에서 레코드를 검색 및 선택하려면

- 1 레코드 유형 및 회사 관리자가 검색 기능을 설정하는 방법에 따라 [검색] 창에서 다음 방법 중 일부 또는 전체를 사용하여 원하는 레코드를 검색합니다.

- [검색] 창의 *레코드 유형* 리스트 필드에서 사전 정의된 리스트를 선택하여 해당 리스트의 레코드로 검색을 제한하고 [이동]을 클릭합니다.
- [빠른 필터] 필드를 사용하여 리스트를 필터링합니다.

참고: [검색] 창에서 레코드 리스트에 필터를 적용할 때마다 현재 리스트에 있는 레코드만 검색됩니다. 따라서 이미 필터링한 리스트에 두 번째 필터를 적용하면 두 번째 필터를 적용할 때 첫 번째 필터에서 반환된 레코드만 검색됩니다. 모든 필터를 지우려면 [지우기] 단추를 클릭합니다. [지우기]를 클릭하면 원래 선택한 리스트에 적용한 모든 필터가 리스트에서 제거되고 [빠른 필터] 필드가 공백으로 재설정됩니다. 그런 다음 필요에 따라 새 필터를 리스트에 적용할 수 있습니다.

- 목표 검색을 사용하는 경우 [고급] 링크를 클릭하여 고급 검색을 수행합니다. 자세한 내용은 단일 레코드 유형의 고급 검색 정보 (참조 [About Advanced Search of a Single Record Type](#) 페이지 92) 및 [단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 \(페이지 96\)](#)을 참조하십시오.
- 리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.

참고: 일부 레코드 유형의 경우 [신규]를 클릭하여 새 레코드를 생성할 수도 있습니다. 새 레코드가 리스트에 추가됩니다.

- 2 다음과 같이 원하는 레코드를 선택합니다.

- [검색] 창이 단일 연결 창인 경우 필요한 레코드에 대해 [선택]을 클릭합니다.
- [검색] 창이 다중 연결 창인 경우 필요한 각 레코드에 대해 [선택]을 클릭합니다. [사용 가능한 레코드] 리스트에서 [선택된 레코드] 리스트로 레코드가 이동됩니다. 원하는 모든 레코드를 선택한 경우 [확인]을 클릭합니다.

참고: [검색] 창에서 이미 선택된 정보를 제거하고 필드를 비워 두려면 [현재 값 지우기]를 클릭합니다. 그러나 스마트 연결이 설정되어 있는 경우에는 [현재 값 지우기] 단추를 사용할 수 없습니다. 스마트 연결에 대한 자세한 내용은 [스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 \(페이지 104\)](#)를 참조하십시오.

스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보

Oracle CRM On Demand의 *스마트 연결*은 고객사, 컨택트, 기회, 활동 등 다양한 레코드 유형의 레코드를 보다 간편하게 연결할 수 있는 자동 검색입니다. 스마트 연결 기능은 검색 레이아웃의 [자동 확인 사용] 확인란을 통해 관리됩니다. 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

스마트 연결을 사용하도록 설정하면 해당 필드의 기본 레코드와 연결할 레코드 이름의 일부 또는 전체를 입력하여 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 연결을 확인하도록 할 수 있습니다. 변경 사항을 저장하면 Oracle

CRM On Demand에서는 입력한 이름과 일치하는 항목을 검색합니다. Oracle CRM On Demand에서 고유한 일치점을 찾으면 일치하는 레코드가 사용되고 변경 내용이 저장됩니다. Oracle CRM On Demand에서 일치 항목을 찾지 못하거나 가능한 일치 항목을 여러 개 찾으면 추가 검색을 수행하고 적절한 레코드를 선택할 수 있는 [검색] 창이 제공됩니다.

예를 들어 태스크에 고객사를 연결할 때 [태스크 세부사항] 페이지의 [고객사 이름] 필드에 고객사의 이름을 입력할 수 있습니다. 변경 내용을 저장하면 Oracle CRM On Demand에서는 일치하는 고객사를 검색합니다. Oracle CRM On Demand가 일치하는 고유한 고객사를 찾으면 해당 고객사가 사용됩니다. Oracle CRM On Demand가 일치하는 고객사를 찾지 못하거나 일치할 가능성이 있는 여러 고객사를 찾는 경우 [검색] 창이 열립니다. [검색] 창에서 추가 검색을 수행하고 적절한 고객사를 선택할 수 있습니다. [검색] 창 사용에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#)을 참조하십시오.

스마트 연결을 사용하지 않도록 설정하거나 작업 중인 레코드에 연결할 레코드의 이름을 모르는 경우 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하여 [검색] 창을 열어야 합니다. [검색] 창에서 작업 중인 레코드에 연결할 레코드를 검색할 수 있습니다.

참고: 단일 연결 [검색] 창을 사용할 수 있는 경우 스마트 연결을 적용할 수 있습니다. 다중 연결 [검색] 창을 사용할 수 있는 경우에는 스마트 연결을 적용할 수 없습니다.

장부 선택기 사용

[장부] 선택기를 사용하여 검색 범위를 특정 사용자 장부나 사용자정의 장부로 제한할 수 있습니다. [장부] 선택기 컨텍스트에서는 사용자정의 장부를 장부라고 합니다.

장부 선택기가 표시되는 위치

[장부] 선택기는 다음 위치에 표시됩니다.

- 작업 표시줄의 [검색] 섹션
- [검색] 창
- 고급 검색의 [검색 위치] 섹션
- [리스트] 페이지
- [분석] 탭

[장부] 선택기는 다음 조건이 모두 적용되는 경우에만 표시됩니다.

- 회사 프로필에서 [장부 선택기 표시] 옵션이 사용으로 설정되어 있습니다.
- 레코드 유형이 장부에 대해 지원됩니다.

장부에 지원되는 레코드 유형에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

장부 선택기를 사용하여 검색을 제한할 수 있음

[장부] 선택기를 사용하여 검색을 특정 사용자나 장부로 제한할 수 있습니다. 따라서 [장부] 선택기는 사용자 계층과 장부 계층을 표시하며 계층의 맨 위에는 [전체]가 나타납니다. 사용자정의 장부 기능은 기본적으로 사용할 수 없기 때문에 대부분의 직원은 사용자 계층만 볼 수 있습니다.

보고서 및 대시보드의 경우 회사 프로필의 [내역 대상 영역] 설정에서 [전체 가시성]을 선택한 경우에만 장부 계층이 표시됩니다.

장부 계층 구조의 레벨

장부 선택기를 사용하여 레코드 검색을 제한하거나 보고서의 데이터를 제한하는 경우 다음과 같이 장부 선택기에 서 특정 수준의 사용자정의 장부 계층 구조를 확인하고 확장 및 축소할 수 있습니다.

- 표준 애플리케이션의 경우 장부 선택기에는 계층 구조에서 접근할 수 있는 최상위 수준의 장부가 하나 이상 표시되며 이 계층 구조 수준과 각 하위 수준을 확장 및 축소할 수 있습니다. 접근할 수 있는 수준 위의 계층 구조 수준은 표시되지 않습니다.
- 관리자가 회사 프로필의 [장부 선택기에 상위 장부 계층 구조 표시] 확인란을 선택하면 다음과 같이 됩니다.

- 접근할 수 있는 최상위 수준의 장부가 하나 이상 표시됩니다. 이 수준의 계층 구조와 각 하위 수준을 확장하고 축소할 수 있습니다.
- 접근할 수 있는 수준 위의 각 계층 구조 수준에는 아래 하위 장부의 상위 장부가 표시됩니다. 사용자 역할에서 [장부] 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 확인란이 선택되어 있으면 표시된 모든 계층 구조 수준을 확장하고 축소할 수 있습니다. 이 확인란이 선택되지 않은 경우에는 접근할 수 있는 계층 구조 수준과 하위 수준만 확장하고 축소할 수 있습니다.

접근할 수 있는 장부 이름은 장부 선택기에 기본 텍스트 색상으로 표시됩니다. 표시되지만 접근할 수 없는 장부 이름은 빨간색으로 표시됩니다.

참고: 검색 제한 또는 보고서 데이터 제한 이외의 다른 이유로 장부 선택기를 사용하여 장부를 선택하면 접근할 수 없는 장부를 비롯하여 모든 사용자정의 장부가 장부 선택기에 표시되며 모든 장부 이름이 기본 텍스트 색상으로 표시됩니다. 예를 들어 장부 선택기로 장부를 선택하여 레코드에 할당하면 모든 장부가 장부 선택기에 표시됩니다.

장부 계층에서 레벨을 확장할 때 계층의 해당 레벨에 장부가 500개 이상 있으면 해당 장부가 500개 집합으로 그룹화됩니다. 장부 집합 레이블에 집합의 첫 번째 장부의 이름과 마지막 장부의 이름이 표시됩니다. 적절한 장부 집합을 확장하여 원하는 장부를 찾을 수 있습니다. 마지막 장부 집합에는 500개 미만의 장부가 포함될 수 있습니다.

장부 선택기의 기본 장부

사용자 레코드의 설정에 따라 장부 선택기에 기본적으로 표시되는 장부가 결정됩니다. 장부 선택기의 기본 장부에 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)에서 다음 필드에 대한 설명을 참조하십시오.

- 기본 장부
- 분석용 기본 장부
- 기본 장부 유지

장부 선택기에서 장부를 선택할 때 적용되는 고려 사항

장부 선택기에서 장부를 선택할 때 다음과 같은 사항을 고려해야 합니다.

- 하위 장부가 있는 장부를 선택할 경우 상위 장부 및 해당 하위 장부가 모두 선택됩니다.

주의: 최적의 성능을 위해서는 반드시 필요할 때만 하위 장부를 포함하십시오.

- 사용자마다 기본 장부 집합을 가지고 있습니다. [전체]를 선택하면 사용자와 해당 부하 직원에게 해당되는 전체 장부가 선택됩니다.
- [사용자] 계층 구조 내에서 자신의 접근 권한을 해당 사용자나 조직의 다른 사용자에게 위임한 사용자를 선택할 수 있습니다.
- 장부나 사용자를 선택하고 [확인]을 클릭하면 해당 장부나 사용자의 이름이 [장부] 선택기에 표시됩니다. 더하기 기호(+)는 해당 계층의 하위 항목도 선택되었음을 나타냅니다.
- [하위 항목 포함] 확인란을 사용하여 하위 장부나 부하 직원을 해당 계층 구조에 포함할지 여부를 제어할 수 있습니다.

참고: 활성 파트너 레코드가 생성될 때 자동으로 생성되는 장부는 [파트너] 레코드 유형에 대한 [장부] 선택기에만 나타납니다.

고급 키워드 검색을 사용하여 레코드 찾기

회사 관리자가 작업 표시줄 또는 글로벌 헤더에서 [고급 키워드 검색] 섹션을 설정한 경우 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서 레코드를 검색하는 것 외에도 고급 키워드 검색을 사용하여 레코드를 찾을 수 있습니다. 고급 키워드 검색은 다음 레코드 유형에 대해 사용할 수 있습니다.

- 고객사
- 약속
- 컨택트

- 기회
- 태스크

검색 문자열을 입력하면 고급 키워드 검색 기능은 검색하고 있는 레코드 유형에 대해 사용자에게 표시 가능한 모든 레코드의 여러 주요 필드에서 해당 문자열을 찾으려고 시도합니다. 예를 들어 고객사를 검색하는 경우 고급 키워드 검색은 [고객사 이름], [위치] 및 [청구 구/군/시] 필드를 검색하여 필요한 고객사를 찾습니다. 예를 들어 세 개의 고객사 레코드가 있는데 첫 번째는 [위치] 필드가 San Francisco로 설정되어 있고 두 번째 및 세 번째는 [위치] 필드가 San Mateo로 설정되어 있다고 가정해 보겠습니다. San을 검색 문자열로 입력하면 고급 키워드 검색에서 세 고객사 레코드를 모두 반환합니다. 그러나 San Mateo를 검색하면 검색에서 두 번째 및 세 번째 고객사 레코드만 반환합니다. 고급 키워드 검색에 대한 자세한 내용은 고급 키워드 검색 정보를 참조하십시오.

회사 관리자가 레코드 유형에 대한 사용자 역할에 할당되는 검색 레이아웃에 대해 [선택한 검색 결과 필드로 고급 키워드 검색 구성] 옵션을 선택하면 해당 유형의 레코드에 대한 고급 검색 시 검색 레이아웃에 정의된 결과 필드 세트가 표시됩니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 고급 검색 시 레코드 유형의 키 필드가 표시됩니다. 예를 들어 관리자가 연락처에 대한 [검색 레이아웃 마법사]에서 [이름], [성], [고객사] 필드만 구성할 경우 연락처를 검색하면 검색 결과 페이지에 해당 필드만 표시됩니다.

시작하기 전에. 다음 프로시저를 완료하려면 회사 관리자가 다음 중 하나를 수행해야 합니다.

- 작업 표시줄에 [고급 키워드 검색] 섹션을 설정합니다.
- 현대식 스타일 인터페이스를 사용하는 경우 글로벌 헤더의 검색 아이콘에 [고급 키워드 검색] 섹션을 설정합니다.

고급 키워드 검색을 사용하여 레코드를 찾으려면

- 1 다음과 같이 작업 표시줄 또는 글로벌 헤더의 [고급 키워드 검색] 섹션으로 이동합니다.
 - 관리자가 작업 표시줄에 [고급 키워드 검색] 섹션을 설정한 경우 작업 표시줄의 해당 섹션으로 이동합니다. 작업 표시줄 표시 및 숨기기에 대한 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.
 - 현대식 스타일 사용자 인터페이스를 사용하고 관리자가 글로벌 헤더의 검색 아이콘에 [고급 키워드 검색]을 설정한 경우 검색 아이콘을 클릭하여 [고급 키워드 검색] 섹션으로 이동합니다.
- 2 [고급 키워드 검색] 섹션에서 레코드 유형을 선택합니다.

참고: 고급 키워드 검색에서는 고객사, 약속, 연락처, 기회 및 태스크 레코드 유형만 지원됩니다. 고급 키워드 검색 섹션에 기본적으로 표시되는 레코드 유형은 사용자 개인 세부사항 페이지의 기본 검색 레코드 유형 필드에 따라 설정됩니다.

팁: 고급 키워드 검색 기능이 검색하는 필드를 레코드 유형별로 보려면 레코드 유형을 선택한 다음 마우스를 검색 필드 옆의 도구 설명 아이콘에 올려놓습니다.

- 3 검색할 문자열을 검색 필드에 입력합니다.
- 4 [실행] 또는 [고급 검색]을 클릭합니다.

팁: 검색 요청이 시간 초과되었음을 나타내는 메시지가 표시되면 고급 검색을 사용하여 기준을 추가로 세분화할 수 있습니다. 자세한 내용은 [고급 검색 사용 \(페이지 92\)](#)을 참조하십시오. 검색 및 리스트 최적화에 대한 자세한 내용은 교육 및 지원 웹 사이트를 참조하십시오. 교육 및 지원 웹 사이트에 접근하려면 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 위쪽에서 [교육 및 지원] 글로벌 링크를 클릭한 다음 원하는 레코드의 링크를 클릭합니다.

- [실행]을 클릭한 경우 세부사항 페이지를 열려는 레코드의 링크를 클릭할 수 있습니다.
 - [고급 검색]을 클릭한 경우 2단계에서 선택한 레코드 유형이 포함된 고급 검색 페이지가 열립니다. 해당 레코드 유형은 고급 검색 페이지에 미리 선택되어 있습니다.
- 그런 다음 고급 검색 페이지에서 검색 매개변수 및 기준을 완료할 수 있습니다. 고급 검색 사용에 대한 자세한 내용은 [고급 검색 사용 \(페이지 92\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 고급 키워드 검색 정보 (페이지 108)
- 레코드 찾기 (페이지 74)
- 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75)
- 키워드 검색 정보 (페이지 83)
- 작업 표시줄에서 레코드 검색 (참조 [Searching for Records in the Action Bar](#) 페이지 85)
- 고급 검색 사용 (페이지 92)

고급 키워드 검색 정보

Oracle CRM On Demand는 목표 검색 및 키워드 검색 외에도 고급 키워드 검색을 지원합니다. 고급 키워드 검색은 입력된 검색 문자열과 정확히 일치하는 문자열이 포함된 레코드 외에도, 유사한 문자열이 포함된 레코드를 찾을 수 있습니다. 이 검색은 문자열 순서 또는 문자열이 공백이나 구두점으로 나뉜 방식에 상관없이 정확한 검색 문자열과 레코드를 일치시킬 수 있습니다. 단어의 어원을 기반으로 레코드를 일치시킬 수 있으며 철자가 유사한 단어를 일치시킬 수도 있습니다.

일반적으로 목표 검색은 고급 키워드 검색보다 성능이 더 뛰어납니다. 검색하려는 정확한 문자열을 알고 있는 경우 고급 키워드 검색 섹션이 아닌 UI의 검색 또는 고급 검색 섹션에서 사용할 수 있는 목표 검색을 사용합니다. 정확한 문자열을 모르고 유사한 레코드를 찾으려는 경우 고급 키워드 검색을 사용합니다.

고급 키워드 검색에는 다음 표에 표시된 것처럼 지원되는 필드를 포함하는 선택된 레코드 유형을 검색하는 데 사용되는 검색 필드가 하나 있습니다.

레코드 유형	고급 키워드 검색에 포함된 필드
고객사	■ 고객사 이름 ■ 위치 ■ 청구 구/군/시
약속	■ 주제
컨택트	■ 컨택트 이름 ■ 컨택트 성 ■ 전자메일 ■ 컨택트 구/군/시
기회	■ 기회 이름
태스크	■ 주제

각 레코드 유형의 고급 키워드 검색 섹션에 있는 도구 설명은 해당 레코드 유형에 대해 지원되는 필드를 나타냅니다. 예를 들어 고객사를 검색하는 경우 *Sunnyvale*을 입력하면, 고급 키워드 검색은 접근할 수 있는 모든 고객사의 [고객사 이름], [위치] 및 [청구 구/군/시] 필드에서 *Sunnyvale*을 검색합니다. 검색은 지원되는 검색 필드에 입력한 검색 문자열이 포함된 레코드를 모두 표시합니다.

고급 키워드 검색 특성

이 항목에서는 고급 키워드 검색의 특성에 대해 설명합니다.

- 검색에서는 다음과 같이 단어를 일치시킵니다.
 - 정확한 단어 일치
정확한 검색 문자열 즉, 검색에 입력한 문자열과 철자가 동일한 문자열이 있는 레코드를 검색합니다.
 - 누적 일치

검색 문자열이 한 번 이상 포함된 레코드를 검색합니다. 발견된 검색 문자열 일치 항목 수 및 일치 발생 빈도로 결정되는 누적 점수에 따라 반환된 레코드의 순위가 지정됩니다. 예를 들어 *First National Bank of Arizona*를 검색하면 네 개의 문자열 값이 일치하는 Arizona First National Bank 레코드가 먼저 반환되고 그 다음에 세 개의 문자열 값만 일치하는 First National Bank 레코드가 반환됩니다.

■ 어간 일치

조회 문자열과 어원이 동일한 값이 포함된 레코드를 검색합니다. 예를 들어 Manufacturer를 검색하면 Manufacturer 외에도 Manufacturing 또는 Manufactured가 포함된 레코드를 반환합니다. 어간 일치는 영어에서만 지원됩니다.

■ 퍼지 일치

지정된 검색 문자열의 단어와 철자가 유사한 단어가 포함된 레코드를 검색합니다. 예를 들어 철자가 Oracle로 잘못된 Oracle을 검색하면 Oracle이 포함된 레코드를 찾습니다. 퍼지 일치는 영어에서만 지원됩니다.

■ 이 검색에서는 대소문자를 구분하지 않습니다(예: *Bella*를 검색하면 *Bella* 또는 *bella* 반환).

■ 이 검색에서는 다음 항목을 무시합니다.

■ 발음 구별 부호(예: *Velka*를 검색하면 *Velká* 반환)

■ 구두점(다음 항목 포함)

- 아포스트로피(')
- 대괄호([])
- 꺾쇠 괄호(< >)
- 중괄호({ })
- 괄호(())
- 콜론(:)
- 쉼표(,)
- 대시(—)
- 생략 부호(… … …)
- 느낌표(!)
- 마침표(.)
- 하이픈(-)
- 물음표(?)
- 따옴표(‘ ’ “ ” ’ ’ ’)
- 세미콜론(;)
- 슬래시(/)

■ 노이즈 단어

검색 조회에서 고급 키워드 검색은 영어, 덴마크어, 네덜란드어, 핀란드어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 포르투갈어, 스페인어 및 스웨덴어의 노이즈 단어를 무시합니다. 노이즈 단어는 너무 일반적이어서 검색에 유용하지 않으므로 검색 시간을 절약하기 위해 무시되는 단어입니다. 영어에서 노이즈 단어의 예로는 *or*, *and* 또는 *the* 같은 단어를 들 수 있습니다.

■ 고급 키워드 검색에는 특수 검색 색인이 필요합니다. Oracle CRM On Demand의 데이터는 시간 간격마다 검색 색인과 동기화되므로 최근에 추가 또는 수정된 레코드는 이후 시간까지 찾을 수 없습니다.

■ 고급 키워드 검색은 복잡한 검색이므로 검색 기준 및 데이터 품질에 따라 검색 성능이 달라질 수 있습니다. 보다 구체적인 검색 기준으로 검색하거나 검색할 정확한 문자열이나 필드를 알고 있는 경우 고급 검색을 사용하는 것이 좋습니다.

표시 전 버퍼 지원

고급 키워드 검색은 표시 전 버퍼 검색을 지원합니다. 표시 전 버퍼 검색은 검색하고 있는 특정 레코드 유형의 지원되는 필드에 검색 문자열이 포함되어 있는 최근 항목 리스트에서 레코드를 검색합니다. 표시 전 버퍼 검색은 대소문자를 구분하지 않으며 발음 구별 부호를 무시합니다. 일치하는 필드 값 처음에 있거나, 필드 값 부분 문자열이거나, 필드 값 끝에 있을 수 있습니다.

지원되는 최근 항목 리스트에는 다음 리스트가 포함됩니다.

- 최근 확인한 내 레코드 유형
- 최근 생성한 내 레코드 유형
- 최근 수정한 내 레코드 유형

검색 문자열을 입력하는 경우 표시 전 버퍼 검색은 [고급 키워드 검색] 섹션 근처에 작은 최근 항목 창을 엽니다. 이 창은 입력한 검색 문자열 문자와 일치하는 문자열이 포함된 레코드를 모두 나열합니다. 나열할 수 있는 최대 레코드 수는 10개입니다. 사용자가 검색 문자열을 입력하면 표시 전 버퍼 검색은 굵은 글꼴의 문자를 한 번에 하나씩 일치시킵니다. 창에 나열된 항목은 레코드 이름을 나타내며 레코드 이름 뒤 괄호([]) 안에 지원되는 필드 이름이 표시됩니다. 다음 표에 표시된 것처럼 레코드 이름은 필드에서 파생됩니다.

레코드 유형	레코드 이름을 파생시키는 표시된 필드
고객사	고객사 이름
약속	주제
컨택트	이름 성
기회	기회 이름
태스크	주제

검색 문자열이 지원되는 필드의 값과 일치하면 일치하는 값이 굵게 표시됩니다. 예를 들어 값이 고객사 레코드의 [위치] 필드에 포함되어 있으면 창에 고객사 이름(위치, 청구 구/군/시)이 표시됩니다. 예를 들어 다음 표에 표시된 설정으로 세 개의 고객사를 생성할 수 있습니다.

고객사 이름	위치	청구 구/군/시
Account1	캘리포니아	Sunnyvale
Account2	캘리포니아	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

고객사에 대해 *Sunnyvale*을 검색하는 경우 *S*를 입력하면 최근 항목 창에 다음이 표시됩니다.

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

*Sunnyv*를 입력하면 최근 항목 창에 다음이 표시됩니다.

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

이 검색은 최근 확인한 고객사, 최근 생성한 고객사 및 최근 수정한 고객사 리스트에서 고객사 이름, 위치 또는 청구 구/군/시 필드에 Sunnyvale이 포함된 고객사 레코드를 반환합니다. 최근 항목 창에 반환된 레코드를 클릭하면 해당 레코드의 세부사항 페이지가 열립니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 고급 키워드 검색을 사용하여 레코드 찾기 (페이지 106)
- 레코드 찾기 (페이지 74)
- 목표 검색 정보 (참조 [About Targeted Search](#) 페이지 75)
- 키워드 검색 정보 (페이지 83)
- 작업 표시줄에서 레코드 검색 (참조 [Searching for Records in the Action Bar](#) 페이지 85)
- 고급 검색 사용 (페이지 92)

레코드 복사

대부분의 레코드 유형에 대해 기존 레코드를 복사하여 새 레코드를 생성할 수 있습니다. 레코드를 복사하면 레코드의 특정 필드 값이 새 레코드로 복사됩니다. 새 레코드에 복사되는 필드 값은 회사 관리자가 결정합니다. 그러나 복사한 레코드와 다른 레코드 간의 링크는 새 레코드로 복사되지 않습니다.

레코드를 복사할 때 새 레코드에 복사되는 값을 변경하고 원본 레코드에서 값이 복사되지 않은 필드에 값을 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 레코드를 복사하는 방법을 설명합니다.

레코드를 복사하려면

- 1 복사할 레코드를 찾습니다.
레코드 찾기에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 레코드 유형의 [리스트] 페이지에서 복사할 레코드의 이름 링크를 클릭합니다.
팁: 대부분의 레코드 유형에 대해 [리스트] 페이지에서 [복사] 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 옵션을 사용할 수 있는 경우 [리스트] 페이지에서 [복사] 옵션을 선택한 다음 4단계로 건너뛵니다.
- 3 레코드의 [세부사항] 페이지에서 [복사]를 클릭합니다.
- 4 [편집] 페이지에서 새 레코드의 세부사항을 입력합니다.
원본 레코드에서 복사된 값을 편집하고 빈 필드에 값을 입력할 수 있습니다.
- 5 새 레코드를 저장합니다.

레코드 미리보기

레코드 미리 보기 기능이 활성화된 경우 다음을 비롯한 Oracle CRM On Demand의 여러 곳에서 레코드 링크를 통해 레코드를 미리 볼 수 있습니다.

- 내 홈페이지
- 레코드 홈페이지
- [레코드 리스트] 페이지
- [레코드 세부사항] 페이지(관련 레코드 리스트 포함)
- 작업 표시줄
- 근접 검색에서 반환된 주소의 위치를 나타내기 위해 맵에 배치되는 핀. 근접 검색 수행에 대한 자세한 내용은 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354)을 참조하십시오.

레코드 미리 보기 설정에 따라 레코드 링크에 마우스 포인터를 올려 놓거나 레코드 링크에 마우스 포인터를 올려 놓으면 나타나는 미리 보기 아이콘을 클릭하면 미리 보기 창이 열립니다. 미리 보기 창에는 [레코드 세부사항] 페이지의 첫 번째 섹션이 표시됩니다.

레코드 미리 보기 설정은 개별 사용자가 회사 수준에서 지정할 수 있습니다. 사용자의 개인 설정은 회사 설정을 덮어씁니다.

레코드 미리 보기 설정에 대한 자세한 내용은 [레코드 미리 보기 모드 설정 \(페이지 715\)](#)을 참조하십시오. 회사 수준에서 레코드 미리 보기 모드 설정에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

참고: iOS 운영 체제를 실행 중인 장치를 통해 Oracle CRM On Demand에 접근할 경우 레코드 미리 보기 기능을 사용할 수 없습니다.

레코드를 미리 보려면

- 레코드 링크에 마우스 포인터를 올려 놓습니다.
 - 레코드 미리 보기 옵션이 [링크에 마우스 올려놓기]로 설정되어 있는 경우 미리 보기 창이 자동으로 열립니다.
 - 레코드 미리 보기 옵션이 [미리 보기 아이콘 클릭]으로 설정되어 있는 경우 링크에 마우스를 올려 놓을 때 나타나는 아이콘 아이콘을 클릭하면 미리 보기 창이 열립니다.

참고: 미리 보기 창이 열려 있을 때는 인라인 편집 기능 또는 메시지 센터를 사용할 수 없습니다.

레코드 미리 보기 창을 닫으려면

- 미리 보기 창의 X 아이콘을 클릭하거나 미리 보기 창 뒤에 있는 페이지를 클릭합니다.

참고: UI 요소(미리 보기 창, 레코드 링크 또는 미리 보기 아이콘 제외) 위에 마우스 포인터를 올려 놓으면, 2초 후에 미리 보기 창이 자동으로 닫힙니다.

레코드 잠금 정보

특정 레코드 유형의 경우 회사 관리자는 레코드의 필드에 특정 값이 있는 경우 사용자가 레코드에서 수행할 수 있는 작업을 제한하도록 프로세스를 설정할 수 있습니다. 이 방법으로 사용자가 특정 작업을 수행하지 못하도록 제한하는 기능을 *레코드 잠금*이라고 합니다. 프로세스에서 레코드가 잠기면 Oracle CRM On Demand에서는 프로세스에서 허용하지 않는 작업을 수행할 수 없고 허용되지 않는 작업을 수행하려고 하면 오류 메시지가 표시될 수 있습니다.

회사 관리자가 회사에 대한 레코드 잠금 프로세스를 구성하는 방법에 따라 프로세스에서는 다음과 같이 사용자 작업을 제한할 수 있습니다.

- **레코드수준 작업.** 레코드 잠금 프로세스에서는 잠긴 레코드에서 다음 작업을 수행하지 못하도록 할 수 있습니다.
 - 레코드 갱신.
 - 레코드 삭제.
 - 관계에서 레코드를 제거하면 레코드가 Oracle CRM On Demand에서 삭제되는 경우 다른 레코드와의 관계에서 레코드 제거. 그러나 관계에서 레코드를 제거해도 레코드가 Oracle CRM On Demand에서 삭제되지 않으면 레코드가 삭제되지 않도록 제한한 경우에도 관계에서 레코드를 제거할 수 있습니다.
예를 들어 회사 관리자는 솔루션 레코드 유형에 대한 프로세스를 설정할 수 있습니다. 프로세스에서 승인 상태인 솔루션을 삭제하거나 사용 안함 상태인 솔루션을 갱신하지 못하도록 할 수 있습니다.
- **관련 레코드 수준 작업.** 레코드 잠금 프로세스에서는 상위 레코드가 잠긴 동안 제공된 관련 레코드 유형의 레코드에서 다음 작업을 수행하지 못하도록 할 수 있습니다.
 - 상위 레코드에서 관련 레코드 유형의 새 레코드 생성
 - 상위 레코드의 하위 레코드인 관련 레코드 유형의 레코드 갱신 이 경우 상위 레코드가 잠긴 동안 Oracle CRM On Demand에서 관련 레코드를 업데이트할 수 없습니다.

■ 상위 레코드에 관련 레코드 유형의 기존 레코드 추가

예를 들어 태스크 상태가 완료됨으로 설정된 경우 컨택트 레코드를 태스크에 연결하지 못하도록 제한될 수 있습니다.

■ 필드 수준 작업. 레코드 잠금 프로세스에서는 레코드가 부분적으로 잠기도록 레코드의 필드에 특정 값이 있는 경우 특정 필드를 갱신하지 못하도록 할 수 있습니다.

예를 들어 회사에서 공유 주소를 사용하는 경우에는 주소의 상태가 검증됨으로 설정된 동안 주소 줄 1, 2, 3, [시/도], [우편 번호] 및 [국가] 필드를 갱신하지 못하도록 제한될 수 있습니다. 그러나 주소 레코드에서 계속해서 사용자정의 필드를 업데이트할 수 있습니다.

레코드를 잠그도록 프로세스를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리 \(페이지 1420\)](#)를 참조하십시오.

레코드 잠금 프로세스 재정의 정보

잠긴 레코드를 업데이트할 수 있도록 특정 사용자에게 [프로세스 관리 재정의] 권한이 부여됩니다. 사용자 역할에 [프로세스 관리 재정의] 권한이 활성화되어 있으면 레코드 잠금 프로세스로 인해 잠긴 레코드에서도 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 레코드가 잠겨 있음을 나타내는 경고 메시지나 오류 메시지가 표시되지 않습니다.

레코드 세부사항 갱신

일반적으로 레코드를 담당하거나, 레코드 담당자를 관리하거나, 담당자로부터 레코드 편집 권한을 부여받은 경우 레코드 정보를 업데이트할 수 있습니다. 하지만 회사의 시스템 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 레코드 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다.

또한 솔루션 레코드의 상태를 변경하거나 솔루션을 게시하려면 사용자 역할에 솔루션 게시 권한이 있어야 합니다.

참고: 특정 시스템 필드는 항상 읽기 전용이며 Oracle CRM On Demand에서만 업데이트할 수 있습니다. 항상 읽기 전용인 필드의 몇 가지 예로 [생성됨] 필드와 [생성: 일자] 필드가 있습니다. 둘 다 많은 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다.

다음과 같은 방법으로 레코드를 업데이트할 수 있습니다.

■ 필드를 인라인으로 편집. 레코드 [리스트] 페이지, 레코드 [세부사항] 페이지 및 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에 있는 연결된 레코드에서 개별 필드를 인라인으로 편집할 수 있습니다. 회사 관리자가 회사 프로필에서 인라인 편집을 사용 또는 사용 안함으로 설정할 수 있습니다. 인라인 편집은 기본적으로 사용으로 설정됩니다.

팁: 대부분의 [리스트] 페이지에서 [리스트] 페이지를 나가지 않고 [리스트] 페이지의 레코드 창에 레코드 [세부사항] 페이지를 열 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 페이지의 레코드 창 정보 \(페이지 136\)](#) 및 [리스트 페이지의 레코드 창 사용 \(페이지 137\)](#)을 참조하십시오.

많은 레코드 [리스트] 페이지와 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에 있는 많은 연결된 레코드 리스트에서도 여러 레코드의 여러 필드를 동시에 인라인으로 편집할 수 있습니다. 리스트가 여러 필드를 동시에 인라인으로 편집하는 기능을 지원하는 경우에는 리스트의 왼쪽 상단에 연필 아이콘이 표시됩니다.

참고: 일부 필드 유형은 기본 레코드 [세부사항] 페이지의 연결된 레코드에서 인라인으로 편집할 수 없습니다. 자세한 내용은 기본 레코드에서 연결된 레코드 업데이트 (참조 [기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신 페이지 122](#))를 참조하십시오.

■ [편집] 페이지에서 레코드를 갱신합니다. [리스트] 페이지에서 레코드에 대한 [편집] 링크를 클릭하거나 [세부사항] 페이지에서 레코드에 대한 [편집] 단추를 클릭하여 [편집] 페이지에 접근할 수 있습니다.

■ 레코드 가져오기 사용:

- 사용자 역할에 개인 가져오기 권한이 있는 경우 가져오기 도우미를 사용하여 외부 CSV(쉼표로 구분된 값) 파일에서 레코드 데이터 가져오기
- Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 사용
- 웹 서비스를 사용하여 레코드를 다른 애플리케이션과 동기화

가져올 수 있는 레코드 유형은 사용자 역할에 할당된 권한에 따라 다릅니다. 외부 CSV 파일 및 기타 외부 소스에서 레코드를 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.

이 항목은 필드를 인라인으로 편집하는 방법 및 레코드 [편집] 페이지에서 레코드를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

참고: 미리 보기 창이 열려 있거나 메시지 센터를 사용하는 동안에는 레코드 [리스트] 페이지에서 인라인 편집 기능을 사용할 수 없습니다.

개별 필드를 인라인으로 편집

다음 절차에서는 레코드 리스트 및 레코드 [세부사항] 페이지에서 개별 필드를 인라인으로 편집하는 방법을 설명합니다. 필드를 인라인으로 업데이트하려면 인라인 편집이 사용으로 설정되어 있어야 합니다.

참고: 경우에 따라 개별 필드를 인라인으로 편집할 때 [편집] 페이지로 이동하여 편집을 완료하라는 메시지가 표시될 수 있습니다. 이 프롬프트는 편집해야 하는 추가 필드가 있는 경우나 인라인으로 편집한 필드에 비즈니스 프로세스가 연결되어 있는 경우에 표시됩니다.

개별 필드를 인라인으로 편집하려면

- 1 레코드 리스트 또는 레코드 [세부사항] 페이지에서 업데이트할 필드에 마우스 포인터를 놓습니다. 필드 오른쪽에 편집 아이콘이 나타납니다. 필드 형식에 따라 다른 아이콘이 나타납니다. [세부사항] 페이지에서 읽기 전용 필드에 마우스 포인터를 놓으면 정보가 표시되지 않으며 필드를 클릭해도 아무 작업이 수행되지 않습니다. [전체 리스트] 페이지에서 읽기 전용 필드에 포인터를 놓으면 정보가 표시됩니다. 또한 읽기 전용 필드를 클릭하면 읽기 전용 인라인 편집기가 표시됩니다.
- 2 편집 아이콘을 클릭하거나 필드를 클릭하여 [인라인 편집]을 위한 [편집] 모드를 사용으로 설정합니다. 일부 필드의 경우 필드를 클릭할 때와 편집 아이콘을 클릭할 때의 결과가 다를 수 있습니다. 예를 들어, [전화] 필드를 클릭하면 텍스트 편집기가 표시되고 전화 번호를 직접 입력할 수 있습니다. 편집 아이콘을 클릭하면 전화 편집기가 표시되고 [국가], [지역 번호], [전화 번호] 및 [내선]을 별도로 지정할 수 있습니다.
- 3 필드 값을 업데이트합니다.
- 4 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭하거나 Enter 키를 눌러 변경 내용을 저장합니다.
변경 내용을 취소하려면 빨간색 X-아이콘을 클릭하거나 Esc 키를 누릅니다

레코드 리스트의 여러 필드를 인라인으로 편집

레코드 리스트의 여러 필드를 인라인으로 편집할 때는 다음 사항을 확인하십시오.

- 현재 리스트에 표시된 레코드만 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 특정 레코드만 표시하도록 리스트를 필터링하는 경우 해당 레코드만 업데이트할 수 있습니다.
- 읽기 전용 필드는 회색으로 나타나며 업데이트할 수 없습니다.
- 필수 필드는 다음과 같이 표시됩니다.
 - 정적 레이아웃이 레코드 유형에 사용된 경우 필수 필드는 열 머릿글에 빨간색 별표와 빨간색 텍스트가 나타납니다.
 - 동적 레이아웃이 레코드 유형에 사용된 경우 필수 필드에는 빨간색 테두리가 나타납니다.
 - 조건부 필수 필드인 경우에는 빨간색 테두리가 나타납니다. 조건부 필수 필드는 기본적으로 필수가 아니지만 레코드의 다른 필드 데이터가 특정 조건을 충족할 경우 필수가 되는 필드입니다.
- 다중 선택가능 선택 리스트 필드가 편집 가능한 경우 해당 필드 옆에 [검색] 아이콘이 표시됩니다.
- 통화 필드가 편집 가능한 경우 해당 필드 옆에 통화 아이콘이 표시됩니다.
- 역할의 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우 및 동적 레이아웃에 대해 변경 선택 리스트 필드를 업데이트하는 경우 레코드에 필수였던 일부 필드가 더 이상 필수가 아니게 되거나 필수가 아니었던 일부 필드가 필수가 될 수 있습니다. 마찬가지로, 편집 가능했던 일부 필드가 읽기 전용이 되거나 읽기 전용이었던 일부 필드가 편집 가능하게 될 수 있습니다.

- 필드를 업데이트하면 레코드에 대한 추가 업데이트가 필요할 수도 있습니다. 그런 경우 변경 사항을 저장하려고 하면 메시지가 표시됩니다. 추가 업데이트가 필요한 필드가 리스트에 표시되면 변경 사항을 저장하기 전에 리스트에서 직접 필드에 대한 추가 업데이트를 수행할 수 있습니다. 그렇지 않으면 추가 업데이트가 필요한 리스트의 첫 번째 레코드에 해당하는 [편집] 페이지로 이동하라는 메시지가 나타납니다. [편집] 페이지로 이동하여 레코드를 업데이트하는 경우 변경 사항을 저장하면 Oracle CRM On Demand에 의해 편집하던 리스트로 다시 이동하게 됩니다.
- 레코드를 인라인으로 편집할 때 어떤 이유로든 레코드의 필드에 대한 업데이트가 실패하는 경우 해당 레코드의 필드에 대한 변경 사항이 저장되지 않습니다. 둘 이상의 레코드에 대한 업데이트가 실패하는 경우 변경 사항을 저장하면 오류 메시지가 표시됩니다. 오류 메시지에는 업데이트가 실패한 레코드가 나열됩니다.

다음 절차에서는 레코드 리스트의 여러 필드를 동시에 인라인으로 편집하는 방법을 설명합니다.

레코드 리스트의 여러 필드를 인라인으로 편집하려면

- 1 레코드 리스트에서 연필 아이콘을 클릭하여 [편집] 모드를 활성화합니다.
- 2 필요한 경우 필드 값을 업데이트합니다.
팁: Tab 키와 키보드의 위/아래 화살표 키를 사용하여 커서를 필드로 이동할 수 있습니다.
- 3 리스트의 레코드 업데이트를 끝낸 경우 리스트 상단 또는 하단에 있는 초록색 체크 표시를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
 변경 사항을 저장하기 전이라면 리스트의 상단 또는 하단에 있는 빨간색 X 아이콘을 클릭하거나 Esc 키를 눌러 언제든지 변경을 취소할 수 있습니다. 변경을 취소하면 리스트의 레코드 필드에 대해 변경한 내용이 저장되지 않습니다.

레코드 편집 페이지에서 레코드 세부사항 업데이트

다음 절차에서는 [편집] 페이지에서 레코드 세부사항을 업데이트하는 방법을 설명합니다.

편집 페이지에서 레코드 세부사항을 업데이트하려면

- 1 레코드 [리스트] 페이지에서 레코드에 대한 [편집] 링크를 클릭하거나 [세부사항] 페이지에서 제목 표시줄의 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 2 레코드 [편집] 페이지에서 필요한 정보를 업데이트합니다.
- 3 레코드를 저장합니다.
 - 이 레코드를 저장한 다음 레코드 [세부사항] 페이지를 열려면 [저장]을 클릭합니다. 이 페이지에서 해당 레코드에 정보를 연결할 수 있습니다.
 - 이 레코드를 저장한 다음 [편집] 페이지를 열려면 [저장 후 새로 만들기]를 클릭합니다. 이 페이지에서 다른 레코드를 생성할 수 있습니다.

참고: 관리자는 조건부 필수가 되도록 필드를 구성할 수 있습니다. 즉, 필드가 기본적으로는 필수가 아니지만 레코드의 다른 필드 데이터가 특정 조건을 충족할 경우 필수가 됩니다. 이 경우 이제 필수 필드가 된 필드 옆에 빨간색 별표(*)가 표시되며, 필드에 대한 텍스트 레이블이 표시되는 경우 빨간색 텍스트로 표시됩니다. 필드가 비어 있으면 레코드를 저장하기 전에 업데이트해야 합니다. 조건부 필수 필드를 편집할 때 적용되는 몇 가지 제한에 대한 자세한 내용은 [조건부 필수 필드 정보 \(페이지 1169\)](#)를 참조하십시오.

Linking Records to Your Selected Record

In Oracle CRM On Demand, you can link one record to another. Linking records gives you access to all related information from the records that you view. As an example, you can see a complete view of customer information by linking contacts, opportunities, and activities to an account record.

Linking associates records with each other so that you and others who have access rights to the record have a full view of the information.

You use Lookup windows to search for and select existing records that you want to link to the record you are working with. Depending on how your company administrator sets up the search layout for a record type for your role, the Lookup window for that record type might be populated with records when the window opens. For more information about Lookup windows and how to use them, see [Searching for Records in Lookup Windows \(참조 검색 창에서 레코드 검색 페이지 100\)](#). For information about how smart associations can help you to find a record that you want to associate with another record, see [About Smart Associations and the Auto-Resolve Functionality \(참조 스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 페이지 104\)](#).

Linking New and Existing Records

From the record Detail pages, you can do one or both of the following, depending on the record types you are working with:

- Link existing records to a main record.
- Create new records that are automatically linked to the main record.

New records are added to the database at the same time that they are linked to the selected record. For example, an activity you create from the Lead Detail page is linked to the lead, and then appears in the Activities pages.

NOTE: You can also edit some fields on linked records from the main record Detail page if inline editing is enabled. For information about editing linked records from the main records, see [Updating Linked Records from Main Records \(참조 기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신 페이지 122\)](#).

The following procedure describes how to link one or more records to your selected record in the related information section of the record Detail page.

To link an existing record to your selected record

- 1 Select the main record.
For more information about selecting records, see [Finding Records \(참조 레코드 찾기 페이지 74\)](#).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and click Add.
Depending on the record types that you are linking, either a multiassociation Lookup window or a list page opens.
- 3 Do one of the following:
 - In the multiassociation Lookup window, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.
 - In the list page, click the Lookup icon next to the field to open the Lookup window, and then click Select for the record that you want to link to your main record.

If your administrator makes the List Add button available in a related information section, then you can add multiple records to your selected record, as described in the following procedure.

NOTE: The List Add feature does not support the creation of integration events through workflow actions. Similarly, the List Add feature does not support modification tracking. If your company needs to create integration events when records are linked or unlinked, or needs to track run-time modifications to records, then do not use List Add to link records to your selected record. Also, do not use the List Add feature if your administrator has specified any field as required in the main record Detail page. The List Add feature does not work in this configuration.

To link multiple existing records to your selected record using List Add

- 1 Select the main record.
For more information about selecting records, see [Finding Records \(참조 레코드 찾기 페이지 74\)](#).

- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click List Add.
- 3 In the list of records, click Select for each of the records that you want to link to your main record, and then click OK.

TIP: In the List page, you can also click Remove to remove a record from the list of linked records. You can navigate through the pages of records in the list, filter the list, and change the sort order of the records. You can also start an advanced search for records.

The following procedure describes how to create a new record and link it to your selected record.

NOTE: Depending on the record types that you are working with, you might not be able to create a new, linked record from your selected record.

To create a new record and link it to your selected record

- 1 Select the main record.
For more information about selecting records, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section, and then click New.
NOTE: In some cases, the New button is not available in the related information section. Instead, you must click Add and then click New in the Lookup window to open the form where you can create the new record.
- 3 In the Edit page, create a new record and save it, by clicking either Save or Save and Continue:
 - If you click Save, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the main record's Detail page.
 - If you click Save and Continue, then Oracle CRM On Demand saves the new record and navigates you to the child record's Detail page so that you can associate additional content to the child record, for example, notes and attachments.

NOTE: This navigation only applies to child records that can have other associated record types through related information sections. For example, attachments and notes do not have the Save and Continue button available.

In either case, Oracle CRM On Demand automatically links the new record to the main record.

The following procedure describes how to remove or delete a linked record from the related information section of the record Detail page.

To remove or delete a linked record

- 1 Select the main record.
For more information about selecting records, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the record Detail page, scroll down to the appropriate related information section.
- 3 In the row for the record that you want to remove or delete, select one of the following options from the record-level menu:
 - **Remove.** This option disassociates the records without deleting either of the records.
 - **Delete.** This option deletes the linked record. A deleted record is moved to the Deleted Items page and is permanently removed from the database after 30 days.

NOTE: Where multiassociation Lookup windows are available, you can also remove linked records by clicking Remove for each of the linked records in the multiassociation Lookup window.

다른 레코드 유형에 연결되는 레코드 유형 예

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand의 다른 레코드에 연결할 수 있는 레코드 유형의 몇 가지 예를 보여 줍니다. 정보 열에는 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 레코드 유형을 연결하는 방법에 대한 지침이 나와 있습니다.

선택한 레코드에 연결할 수 있는 레코드 유형은 작업 중인 레코드 유형 및 사용자 또는 관리자가 Oracle CRM On Demand에 사용자 지정한 설정에 따라 다릅니다. Oracle CRM On Demand 또는 산업별 버전의 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management와 같은 특정 버전의 Oracle CRM On Demand에서 작업하는 경우 추가 레코드 유형을 연결할 수도 있습니다.

레코드 유형	정보
고객사	표준 애플리케이션에서 [고객사] 섹션은 컨택트 레코드의 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있습니다. 이 섹션을 레이아웃에 추가해야 할 수도 있습니다. 기존 고객사를 연결하고 컨택트와 관련하여 해당 고객사가 수행하는 역할을 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 고객사 추가 페이지에서 고객사를 선택하고 이 컨택트에 대해 수행하는 역할을 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다. 추가할 고객사가 없으면 검색 창에서 [신규]를 클릭하여 추가할 수 있습니다. 필드 설명은 고객사 필드 (페이지 277)를 참조하십시오. 고객사의 역할이 둘 이상인 경우 해당 행에서 [역할 편집]을 클릭하고 역할을 선택한 다음 레코드를 저장합니다.
고객사 파트너	표준 애플리케이션에서 [고객사 파트너] 섹션은 컨택트 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 이 섹션을 레이아웃에 추가해야 할 수도 있습니다. 고객사를 연결하여 이 레코드의 파트너로 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)을 참조하십시오.
고객사 관계	고객사 간의 관계 추적 (페이지 267)을 참조하십시오.
고객사 팀	레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오.
캠페인	컨택트 레코드에만 해당: 캠페인을 연결하려면 [추가]를 클릭하고 캠페인을 선택한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 캠페인 필드 (페이지 236)를 참조하십시오.
경쟁사	표준 애플리케이션에서 [경쟁사] 섹션은 고객사 및 기회 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 고객사를 연결하여 이 레코드의 경쟁사로 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)을 참조하십시오.

레코드 유형	정보
컨택트	표준 애플리케이션에서 [컨택트] 섹션은 활동 레코드(태스크 및 약속)에 대해서만 사용할 수 있습니다. 사용자 레이아웃에 추가해야 할 수도 있습니다. [기본 컨택트]를 연결하려면 [편집]을 클릭하고 컨택트를 연결합니다. 추가 컨택트를 활동에 연결하려면 [컨택트] 섹션을 찾아 [추가]를 클릭한 다음 컨택트 레코드를 연결합니다. 표준 애플리케이션에서 [컨택트] 섹션은 고객사 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 새 컨택트를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 기존 컨택트를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다. 컨택트 리스트 페이지에서 컨택트를 선택하고 [저장]을 클릭합니다. 추가할 컨택트가 없는 경우에는 검색 창에서 [신규]를 클릭하여 추가할 수 있습니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 컨택트 필드 (페이지 297)를 참조하십시오. 표준 애플리케이션에서 [컨택트] 섹션은 기회 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 기존 컨택트를 기회 레코드에 연결하려면 [추가]를 클릭합니다. 컨택트 리스트 양식에서 컨택트를 선택하고 컨택트의 구매 역할을 정의한 후 [저장]을 클릭합니다. 추가할 컨택트가 없는 경우에는 검색 창에서 [신규]를 클릭하여 추가할 수 있습니다. 필드 설명은 컨택트 필드 (페이지 297)를 참조하십시오. 구매 역할을 선택하여 회사 내에서 컨택트의 권한과 구매 결정 과정에 컨택트가 미치는 영향을 명확히 정의해야 합니다. 구매 역할은 주요 역할 분석 및 정책적 판매 환경 이해에 중요합니다. 참고: 한 컨택트를 여러 기회에 연결하거나 여러 컨택트를 한 기회에 연결할 수 있습니다.
컨택트 관계	컨택트 간의 관계 추적 (페이지 291) 을 참조하십시오.
컨택트 팀	컨택트 레코드에만 해당: 다른 직원에게 컨택트 레코드를 표시하려면 [사용자 추가]를 클릭합니다. [컨택트 팀 사용자 추가] 창의 [컨택트 접근] 필드에서 사용자 이름과 레코드에 대한 사용자의 접근 권한을 선택합니다. 레코드 공유에 대한 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오.
리드	표준 애플리케이션에서 [리드] 섹션은 캠페인 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 새 리드를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [리드 편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 리드 필드 (페이지 253)를 참조하십시오.

레코드 유형	정보
노트	표준 애플리케이션에서 [메모] 섹션은 메모 기능을 지원하는 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 새 메모를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 레코드 [노트] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 메모 추가 (참조 노트 추가 페이지 155)를 참조하십시오.
미결 활동	표준 애플리케이션에서 [미결 활동] 섹션은 많은 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 새 약속이나 태스크를 연결하려면 제목 표시줄에서 [새 약속]이나 [새 태스크]를 클릭하고 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 활동 필드 (페이지 225)를 참조하십시오. 선택한 레코드에 여러 활동을 연결할 수 있습니다. 활동이 시간과 관련되어 있으면 [활동] 리스트 및 [일정]에 활동이 나타납니다. 선택한 레코드를 볼 수 있는 사용자는 레코드에 연결된 활동도 볼 수 있습니다. 다른 사용자가 담당하거나 다른 사용자에게 할당된 활동도 포함됩니다. 활동 리스트 작업에 대한 자세한 내용은 활동 리스트 작업 (페이지 199)을 참조하십시오. 참고: 레코드 유형과 회사 관리자가 레코드 유형에 맞게 할당하는 [세부사항] 페이지 레이아웃에 따라 레코드에 연결된 미결 약속 및 태스크는 [미결 약속] 및 [미결 태스크] 관련 정보 섹션의 [레코드 세부사항] 페이지에 개별적으로 표시될 수 있습니다. 또한 일부 레코드 유형에 대한 [활동] 관련 정보 섹션에는 미결 활동과 완료 활동이 둘 다 표시됩니다.
기회	새 기회를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [기회 편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 기회 필드 (페이지 318)를 참조하십시오. 참고: 기회를 리드에 연결하려면 캠페인과 연결된 리드를 기회로 전환해야 합니다. 자세한 내용은 리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 (페이지 248)을 참조하십시오.
기회 파트너	표준 애플리케이션에서 [기회 파트너] 섹션은 기회 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 고객사를 연결하여 이 레코드의 파트너로 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 기회의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 307)을 참조하십시오.
추천	추천인 추가 (참조 소개 추가 페이지 293)를 참조하십시오.

레코드 유형	정보
관련 솔루션	표준 애플리케이션에서 [관련 솔루션] 섹션은 솔루션 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 솔루션을 추가하려면 [솔루션 추가]를 클릭하고 검색 창에서 기존 솔루션을 선택합니다. 원하는 수만큼 솔루션을 추가할 수 있습니다. 솔루션이 관련된 항목이거나 관련 정보를 공유할 경우에는 솔루션을 서로 연결할 수 있습니다. 새 솔루션을 생성하려면 [신규]를 클릭하고 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 참고: 솔루션 세부사항 페이지에서 연결된 서비스 요청을 검토할 수 있지만 서비스 요청 세부사항 페이지에서 해당 서비스 요청을 연결해야 합니다.
서비스 요청	표준 애플리케이션에서 [서비스 요청] 섹션은 고객사 및 컨택트 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 새 서비스 요청을 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [서비스 요청 편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 요청 필드 (페이지 389)를 참조하십시오.
솔루션	표준 애플리케이션에서 [솔루션] 섹션은 서비스 요청 레코드의 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 솔루션을 연결하려면 [추가]를 클릭합니다. 검색 창에서 [솔루션 ID] 링크를 클릭하여 기존 솔루션에 연결하거나 [신규]를 클릭하여 새 솔루션을 생성할 수 있습니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 솔루션 필드 (페이지 396)를 참조하십시오. 팁: 새 솔루션을 생성하기 전에 솔루션 리스트 페이지에서 해당 솔루션이 관리자가 게시하기를 기다리고 있지 않은지 확인합니다. 검색 창에는 [승인] 상태의 [게시]로 표시된 솔루션만 표시됩니다.
팀	기본적으로 [팀] 섹션은 표준 애플리케이션의 [레코드 세부사항] 페이지에 표시되지 않지만 회사 시스템 관리자가 [팀] 섹션을 특정 레코드 유형에 추가할 수 있습니다. 다른 직원이 이 레코드를 볼 수 있도록하려면 [사용자 추가]를 클릭합니다. [팀 사용자 추가] 창에서 사용자 이름을 선택합니다. 참고: 회사 관리자가 정의한 그룹에 레코드 담당자가 속하는 경우 그룹 멤버가 [팀 관련 정보] 섹션에 자동으로 나타납니다. 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오.
사용자	기본적으로 사용자 섹션은 표준 애플리케이션의 레코드 세부사항 페이지에 표시되지 않지만 회사 관리자가 사용자 섹션을 특정 레코드 유형에 추가할 수 있습니다. 태스크와 관련된 다른 직원을 추적하려면 태스크 세부사항 페이지의 사용자 섹션에서 [추가]를 클릭합니다. 검색 창에서 사용자를 선택합니다. 참고: [팀] 기능과 달리 회사 관리자가 정의한 그룹에 레코드 담당자가 속하는 경우에도 그룹 멤버가 [사용자 관련 정보] 섹션에 자동으로 나타나

레코드 유형	정보
	지 않습니다. [사용자 리스트]는 레코드를 볼 수 있는 권한에 영향을 주지 않으며 추적을 위해서만 사용됩니다.

기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신

다음과 같이 기본 레코드에서 연결된 레코드의 필드를 업데이트할 수 있습니다.

- 인라인 편집을 사용할 수 있는 경우 필드를 인라인으로 편집. 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드 리스트의 개별 필드를 인라인으로 편집할 수 있습니다. 대부분의 연결된 레코드 리스트에서도 여러 레코드의 여러 필드를 동시에 인라인으로 편집할 수 있습니다. 연결된 레코드 리스트가 여러 필드를 동시에 인라인으로 편집하는 기능을 지원하는 경우에는 리스트의 왼쪽 상단에 연필 아이콘이 표시됩니다.

기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 다음과 같은 유형의 연결된 레코드의 필드는 편집할 수 없습니다.

- 연결된 레코드 자체의 [세부사항] 페이지에 표시되지 않는 필드
- 계산된 필드(예: [성명])
- 연결된 레코드의 [편집] 페이지에서 읽기 전용인 필드

또한 동일한 연결된 레코드가 여러 기본 레코드 아래에 표시될 수 있는 경우 관계의 일부인 필드를 편집할 수 있습니다. 그러나 연결된 레코드 자체에 속한 필드는 편집할 수 없습니다. 예를 들어, 고객사 레코드의 [고객사 팀] 관련 리스트에서 [팀 역할] 필드는 고객사와 팀 구성원 간의 관계에 속하므로 편집할 수 있습니다. 그러나 [성]과 [이름] 필드는 팀 멤버의 사용자 레코드에 속하기 때문에 편집할 수 없습니다.

- 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드의 [편집] 페이지를 열고 이 페이지의 필드를 갱신합니다.

다음 절차에서는 기본 레코드 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

기본 레코드 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드를 업데이트하려면

- 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 해당 섹션으로 이동하고 필요에 따라 필드를 편집합니다.

참고: 편집할 레코드가 페이지에 표시되지 않으면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하여 해당 유형의 연결된 레코드를 모두 표시하고 [리스트] 페이지의 레코드 필드를 편집합니다.

필드 인라인 편집에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 기본 레코드 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드를 여는 방법을 설명합니다.

기본 레코드 [세부사항] 페이지에서 연결된 레코드를 열려면

- 1 기본 레코드의 [세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 해당 섹션으로 이동합니다.
- 2 레코드의 [편집] 링크를 클릭하거나(있는 경우) 연결된 레코드의 이름 링크를 클릭합니다.

참고: 편집할 레코드가 페이지에 표시되지 않으면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하여 해당 유형의 연결된 레코드를 모두 표시하고 [리스트] 페이지의 레코드 필드를 편집합니다.

- 3 연결된 레코드의 [편집] 또는 [세부사항] 페이지가 열려 있을 때 레코드 세부사항을 업데이트합니다. 레코드 세부사항 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

즐거찾기 레코드 페이지

[즐거찾기 레코드] 페이지에는 즐거찾기 레코드가 표시됩니다. [즐거찾기 레코드] 페이지에 접근하려면 작업 표시줄의 [즐거찾기 레코드] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. 즐거찾기에 최대 100개의 레코드를 포함할 수 있습니다.

참고: 즐거찾기에 이미 100개 레코드가 있는데 다른 레코드를 즐거찾기에 추가하면 즐거찾기에 가장 오래 있던 레코드가 즐거찾기에서 삭제되므로 새 레코드를 추가할 수 있습니다.

[즐거찾기 레코드] 페이지에서는 다음 표에 나와 있는 태스크를 수행할 수 있습니다.

작업	단계
레코드 순서 변경	[즐거찾기 레코드] 제목 표시줄에서 [즐거찾기 관리] 단추를 클릭합니다. [즐거찾기 관리] 페이지에서 원하는 대로 레코드 순서를 변경합니다. 그러면 작업 표시줄과 [즐거찾기 레코드] 페이지에 레코드가 새로운 순서로 나타납니다.
즐거찾기 리스트에서 레코드 삭제	삭제할 레코드 행에서 [삭제] 링크를 클릭합니다. 팁: 레코드 [세부사항] 페이지 및 [리스트] 페이지의 즐거찾기 레코드 행에 있는 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 즐거찾기 레코드에서 레코드를 제거할 수도 있습니다.
레코드의 세부사항 표시	레코드 이름을 클릭하여 레코드의 [세부사항] 페이지를 표시합니다.
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 하단의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.

리스트 작업

대부분의 레코드 유형에 대해 필터링된 리스트를 사용하여 표시되는 사용자 레코드를 제한할 수 있습니다. 필터링된 리스트에는 해당 리스트의 구성 기준을 충족하는 레코드의 하위 집합이 표시됩니다.

Oracle CRM On Demand에서는 다양한 레코드 유형에 대한 표준 필터링된 리스트를 제공합니다. 사용자 역할에 공개 리스트 관리 권한이 있는 사용자는 사용자정의 필터링된 리스트를 생성하고 다른 사용자가 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다. 회사 관리자는 해당 사용자 역할이 사용할 수 있는 리스트를 결정할 수 있습니다. 또한 작업할 레코드를 반환하기 위해 추가적인 사용자정의 필터링된 리스트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 최상위 레벨 레코드 유형에 사용할 수 있는 리스트에서 홈페이지 및 리스트의 선택 리스트에 표시되는 리스트 세트를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 \(페이지 140\)](#)을 참조하십시오.

필터링된 리스트를 선택하면 레코드 리스트 페이지에서 리스트 기준과 일치하는 레코드 리스트가 열립니다. 한 번에 처음 5, 10, 25, 50, 75 또는 100개 레코드를 페이지에 표시하도록 선택할 수 있습니다. 선택한 옵션은 다시 변경할 때까지 모든 레코드 유형의 [리스트] 페이지에서 유지됩니다. 리스트를 탐색할 때 포인터가 있는 레코드는 배경색이 변경되어 강조 표시됩니다.

회사 설정 및 사용자 프로필의 설정에 따라, 레코드 페이지를 아래로 스크롤할 때 [리스트] 페이지의 열 머리글이 항상 표시될 수 있습니다. 이 기능은 회사 수준에서 켜거나 끌 수 있지만, 개인 프로필에서 회사 수준 [리스트 열 헤더 고정] 설정을 재정의할 수 있습니다. 개인 프로필에서 [리스트 열 헤더 고정] 설정을 변경하는 데 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)을 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 데이터 정렬 중 한 방법만 사용하여 리스트 내에서 정렬 순서를 결정할 수 있습니다. 데이터 정렬 방법은 모든 언어에 대한 최선의 솔루션을 제공하기 위해 선택되었습니다. 그러나 이로 인해 일부 언어에서 일부 문자가 잘못된 순서로 나타날 수 있습니다.

두 페이지 이상의 레코드가 있으면 어떻게 됩니까?

리스트에 한 페이지에 표시할 수 있는 추가 레코드가 있는 경우 다음이 발생합니다.

- 리스트 페이지의 위쪽 또는 아래쪽에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트의 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 번째 페이지 또는 마지막 페이지로 이동할 수 있습니다.
- 아이콘을 클릭하여 리스트의 마지막 페이지로 이동하면 마지막 페이지에 레코드의 전체 페이지가 표시되고 리스트의 마지막 페이지에 표시된 레코드 수는 리스트 페이지에 표시하도록 선택한 레코드 수에 따라 결정됩니다.

예를 들어, 리스트에 총 60개 레코드가 있고 리스트 페이지에 25개 레코드를 표시하도록 선택한다고 가정해 봅시다. 아이콘을 클릭하여 리스트의 마지막 페이지로 이동하면 리스트의 마지막 레코드 25개가 페이지에 표시됩니다.

- 한 번에 한 페이지씩 리스트를 이동하는 경우 리스트의 마지막 페이지에는 리스트의 나머지 레코드만 표시됩니다.

예를 들어, 리스트에 총 60개 레코드가 있고 리스트 페이지에 25개 레코드를 표시하도록 선택한다고 가정해 봅시다. 한 번에 한 페이지씩 리스트를 이동하는 경우 리스트의 처음 두 페이지에는 각각 25개의 레코드가 표시되고 마지막 페이지에는 리스트의 나머지 레코드 10개가 표시됩니다.

리스트 페이지에서 수행할 수 있는 작업

[리스트] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 레코드를 정렬합니다.
- 한 번에 여러 레코드 검토
- 검토, 삭제 또는 업데이트할 레코드 찾기
- 인라인 편집 기능을 사용하도록 설정한 경우 [리스트] 페이지의 필드를 인라인으로 업데이트합니다.
- [리스트] 페이지에서 레코드 창을 사용할 수 있는 경우 레코드 창에서 레코드 [세부사항] 페이지를 열고 [리스트] 페이지를 나가지 않은 상태로 레코드 세부사항을 업데이트합니다.
- 새 레코드를 생성합니다.
- [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭하여 리스트를 즐겨찾기 리스트에 추가합니다.
- [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 리스트를 즐겨찾기 리스트에서 제거합니다.
- 레코드의 행에서 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 레코드에 추가합니다.
- 레코드의 행에서 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 레코드를 즐겨찾기 레코드에서 제거합니다.
- [리스트 세분화 창 토글] 아이콘을 사용할 수 있는 경우 [리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화합니다. 자세한 내용은 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화 \(페이지 136\)](#)를 참조하십시오.
- 열 머리글을 새 위치로 끌어 놓아 리스트의 열 순서를 변경합니다. 열의 순서를 변경한 후 리스트를 선택적으로 저장할 수 있습니다.

리스트 페이지의 열 순서 변경 정보

[리스트] 페이지에서 직접 리스트의 열 순서를 변경할 수 있습니다. 열 머리글에 마우스를 올려 놓았을 때 네 방향 화살표가 표시되면 열을 새 위치에 끌어 놓을 수 있습니다. 브라우저 페이지에 표시될 수 있는 수보다 많은 열이 있는 경우, 열 헤더를 표시된 열의 가장자리로 끌어오면 페이지가 추가 열을 표시하기 위해 자동으로 스크롤됩니다. 변경된 열의 순서는 리스트 페이지 이동, 리스트 정렬, [알파 검색] 제어 및 [빠른 필터] 필드 사용 등 페이지를 새로 고치는 작업을 수행할 때 계속 적용됩니다. 리스트에서 레코드 [세부사항] 페이지를 연 다음 리스트로 돌아가는 경우에도 변경된 순서가 계속 적용됩니다. 그러나 열의 순서를 변경한 후 리스트를 저장하지 않으면, 리스트에서 나간 후 다음에 리스트를 열 때 열이 원래 순서대로 표시됩니다.

리스트 정렬을 위한 사용자정의 필드 사용 정보

성능상의 이유로 일부 사용자정의 필드를 사용하여 리스트를 정렬할 수 없습니다. 다음 일반 규칙이 적용됩니다.

- 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 포함하여 레코드 유형 리스트를 정렬하는 데 다음과 같은 사용자정의 필드 유형을 사용할 수 없습니다.
 - 확인란 필드
 - 웹 링크 필드
 - 다중 선택가능 선택 리스트 필드

그러나 특정 레코드 유형의 경우 리스트 정렬에 사용할 수 없는 기타 사용자정의 필드 유형이 있을 수 있습니다.

- 사용자정의 오브젝트 01-03 레코드 유형의 경우 리스트 정렬에 사용자정의 필드 유형을 사용할 수 없습니다.

리스트 레코드에서 수행할 수 있는 작업

또한 각 레코드 이름 옆에 있는 레코드 수준 메뉴를 사용하여 나열된 레코드에 대해 다음 중 일부 또는 모두를 비롯한 다양한 작업을 수행할 수 있습니다.

- [편집] 옵션을 선택하여 레코드에 대한 [편집] 페이지를 엽니다. 여기서 레코드의 전체 필드를 편집할 수 있습니다.
- 기존 레코드를 복사하여 새 레코드를 생성합니다. 새 레코드에 자동으로 복사되는 필드 값은 회사 관리자가 결정합니다.
- 레코드를 삭제합니다.

페이지에 레코드가 너무 많은 경우 리스트를 추가로 필터링할 수 있습니다. 리스트를 빠르게 필터링하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

각 필터링된 리스트는 기회, 고객사 등의 레코드 유형에만 한정됩니다. 모든 직원이 자신만의 용도로 필터링된 리스트를 생성할 수 있습니다. 그러나 모든 직원이 사용할 수 있는 공개 리스트를 생성하려면 적절한 역할을 할당받아야 합니다.

참고: 사용자 또는 해당 관리자가 생성한 리스트는 생성된 언어로만 표시됩니다. 언어를 전환해도 애플리케이션에서 지원하는 다른 언어의 리스트에는 추가되지 않습니다. 필터링된 기본 리스트만 전체 언어에 나타납니다. 예를 들어, 이탈리아 관리자가 새 리스트를 생성한 경우 스페인어 제품 버전을 사용하는 팀 멤버에게는 새로 생성된 리스트가 표시되지 않습니다.

리스트 페이지의 책갈피 생성 정보

대부분의 리스트에서 리스트의 페이지는 동일한 URL을 공유합니다. 따라서 리스트 내에서 페이지의 책갈피를 생성하면 이 책갈피는 항상 리스트에 처음 접근할 때 연 페이지(일반적으로 리스트의 첫 번째 페이지)에서 리스트를 엽니다. 마찬가지로 리스트 내 페이지의 주소 필드에서 URL을 복사하고 나중에 브라우저 주소 필드에 붙여 넣을 경우 리스트에 처음 접근할 때 연 페이지에서 리스트가 열립니다.

예를 들어, 고객사 홈페이지의 리스트 링크에서 리스트를 열 경우 리스트는 첫 번째 페이지에서 열립니다. 리스트의 세 번째 페이지로 이동하고 해당 페이지의 책갈피를 생성할 경우 새 책갈피는 첫 번째 페이지(처음 리스트에 접근할 때 연 페이지)에서 리스트를 엽니다.

리스트 관리 옵션

대부분의 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지에는 다음 옵션 중 일부 또는 모두가 포함된 [메뉴] 단추가 있습니다.

- **배치 삭제.** 리스트에서 전체 레코드를 삭제합니다. 자세한 내용은 [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)을 참조하십시오.
- **배치 할당 장부.** 장부에서 레코드를 추가하거나 제거합니다. 자세한 내용은 [장부에 레코드 할당 \(페이지 1396\)](#)을 참조하십시오.
- **팀 회원 배치 할당.** 팀 회원을 레코드 리스트에 추가하거나 레코드 리스트에서 팀 회원을 제거합니다. 레코드 리스트에 팀 회원 할당 (참조 [팀 회원을 레코드 리스트에 할당](#) 페이지 146)을 참조하십시오.
- **리스트 내보내기.** 컴퓨터에 저장할 리스트를 내보냅니다. 자세한 내용은 [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.

- **대량 업데이트.** 많은 레코드를 한 번에 업데이트합니다. 자세한 내용은 레코드 그룹 업데이트 (참조 [레코드 그룹 갱신](#) 페이지 147)를 참조하십시오.
- **대량 통화 계획.** 하나 이상의 고객에 대한 계획 통화를 생성합니다. 자세한 내용은 [대량 통화 계획](#) (페이지 210)을 참조하십시오.
- **약속 대량 생성.** 하나 이상의 고객사에 대한 약속을 생성합니다. 자세한 내용은 [여러 고객사에 대한 약속 생성](#) (페이지 276)을 참조하십시오.
- **레코드 수.** 리스트에서 레코드를 카운트합니다. 자세한 내용은 [리스트에서 레코드 카운트](#) (페이지 141).
- **리스트 재정의.** 필터링된 리스트를 세분화합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

참고: 대부분의 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지에서 [리스트] 페이지를 나가지 않고 리스트를 세분화할 수도 있으며 세분화된 리스트를 선택적으로 저장할 수 있습니다. [리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화](#) (페이지 136)를 참조하십시오.

- **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. [리스트 저장]을 클릭하면 [저장] 옵션이 있는 페이지로 바로 연결됩니다.
- **리스트 필터 표시.** 리스트에 대한 주요 정보를 표시합니다. 자세한 내용은 리스트 페이지 보기 (참조 [리스트 보기 페이지](#) 페이지 139)를 참조하십시오. 자세한 내용은 리스트 보기 페이지 를 참조하십시오. [리스트 관리] 페이지에서 [보기]를 클릭하여 이 페이지에 접근할 수도 있습니다.
- **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- **리스트 관리.** 레코드 유형의 리스트를 관리합니다. 자세한 내용은 리스트 페이지 관리 (참조 [리스트 관리 페이지](#) 페이지 138)를 참조하십시오.
- **배치 복원.** 삭제된 레코드 리스트 복원: 레코드 삭제 및 복원 (참조 [레코드 삭제/복원](#) 페이지 170)을 참조하십시오.

리스트 관리 옵션에 접근

리스트 관리 옵션으로 이동하는 방법은 다음 표와 같이 레코드 유형에 따라 다릅니다.

레코드 유형	단계
기본 레코드 유형(탭에 표시됨)	1 페이지 위쪽에서 레코드 탭을 클릭합니다. 2 [리스트] 섹션에서 리스트를 클릭합니다. 3 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다. 다음과 같이 [새 리스트] 페이지에 접근할 수도 있습니다. 1 페이지 위쪽에서 레코드 탭을 클릭합니다. 2 [리스트] 섹션 제목 표시줄에서 [신규] 단추를 클릭합니다.
활동	1 [일정] 탭을 클릭합니다. 2 활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다. 참고: 표준 애플리케이션에서는 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 개별 및 주별 뷰에 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다. 그러나 표시할 다른 리스트를 선택할 수 있으며, 관리자가 사용자 역할에 대해 다른 리스트를 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 일정 설정 (페이지 729)을 참조하십시오. 3 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다.

레코드 유형	단계
경고	1 [홈] 탭을 클릭합니다. 2 [홈페이지]의 [경고] 섹션 아래쪽에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다. 3 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다. 참고: 경고가 없으면 [전체 리스트 표시] 링크도 표시되지 않습니다.
첨부파일	역할에 [콘텐츠 관리 - 첨부파일 및 세부사항 페이지 이미지 관리] 권한이 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다. 1 페이지 위쪽에서 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다. 2 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다. 3 [콘텐츠 관리] 페이지에서 [첨부파일 관리] 링크를 클릭합니다. 4 [첨부파일 관리] 페이지에서 [새 리스트 생성] 단추를 클릭합니다.
사용자	역할에 [사용자 관리] 권한이 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다. 1 페이지 위쪽에서 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다. 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다. 3 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다. 4 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다.
제품 카테고리	역할에 [콘텐츠 관리] 권한이 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다. 1 페이지 위쪽에서 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다. 2 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다. 3 [콘텐츠 관리] 페이지에서 [제품 카테고리] 링크를 클릭합니다. 4 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다.
제품	역할에 [콘텐츠 관리] 권한이 포함된 경우에만 사용할 수 있습니다. 1 페이지 위쪽에서 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다. 2 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다. 3 [콘텐츠 관리] 페이지에서 [제품] 링크를 클릭합니다. 4 [메뉴] 단추를 클릭하고 필요한 옵션을 선택합니다.

표준 필터링된 리스트

표준 필터링된 리스트에 대한 설명은 각 레코드 유형의 *레코드 유형* 홈페이지 작업 항목을 참조하십시오. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 리드 홈페이지 작업 (페이지 243)
- 고객사 홈페이지 작업 (페이지 260)
- 컨택트 홈페이지 작업 (페이지 280)
- 기회 홈페이지 작업 (페이지 303)
- 서비스 요청 홈페이지 작업 (페이지 384)

리스트를 열려면

- 1 레코드 탭을 클릭합니다.
- 2 레코드 [홈페이지]의 [리스트] 섹션에서 작업할 리스트를 선택합니다.

참고: 활동 리스트의 경우 [일정] 탭을 클릭한 다음 페이지 활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. 활동 리스트 작업에 대한 자세한 내용은 [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 리스트 페이지의 레코드 창 정보 (페이지 136)
- 리스트 페이지의 레코드 창 사용 (페이지 137)

Creating and Refining Lists

When you create or refine a list of records, your user role determines which fields you can search and which fields you can display in the list, as follows:

- 사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정된 경우 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당받은 검색 레이아웃에서 회사 관리자가 제공한 모든 검색 필드를 검색할 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자는 대부분의 사용자 역할에 대해 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한을 설정하지 않는 것이 좋습니다. 이 권한이 설정되어 있지 않으면 회사에서 사용하지 않는 필드는 검색 및 리스트 페이지에 표시되지 않습니다. 그러면 불필요한 필드가 표시되지 않기 때문에 사용자가 관심 있는 필드를 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

- 사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있지 않으면 다음 기준을 모두 충족하는 경우에만 필드를 검색할 수 있습니다.

- 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용할 수 있습니다.
- 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시됩니다. 사용자 역할에 대해 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우에는 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 필드가 표시되어야 합니다.

참고: 동적 레이아웃은 사용자가 레코드의 특정 필드에서 선택하는 선택 리스트 값에 따라 동일한 레코드 유형의 여러 레코드에 대해 다양한 필드 집합을 표시하는 페이지 레이아웃입니다.

- When you refine an existing list, some of the fields in the search criteria for the list might not be available to your user role. Any such restricted fields are grayed out, and you cannot edit them. You can remove the restricted fields from the search criteria before you run or save the list. If you run or save the list without removing the restricted fields from the search criteria, then Oracle CRM On Demand automatically removes the restricted fields from the search criteria before running or saving the list.

NOTE: Your company administrator can change the sets of fields that are available in the search layouts for your user role at any time. If your company administrator removes a field that was previously available to you for searching, then the next time that you refine a list with a filter that contains that field, you cannot save the list with that field in the filter. If you do not remove the field from the filter,

then Oracle CRM On Demand automatically removes the field from the filter before running or saving the list.

You cannot search fields of the Note field type.

Your User Role Determines Which Fields You Can Display in the List of Records

Your user role also determines which fields you can display in the list of records that is returned by the search, as follows:

- 사용자 역할에 검색 및 리스트의 모든 필드 권한이 활성화되어 있으면 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다.
- 사용자 역할에 검색 및 리스트의 모든 필드 권한이 활성화되어 있으면 레코드 유형에 대한 사용자 역할에 할당되는 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시되는 경우에만 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 역할에 대한 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우 필드가 레코드 유형에 대한 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 표시되어야 합니다.

About the Sort Fields

Lists with no specified sort field are automatically sorted on the displayed column that provides the most efficient performance. Therefore, it is recommended that you do not specify a sort field when you create a list. In the standard application, a sort field is automatically selected in the New List page, but you can clear the sort field. Your administrator can set up the search layout for a record type for your user role so that a sort field is not automatically selected. For information about setting up search layouts, see [Managing Search Layouts \(페이지 1244\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. 최대 3개의 정렬 필드를 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 연락처 리스트의 경우에는 성, 이름, 부서 순으로 목록을 정렬하도록 선택할 수 있습니다. 세 정렬 필드에 대해 각각 레코드를 오름차순으로 정렬할지 아니면 내림차순으로 정렬할지 지정할 수 있습니다.

If you specify the sort order, then as a best practice use the most restrictive available field as the first sort field, particularly if the search is for a record type that has a large number of records. For example, a search on the Email field for the Contact record type is more efficient if the results are also sorted on the Email field rather than another field such as the Contact Last Name field.

첫 번째 정렬 필드를 선택하고 나면, 첫 번째 정렬 필드와 동일한 레코드에 직접 저장된 정렬 필드만 두 번째 및 세 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 연락처를 검색할 때 연락처의 이름 필드를 첫 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 이 경우 연락처 레코드에 직접 저장된 나머지 정렬 필드만 두 번째 및 세 번째 정렬 필드로 선택할 수 있습니다. 고객사 레코드에 저장된 계정 필드와 같이 다른 레코드에 저장된 필드는 사용할 수 없습니다.

NOTE: If your user role has the Manage Private Lists privilege, then you can access and edit other users' private lists. If your user role has the Delete Private Lists privilege as well as the Manage Private Lists privilege, then you can also delete private lists that were created by other users. Typically, the Manage Private Lists and Delete Private Lists privileges are given to administrators only. 다른 사용자의 개인 리스트를 편집할 때 적용되는 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [다른 사용자가 생성한 개인 리스트 편집 및 삭제 정보 \(페이지 134\)](#)를 참조하십시오.

You cannot use a field of the Note field type to sort a list of records.

The following procedure describes how to set up a list.

Before you begin. When you create a list, you need to enter the fields and values for the criteria that you set up. You might want to first go to the record Edit page, and write down the exact field names and values as they are used in Oracle CRM On Demand. Otherwise, your filtered list might not pick up the correct records. Alternatively, you can print the record Detail page to capture the exact field names. However, the printout does not capture the field values for drop-down lists.

To set up a list

- 1 Create a new list or navigate to the Refine List page for an existing list.

In the List page for most record types, there is a Menu button that includes the options to create a new list or refine an existing list. For more information about accessing list management options, see Working with Lists (참조 [리스트 작업](#) 페이지 123).

참고: 대부분의 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지에서 [리스트] 페이지를 나가지 않고 리스트를 세분화할 수도 있으며 세분화된 리스트를 선택적으로 저장할 수 있습니다. [리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화 \(페이지 136\)](#)를 참조하십시오.

- 2 In the New List page or the Refine List page, in the Search In section, select one of the following options:

- Record Set
- Book

NOTE: The Search In section is not displayed for record types that do not have owners, for example, the Product record type and the User record type. The Book option in the Search In section is available only if the Book feature is enabled for your company.

- 3 If you select the Record Set option, select one of the following from the list in the Record Set field:

- **All records I can see.** Includes records that you have at least View access to, as defined by your reporting hierarchy, the access level for your role, and the access level for shared records.
- **All records I own.**
- **All records where I am on the team.** Includes only records in the filtered list where one of the following applies:
 - You own the records.
 - The records are shared with you by the owner through the Team feature.
 - The records are shared with you through the group assignment feature for accounts, activities, contacts, households, opportunities, and portfolios.
- **All records I or my subordinates own.**
- **All records where I or my subordinates are on the team**
- **My Default Book.** Your default setting for the Book selector, as defined by your company administrator.

- 4 If you select the Book option, select a book, user, or delegate in the Book selector.

For more information, see Using the Book Selector (참조 [장부 선택기 사용](#) 페이지 105).

- 5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

이 확인란을 선택하면 특정 필드에서 검색을 수행할 때 대소문자를 구분하지 않습니다. 이 필드는 [검색 기준 입력] 섹션에서 파란색 텍스트로 표시됩니다.

- 6 In the Enter Search Criteria section do the following:

- a (Optional) If you are refining an existing list filter that contains a search field that is not available to your user role, remove the search field from the list by clicking the X icon beside the field row.

If a search field in the list filter is not available as a search field for your user role, then the field is grayed out, you cannot edit it, and an X icon appears beside the field. You can remove the restricted fields from the list filter. If you run or save the list without removing the restricted fields from the filter, then Oracle CRM On Demand automatically removes the restricted fields from the filter before running or saving the list.

- b Select a field from the Field list.

The fields are prepopulated with the targeted search fields for the record type.

NOTE: If your company administrator does not make any search fields available in the search layout that is assigned to your user role for a record type, then you cannot specify any search criteria for a list of records of that record type.

Certain fields are optimized to improve performance during searches and when sorting lists. These optimized fields are shown in green text in the list of search fields. If your search criteria include a field that is not optimized for searching, your search might be slower.

NOTE: [검색 기준 입력] 섹션에 보라색 텍스트로 표시되는 필드는 [대소문자 구분 안 함] 확인란의 설정과 상관없이 항상 대소문자를 구분하지 않습니다. 이 필드는 빠른 검색에 최적화되지 않았습니다.

If the address field you need does not appear in the drop-down list, select the corresponding one shown in the following table or in About Countries and Address Mapping (참조 [국가 및 주소 매핑 정보](#) 페이지 1551).

NOTE: The fields listed in this table might not apply to all countries or locales.

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Street Number Address 1 Chome	Number/Street
Ku	Address 2
Floor District	Address 3
Shi/Gun	City
Colonia/Section CEDEX Code Address 4 URB Township	PO Box/Sorting Code
MEX State BRA State Parish Part of Territory Island Prefecture Region Emirate Oblast	Province
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Zip/Post Code

- c** Enter the conditions, filter values, and operators (AND, OR) that define the filter.
If you are refining a list, the fields are already populated with criteria that you can refine further.

For information about using filter conditions, see About Filter Conditions (참조 [필터 조건 정보](#) 페이지 77).

TIP: To create a list of service requests that do not have an owner, select the Owner ID field, the Equal to filter condition, and leave the value blank. You can create other null lists using this general approach.

CAUTION: When entering Filter Values, check to make sure that you are following the rules described in About Filter Values (참조 [필터 값 정보](#) 페이지 81). Otherwise, the correct records might not be included in the list.

Examples

Accounts: If you want to create a filtered list of accounts in Canada with annual revenue over \$100,000,000.00, complete the form as follows:

Field	Condition	Value(s)	
Annual Revenue	Greater than	1000000000	AND
Country	Equal to	Canada	

Leads: If you want to create a filtered list of leads with potential revenue over \$100,000.00 and ratings of A or B, complete the form as follows:

Field	Condition	Value(s)	
Potential Revenue	Greater than	100000	AND
Rating	Less than	C	

- 7 [열 표시] 섹션의 [사용 가능한 필드] 리스트에서 [선택한 필드] 리스트로 필드를 이동하여 검색 결과에 열로 표시할 필드를 선택합니다. 위/아래 화살표를 사용하여 선택한 필드의 순서를 변경합니다.

팁: 레코드 리스트가 반환된 후에는 열 머리글을 새로운 위치로 끌어 놓아 리스트의 열 순서를 신속하게 변경할 수 있습니다. 열의 순서를 변경한 후 리스트를 선택적으로 저장할 수 있습니다.

- 8 (Optional) In the Sort Order section, specify the initial sort field or fields that you want, and the sort order, as follows:

■ If you do not want to specify a sort field, and if a sort field is already selected, then clear the sort field.

■ If you want to specify one or more sort fields, then do the following:

- a [정렬 기준] 드롭다운 리스트에서 첫 번째 정렬 필드를 선택하고 [오름차순]이나 [내림차순]을 클릭하여 정렬 순서를 선택합니다.

- b 필요한 대로 두 번째와 세 번째 정렬 필드를 선택하고 해당 필드의 정렬 순서를 지정합니다.

검색 중 및 리스트 정렬 시 성능을 향상시키기 위해 특정 필드가 최적화됩니다. 이 최적화된 필드는 정렬 필드 리스트에서 녹색 텍스트로 표시됩니다. 최적화되지 않은 필드를 정렬 필드로 선택하면 검색이 더 느려질 수 있습니다.

참고: 확인란 유형의 필드는 이 단계의 정렬 필드로 선택할 수 없습니다. 그러나 리스트가 생성된 후에는 열 머리글을 클릭하여 확인란의 값을 기준으로 필드를 정렬할 수 있습니다.

- 9 (Optional) To see the results of your search criteria without saving the list, click Run.

The List page appears displaying the results of your search criteria. You can then click the Menu button in the title bar, and select Save List or Refine List to save your list.

- 10 Click Save, and complete the fields in the Save options section:

Field	Comment
List Name	Type a name for the list (50-character limit). You can use any symbols or punctuation marks except quotation marks (“”) in your List Name. Created lists are arranged in ascending ASCII code order, which means that the sort order is case sensitive. So, all of the list names that start with an uppercase letter appear before the list names that start with a lowercase letter.
Description	Enter a description of up to 251 characters.
List Accessibility	If your user role includes the Manage Public Lists privilege, select one of these options: ■ Private. Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role. ■ Public. Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company. ■ Role Specific. Makes the list available only to users with a specific role.

- 1 (Public lists only) In the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section of the page, specify the availability of the list for the roles for which a list order layout has been defined for the record type, as follows:
 - If you do not want the list to be available to a role, then use the directional arrows to move the role to the List Not Available For section.
 - If you want the list to be available to a role and you also want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then use the directional arrows to move the list to the List Shown in Short List For section. The lists in the short list appear in the List section in the record-type Homepage and in picklists of lists for the record type.
 - If you want the list to be available to a role but you do not want the list to be included in the short list of lists for the record type for the role, then leave the role in the List Available For section.

The Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is available only if all of the following are true:

- Your user role has either the Customize Application privilege or the Manage Role Lists Order privilege, as well as the Manage Public Lists privilege.
- You are either creating a new public list or refining an existing list and saving it as a new public list. Note that if you are refining a public list and overwriting the existing list, then the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section is not available.
- A list order layout is defined for one or more roles.

Only the roles for which a list order layout has been defined are shown in the Choose List Availability for Roles with List Order Layout section.

- 2 Click Save and Run.

The filtered list you created appears in the drop-down list in this page's title bar and in the Lists section of the record Homepage.

TIP: If a message appears indicating that your list request has timed out, refine your list criteria further and try again. You can find more information about optimizing searches and lists on the [Training and](#)

Support Center Web site, which you can access by clicking the Training and Support global link at the top of each page in Oracle CRM On Demand.

다른 사용자가 생성한 개인 리스트 편집 및 삭제 정보

사용자 역할에 [개인 리스트 관리] 권한이 있는 경우 레코드 유형에 대한 [리스트 관리] 페이지를 통해 다른 사용자의 개인 리스트에 접근하고 편집할 수 있습니다. 사용자 역할에 [개인 리스트 삭제] 권한과 [개인 리스트 관리] 권한이 있는 경우 다른 사용자가 생성한 개인 리스트를 삭제할 수도 있습니다. 레코드 유형에 대한 홈페이지에서 [리스트 관리] 링크를 클릭하거나 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지의 [메뉴] 단추에서 [리스트 관리]를 선택하여 [리스트 관리] 페이지를 열 수 있습니다. [리스트 관리] 페이지에 대한 자세한 내용은 [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

다른 사용자가 생성한 개인 리스트를 편집할 때 다음과 같은 고려 사항이 적용됩니다.

- [리스트 관리] 페이지에서 다른 사용자가 레코드 유형에 대해 현재 사용자 언어로 생성한 개인 리스트에 접근할 수 있습니다. 다른 사용자가 다른 언어로 생성한 개인 리스트를 편집하려는 경우 해당 언어로 변경해야 합니다. 언어 변경에 대한 자세한 내용은 [언어 설정 변경 \(페이지 716\)](#)을 참조하십시오.
- 레코드 유형에 대해 다른 사용자에게 제공되는 모든 검색 필드가 본인에게도 제공되도록 사용자 역할을 설정하는 것이 좋습니다. 그러지 않으면 일부 리스트를 성공적으로 편집하지 못할 수 있습니다. 사용할 수 없는 검색 필드가 포함된 리스트를 편집하려고 하면 다음이 발생합니다.
 - 필드가 회색으로 표시되고 편집할 수 없습니다.
 - 리스트를 저장하면 Oracle CRM On Demand의 검색 기준에서 해당 필드가 자동으로 제거됩니다.
- 리스트 정의에 검색 필드를 추가하려는 경우 리스트 담당자에게 해당 필드에 대한 필요한 접근 권한이 있는지 확인합니다. 리스트의 필드 접근 권한을 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 세분화 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.
- 검색할 장부를 선택하려는 경우 리스트 담당자에게 해당 장부에 대한 접근 권한이 있는지 확인합니다.
- 리스트를 저장하고 실행할 때 반환되는 레코드 리스트는 리스트 담당자에게 표시되는 레코드가 아니라 본인에게 표시되는 레코드에 의해 결정됩니다.

리스트 필터링

[리스트] 페이지에서 다음과 같은 두 가지 방법으로 레코드를 빠르게 필터링할 수 있습니다.

- [색인 검색] 컨트롤을 사용하여 특정 열 필터링

참고:사용자 언어가 한국어, 일본어, 중국어 간체 또는 중국어 번체인 경우 [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 없습니다.

- [빠른 필터] 필드 사용

기본적으로 리스트 페이지에는 [색인 검색] 컨트롤(사용할 수 있는 경우)이 표시되지만 필터 토글 아이콘을 클릭하여 [빠른 필터] 필드를 표시할 수 있습니다. [색인 검색] 컨트롤로 다시 전환하려면 [ABC] 아이콘을 클릭합니다. 표시되는 검색 컨트롤은 여러 세션에서 유지됩니다.

참고: 리스트를 필터링하는 데 일반적으로 사용하는 [색인 검색] 컨트롤과 [빠른 필터] 필드는 레코드 창이 열려 있는 동안에는 사용할 수 없습니다. 리스트를 필터링하려면 레코드 창을 닫아야 합니다. 레코드 창에 대한 자세한 내용은 [리스트 페이지의 레코드 창 정보 \(페이지 136\)](#) 및 [리스트 페이지의 레코드 창 사용 \(페이지 137\)](#)을 참조하십시오.

[장부] 선택기에서 장부나 사용자를 선택하여 검색되는 레코드를 제한할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [장부 선택기 사용 \(페이지 105\)](#)을 참조하십시오.

고급 필터링을 위해 리스트 기준을 세분화할 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 페이지 내에서 리스트 세분화 \(페이지 136\)](#) 및 [리스트 생성 및 세분화 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

색인 검색

리스트에서 열 머리글 옆에 있는 화살표는 열이 리스트 정렬 및 필터링에 사용됨을 나타내고 리스트가 오름차순 또는 내림차순으로 정렬될지 여부를 나타냅니다. 사용할 열의 열 머리글을 클릭하여 리스트 정렬 및 필터링에 사용되는 열을 변경할 수 있습니다.

[색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 있는 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 색인 표시줄에서 문자를 클릭하여 해당 문자로 시작하는 레코드만 표시합니다.
- 텍스트 필드에 문자를 입력하고 [이동]을 클릭하여 해당 문자로 시작하는 레코드만 표시하도록 리스트를 필터링합니다. 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [필터 값 정보 \(페이지 81\)](#)를 참조하십시오.

[색인 검색]은 대소문자를 구분하지 않으며 [리스트 재정의] 검색 기준에 영향을 주지 않습니다.

기본 정렬 순서가 색인 표시줄에서 사용하지 않는 열을 기준으로 하기 때문에 색인 표시줄이 활성화되지 않고 해당 문자가 링크가 아닌 경우가 있습니다. 예를 들어, [삭제 항목] 페이지의 기본 정렬 순서는 정렬할 수 없는 [유형 열]을 기준으로 하므로 색인 표시줄이 활성화되지 않습니다. 그러나 [이름] 열 머리글을 클릭하면 데이터가 정렬되고 색인 표시줄이 활성화됩니다.

빠른 필터 필드

[빠른 필터] 필드로 리스트를 필터링하여 선택한 필드가 특정 필터 기준에 맞는 레코드를 표시할 수 있습니다.

[리스트] 페이지의 [결과 표시 조건] 섹션에서 필드 왼쪽부터 값을 선택하거나 입력하여 검색 필드, 필터 조건 및 필터 값(필터 조건에 값이 필요한 경우)을 각각 지정합니다. 필터 조건 리스트에서 사용할 수 있는 값은 사용자가 선택하는 검색 필드에 따라 달라집니다. 사용 가능한 필터 조건에 대한 자세한 내용은 [필터 조건 정보 \(페이지 77\)](#)를 참조하십시오.

필터 값 필드는 필터 유형에 맞게 변경됩니다. 예를 들어, 날짜를 선택하려면 달력 아이콘이 표시되고 전화번호를 지정하려면 전화 아이콘이 표시됩니다. 필터 조건에 아무 값도 필요하지 않으면 필터 값 필드가 숨겨집니다. 텍스트 및 전화 필드의 경우 와일드카드를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [필터 값 정보 \(페이지 81\)](#)를 참조하십시오.

회사 관리자는 사용자 역할의 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃에서 검색 필드로 사용 가능하도록 설정하는 모든 필드를 사용하여 레코드 리스트를 필터링할 수 있습니다. 회사 관리자가 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용 가능하도록 설정하지 않으면 [빠른 필터] 필드를 사용할 수 없습니다.

참고: 필터링할 레코드 리스트에 대한 검색 기준에 사용자 역할의 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃에 정의된 검색 필드 중 하나가 아닌 필드가 포함되면 [빠른 필터] 필드를 사용할 수 없습니다.

[빠른 필터] 필드의 검색은 [리스트 재정의] 검색 기준에 영향을 미치지 않습니다. 또한 [빠른 필터] 필드의 검색은 대부분의 필드에서 대소문자를 구분합니다. 그러나 일부 필드에서는 항상 대소문자를 구분하지 않습니다. 이러한 필드는 보라색 텍스트로 표시됩니다.

팁: 리스트 작업 시 일부 추가 필드의 검색에서 대소문자를 구분하지 않도록 리스트를 재정의할 수 있습니다. [리스트 재정의] 페이지에서 [대소문자 구분 안함] 확인란을 선택한 후 [리스트 재정의] 페이지의 리스트를 실행하면 대소문자를 구분하지 않는 필드가 [빠른 필터] 필드에 파란색 텍스트로 표시됩니다. 하지만 리스트에서 나간 후 다음에 리스트를 열면 리스트에 대한 모든 필드의 검색이 다시 대소문자를 구분합니다. 단, 보라색 텍스트로 표시된 필드는 예외입니다. 사용자가 생성한 개인 사용자정의 리스트와 공개 사용자정의 리스트의 경우, 관련 필드에서 영구적으로 대소문자를 구분하지 않도록 [대소문자 구분 안함] 확인란을 선택한 후 해당 리스트를 저장할 수 있습니다.

[빠른 필터] 필드를 사용하여 리스트를 필터링하려면

- 1 [결과 표시 위치] 레이블 오른쪽의 드롭다운 리스트에서 필드를 선택합니다.
- 2 필터 조건 드롭다운 리스트에서 조건을 선택합니다.
- 3 필요하면 필터 값 드롭다운 리스트에 값을 입력합니다.
- 4 [이동]을 클릭합니다.

리스트 페이지 내에서 리스트 세분화

많은 [리스트] 페이지의 경우 [리스트] 페이지를 나가지 않고 [리스트] 페이지 내에서 [리스트 세분화] 창을 연 다음 리스트 검색 기준을 변경할 수 있습니다. [리스트] 페이지에 표시되는 필드 세트를 변경할 수도 있습니다.

[리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화하려면

- 1 [리스트] 페이지에서 [리스트 세분화 창 토글] 아이콘을 클릭합니다.



- 2 [리스트 세분화] 창에서 검색 기준, 표시할 필드 및 정렬 순서를 요구 사항에 맞게 변경합니다.
리스트 세분화에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- 3 [실행]을 클릭하여 레코드 리스트를 새로 고칩니다.
- 4 [리스트 세분화] 창을 닫으려면 [리스트 세분화 창 토글] 아이콘을 다시 클릭합니다.

[리스트] 페이지 내에서 리스트를 세분화하는 경우 다음과 같은 사항을 고려합니다.

- [리스트 재정의] 창 내에서는 [저장] 단추를 사용할 수 없습니다. 재정의된 리스트를 실행한 후 저장하려면 [리스트] 페이지의 제목 표시줄에 있는 [메뉴] 단추에서 [리스트 저장] 옵션을 선택해야 합니다.
- 검색한 레코드 유형은 변경할 수 없습니다. 다른 레코드 유형의 레코드를 검색하려면 해당 유형의 기존 레코드 리스트를 열거나, 작업 표시줄의 [검색] 섹션에서 [고급]을 클릭하는 등의 방법으로 새 검색을 시작해야 합니다.
- 페이지 내에 [리스트 세분화] 창이 열려 있는 동안에는 [리스트] 페이지에서 다음 기능을 사용할 수 없습니다.
 - [빠른 필터] 필드
 - 장부 선택기. 그러나 [리스트 세분화] 창에서 장부를 선택할 수 있습니다.

리스트 페이지의 레코드 창 정보

여러 [리스트] 페이지에서 [리스트] 페이지를 나가지 않고 레코드 창의 레코드를 열 수 있습니다. 해당 레코드에 필요한 접근 권한이 있는 경우 레코드 창 내에서 레코드 작업을 할 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 레코드 세부사항 보기
- 레코드에 대한 관련 정보 섹션 보기
- 인라인 편집 기능이 활성화된 경우 레코드의 필드 및 [세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션에 있는 필드 편집
- 레코드 미리 보기 기능을 사용하여 연결된 레코드 미리 보기
- 레코드를 삭제합니다.

레코드 창 기능은 Oracle CRM On Demand의 레코드 리스트 대부분에서 사용할 수 있습니다. 특정 리스트에서는 레코드 창을 지원하지 않습니다. 리스트에서 레코드 창이 지원되고 리스트에 레코드가 하나 이상 있는 경우 [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 [레코드 창 토글] 아이콘이 표시됩니다.



리스트에서 레코드 창을 지원하지 않는 경우에는 [리스트] 페이지에서 [레코드 창 토글] 아이콘을 사용할 수 없습니다.

참고: Oracle CRM On Demand의 관리 페이지를 통해 접근하는 모든 리스트에서는 레코드 창이 지원되지 않습니다.

레코드 창에서 작업할 때 적용되는 고려 사항

레코드 창에서 작업할 때는 다음 사항을 확인하십시오.

- **사용자정의 코드 및 사용자정의 웹 애플릿.** 관리자는 사용자정의 코드 및 사용자정의 HTML 헤드 추가를 사용하여 Oracle CRM On Demand의 페이지를 사용자정의할 수 있습니다. 예를 들어 레코드 [세부사항] 페이지에 사용자정의 단추를 추가하거나 사용자정의 코드가 포함된 사용자정의 웹 애플릿을 페이지에 추가할 수 있습니다. 경우에 따라 레코드 창에서 레코드 작업을 할 때 이러한 사용자정의가 예상대로 작동하지 않을 수도 있습니다.
- **레코드 창에서 레코드 갱신 및 새로고침.** 레코드 창에서 레코드가 열려 있을 때 다른 사용자가 레코드를 업데이트하는 경우, 레코드를 업데이트하려고 하면 메시지가 나타납니다. 이 경우 페이지의 리스트 섹션에서 레코드의 행을 다시 클릭하여 레코드 창의 레코드를 새로 고쳐야 합니다.
- **레코드 창에서 레코드 삭제.** 레코드 창에서 레코드를 삭제하는 경우 레코드 창이 닫힙니다. 리스트가 새로 고쳐지고 리스트에서 레코드를 더 이상 사용할 수 없습니다.
- **리스트 페이지에서 나가는 작업.** 레코드 창에서 Oracle CRM On Demand의 다른 페이지를 여는 링크(예: 관련 정보 섹션의 [전체 리스트 표시] 링크)를 클릭하거나 새 레코드 생성과 같은 작업을 수행하는 단추를 클릭하는 경우 새 페이지가 열립니다. [리스트] 페이지가 새 페이지로 대체됩니다. 리스트로 돌아가려면 [뒤로] 링크를 클릭하여 리스트로 되돌아갈 수 있습니다.
- **리스트 탐색 및 인라인 편집.** 다음은 페이지의 리스트 섹션에 적용되는 고려 사항입니다.
 - 리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있고 리스트의 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동할 수 있는 탐색 아이콘은 레코드 창이 열려 있을 때 사용할 수 있습니다. 그러나 레코드 창에 레코드가 열려 있는 경우와 리스트의 다른 페이지로 이동하는 경우에는 레코드가 닫힙니다. 레코드 창은 계속 열려 있습니다.
 - 레코드 창이 열려 있는 동안에는 페이지의 리스트 섹션에 있는 필드를 인라인으로 편집할 수 없습니다.
 - 리스트를 필터링하는 데 일반적으로 사용하는 [색인 검색] 컨트롤과 [빠른 필터] 필드는 레코드 창이 열려 있는 동안에는 사용할 수 없습니다. 리스트를 필터링하려면 레코드 창을 닫아야 합니다.
 - 레코드 창이 열려 있는 동안에는 리스트를 정렬할 수 없습니다. 리스트를 정렬하려면 레코드 창을 닫아야 합니다.
 - 레코드 창이 열려 있는 동안에는 [리스트] 페이지에 표시되는 레코드 수를 변경할 수 없습니다. [리스트] 페이지에 표시되는 레코드 수를 변경하려면 레코드 창을 닫아야 합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [리스트 페이지의 레코드 창 사용 \(페이지 137\)](#)

리스트 페이지의 레코드 창 사용

이 항목에서는 [리스트] 페이지에서 레코드 창을 열고 레코드 작업을 하는 방법을 설명합니다.

다음 절차에서는 [리스트] 페이지에서 레코드 창을 여는 방법을 설명합니다.

[리스트] 페이지에서 레코드 창을 열려면

- 다음과 같은 [레코드 창 토글] 아이콘을 클릭합니다.



레코드 창이 열립니다. 리스트의 첫 번째 열은 페이지의 리스트 섹션에 계속 표시됩니다.

다음 절차에서는 레코드 창에서 레코드를 여는 방법을 설명합니다.

[리스트] 페이지의 레코드 창에서 레코드를 열려면

- 페이지의 리스트 섹션에서 열려는 레코드의 행을 레코드 창에서 클릭합니다.
레코드가 레코드 창에 열립니다. 페이지의 리스트 섹션에서 리스트의 첫 번째 열은 계속 표시되며 열었던 레코드 행은 강조 표시됩니다.

다음 절차에서는 레코드 창이 열려 있는 동안 페이지의 리스트 섹션에 다른 열을 표시하는 방법을 설명합니다.

페이지의 리스트 섹션에서 다른 리스트 열을 표시하려면

- 리스트 헤더에서 [표시할 열 선택] 아이콘(원 안의 아래쪽 화살표)을 클릭한 다음 표시할 열 이름을 선택합니다.

선택한 열은 페이지의 리스트 섹션에 표시됩니다. 레코드 창에 현재 열려 있는 레코드의 행은 리스트에서 강조 표시됩니다.

다음 절차에서는 레코드 창을 닫는 방법을 설명합니다.

레코드 창을 닫으려면

- [레코드 창 토글] 아이콘을 클릭합니다.
레코드 창이 닫힙니다. [리스트] 페이지는 계속 열려 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [리스트 페이지의 레코드 창 정보 \(페이지 136\)](#)

리스트 관리 페이지

[리스트 관리] 페이지에는 특정 레코드 유형에 대해 접근 권한이 있는 필터링된 리스트가 표시됩니다. 페이지에는 각 리스트의 리스트 유형(공용, 개인, 시스템 또는 역할 관련), 리스트를 생성한 사용자의 이름, 리스트를 마지막으로 수정한 사용자의 이름 및 리스트가 마지막으로 수정된 날짜가 표시됩니다.

표시되는 리스트 세트를 필터링할 수 있습니다. 다음 사전 정의의 리스트 세트는 [리스트 관리] 페이지의 드롭다운 리스트에서 사용할 수 있습니다.

- **전체 리스트.** 이 레코드 유형에 대해 접근 권한이 있는 모든 리스트입니다. 이 리스트 세트는 페이지를 처음 열 때 표시됩니다.
- **내 리스트.** 개인 리스트와 사용자가 생성한 모든 공용 또는 역할 관련 리스트를 포함하여 레코드 유형에 대해 생성한 리스트입니다.
- **시스템 리스트.** 표준 애플리케이션에서 레코드 유형에 사용할 수 있는 리스트입니다.
- **내 리스트 순서의 리스트.** [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트 및 레코드 유형에 대한 [검색] 창의 사전 정의의 리스트 세트에 표시되는 리스트입니다.
- **역할 관련 리스트.** 레코드 유형에 대해 접근 권한이 있는 역할 관련 리스트입니다.
- **공개 리스트.** 레코드 유형에 대해 생성된 공용 리스트입니다.
- **비공개 리스트.** 사용자 및 다른 사용자가 레코드 유형에 대해 현재 사용자 언어로 생성한 개인 리스트입니다.
사전 정의의 리스트 세트는 사용자 역할에 [개인 리스트 관리] 권한이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 일반적으로 [개인 리스트 관리] 권한은 관리자에게만 부여됩니다. 다른 사용자의 개인 리스트를 편집할 때 적용되는 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [다른 사용자가 생성한 개인 리스트 편집 및 삭제 정보 \(페이지 134\)](#)를 참조하십시오.

참고: 동일한 이름을 가진 여러 리스트가 단일 레코드 유형에 대해 존재할 수 있습니다. 예를 들어 레코드 유형에 대해 기존 공용 리스트 또는 역할 관련 리스트와 동일한 이름을 가진 개인 리스트를 생성할 수 있습니다. 이 경우 [리스트 관리] 페이지에서 레코드 유형에 대해 모든 리스트를 볼 때 동일한 이름을 가진 리스트가 둘 다 표시됩니다. 마찬가지로, 여러 사용자가 동일한 이름을 가진 개인 리스트를 생성할 수 있습니다. 따라서 사용자 역할에 [개인 리스트 관리] 권한이 있으면 [리스트 관리] 페이지에 이름이 같지만 서로 다른 사용자가 생성한 개인 리스트가 여러 개 표시될 수 있습니다.

사전 정의된 일부 리스트 세트에 대해 빠른 필터 필드를 사용하여 리스트 세트를 세분화할 수 있습니다.

참고: 레코드 유형에 대한 홈페이지에서 [리스트 관리] 링크를 클릭하거나 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지의 [메뉴] 단추에서 [리스트 관리]를 선택하여 [리스트 관리] 페이지를 열 수 있습니다. [리스트] 페이지에서 리스트 관리 옵션에 접근하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

[리스트 관리] 페이지에서는 다음 표에 나와 있는 태스크를 수행할 수 있습니다.

작업	단계
리스트를 즐겨찾기 리스트에 추가	리스트 행에서 [즐겨찾기에 추가] 아이콘을 클릭합니다. 참고: 사용자 역할에 [개인 리스트 관리] 권한이 있는 경우에도 다른 사용자가 생성한 개인 리스트는 즐겨찾기 리스트에 추가할 수 없습니다.
즐겨찾기 리스트에서 리스트 제거	리스트의 행에서 [즐겨찾기에서 제거] 아이콘을 클릭합니다.
레코드 홈페이지 및 리스트의 선택 리스트에 나타나는 리스트 세트를 변경합니다.	리스트 세트 변경에 대한 자세한 내용은 레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 (페이지 140) 을 참조하십시오.
필터링된 리스트 생성	[리스트 관리] 제목 표시줄에서 [새 리스트]를 클릭합니다. [새 리스트] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
리스트 삭제	삭제할 리스트 행에서 [삭제]를 클릭합니다. 자신이 생성한 모든 리스트를 삭제할 수 있습니다. 추가 사항 ■ 사용자 역할에 [비공개 리스트 관리] 권한이 있는 경우 생성한 사람에 관계없이 공개 리스트와 역할 관련 리스트를 삭제할 수 있습니다. ■ 사용자 역할에 [비공개 리스트 관리] 권한과 [비공개 리스트 삭제] 권한이 있는 경우 다른 사용자가 생성한 비공개 리스트를 삭제할 수 있습니다.
리스트의 리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.
리스트 업데이트	업데이트할 리스트 행에서 [편집]을 클릭합니다. 리스트를 업데이트할 수 있는 [리스트 재정의] 페이지가 열립니다. 참고: 애플리케이션과 함께 배포된 표준 필터링된 리스트나 갱신 기능을 사용할 수 있는 상태가 되기 전에 저장한 필터링된 리스트는 변경할 수 없습니다.
리스트에 대한 주요 정보 및 필터 정보 보기	리스트 행에서 [보기]를 클릭합니다. 이 작업을 수행하면 [리스트 보기] 페이지가 열립니다.

리스트 보기 페이지

[리스트 보기] 페이지에는 다음 정보가 표시됩니다.

- **주요 리스트 정보.** 리스트의 이름 및 설명과 다음 사항이 표시됩니다.
 - **리스트 접근.** 리스트 표시 여부를 비공개, 공개 또는 사용자 역할별로 특정하게 설정합니다.
 - **검색 위치.** 리스트를 필터링하기 위해 검색되는 레코드의 하위 집합입니다.
- **필터 정보.** 필터링된 리스트를 생성하는 데 사용되는 필드, 필터 조건 및 필터 값입니다.

■ **선택한 필드.** 검색 결과에 열로 표시하도록 선택한 필드와 기본 검색 필드로 선택한 필드의 정렬 순서입니다. [리스트 보기] 페이지에 접근하려면 리스트 페이지의 [메뉴] 단추에서 [리스트 필터 표시]를 선택합니다. 리스트 관리 옵션에 접근하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경

회사 관리자는 해당 사용자 역할이 사용할 수 있는 리스트를 결정할 수 있습니다. 개인용 사용자정의 리스트를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 최상위 레벨 레코드 유형에 사용할 수 있는 리스트에서 다음 위치에 표시되는 리스트 세트를 선택할 수 있습니다.

- 레코드 유형에 홈페이지가 있는 경우 레코드 유형에 대한 홈페이지에서. 홈페이지는 레코드 유형에 대한 리스트 세트에서 최대 상위 10개 리스트를 표시합니다.
- 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지에 있는 리스트의 선택 리스트에서.
- 레코드 유형에 대한 [검색] 창의 [레코드 유형 리스트] 필드에서. 여기서 *레코드 유형*은 [검색] 창에서 검색할 레코드 유형의 이름입니다.

[검색] 창에서 [레코드 유형 리스트] 필드를 사용할 수 있는지 여부는 회사 프로필의 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 메뉴에서 제어됩니다. 이 메뉴 및 이 메뉴에서 제어하는 항목에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#) 및 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

참고: [검색] 창에서 [레코드 유형 리스트] 필드를 사용할 수 있는 경우에는 [검색] 창이 열릴 때 [레코드 유형 리스트] 필드에 있는 리스트 세트의 첫 번째 리스트가 기본적으로 활성화됩니다. [검색] 창에서 일부 컨텍스트에 따른 리스트를 사용할 수 있고 사용자 역할에 대한 검색 레이아웃에 따라 컨텍스트에 따른 리스트가 [검색] 창, [레코드 유형 리스트] 필드에 있는 리스트 세트의 맨 위에 나타나도록 지정되는 경우에는 [검색] 창이 열릴 때 첫 번째 사용 가능한 컨텍스트에 따른 리스트가 기본적으로 활성화됩니다. [검색] 창에서 [레코드 유형 리스트] 필드를 사용할 수 없는 경우에는 [검색] 창에서 지정된 레코드 유형의 레코드에 대한 초기 검색이 접근 가능한 해당 레코드 유형의 모든 레코드에 대해 수행됩니다.

레코드 유형에 대한 리스트 세트를 선택할 수 있고 세트 내에서 리스트 순서를 결정할 수도 있습니다. 가장 자주 사용하는 리스트를 리스트 세트의 맨 위에 배치하는 것이 좋습니다.

레코드 유형에 대한 리스트 세트를 변경하려면

- 1 레코드 유형의 레코드 리스트를 엽니다. 리스트 열기에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
- 2 [리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다.
- 3 [리스트 관리] 페이지에서 [리스트 순서]를 클릭합니다.
- 4 [리스트 표시 순서] 페이지에서 다음을 수행합니다.

- 리스트 세트에 리스트를 추가하려면 방향 화살표를 사용하여 [사용 가능한 리스트] 섹션에서 [홈페이지에 표시할 리스트] 섹션으로 리스트를 이동합니다.

참고: 사용 가능한 리스트에 남아 있는 리스트는 홈페이지, [리스트] 페이지에 있는 리스트의 선택 리스트 또는 [검색] 창에 사전 정의된 리스트 세트에 나타나지 않습니다.

- 리스트 세트에서 리스트를 제거하려면 방향 화살표를 사용하여 [홈페이지에 표시할 리스트] 섹션에서 [사용 가능한 리스트] 섹션으로 리스트를 이동합니다.
- 리스트 세트 내에서 리스트 순서를 변경하려면 방향 화살표를 사용하여 [홈페이지에 표시할 리스트] 섹션에서 위로 또는 아래로 리스트를 이동합니다.

팁: 레코드 유형에 대해 홈페이지에 표시할 리스트는 [홈페이지에 표시할 리스트] 섹션의 상위 10개 리스트에 있어야 합니다. 그러나 [홈페이지에 표시할 리스트] 섹션에 있는 모든 리스트는 [검색] 창의 사전 정의된 리스트 세트에서 사용할 수 있습니다.

- 5 변경 사항을 저장합니다.

참고: 사용자정의 리스트를 생성할 경우 리스트 세트를 업데이트하여 새 리스트를 리스트 세트의 다른 위치로 이동하거나 리스트 세트에서 제거할 수 있습니다.

즐거찾기 리스트 페이지

작업 표시줄의 [즐거찾기 리스트] 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하면 즐거찾기 리스트를 표시하는 [즐거찾기 리스트] 페이지가 열립니다. 즐거찾기에 최대 100개의 리스트를 포함할 수 있습니다.

참고: 즐거찾기에 이미 100개 리스트가 있는데 다른 리스트를 즐거찾기에 추가하면 즐거찾기에 가장 오래 있던 리스트가 즐거찾기에서 삭제되므로 새 리스트를 추가할 수 있습니다.

다음 표에서는 [즐거찾기 리스트] 페이지에서 수행할 수 있는 태스크를 설명합니다.

작업	단계
리스트 순서 변경	[즐거찾기 리스트] 제목 표시줄에서 [즐거찾기 관리] 단추를 클릭합니다. [즐거찾기 관리] 페이지에서 원하는 대로 리스트 순서를 변경합니다. 작업 표시줄과 [즐거찾기 리스트] 페이지에 리스트가 새로운 순서로 나타납니다.
즐거찾기 리스트에서 리스트 삭제	삭제할 리스트 행에서 [제거] 링크를 클릭합니다. 팁: 리스트를 연 다음 [리스트] 페이지의 제목 표시줄 오른쪽에 있는 [즐거찾기에서 제거] 아이콘을 클릭하여 리스트를 즐거찾기 리스트에서 제거할 수도 있습니다.
리스트 표시	리스트 이름을 클릭하여 리스트 작업을 할 수 있는 [리스트] 페이지를 표시합니다.
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.

[즐거찾기 리스트]를 다른 애플리케이션에 웹 위젯으로 포함할 수 있습니다. 자세한 내용은 [즐거찾기 리스트 위젯 포함 \(페이지 737\)](#)을 참조하십시오.

리스트에서 레코드 카운트

다음 절차에서는 리스트에서 레코드를 카운트하는 방법을 설명합니다.

리스트에서 레코드를 카운트하려면

- 레코드 리스트 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [레코드 카운트]를 선택합니다.

참고: 리스트에 1000개보다 많은 레코드가 있는 경우 카운트 작업이 실패하고 너무 많은 레코드가 검색 기준과 일치한다는 메시지가 표시됩니다. 이 메시지가 표시되면 더 적은 레코드가 반환되도록 리스크를 세분화합니다. 카운트 작업에 30초보다 긴 시간이 소요되면 작업이 실패합니다. 이 문제가 발생하면 나중에 다시 시도하거나 더 적은 레코드가 반환되도록 리스트를 세분화합니다. 리스트 세분화에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

리스트 레코드 내보내기

설정 기준에 맞는 리스트 레코드를 내보낼 수 있습니다. Oracle CRM On Demand가 레코드 리스트를 내보낸 후 파일을 다운로드하여 저장할 수 있습니다.

리스트에서 최대 250개 레코드를 즉시 내보낼 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 리스트의 현재 정렬 순서를 기준으로 리스트의 최상위 레코드가 최대 250개까지 내보내집니다. 또는 리스트의 전체 레코드를 내보낼 수 있습니다. 리스트의 전체 레코드를 내보내는 경우 내보내기 요청이 대기되고 배치 작업으로 실행됩니다.

참고: 표준 애플리케이션에는 리스트에서 내보낼 수 있는 레코드 수에 대한 제한이 없습니다. 그러나 관리자는 사용자 역할의 [리스트 내보내기당 최대 레코드 수]에 값을 입력하여 한 번에 내보낼 수 있는 레코드 수를 제한할 수 있습니다. 역할에 대해 제한이 지정된 경우에는 즉시 내보내기를 통해서든, 배치 작업으로 실행되는 내보내기 요청을 통해서든 허용된 레코드 수보다 많은 레코드를 내보낼 수 없습니다.b. 예를 들어, 한 번에 최대 100개 레코드를 내보낼 수 있도록 역할에 지정된 경우 리스트의 현재 정렬 순서를 기준으로 리스트의 최상위 레코드가 최대 100개까지 내보내집니다.

리스트에서 레코드를 내보내려면 사용자 역할에 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한이나 [리스트 - 표시된 필드 내보내기] 권한이 있어야 합니다. 레코드의 리스트를 내보내는 경우 사용자 역할에 따라 내보낼 수 있는 필드가 다음과 같이 결정됩니다.

- 사용자 역할에 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한이 설정되어 있으면 레코드에 있는 모든 필드를 내보내거나 리스트에 표시된 필드만 내보내도록 선택할 수 있습니다.
- 사용자 역할에 [리스트 - 표시된 필드 내보내기] 권한이 설정되어 있고 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한은 설정되지 않은 경우 리스트에 표시된 필드만 내보낼 수 있습니다.

다음 절차에서는 리스트의 레코드를 최대 250개까지 내보내는 방법을 설명합니다.

리스트의 레코드를 최대 250개까지 내보내려면

- 1 내보낼 레코드 리스트를 엽니다.
- 2 필요한 경우 내보낼 레코드가 리스트 위쪽에 표시되도록 리스트를 정렬합니다.
팁: 열별로 리스트를 정렬하려면 열 머리글을 클릭합니다. 동일한 열을 기준으로 하지만 역순으로 리스트를 정렬하려면 열 머리글을 다시 클릭합니다.
- 3 레코드 [리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 내보내기]를 선택합니다.
- 4 [리스트 내보내기] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - [리스트 내보내기 유형] 섹션에서 [즉시 내보내기] 옵션을 선택합니다.
 - [내보낼 필드] 및 [필드 구분 기호] 섹션에서 원하는 옵션을 선택합니다.

참고: [내보낼 필드] 섹션은 사용자 역할에 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 5 [내보내기]를 클릭합니다.
- 6 [다운로드]를 클릭하여 파일을 다운로드합니다.

참고: [리스트 내보내기 유형] 섹션에서 [즉시 내보내기]를 선택하면 내보내기 프로세스가 완료될 때 전자메일 알림이 전송되지 않습니다.

다음 절차에서는 리스트의 전체 레코드를 내보내는 방법을 설명합니다.

리스트의 전체 레코드를 내보내려면

- 1 내보낼 레코드 리스트를 엽니다.
- 2 레코드 [리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 내보내기]를 선택합니다.
- 3 [리스트 내보내기] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - [리스트 내보내기 유형] 섹션에서 [대기 내보내기] 옵션을 선택합니다.
 - [내보낼 필드] 및 [필드 구분 기호] 섹션에서 원하는 옵션을 선택합니다.

참고: [내보낼 필드] 섹션은 사용자 역할에 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 내보내기 프로세스가 완료된 후 전자메일 알림이 전송되도록 하려면 [전자메일 알림 사용](대기 중인 내보내기에만 적용) 확인란을 선택합니다.

참고: 기본적으로 이 확인란은 선택되어 있으며 대기 중인 내보내기를 수행할 때만 적용됩니다.

- 내보낸 CSV 파일에 URL을 포함하려면 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란을 선택합니다.
[내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란의 기본값은 회사 프로필의 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란에 의해 제어됩니다. 각 내보내기 요청에 대해 이 설정을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다. 이 확인란에 대한 자세한 내용은 [통합 설정 구성 \(페이지 1098\)](#)을 참조하십시오.

4 [내보내기]를 클릭합니다.

[개인 내보내기 요청 대기열] 페이지가 나타납니다.

5 내보내기 요청이 페이지의 [보류 요청] 섹션에 있는 경우 [새로고침]을 클릭하여 업데이트 요청이 완료되었는지 확인합니다.

6 내보내기 요청이 [개인 내보내기 요청 대기열] 페이지의 [완료 요청] 섹션에 표시되는 경우 [리스트 유형] 또는 [레코드 유형] 링크를 클릭하여 [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지를 엽니다.

7 페이지의 [내보내기 요청 첨부파일] 섹션에서 첨부파일에 대한 레코드 수준 메뉴의 [다운로드]를 선택한 다음 ZIP 파일을 저장합니다.

ZIP 파일은 내보내기 요약 텍스트 파일과 내보낸 레코드를 포함하는 CSV 파일로 구성됩니다.

내보내기 요청의 세부사항은 회사에 대한 내보내기 요청에 지정된 보존 기간이 만료될 때까지 [개인 내보내기 요청 대기열] 페이지에서 볼 수 있습니다. 내보내기 요청의 출력이 포함된 ZIP 파일은 회사에 대한 내보내기 요청 첨부파일에 지정된 보존 기간이 만료될 때까지 [개인 내보내기 요청 대기열] 페이지를 통해 사용할 수 있습니다. [개인 추출 요청 대기열] 페이지에 대한 자세한 내용은 [내보내기 요청 보기 \(페이지 732\)](#)를 참조하십시오.

레코드 소유권 이전

[담당자] 필드에 이름이 있는 사용자가 해당 레코드를 담당합니다. 일반적으로 자신이 담당하는 전체 레코드를 보고 편집할 수 있습니다.

회사 관리자가 레코드 유형에 대해 구성하는 레코드 소유권 모드에 따라 사용자가 레코드를 생성할 때 자동으로 레코드의 담당자가 될 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

또한 다음 중 하나에 해당하는 경우에도 레코드 담당자가 됩니다.

- 레코드를 할당받은 경우
- 레코드를 담당하는 그룹에 속한 경우. 그룹 소유권이 있는 사용자 이름은 [담당자] 필드에 표시되지 않을 수 있습니다.

다음과 같은 경우 대부분 레코드 소유권을 이전할 수 있습니다.

- 레코드를 담당하는 경우
- 부하 직원 중 하나가 레코드를 담당하는 경우
- 사용자 역할 및 접근 수준에서 허용하는 경우

참고: 고객사, 컨택트 및 기회 레코드의 경우에만 레코드 담당자가 사용자에게 레코드에 대한 전체 접근 권한을 부여하면 사용자가 소유권을 이전할 수도 있습니다.

레코드 소유권을 이전하려면

1 레코드를 선택합니다.

레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭하여 [편집] 페이지를 엽니다.

참고: 회사에서 인라인 편집 기능을 사용으로 설정한 경우 [편집] 페이지를 열 필요없이 [세부사항] 페이지에서 [담당자] 필드를 직접 편집할 수 있습니다.

- 3 [담당자]필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 다른 직원의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

레코드 공유(팀)

일부 레코드 유형의 경우 사용자 팀이 볼 수 있도록 레코드를 공유할 수 있습니다. 팀에서 공유할 수 있는 레코드 유형은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 인가
- 활동
- 애플리케이션
- 비즈니스 계획
- 인증
- 컨택트
- 코스
- 사용자정의 오브젝트
- 거래 등록
- 이벤트
- 시험
- 세대
- 리드
- MDF 요청
- 목표
- 기회
- 주문
- 파트너
- 포트폴리오
- 샘플 요청
- 서비스 요청
- 특별 가격 책정 요청

고객사 레코드의 경우 해당 고객사 레코드에 연결된 컨택트 및 기회 레코드도 공유할 수 있습니다.

팀 및 레코드 소유권 모드 정보

회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정하는 레코드 소유권 모드에 따라 레코드에 담당자가 없을 수 있습니다. 대신에 레코드에 기본 사용자정의 장부가 있거나 담당자 또는 기본 사용자정의 장부가 없을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오. 레코드 소유권 모드는 장부를 지원하는 레코드 유형에만 적용됩니다.

회사 관리자가 레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드를 변경할 경우 이전에 담당자가 있던 레코드의 경우 레코드 소유권 모드가 변경된 후 레코드가 처음 업데이트될 때 레코드에서 담당자가 삭제될 수 있습니다. 이렇게 되면 레코드의 이전 담당자를 제외하고 팀의 모든 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 사전 정의된 그룹의 멤버인 팀 멤버에 대해 동작이 동일합니다. 즉, 레코드의 이전 담당자를 제외한 모든 그룹 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 그러나 고객사 레코드 유형에는 이 규칙이 적용되지 않습니다. 고객사의 이전 담당자가 사전 정의된 그룹의 멤버인 경우 모든 그룹 멤버가 팀에서 제거됩니다. 기타 레코드 유형과 같이 사전 정의된 그룹의 멤버가 아닌 팀 멤버는 팀 멤버로 유지됩니다.

참고: 여기 설명된 것처럼 표준 응용 프로그램에서는 이전 레코드 담당자가 팀 회원으로 유지되지 않습니다. 그러나 이전 레코드 담당자가 레코드에서 팀 회원으로 유지되도록 관리자가 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 이전 담당자를 팀 회원으로 유지하도록 레코드 유형을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 (참조 [공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의](#) 페이지 1301)를 참조하십시오.

레코드를 공유하려면 우선 선택한 레코드의 팀에 사용자를 추가해야 합니다. 그런 다음 해당 레코드에 대한 사용자의 접근 프로필을 지정합니다.

참고: [활동 세부사항] 페이지에서 사용자 관련 정보 섹션의 활동 팀에 사용자를 추가합니다. 활동 팀에 사용자를 추가하면 활동 보고서에 대한 사용자의 접근 프로필을 지정할 수 없습니다. 사용자에게는 해당 활동에 대한 읽기 전용 접근 프로필이 자동으로 지정됩니다. 활동의 [위임자] 필드에 이름이 표시되는 사용자에게는 해당 활동에 대한 전체 접근 프로필이 자동으로 지정됩니다. 레코드에 대한 사용자의 접근 수준은 접근 프로필이 구성된 방식에 따라 달라집니다. 그러나 ReadOnly 접근 프로필이 구성된 방식에 관계없이 활동의 [위임자] 필드에 이름이 표시된 사용자와 활동 담당자만 해당 활동에서 사용자를 제거할 수 있습니다. 활동에 사용자를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [다른 사람들과 약속 스케줄링 \(페이지 215\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 둘 이상의 팀 회원을 단일 레코드에 추가하는 방법을 설명합니다. 사용자 역할에 [팀 회원 배치 할당] 권한이 있는 경우 레코드 리스트에 팀 회원을 할당하거나 레코드 리스트에서 팀 회원을 제거하도록 배치 요청을 제출할 수도 있습니다. 배치 할당 기능은 [활동] 레코드 유형을 제외하고 팀을 지원하는 모든 레코드 유형에 지원됩니다. 팀 회원을 레코드 리스트에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드 리스트에 팀 회원 할당 (참조 [팀 회원을 레코드 리스트에 할당](#) 페이지 146)을 참조하십시오.

레코드를 공유하려면

- 1 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [레코드 세부사항] 페이지에서 [팀] 섹션을 찾아 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 3 [팀 사용자 추가] 창에서 [사용자]의 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 직원을 선택합니다.
- 5 역할과 접근 수준을 다음과 같이 설정합니다.

참고: 레코드 유형과 설정에 따라 애플리케이션이 다음 옵션과 다를 수 있습니다.

- a (선택 사항) 기본 레코드와 관련되어 연결된 레코드의 역할을 설명하려면 [팀 역할] 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택합니다.
- b 레코드 유형에 대한 팀 멤버의 접근 권한을 설정하려면 [접근] 드롭다운 리스트에서 접근 프로필을 선택합니다. 기본적으로 사용 가능한 접근 프로필은 다음과 같습니다.
 - **읽기 전용.** 표준 애플리케이션의 경우 이 접근 프로필을 통해 사용자가 레코드를 볼 수 있지만 변경할 수는 없습니다.
 - **편집.** 표준 애플리케이션의 경우 이 접근 프로필을 통해 사용자가 레코드를 업데이트할 수 있습니다.
 - **전체.** 표준 애플리케이션의 경우 이 접근 프로필을 통해 사용자가 레코드를 업데이트하거나 삭제할 수 있습니다.

참고: 관리자는 기본 접근 프로필의 접근 설정을 변경할 수 있습니다.

회사 관리자는 기타 접근 프로필을 팀에 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

참고: 관리자는 회사 프로필에 [관리자 가시성 사용] 옵션이 설정되어 있는지 여부에 관계없이 또한 [접근] 드롭다운 리스트에서 선택한 내용에 관계없이 해당 부하 직원의 레코드에 담당자로 접근할 수 있습니다. 일반 사용자의 경우 애플리케이션에 설정된 가장 자유로운 접근 설정에 따라 해당 사용자에 대한 접근 수준이 결정됩니다. 접근 프로필에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)를 참조하십시오.

- 6 [저장]을 클릭합니다.
- 7 (기회 팀만 해당) 기회 매출의 일부 또는 전부를 팀 멤버에게 할당하려면 다음을 수행합니다.

- a [기회 세부사항] 페이지의 [기회 팀] 섹션에서 [사용자 편집]을 클릭합니다.
- b [기회 팀 사용자 편집] 페이지의 [분할률] 필드에 팀 멤버에게 할당할 값의 백분율을 입력합니다.
[분할률] 필드의 값은 0에서 100 사이의 임의 숫자일 수 있습니다.

참고: [분할 매출] 필드는 기회 팀 레코드의 [분할률] 필드와 기회 레코드의 [매출] 필드에서 계산되는 읽기 전용 필드입니다.

- c [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

기회 팀에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [기회 팀 정보 \(페이지 317\)](#)

팀 회원을 레코드 리스트에 할당

레코드 리스트에 팀 회원을 할당하거나 레코드 리스트에서 팀 회원을 제거하도록 배치 요청을 제출할 수 있습니다. 배치 할당 기능은 [활동] 레코드 유형을 제외하고 팀을 지원하는 모든 레코드 유형에 지원됩니다. 팀을 지원하는 레코드 유형 리스트는 레코드(팀) 공유 (참조 [레코드 공유\(팀\)](#) 페이지 144)를 참조하십시오.

참고: 배치 할당 기능을 사용하여 레코드의 기존 팀 회원에 대한 접근 프로필을 변경할 수 없습니다.

시작하기 전에:

- 레코드 리스트에 팀 회원을 할당하거나 레코드 리스트에서 팀 회원을 제거하려면 사용자 역할에 [팀 회원 배치 할당] 권한이 있어야 합니다.
- 필요한 경우 팀 회원을 추가하거나 팀 회원을 제거하려는 레코드를 캡처하기 위한 리스트를 만듭니다. 리스트 생성 및 사용에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
- 표준 애플리케이션에서는 [읽기 전용], [편집], [전체] 접근 프로필을 리스트 레코드의 팀 회원에게 할당할 수 있습니다. 팀 회원에게 레코드에 대한 다른 접근 프로필을 할당하려면 할당하려는 접근 프로필에서 [팀 회원에게 부여 가능] 확인란을 선택해야 합니다. 팀 회원에게 할당할 수 있는 접근 프로필에 대한 자세한 내용은 레코드(팀) 공유 (참조 [레코드 공유\(팀\)](#) 페이지 144)를 참조하십시오. 접근 프로필 설정에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 레코드 리스트에 팀 회원을 할당하는 방법을 설명합니다.

레코드 리스트에 팀 회원을 할당하려면

- 1 레코드 리스트를 엽니다.
 - 2 [리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭한 다음 [팀 회원 배치 할당]을 선택합니다.
 - 3 [팀 회원 배치 할당] 페이지에서 [대상 사용자] 필드의 [조회] 아이콘(돋보기)을 클릭합니다.
 - 4 [사용자 검색] 창에서 팀 회원으로 할당할 사용자를 선택합니다.
 - 5 [추가] 라디오 단추를 선택합니다.
 - 6 [접근 프로필] 필드에서 리스트의 레코드에 해당하는 팀 회원의 접근 프로필을 선택합니다.
 - 7 [할당]을 클릭합니다.
- [배치 할당 요청 대기열] 페이지가 열리고 [활성 요청] 섹션에 사용자의 요청이 표시됩니다. [배치 할당 요청 대기열] 페이지에 대한 자세한 내용은 [배치 할당 요청 대기열 페이지 \(페이지 1772\)](#)를 참조하십시오.

요청이 처리되면 사용자에게 전자메일 알림이 발송됩니다.

해당 레코드에서 다음 중 하나 이상이 true인 경우 선택한 사용자가 레코드에 추가되지 않습니다.

- 사용자가 레코드에서 이미 팀 회원입니다. 이 경우 사용자의 팀 멤버십과 그러한 레코드에 대한 사용자의 팀 멤버십에 대한 접근 프로필은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.
- 레코드에 접근하더라도 팀 회원을 레코드에 추가할 수는 없습니다.

배치 할당 요청 로그에는 업데이트되지 않은 레코드의 세부사항이 표시됩니다.

다음 절차에서는 레코드 리스트에서 팀 회원을 제거할 방법을 설명합니다.

레코드 리스트에서 팀 회원을 제거하려면

- 1 레코드 리스트를 엽니다.
- 2 [리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭한 다음 [팀 회원 배치 할당]을 선택합니다.
- 3 [팀 회원 배치 할당] 페이지에서 [대상 사용자] 필드의 [조회] 아이콘(돋보기)을 클릭합니다.
- 4 [사용자 검색] 창에서 팀에서 제거할 사용자를 선택합니다.
- 5 [제거] 라디오 단추를 선택합니다.
- 6 [할당]을 클릭합니다.

[배치 할당 요청 대기열] 페이지가 열리고 [활성 요청] 섹션에 사용자의 요청이 표시됩니다.

요청이 처리되면 사용자에게 전자메일 알림이 발송됩니다.

해당 레코드에서 다음 중 하나 이상이 true인 경우 선택한 사용자가 레코드에서 제거되지 않습니다.

- 사용자가 레코드 소유자인 경우.
- 사용자와 레코드 소유자가 둘 다 동일한 사용자 그룹의 회원인 경우.
- (리드 레코드 유형만 해당) 사용자가 레코드의 영업 사원이어서 사용자 이름이 레코드의 [영업 사원] 필드에 표시되는 경우.
- 레코드에 접근하더라도 팀 회원을 레코드에서 제거할 수는 없습니다.

배치 할당 요청 로그에는 업데이트되지 않은 레코드의 세부사항이 표시됩니다.

레코드에서 기본 사용자정의 장부 변경

회사 관리자가 레코드 유형에 대해 구성하는 레코드 소유권 모드에 따라 해당 유형의 레코드에는 레코드 담당자가 포함되지 않고 레코드와 연결된 기본 사용자정의 장부가 있을 수 있습니다. 레코드에서 기본 사용자정의 장부를 변경할 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

레코드에서 기본 사용자정의 장부를 변경하려면

- 1 [레코드 세부사항] 페이지의 [장부] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [검색] 창에서 레코드와 연결할 사용자정의 장부를 찾고 [선택]을 클릭합니다.

참고: 데이터가 포함될 수 있는 장부만 레코드와 연결할 수 있습니다.

이전에 레코드에서 기본 장부였던 사용자정의 장부가 레코드에서 제거됩니다. 사용자정의 장부를 레코드와 연결하려면 [레코드 세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에서 레코드에 장부를 추가해야 합니다.

참고: [레코드 세부사항] 페이지의 [장부] 관련 정보 섹션에 있는 사용자정의 장부 레코드에서 [기본] 확인란을 편집할 수 없습니다.

레코드 그룹 갱신

많은 상위 수준의 레코드 유형에서는 대량 업데이트 기능을 지원하므로 이를 통해 레코드 그룹의 필드 값을 동시에 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 레코드 배치의 소유권을 다른 직원으로 변경할 수 있습니다. 이렇게 하려면 레코드 그룹을 갱신합니다.

참고: [메시지 응답], [메시징 계획], [메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계], [재고 감사 보고서], [재고 기간], [샘플 관리 한계], [샘플 트랜잭션] 및 [트랜잭션 항목] 레코드 유형을 비롯한 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 해당하는 특정 레코드 유형에서는 대량 업데이트 기능을 지원하지 않습니다.

대량 업데이트 기능을 지원하는 레코드 유형에서는 최대 100개의 선택된 레코드 값을 동시에 업데이트할 수 있습니다. 리스트에 있는 레코드 수가 100개를 초과할 경우 모든 레코드가 업데이트될 때까지 태스크를 반복할 수 있습니다. 또는 업데이트할 레코드만 리스트에 포함되도록 리스트를 보다 세분화할 수 있습니다.

레코드 그룹을 갱신할 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 레코드 그룹을 업데이트하려면 사용자 역할에 임의 필드를 대량 업데이트하는 권한 또는 페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드를 대량 업데이트하는 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다. 사용자 역할에 해당 권한 중 하나 이상이 없으면 대량 업데이트 기능을 사용할 수 없습니다.

사용자 역할에 [페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드 대량 업데이트] 권한이 있고 [임의 필드 대량 업데이트] 권한은 없는 경우 대량 업데이트를 통해 업데이트할 수 있는 필드 집합이 제한됩니다. 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 편집 가능한 필드만 업데이트할 수 있습니다. 동적 레이아웃이 있는 레코드 유형의 경우, 해당 레코드에 적용되는 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 편집 가능한 레코드의 필드만 업데이트할 수 있습니다.

사용자 역할에 [임의 필드 대량 업데이트] 권한이 있으면, 사용자 역할에 [페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드 대량 업데이트] 권한도 있는지 여부 및 [세부사항] 페이지 레이아웃이 정적인지 아니면 동적인지에 상관없이 대량 업데이트 기능을 통해 업데이트할 수 있는 필드 집합은 제한되지 않습니다.

참고: 특정 시스템 필드는 항상 읽기 전용이며 Oracle CRM On Demand에서만 업데이트할 수 있습니다. 항상 읽기 전용인 필드의 몇 가지 예로 [생성됨] 필드와 [생성: 일자] 필드가 있습니다. 둘 다 많은 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다.

- 갱신할 레코드 유형의 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃이 동적 레이아웃이면 일부 필드가 리스트의 일부 레코드에만 필요하고 다른 레코드에는 필요하지 않을 수도 있습니다. 마찬가지로, 일부 필드는 리스트의 일부 레코드에 대해서만 편집할 수 있고 다른 레코드에 대해서는 읽기 전용일 수 있습니다. 또한 대량 업데이트 작업의 일부로 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드 값을 변경하는 경우 필요하지 않았던 일부 필드가 필요해질 수 있고, 편집 가능했던 일부 필드가 읽기 전용이 될 수도 있습니다. 다음과 같은 경우 레코드에 대한 대량 업데이트 작업이 실패합니다.

- 레코드 레이아웃에서 필수가 아닌 필드를 Null 값으로 업데이트하는 경우.
- 레코드 레이아웃에서 읽기 전용 필드를 업데이트하는 경우.

- 대량 업데이트 기능을 사용하여 하나 이상의 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드의 값을 변경하는 경우 레코드의 [가능성 %] 필드에 있는 값은 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 비율로 업데이트되지 않습니다. 영업 단계가 업데이트될 때 기회의 가능성 비율이 변경되도록 하려면 각 레코드에서 개별적으로 또는 Web services를 사용하여 영업 단계를 변경해야 합니다. Web services에 대한 자세한 내용은 [Web services 통합 \(페이지 1764\)](#)을 참조하십시오.

- 고객사, 연락처, 리드 등과 같은 레코드의 개별 주소 필드는 대량 업데이트 기능을 통해 업데이트할 수 없습니다. 하지만 회사에서 공유 주소를 사용하는 경우에는 상위 수준의 주소 레코드 필드를 업데이트할 수 있습니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 [주소 및 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드 간 주소 공유 \(페이지 336\)](#)를 참조하십시오.

참고: 대량 업데이트 기능을 사용하여 기회에 연결된 제품 매출 레코드 그룹의 필드 값을 동시에 업데이트할 수 있습니다. 기회 제품 매출 레코드 그룹의 값을 갱신하는 방법에 대한 자세한 내용은 [기회에 제품 연결 \(참조 Linking Products to Opportunities 페이지 308\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에:

- 필요한 경우 업데이트하려는 레코드를 캡처할 리스트를 생성합니다. 리스트 생성 및 사용에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
- 레코드 그룹을 업데이트하려면 사용자 역할에 임의 필드를 대량 업데이트하는 권한 또는 페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드를 대량 업데이트하는 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.
- 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드를 업데이트할 경우 선택할 수 있는 값에 대한 자세한 내용은 [영업 단계 및 대량 업데이트 기능 정보 \(페이지 317\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 리스트에서 선택한 레코드를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

리스트에서 선택한 레코드를 업데이트하려면

1 업데이트할 레코드 리스트를 엽니다.

참고: 대량 업데이트 기능을 사용하는 경우 리스트 페이지에 표시되는 레코드만 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어 리스트 페이지에 레코드를 10개만 표시하는 경우 해당 레코드 10개만 업데이트할 수 있습니다. [리스트] 페이지에는 최대 100개의 레코드를 표시할 수 있습니다.

2 필요한 경우 업데이트할 레코드가 리스트 위쪽에 표시되도록 리스트를 정렬합니다.

팁: 열별로 리스트를 정렬하려면 열 머리글을 클릭합니다. 동일한 열을 기준으로 하지만 역순으로 리스트를 정렬하려면 열 머리글을 다시 클릭합니다.

3 레코드 [리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [대량 업데이트]를 선택합니다.

4 [1단계]에서 업데이트하지 않을 레코드의 확인란을 선택 취소하고 [다음]을 클릭합니다.

참고: 기본적으로 편집 권한이 있는 각 레코드에 대해 확인란이 선택되어 있습니다. 레코드에 대한 편집 권한이 없으면 해당 레코드의 확인란이 선택 취소되며 확인란을 선택할 수 없습니다.

5 [2단계]에서 업데이트할 필드를 선택하고 해당 필드의 값을 새로 입력합니다.

새 값으로 업데이트할 필드를 5개까지 선택할 수 있습니다. 필드에서 기존 값을 제거하려면 [2단계]에서 [값] 열을 비워 둡니다.

6 [완료]를 클릭합니다.

Merging Records

For certain record types, if you have duplicate records, you can merge up to five records of the same record type into one record at one time. For a list of the record types that support the merge functionality, see [Support for the Merge Functionality \(페이지 152\)](#).

NOTE: For information about what happens when you merge divisions, see [About Merging Divisions and Deleting Divisions \(참조 부서 병합 및 부서 삭제 정보 페이지 1124\)](#).

When you merge two or more records, you specify the field values from the records that you want to keep in the record that you retain, which is called the *primary record*. The records that are deleted are called the *duplicate records*.

The following considerations apply to the merging of records:

- If a field has the same value on the primary record and on all of the duplicate records, and if the field is required, then you cannot change the value in that field during the merge operation. However, if the field is not required, then you can select a blank value instead of the existing value in the field.
- In fields that are updated by the system, the value defaults to the value from the primary record during the merge operation, and you cannot change the value.
- In a multi-select picklist field, you can specify which set of values you want to keep. The following options are available for you to select during the merge operation:
 - The set of values from the primary record.
 - The set of values from each of the duplicate records.
 - A set of values that includes the values from all of the records, up to a maximum of 10 values. Each value is included only once, even if that value appears in the set of values on two or more records.
 - A blank value, if the field is not required.
- If your company uses shared addresses, then you cannot select the individual fields in the billing, shipping, and primary addresses that are to be retained when you merge two or more accounts, or dealers, or partners, or contacts. For more information about address fields on accounts, contacts, and partners, see [Account Fields: Import Preparation \(참조 고객사 필드: 가져오기 준비 페이지 1597\)](#), [Contact Fields: Import Preparation \(참조 컨택트 필드: 가져오기 준비 페이지 1632\)](#), [Dealer Fields:](#)

[Import Preparation](#), and Partner Fields: Import Preparation (참조 [파트너 필드: 가져오기 준비](#) 페이지 1708). For more information about shared addresses, see [Addresses](#).

When you merge the records, the following happens:

- Any custom books that are linked to the primary record are always retained, but any custom books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record. However, your administrator can enable an option on the company profile to allow you to link the custom books to the primary record automatically when you merge the records. For more information, see About Retaining Linked Custom Books When Merging Records (참조 [레코드를 병합하는 경우 연결된 사용자정의 장부 유지 정보](#) 페이지 153).

The links to the custom books are never removed from the duplicate records during a merge operation, even if you select the option to link those books to the primary record. If you later restore a deleted duplicate record, then the custom books are still linked to the record.

- For the record types that support teams, the team members on the duplicate records are automatically linked to the primary record, but they are not removed from the duplicate records. If you later restore a deleted duplicate record, then the team members are still linked to the record. In the Team related information section on the primary record, the record-type access for the users who were the owners of the duplicate records is set to Merged Owner. The Merged Owner access level gives the user owner access to the primary record.

NOTE: After the records are merged, you can change the access level for these users. However, after you change the access level, you cannot change it back to Merged Owner again.

- If your company uses shared addresses, then the following happens:

- When you merge two or more contacts, the primary address of the primary contact is retained, if it exists. The primary addresses of the duplicate contacts, as well as any other addresses that are linked to the duplicate contacts, are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contacts. If the primary record does not have a primary address, then the duplicate records are checked to see if a primary address exists on any of those records. If a primary address is found on one of the duplicate records, then that address becomes the primary address on the primary contact. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a primary address is found on a duplicate record, the remaining duplicate records are not checked for a primary address.

If neither the primary contact nor any of the duplicate contacts has a primary address, then the first linked address that is found on a duplicate contact (if one is found) becomes the primary address on the primary contact.

If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact before the merge operation, including the primary address, are available.

- When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses of the primary record are retained, if they exist. If the primary record does not have a billing address, then the duplicate records are checked to see if a billing address exists on any of those records. If a billing address is found, then that billing address is copied to the primary record. Similarly, if the primary record does not have a shipping address, then the duplicate records are checked to see if a shipping address exists on any of those records. If a shipping address is found, then that shipping address is copied to the primary record. The duplicate records are checked in the order in which they were added to the merge operation. After a billing or shipping address is found, the remaining duplicate records are not checked for an address of that type.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.

- If your company does not use shared addresses, then the following happens:

- When you merge two or more contacts, all of the addresses that are linked to a duplicate contact are automatically linked to the primary contact and removed from the duplicate contact. If the primary record did not have a primary address before the merge operation, then the first address that is linked to the primary record during the merge operation becomes the primary address on the primary contact. If you later restore a deleted duplicate contact, then none of the addresses that were linked to the duplicate contact, including the primary address, are available.
- When you merge two or more accounts, or dealers, or partners, the billing and shipping addresses on the duplicate records are not copied or linked to the primary record and are not removed from the duplicate records.

With the exception of the billing and shipping addresses on accounts, dealers, and partners, all other addresses that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record.

If you later restore a deleted duplicate account, dealer, or partner, then the billing and shipping addresses are available on the record (if they existed before the merge operation), but the links to any other addresses are not restored.

- With the exceptions described earlier for custom books, teams, and addresses, and the exceptions described in About Merging Divisions and Deleting Divisions (참조 [부서 병합 및 부서 삭제 정보](#) 페이지 1124), all of the records that are linked to a duplicate record are automatically linked to the primary record and removed from the duplicate record before it is deleted. If you later restore a deleted duplicate record, then the links from that record to other records are not restored and the related information sections of the restored record are empty. This is true even if the primary record and the duplicate record were both linked to the same record before the merge operation.

In most cases, Oracle CRM On Demand does not check for duplicate related records when the records that were linked to the duplicate record are linked to the primary record. To remove duplicate related records you must delete them. However, in the case of opportunities that are linked to accounts, Oracle CRM On Demand does not link an opportunity from a merged account to the primary account if the opportunity has the same Opportunity Name and Primary Contact ID as an opportunity that is already linked to the primary account.

- If there are more than 9999 records of any record type linked to any one of the records that you want to merge, then the merge operation will not complete successfully. Also, if there are large numbers of records of any type linked to any of the records that you want to merge, then the merge operation might time out, even if the number of linked records of any one record type does not exceed 9999. Other factors can also cause a merge operation to time out, such as the types of records that are involved in the merge operation, the speed of your network, and the load on the Oracle CRM On Demand database and the Oracle CRM On Demand server. You can work around these issues by doing the following:
 - Unlink some of the linked records from the parent record as necessary before you merge the parent records.
 - Perform merge operations during off-peak hours.

Before you begin:

- To perform this procedure, your user role must include the Merge Records privilege. To merge records of the Division record type, your user role must also include both the Manage Users privilege and the Manage Roles and Access privilege.
- At least one of the following conditions must be met:
 - Your access level for the primary record and your access level for each of the duplicate records allows you to delete the record.

- Your user role includes the Merge Records Without Delete Access privilege.

If your access level for the primary record does not allow you to delete the record, and if your user role does not include the Merge Records Without Delete Access privilege, then the Merge button is not available on the record.

- Note the record names so that you can select them during the merge.

To merge records

- 1 Select the record you want to retain as the primary record.
For instructions on selecting records, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the record Detail page, click the Merge button.
- 3 In Step 1, click the Lookup icon, and select the first duplicate record.
- 4 (Optional) To select an additional duplicate record, click the plus icon (+) and then click the Lookup icon.
You can select a maximum of four duplicate records for the merge operation in addition to the primary record.
- 5 In Step 2, review the values for each record, and select the values to save with the record.
The Value to Save column displays the values from the primary record by default.
- 6 In Step 3, if you want the books that are linked to the duplicate records to also be linked to the primary record when the records are merged, then select the check box.

NOTE: Step 3 appears only if the Enable Merge of Duplicate Record's Books check box is selected on the company profile. If Step 3 does not appear, or if you do not select the check box in Step 3, then any books that are linked to the duplicate records are not automatically linked to the primary record when the records are merged. For more information, see About Retaining Linked Custom Books When Merging Records (참조 [레코드를 병합하는 경우 연결된 사용자정의 장부 유지 정보](#) 페이지 153).

- 7 Click Finish.

Support for the Merge Functionality

The following record types support the merge functionality, which allows you to merge up to five records of the same record type into one record at one time:

- Account
- Accreditation
- Address
- Allocation
- Application
- Asset
- Broker Profile
- Business Plan
- Campaign
- Certification
- Claim
- Contact
- Contact State License
- Course
- Coverage

- Custom Objects 01 through 40
- Damage
- Deal Registration
- Dealer
- Event
- Exam
- Financial Account
- Financial Account Holder
- Financial Account Holding
- Financial Plan
- Financial Product
- Financial Transaction
- Fund
- Fund Request
- HCP Contact Allocation
- Household
- Insurance Property
- Involved Party
- Lead
- MDF Request
- Message Plan
- Message Plan Item
- Message Plan Item Relations
- Objective
- Opportunity
- Partner
- Partner Program
- Plan Account
- Plan Contact
- Plan Opportunity
- Policy
- Policy Holder
- Portfolio
- Product Indication
- Sample Disclaimer
- Sample Request
- Sample Transaction
- Service Request
- Solution
- Special Pricing Request
- Vehicle

레코드를 병합하는 경우 연결된 사용자정의 장부 유지 정보

2개 이상의 레코드를 병합하는 경우 기본 레코드에 연결된 사용자정의 장부는 항상 보존되지만 중복 레코드에 연결된 사용자정의 장부는 기본 레코드에 자동으로 연결되지 않습니다. 즉, 사용자가 중복 레코드에 연결된 사용자정의 장부 멤버 자격을 통해서 중복 레코드에 접근할 수 있고 다른 접근 제어 컴포넌트를 통해서 해당 중복

레코드 또는 기본 레코드에 접근할 수 없는 경우 레코드 병합 후 적절한 장부를 기본 레코드에 수동으로 연결하지 않으면 레코드 병합 후 해당 사용자가 기본 레코드에 접근할 수 없습니다.

그러나 관리자가 회사 프로필에서 [중복 레코드의 장부 병합 사용] 확인란을 선택하면 2개 이상의 레코드를 병합하는 경우 병합 작업의 추가 단계에서 중복 레코드의 사용자정의 장부를 기본 레코드에 연결하는 옵션을 제공합니다.

레코드 소유권 모드 및 레코드 병합

2개 이상의 레코드를 병합하는 경우 중복 레코드의 사용자정의 장부를 기본 레코드에 연결하는 옵션을 선택하면 다음 섹션에 설명된 것처럼 해당 레코드 유형에 대해 구성된 레코드 소유권 모드에 따라 레코드 병합 후 기본 레코드에 연결되는 사용자정의 장부가 결정됩니다.

사용자 모드

레코드 유형이 사용자 모드로 구성되면 레코드 병합 후 다음과 같이 됩니다.

- 기본 레코드의 [장부] 필드에 기본 레코드 담당자의 사용자 장부가 표시됩니다.
- 중복 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 기본 레코드 세부사항 페이지 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.
- 기본 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 계속 기본 레코드 세부사항 페이지 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.
- 사용자정의 장부에 대한 연결은 중복 레코드에서 제거되지 않습니다. 삭제된 중복 레코드를 나중에 복원하면 해당 레코드에 사용자정의 장부가 계속 연결되어 있습니다.

장부 모드

레코드 유형이 장부 모드로 구성되면 레코드 병합 후 다음과 같이 됩니다.

- 병합 작업 2단계의 [장부] 필드에서 선택한 사용자정의 장부가 기본 레코드의 기본 장부가 됩니다. 기본 레코드의 장부를 선택하면 각 중복 레코드의 기본 장부가 기본 레코드의 세부사항 페이지에 있는 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다. 그러나 중복 레코드의 장부를 기본 장부로 선택하면 기본 레코드의 기본 장부였던 장부가 기본 레코드에 자동으로 연결되지 않습니다.
- 중복 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 기본 레코드의 세부사항 페이지에 있는 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.
- 기본 레코드에 연결된 모든 비기본 사용자정의 장부가 기본 레코드 세부사항 페이지 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 계속 연결됩니다.
- 사용자정의 장부에 대한 연결은 중복 레코드에서 제거되지 않습니다. 삭제된 중복 레코드를 나중에 복원하면 해당 레코드에 사용자정의 장부가 계속 연결되어 있습니다.

혼합 모드

레코드 유형이 혼합 모드로 구성되면 레코드 병합 후 다음과 같이 됩니다.

- 기본 레코드 및 중복 레코드 모두 할당된 담당자가 있으면 동작이 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우의 동작과 동일합니다.
- 기본 레코드 및 중복 레코드 모두 할당된 기본 사용자정의 장부가 있으면 동작이 레코드 유형이 장부 모드로 구성된 경우의 동작과 동일합니다.
- 기본 레코드에는 할당된 담당자가 있고 1개 이상의 중복 레코드에는 할당된 기본 사용자정의 장부가 있으면 레코드 병합 후 다음이 수행됩니다.
 - 병합 작업 2단계의 [장부] 필드에서 선택한 장부가 레코드 병합 후 기본 레코드의 [장부] 필드에 표시됩니다. 중복 레코드의 사용자정의 장부를 선택하면 해당 사용자정의 장부가 기본 레코드의 기본 장부가 되고 기본 레코드의 [담당자] 필드가 채워지지 않습니다.
기본 레코드의 사용자 장부 또는 중복 레코드의 사용자 장부를 선택하면 해당 사용자가 기본 레코드의 담당자가 되고 기본 레코드의 [장부] 필드에 기본 레코드 담당자의 사용자 장부가 표시됩니다. 기본 레코드에 할당된 기본 사용자정의 장부가 없습니다.
 - 중복 레코드의 기본 장부였던 사용자정의 장부를 포함하여 중복 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 기본 레코드의 세부사항 페이지에 있는 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.

- 기본 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 계속 기본 레코드 세부사항 페이지 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.
- 기본 레코드에는 할당된 기본 사용자정의 장부가 있고 1개 이상의 중복 레코드에는 할당된 담당자가 있으면 다음이 수행됩니다.
 - 병합 작업 2단계의 [장부] 필드에서 선택한 장부가 레코드 병합 후 기본 레코드의 [장부] 필드에 표시됩니다. 기본 레코드의 기본 사용자정의 장부 또는 중복 레코드의 사용자정의 장부를 선택하면 해당 사용자정의 장부가 기본 레코드의 기본 사용자정의 장부가 되고 기본 레코드의 [담당자] 필드가 채워지지 않습니다.

중복 레코드의 사용자 장부를 선택하면 해당 사용자가 기본 레코드의 담당자가 되고 기본 레코드의 [장부] 필드에 해당 사용자의 사용자 장부가 표시됩니다. 레코드 병합 후 기본 레코드에 기본 사용자정의 장부가 없습니다. 레코드 병합 후 기본 레코드의 기본 장부였던 사용자정의 장부가 자동으로 기본 레코드에 연결되지 않습니다.
- 중복 레코드에 연결된 모든 사용자정의 장부가 기본 레코드의 세부사항 페이지에 있는 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 연결됩니다.
- 기본 레코드에 연결된 모든 비기본 사용자정의 장부가 기본 레코드 세부사항 페이지 장부 관련 정보 섹션에서 기본 레코드에 계속 연결됩니다.
- 사용자정의 장부에 대한 연결은 중복 레코드에서 제거되지 않습니다. 삭제된 중복 레코드를 나중에 복원하면 해당 레코드에 사용자정의 장부가 계속 연결되어 있습니다.

사용자정의 장부에 대한 링크의 정보

사용자정의 장부가 레코드를 병합하기 전 기본 레코드 및 중복 레코드에 연결되어 있으면 [자동 연결] 확인란 설정을 포함하여 기본 레코드의 장부에 대한 링크의 정보가 레코드 병합 후에도 보존됩니다. 사용자정의 장부가 레코드를 병합하기 전 중복 레코드에는 연결되어 있으나 기본 레코드에는 연결되어 있지 않으면 레코드 병합 후 사용자정의 장부를 기본 레코드에 연결하는 경우 다음이 수행됩니다.

- 중복 레코드에 대한 링크의 [자동 연결] 확인란이 선택된 경우에도 기본 레코드에 대한 링크의 [자동 연결] 확인란이 선택되지 않습니다.
- 기본 레코드에 대한 링크의 [시작일] 및 [종료일] 필드를 중복 레코드에 대한 링크의 해당 필드 정보로 채우고, 중복 레코드에 대한 링크의 해당 필드가 채워져 있지 않으면 필드를 비워 둡니다.

관련 항목

레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)

노트 추가

노트 기능을 지원하는 레코드 유형의 경우 다음 두 가지 방법으로 노트를 추가할 수 있습니다.

- [레코드 세부사항] 페이지의 오른쪽 위에서 노트 아이콘을 클릭합니다. 이 방법은 회사에서 메시지 센터를 사용하는 경우 사용할 수 있습니다. 이 방법을 사용하면 레코드의 노트 리스트에 노트를 추가하고 레코드에 추가된 노트에 가입할 수 있습니다.
- [노트] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.

일반적으로 회사 시스템 관리자가 노트 아이콘을 사용할 수 있도록 설정한 경우 [노트] 섹션을 사용할 수 없습니다. 하지만 [노트] 섹션이 있는 경우 노트 리스트에 추가하는 노트가 [노트] 섹션에도 추가됩니다.

[메시지 센터]에 대한 자세한 내용은 [메시지 센터 작업 \(페이지 44\)](#)을 참조하십시오. 노트 리스트 사용에 대한 자세한 내용은 노트 리스트 작업 (참조 [메모 리스트 작업](#) 페이지 158)을 참조하십시오.

노트를 생성하는 데 사용하는 방법에 따라 노트에 대한 접근 권한이 달라지지는 않습니다.

노트 아이콘을 사용하여 노트를 추가하려면

- 1 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세부사항] 페이지에서 노트 아이콘을 클릭합니다.
- 3 [신규 노트]를 클릭합니다.
- 4 노트의 맨 위 라인에 [주제]를 입력합니다.
- 5 다른 사용자가 노트를 보지 못하게 하려면 [비공개] 확인란을 선택합니다.
[비공개] 확인란으로 노트에 대한 접근을 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 [노트 편집 페이지 \(페이지 156\)](#)를 참조하십시오.
- 6 [저장]을 클릭합니다.

노트 섹션에 노트를 추가하려면

- 1 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세부사항] 페이지에서 [노트] 섹션을 찾아 [노트] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [노트 편집] 페이지에서 [제목] 필드를 채우고 선택적으로 [설명] 필드도 채웁니다.
참고: 회사 설정에 따라 [설명] 필드에 HTML 편집기를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [HTML 편집기 정보 \(참조 About the HTML Editor 페이지 61\)](#)를 참조하십시오.
- 4 다른 사용자가 노트를 보지 못하게 하려면 [비공개]를 선택합니다.
[비공개] 확인란으로 노트에 대한 접근을 제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 [노트 편집 페이지 \(페이지 156\)](#)를 참조하십시오.
- 5 레코드를 저장합니다.

노트 편집 페이지

[노트 편집] 페이지에서 레코드에 노트를 추가하거나 기존 노트의 정보를 업데이트할 수 있습니다. 여기에는 노트 레코드의 전체 필드가 표시됩니다. 다음 표에서는 [노트 편집] 페이지의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
주제	컨텐츠에 대한 간략한 설명이나 노트의 목적을 입력하는 필수 텍스트 필드입니다.
비공개	노트 생성자인 경우 [비공개] 확인란은 다음과 같이 작동합니다. ■ [비공개] 확인란을 선택하지 않는 경우나 이전에 선택된 확인란의 선택을 취소하는 경우 레코드에 접근할 수 있으면 누구나 레코드에 대한 노트를 볼 수 있습니다. ■ [비공개] 확인란을 선택하면 다른 사용자에게 표시되는 레코드에 연결된 메모인 경우에도 기본적으로 해당 사용자에게 메모가 표시되지 않습니다. 하지만 메모가 일부 사용자에게 표시될 수 있습니다. 사용자 역할에 [개인 메모 보기] 권한이 활성화되어 있는 사용자는 메모 담당자에 관계없이 [비공개] 확인란이 선택되어 있는 모든 메모를 볼 수 있습니다. [개인 메모 보기] 권한이 있어도 [비공개] 확인란이 선택되어 있고 다른 사용자가 소유한 메모는 사용자가 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다. 일반적으로 [개인 메모 보기] 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다. 사용자가 생성하지 않은 메모에 대해 [비공개] 확인란을 선택하고 변경 내용을 적용하는 경우에는 메모 생성자와 [개인 메모 보기] 권한이 있는 사용자만 해당

필드	설명
	메모를 볼 수 있습니다. 사용자와 다른 사용자는 노트를 볼 수 없습니다. 그러나 사용자 이름은 노트의 [담당자] 필드에 표시됩니다.
설명	노트 내용입니다. 최대 16,350자까지 허용됩니다. 참고: Oracle CRM On Demand로 노트를 가져올 때는 다른 제한 사항이 적용됩니다. 자세한 내용은 노트 필드: 가져오기 준비 (참조 메모 필드: 가져오기 준비 페이지 1697)를 참조하십시오. 회사 설정에 따라 [설명] 필드에 HTML 편집기를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 HTML 편집기 정보 (참조 About the HTML Editor 페이지 61)를 참조하십시오.

노트 페이지(리스트)

[노트] 페이지에는 레코드에 연결된 전체 노트가 표시됩니다. 다음 표에서는 [노트] 페이지에서 수행할 수 있는 작업을 설명합니다.

작업	단계
노트 생성	[노트] 제목 표시줄에서 [새 노트] 단추를 클릭합니다. [노트 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
노트 삭제	삭제할 레코드 행에서 [삭제] 링크를 클릭합니다. 삭제 후 최대 30일 내에 삭제된 항목을 복원할 수 있습니다.
노트 찾기	해당 열의 데이터를 정렬하려면 열 머리글을 클릭합니다. [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 있는 경우 [제목] 열의 머리글을 클릭한 후 색인 표시줄에서 문자를 클릭하여 주제가 해당 문자로 시작되는 노트를 찾을 수 있습니다. 숫자로 시작하는 노트의 경우 0-9를 클릭합니다. 참고: 사용자 언어가 한국어, 일본어, 중국어 간체 또는 중국어 번체인 경우 [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 없습니다.
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.
노트 업데이트	업데이트할 레코드 행에서 [편집] 링크를 클릭합니다. [노트 편집] 페이지에서 정보를 업데이트하고 레코드를 저장합니다. 회사에 대해 인라인 편집을 사용하도록 설정한 경우 [노트] 페이지에 표시되는 필드를 인라인으로 편집할 수도 있습니다.
노트를 비공개로 표시	업데이트할 레코드 행에서 [편집] 링크를 클릭합니다. [노트 편집] 페이지에서 [비공개] 확인란을 선택합니다. 회사에 대해 인라인 편집을 사용하도록 설정한 경우 [노트] 페이지에서 [비공개] 확인란을 인라인으로 선택할 수도 있습니다. 참고: 일부 사용자는 다른 사용자가 소유하고 있으며 [비공개] 확인란이 선택되어 있는 메모에 접근할 수 있습니다. [비공개] 확인란으로 메모에 대한 접근을

작업	단계
	제어하는 방법에 대한 자세한 내용은 메모 편집 페이지 (참조 노트 편집 페이지 156) 를 참조하십시오.
노트 세부사항 보기	보려는 레코드 행에서 [편집] 링크를 클릭합니다. [노트 편집] 페이지에 노트 세부사항을 검토합니다.

메모 리스트 작업

회사에서 이 기능을 사용하는 경우 레코드 [세부사항] 페이지의 오른쪽 위에 메모 아이콘이 포함됩니다. 메모 아이콘 옆의 번호는 레코드에 첨부된 메모 번호를 나타냅니다.

메모 아이콘을 클릭하면 메모 리스트가 표시됩니다. 각 메모에 대해 해당 메모를 생성한 사용자의 이름이 메모의 주제 또는 메모 텍스트의 첫 번째 부분(메모의 주제가 없는 경우)과 함께 표시됩니다. 또한 메모의 날짜가 표시되고 메모가 오늘 생성된 경우 시간이 표시됩니다.

메모 리스트에서 다음을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
노트 보기	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾습니다.
새 메모 생성	[신규 노트]를 클릭합니다. 첫 번째 라인에 주제를 입력하고 메모를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다. 메모가 레코드에 가입한 모든 사용자의 [메시지 센터]로 전송됩니다. 사용자는 [메시지 센터]에서 메모에 있는 링크를 클릭하여 해당 레코드로 이동할 수 있습니다.
레코드의 메모에 가입	[가입]을 클릭합니다. 자세한 내용은 메모에 가입 (참조 노트에 가입 페이지 158)을 참조하십시오.
노트 삭제	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾고 [삭제]를 클릭합니다. 이 작업은 [메시지 센터] 및 레코드 [세부사항] 페이지에서 메모를 삭제합니다.
메모를 보낸 사용자의 세부사항 보기	아래로 스크롤하여 필요한 메모를 찾고 사용자 이름을 클릭합니다. 사용자의 [사용자 세부사항] 페이지가 표시됩니다.

노트에 가입

다른 사용자가 레코드에 메모를 추가하면 메모가 [메시지 센터]로 전송되도록 레코드에 추가된 메모에 가입할 수 있습니다. 접근할 수 있는 모든 레코드의 메모에 가입할 수 있습니다.

[메시지 센터]에서 레코드의 메모에 있는 링크를 클릭하여 해당 레코드로 이동할 수 있습니다.

[메시지 센터]에 대한 자세한 내용은 [메시지 센터 작업 \(페이지 44\)](#)을 참조하십시오.

레코드의 메모에 가입하려면

- 1 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세부사항] 페이지에서 노트 아이콘을 클릭합니다.
- 3 [가입] 단추를 클릭합니다.

단추 레이블이 [가입 탈퇴]로 변경됩니다. [가입 탈퇴] 단추를 클릭하여 가입을 취소할 수 있습니다.

다른 사용자에게 메모 보내기

애플리케이션에서 사용자 이름 옆에 표시되는 메모 아이콘을 클릭하여 다른 사용자에게 메모를 보낼 수 있습니다. 메모는 사용자의 [메시지 센터]로 전송됩니다.

[이름], [담당자], [작성자] 및 [수정자]와 같이 사용자 이름과 관련된 필드와 함께 이 기능을 사용할 수 있습니다. 이러한 필드는 [세부사항] 페이지, 리스트 및 애플리케이션의 기타 위치에 나타납니다.

[메시지 센터]에서 다른 사용자가 보낸 메모에 회신할 수 있습니다.

작업 표시줄의 [즐거찾기 레코드] 섹션에 사용자 레코드를 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 메시지를 자주 보내는 사용자에게 빨리 접근할 수 있습니다.

[메시지 센터] 사용에 대한 자세한 내용은 [메시지 센터 작업 \(페이지 44\)](#)을 참조하십시오.

다른 사용자에게 메모를 보내려면

- 1 포인터를 사용자 이름과 관련된 필드 위로 이동하면 메모 아이콘이 나타납니다.
- 2 메모 아이콘을 클릭합니다.
- 3 메모를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.

첨부파일 관련 작업

회사 시스템 관리자가 사용자 역할과 접근 프로필을 어떻게 구성하는지에 따라 다양한 레코드 유형에 파일(경우에 따라 URL)을 첨부할 수 있습니다. 다음 항목에서 파일 첨부 방법에 대한 지침을 확인하십시오.

- 사전 구성된 첨부 관련 항목을 통해 파일과 URL을 첨부하는 방법에 대한 자세한 내용은 [레코드에 파일 및 URL 첨부 \(페이지 161\)](#)를 참조하십시오.
- 첨부파일 필드를 지원하는 파일을 레코드에 첨부하는 방법에 대한 자세한 내용은 [첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 \(페이지 165\)](#)를 참조하십시오.

사전 구성된 첨부파일 관련 항목을 지원하는 레코드 유형 리스트와 첨부파일 필드를 지원하는 레코드 유형 리스트를 보려면 [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

첨부에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)
- [첨부파일 관련 항목 \(페이지 163\)](#)
- [첨부파일 리스트 페이지 \(페이지 164\)](#)

첨부파일 정보

회사 시스템 관리자가 Oracle CRM On Demand를 어떻게 구성했는지와 레코드 유형에 따라 다음과 같은 방법으로 파일을 일부 레코드에 첨부할 수 있습니다.

- 상위 레코드의 첨부파일 관련 항목을 통해
- 첨부파일 필드를 통해

첨부 관련 항목 정보

일부 레코드 유형의 경우 회사 시스템 관리자가 사전 구성된 첨부 관련 항목을 레코드 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 그러면 사용자는 여러 첨부을 상위 레코드에 연결할 수 있습니다. 이러한 방식으로 상위 레코드에 연결된 첨부에는 파일이나 URL이 포함될 수 있습니다.

다음 레코드 유형은 사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원합니다.

- 고객사
- 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03
- 딜러
- 이벤트
- 펀드
- 펀드 요청
- 세대
- 리드
- 기회
- 파트너
- 프로그램 회원 자격
- 서비스 요청
- 솔루션

경고 레코드와 영업 단계 레코드에 첨부을 연결할 수도 있습니다.

사전 구성된 첨부 관련 항목을 통해 파일과 URL을 레코드에 첨부하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [레코드에 파일 및 URL 첨부 \(페이지 161\)](#)
- [첨부파일 관련 항목 \(페이지 163\)](#)
- [첨부파일 리스트 페이지 \(페이지 164\)](#)

첨부파일 필드 정보

다음 레코드 유형의 경우 첨부파일 필드를 통해 하나의 파일을 레코드에 첨부할 수 있습니다. 회사 시스템 관리자가 페이지 레이아웃을 어떻게 구성했는지에 따라 다음 레코드 유형에서 첨부파일 필드를 사용할 수 있습니다.

- 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 및 04 그 이상

참고: 회사 시스템 관리자가 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 다른 레코드 유형의 관련 항목으로도 구성할 수 있습니다. 관련 사용자정의 오브젝트 레코드 유형에서 첨부파일 필드를 사용할 수 있는 경우 각 관련 레코드에 파일을 하나씩 첨부할 수 있습니다. 이러한 구성에서는 여러 파일을 상위 레코드에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 [첨부파일 구성 정보 \(페이지 1302\)](#)를 참조하십시오.

- 재고 감사 보고서
- 샘플 트랜잭션
- 서명

다음 레코드 유형은 첨부파일 필드도 지원합니다. 그러나 이러한 레코드 유형은 다음과 같이 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

- 인가 첨부파일
인가 첨부파일 레코드 유형은 인가 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 신청서 첨부파일
신청서 첨부파일 레코드 유형은 애플리케이션 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 비즈니스 계획 첨부파일
비즈니스 계획 첨부파일 레코드 유형은 비즈니스 계획 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 인증 첨부파일
인증 첨부파일 레코드 유형은 인증 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

- 코스 첨부파일
코스 첨부파일 레코드 유형은 코스 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 시험 첨부파일
시험 첨부파일 레코드 유형은 시험 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- MDF 요청 첨부파일
MDF 요청 첨부파일 레코드 유형은 MDF 요청 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 목표 첨부파일
목표 첨부파일 레코드 유형은 목표 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 파트너 프로그램 첨부파일
파트너 프로그램 첨부파일 레코드 유형은 파트너 프로그램 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 보험 첨부파일
보험 첨부파일 레코드 유형은 보험 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 특별 가격 책정 요청 첨부파일
특별 가격 책정 요청 첨부파일 레코드 유형은 특별 가격 책정 요청 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

이러한 레코드 유형의 일부는 산업 또는 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 과 관련되며, 해당 Oracle CRM On Demand 버전에서 사용하지 못할 수도 있습니다.

첨부파일 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하는 방법에 대한 자세한 내용은 [첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 \(페이지 165\)](#)를 참조하십시오.

레코드에 파일 및 URL 첨부

참고: 이 항목은 사전 구성된 첨부 관련 항목을 통해 레코드에 연결되는 첨부파일에만 적용됩니다. 사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원하는 레코드 유형의 리스트를 보려면 [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)를 참조하십시오.

사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원하는 레코드 유형의 경우 파일과 URL을 상위 레코드에 첨부할 수 있습니다. 파일 또는 URL이 레코드에 첨부된 후 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 첨부파일 보기
- 다른 첨부파일/URL 선택
- 파일 첨부 시 경우 파일 내용을 업데이트하고 이전 첨부파일을 수정된 첨부파일로 바꾸기

레코드에 파일을 첨부할 때는 다음과 같은 사항을 고려해야 합니다.

- .zip 파일 등의 압축 파일을 업로드할 수 있습니다.
- 데이터 보호와 보안상의 이유로 Oracle CRM On Demand에서는 .exe 또는 .bat와 같은 파일 확장명을 가진 실행 파일을 첨부할 수 없습니다.

참고: .exe 또는 .bat와 같은 파일 확장명을 가진 실행 파일을 클릭하면 파일을 실행할 것인지 아니면 저장할 것인지를 묻는 메시지가 나타납니다. 따라서 사용자가 실수로 Oracle CRM On Demand에서 실행 파일을 직접 실행하는 것을 방지하기 위해 Oracle CRM On Demand에서는 사용자가 이러한 파일 확장명을 가진 파일을 레코드에 첨부할 수 없게 합니다. 그러나 파일을 업로드하기 전에 파일에 다른 파일 확장명을 지정하면 이 문제를 해결할 수 있습니다. 파일에 .txt와 같은 파일 확장명을 지정하면 파일을 클릭해도 파일을 실행할 것인지 묻는 메시지가 나타나지 않습니다. 따라서 파일을 로컬 컴퓨터에 저장하고 파일 확장명을 해당 실행 파일 확장명으로 변경한 다음 실행 파일을 실행해야 합니다.

- 파일 이름에는 Microsoft Windows에서 파일 이름으로 사용할 수 있는 모든 문자를 포함할 수 있습니다.
- 사전 구성된 첨부 관련 정보 섹션을 통해 레코드에 첨부파일로 업로드된 파일의 경우 동일한 파일 이름을 가진 두 파일을 동일한 상위 레코드에 첨부파일로 업로드할 수 없습니다. 그러나 iOS 운영 체제를 사용하는 모바일 장치에서 업로드된 모든 사진에는 모바일 장치가 동일한 이름을 지정합니다. 상위 레코드에 연결된 첨부 파일 집합 내에서 파일 이름의 고유성을 보장하기 위해 Oracle CRM On Demand에서는 이러한 모든 파일의

이름에 현재 시간 스탬프가 추가됩니다. 즉, iOS 운영 체제를 사용하는 모바일 장치에서 동일한 파일을 첨부 파일로 두 번 이상 업로드하는 경우 업로드할 때마다 파일이 첨부파일로 추가되지만 Oracle CRM On Demand에서 첨부파일의 파일 이름은 서로 다릅니다.

- 업로드하려는 각 파일에 대해 바이러스 검사가 수행됩니다. 파일에서 바이러스가 발견되면 파일이 업로드되지 않고 메시지가 나타납니다.
- 업로드된 파일은 20MB 미만이어야 합니다. 이보다 큰 파일이 있을 경우 다음 옵션을 고려하십시오.
 - 파일을 압축하여 작게 만듭니다.
 - 파일을 더 작은 파일로 분할하고, 필요한 경우 압축합니다.
 - 파일을 레코드에 첨부하는 대신, 파일을 공용 서버에 두고 경로와 파일 이름을 표시합니다.

레코드에 파일이나 URL을 첨부하려면

- 1 파일이나 URL을 첨부할 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
 - 2 [세부사항] 페이지에서 [첨부파일] 섹션을 찾고 제목 표시줄에서 [첨부파일 추가] 또는 [URL 추가]를 클릭합니다.
참고: 파일에 접근하기 위해 사용자를 공용 서버로 보내려면 [첨부파일 추가] 대신 [URL 추가]를 클릭하고 URL을 추가하는 절차를 따릅니다.
 - 3 [첨부파일 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 파일 첨부: 파일 [파일] 필드 옆의 [찾아보기] 단추를 클릭하고 파일을 선택합니다. 파일을 선택하면 [첨부파일 이름] 필드에 기본적으로 파일 확장명이 없는 파일 이름이 표시됩니다. 파일 첨부이 식별되는, 표시 이름과 다른 이름을 사용하려면 [첨부파일 이름] 필드의 값을 변경합니다.
참고: Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있도록 지원되는 버전의 iOS 운영 체제가 있는 장치를 사용하는 경우 사진이나 비디오를 촬영하는 옵션도 사용할 수 있습니다. 사진이나 비디오를 촬영하면 자동으로 Oracle CRM On Demand에 첨부파일로 업로드됩니다.
 - URL 첨부: URL [URL] 필드에 URL 주소(예: www.crmondemand.com)를, [첨부파일 이름] 필드에 URL을 식별하는 표시 이름을 입력합니다. URL 주소의 최대 허용 길이는 1999자입니다.
URL 필드에 입력하는 텍스트 문자열이 http:// 또는 https://로 시작하면 필드 값을 저장할 때 텍스트가 링크로 자동 변환될 수 있습니다. 회사 프로필에서 [URL 텍스트 값을 링크로 변환] 확인란 설정에 따라 다음과 같이 URL 필드의 해당 텍스트에 대한 동작이 결정됩니다.
 - 회사 프로필에서 확인란을 선택하면 필드 값을 저장할 때 텍스트가 링크로 자동 변환됩니다.
 - 확인란을 선택하지 않으면 텍스트가 링크로 변환되지 않습니다.
- 참고:** 공용 서버에 첨부파일을 넣은 경우 file: 지시문 file:////<컴퓨터_이름>/<디렉토리>/<파일_이름>을 사용하고 file: 뒤에 슬래시 5개를 추가하여 [URL] 필드에 해당 경로와 파일 이름을 입력합니다(예: file://///scdept/attachments/products.xls). 로컬 파일 시스템 및 file: 프로토콜을 사용한 공유 경로 URL과 관련된 브라우저 지원에 대한 자세한 내용은 브라우저의 제품 설명서를 참조하십시오.
- 4 [첨부파일 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 동일한 유형(파일 또는 URL)의 다른 첨부파일을 추가하려는 경우 [저장 및 새로 만들기]를 클릭합니다.
 - 이 유형의 첨부파일 추가를 완료했으면 [저장]을 클릭합니다.

첨부파일을 보려면

- 1 파일이나 URL이 첨부된 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세부사항] 페이지에서 [첨부파일] 섹션을 찾아 해당 행에서 [보기]를 클릭합니다.

다른 첨부파일을 선택하려면

- 1 파일이나 URL이 첨부된 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
 - 2 [세부사항] 페이지에서 [첨부파일] 섹션을 찾아 바꿀 첨부파일의 [첨부파일 이름] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [첨부파일 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 파일 첨부: [찾아보기] 단추를 클릭하고 새 파일을 선택합니다. 새 파일을 선택하면 [첨부파일 이름] 필드가 자동으로 업데이트되어 파일 확장명이 없는 새 파일 이름이 표시됩니다. 필요한 경우 [첨부파일 이름] 필드를 업데이트합니다.
 - URL 첨부: [URL] 필드에 새 URL 주소를 입력하고 필요한 경우 [첨부파일 이름] 필드를 업데이트합니다.
 - 4 [첨부파일 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.
- 팁:** 정확한 첨부파일 정보를 입력했는지 확인하려면 원래의 레코드 세부사항 페이지가 나타날 때까지 [뒤로] 링크를 클릭합니다. [첨부파일] 섹션에서 새 첨부파일 레코드를 검토합니다.

파일 첨부 업데이트하려면

- 1 첨부파일을 Oracle CRM On Demand 내에서가 아니라 원래 위치에서 엽니다.
- 2 파일을 편집하고 로컬로 저장합니다. 예를 들어, 하드 드라이브에 저장합니다.
- 3 Oracle CRM On Demand에 사인인합니다.
- 4 업데이트된 파일을 첨부할 레코드를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 5 [세부사항] 페이지에서 [첨부파일] 섹션을 찾아 파일 첨부파일 행에서 [바꾸기]를 클릭합니다.
- 6 [첨부파일 바꾸기] 창에서 업데이트된 파일을 선택하고 [저장]을 클릭합니다.

첨부파일 관련 항목

참고: 이 항목은 사전 구성된 첨부 관련 항목을 통해 레코드에 연결되는 첨부파일에만 적용됩니다. 사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원하는 레코드 유형의 리스트를 보려면 [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)를 참조하십시오.

다음 표에서는 레코드의 관련 항목으로 첨부하는 파일이나 URL에 대한 필드 정보를 설명합니다. 필드는 파일을 첨부하는 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지나 [첨부파일 편집] 페이지에 나타납니다.

다음 표의 정보를 검토하여 파일이 파일 크기 및 파일 유형 요구 사항을 충족하는지 확인하십시오.

필드	설명
파일	파일 첨부: 이 필드에 파일의 경로와 파일 이름이 표시됩니다.
첨부파일 이름	파일이나 URL을 식별하는 데 사용할 이름입니다. 파일을 첨부파일로 업로드하면 [첨부파일 이름] 필드에 기본적으로 파일 확장명이 없는 파일 이름이 표시되지만 이름을 변경할 수 있습니다.
크기(바이트)	파일 첨부: 파일 크기입니다. 파일 크기는 20MB 미만이어야 합니다. URL 첨부: [크기] 필드에 기본적으로 값 2KB가 표시됩니다.

필드	설명
유형	파일 첨부 시 이 필드에 Microsoft Word 문서의 파일 형식인 .doc 등의 파일 유형이 표시됩니다. 데이터 보호와 보안을 위해 이 애플리케이션에서는 .exe 파일 확장명을 가진 파일을 첨부할 수 없습니다. URL 첨부 시 URL을 표시합니다.
URL	URL 첨부 시 이 필드에 전체 URL 주소가 포함됩니다. URL 주소의 최대 허용 길이는 1999자입니다.
생성자	레코드에 파일을 맨 먼저 첨부하는 사용자의 별칭입니다. 이 필드의 값은 시스템에서 생성됩니다.
수정자	레코드를 업데이트한 사용자의 이름과 레코드가 업데이트된 일자와 시간입니다. 이 필드의 값은 시스템에서 생성됩니다.

첨부파일 리스트 페이지

참고: 이 항목은 사전 구성된 첨부 관련 항목을 통해 레코드에 연결되는 첨부파일에만 적용됩니다. 사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원하는 레코드 유형의 리스트를 보려면 [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)를 참조하십시오.

[첨부파일 리스트] 페이지에는 레코드에 연결된 모든 파일과 URL이 표시됩니다. [첨부파일 리스트] 페이지에 접근하려면 기본 레코드의 [첨부파일] 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

다음 표에서는 [첨부파일 리스트] 페이지에서 수행할 수 있는 태스크에 대해 설명합니다.

작업	단계
레코드에 파일 첨부	[첨부파일] 제목 표시줄에서 [첨부파일 추가] 단추를 클릭합니다. [첨부파일 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
레코드에 URL 첨부	[첨부] 제목 표시줄에서 [URL 추가] 단추를 클릭합니다. [첨부파일 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
첨부파일 삭제	삭제할 레코드 행에서 [삭제] 링크를 클릭합니다. 삭제 후 최대 30일 내에 삭제된 항목을 복원할 수 있습니다.
첨부파일 찾기	[첨부파일 이름] 열 머리글을 클릭하여 데이터를 정렬합니다. 그런 다음 색인 표시줄에서 문자를 클릭합니다. 숫자로 시작하는 첨부파일 이름의 경우 0-9를 클릭합니다.
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
현재 첨부파일을 대체할 다른 첨부파일 선택	변경할 레코드 행에서 [대체] 링크를 클릭합니다. [첨부파일 편집] 페이지에서 다른 파일을 선택하고 레코드를 저장합니다.

작업	단계
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.
첨부 리스트 정렬	정렬할 기본 열 머리글을 클릭합니다. 기본 열 머리글이 아닐 경우 해당 필드를 정렬할 수 없습니다.
첨부파일 보기	표시할 레코드 행에서 [보기] 링크를 클릭합니다. 그러면 파일이 열리거나 URL로 이동합니다.

첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부

첨부파일 필드는 사용자 지정 오브젝트 레코드 유형과 산업 또는 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition과 관련된 특정 레코드 유형에서 지원됩니다. 첨부파일 필드를 사용하면 하나의 파일을 레코드에 첨부할 수 있습니다. 첨부파일 필드가 지원되는 레코드 유형의 리스트를 보려면 [첨부파일 정보 \(페이지 159\)](#)를 참조하십시오.

회사 시스템 관리자는 사용자 역할의 페이지 레이아웃에서 첨부파일 필드를 사용할 수 있는지 여부를 결정합니다.

레코드에 파일을 첨부할 때는 다음과 같은 사항을 고려해야 합니다.

- .zip 파일 등의 압축 파일을 업로드할 수 있습니다.
- 데이터 보호와 보안상의 이유로 Oracle CRM On Demand에서는 .exe 또는 .bat와 같은 파일 확장명을 가진 실행 파일을 첨부할 수 없습니다.

참고: .exe 또는 .bat와 같은 파일 확장명을 가진 실행 파일을 클릭하면 파일을 실행할 것인지 아니면 저장할 것인지를 묻는 메시지가 나타납니다. 따라서 사용자가 실수로 Oracle CRM On Demand에서 실행 파일을 직접 실행하는 것을 방지하기 위해 Oracle CRM On Demand에서는 사용자가 이러한 파일 확장명을 가진 파일을 레코드에 첨부할 수 없게 합니다. 그러나 파일을 업로드하기 전에 파일에 다른 파일 확장명을 지정하면 이 문제를 해결할 수 있습니다. 파일에 .txt와 같은 파일 확장명을 지정하면 파일을 클릭해도 파일을 실행할 것인지 묻는 메시지가 나타나지 않습니다. 따라서 파일을 로컬 컴퓨터에 저장하고 파일 확장명을 해당 실행 파일 확장명으로 변경한 다음 실행 파일을 실행해야 합니다.

- 파일 이름에는 Microsoft Windows에서 파일 이름으로 사용할 수 있는 모든 문자를 포함할 수 있습니다.
- 사전 구성된 첨부 관련 정보 섹션을 통해 레코드에 첨부파일로 업로드된 파일의 경우 동일한 파일 이름을 가진 두 파일을 동일한 상위 레코드에 첨부파일로 업로드할 수 없습니다. 그러나 iOS 운영 체제를 사용하는 모바일 장치에서 업로드된 모든 사진에는 모바일 장치가 동일한 이름을 지정합니다. 상위 레코드에 연결된 첨부파일 집합 내에서 파일 이름의 고유성을 보장하기 위해 Oracle CRM On Demand에서는 이러한 모든 파일의 이름에 현재 시간 스탬프가 추가됩니다. 즉, iOS 운영 체제를 사용하는 모바일 장치에서 동일한 파일을 첨부파일로 두 번 이상 업로드하는 경우 업로드할 때마다 파일이 첨부파일로 추가되지만 Oracle CRM On Demand에서 첨부파일의 파일 이름은 서로 다릅니다.
- 업로드하려는 각 파일에 대해 바이러스 검사가 수행됩니다. 파일에서 바이러스가 발견되면 파일이 업로드되지 않고 메시지가 나타납니다.
- 업로드된 파일은 20MB 미만이어야 합니다. 이보다 큰 파일이 있을 경우 다음 옵션을 고려하십시오.
 - 파일을 압축하여 작게 만듭니다.
 - 파일을 더 작은 파일로 분할하고, 필요한 경우 압축합니다.
 - 파일을 레코드에 첨부하는 대신, 파일을 공용 서버에 두고 경로와 파일 이름을 표시합니다.

다음 절차에서는 첨부파일 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하는 방법을 설명합니다.

첨부파일 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하려면

- 1 파일을 첨부할 레코드의 [편집] 페이지의 [첨부파일] 필드에서 클립 아이콘을 클릭합니다.



- 2 첨부할 파일을 찾아서 선택합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있도록 지원되는 버전의 iOS 운영 체제가 있는 장치를 사용하는 경우 사진이나 비디오를 촬영하는 옵션도 사용할 수 있습니다. 사진이나 비디오를 촬영하면 자동으로 Oracle CRM On Demand에 첨부파일로 업로드됩니다.

- 3 변경 사항을 저장합니다.

참고: 회사 시스템 관리자가 페이지 레이아웃을 어떻게 구성하는지에 따라 [첨부파일: 파일 이름] 필드와 [첨부파일: 크기(바이트)] 필드가 페이지에 표시될 수도 있습니다. 이러한 필드가 있으면 레코드를 저장할 때 파일 이름과 파일 크기가 자동으로 채워집니다. 이러한 필드는 편집할 수 없습니다.

첨부된 파일을 레코드에서 제거할 수 있습니다. 그러나 첨부된 파일을 제거하면 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에서도 제거됩니다. 이렇게 제거된 파일은 Oracle CRM On Demand에서 복원할 수 없습니다.

팁: 파일을 레코드에서 제거하기 전에 파일을 로컬 컴퓨터나 다른 서버로 다운로드하고 저장하십시오.

다음 절차에서는 파일을 레코드에서 제거하는 방법을 설명합니다.

파일을 레코드에서 제거하려면

- 1 [레코드 편집] 페이지에서 첨부파일 필드 옆에 있는 X 아이콘을 클릭합니다.
- 2 파일을 레코드에서 제거할지 확인합니다.

평가 스크립트 사용

회사 시스템 관리자가 평가 스크립트를 설정한 경우에는 해당 스크립트에 접근해 고객 또는 영업 기회에 대한 정보를 수집한 후에 상위 레코드에 매핑하여 나중에 보고서 및 분석에 사용할 수 있습니다.

애플리케이션에서 다음과 같은 레코드 유형의 스크립트에 접근할 수 있습니다.

- 고객사(고객사 조사)
- 활동(판매 통화, 태스크 또는 약속의 활동 평가)
- 비즈니스 계획(비즈니스 계획 평가)
- 컨택트(고객 만족 조사)
- 리드(리드 자격 스크립트)
- 목표(목표 평가)
- 기회(기회 평가)
- 서비스 요청(통화 스크립트 및 고객 만족 조사)

회사 관리자는 태스크에 대한 적절한 평가를 확인할 수 있도록 필터를 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 다음 필터를 사용하여 리드 자격 심사 평가 스크립트를 설정할 수 있습니다.

- 고객사 등급 = 골드
- 세그먼트 = 크게
- 지역 = 서부

그런 후에 해당하는 필터 필드 값이 포함된 리드 레코드에서 평가 스크립트를 시작하면 올바른 리드 자격 심사 스크립트가 나열됩니다. 평가를 완료하면 회사 관리자가 그 후에 템플릿 스크립트에서 변경하는 데이터는 완료된 평가 레코드에 반영되지 않습니다. 단, 답변 섹션은 예외입니다. 답변 섹션의 데이터는 회사 관리자가 언제든지 변경할 수 있으며 사용자가 템플릿 질문을 통해 작업할 때 평가 세부사항에 반영됩니다.

시작하기 전에. 평가 스크립트를 사용하려면, 평가 레코드에 접근할 수 있도록 사용자 역할이 설정되어 있어야 합니다. 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.

평가 스크립트를 사용하려면

1 레코드를 선택합니다.

레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [레코드 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 스크립트 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.

3 필요하면 검색 창에서 스크립트를 선택합니다.

한 스크립트만 회사 관리자가 정의한 기준에 맞을 경우 해당 스크립트가 자동으로 열립니다. 그렇지 않으면 검색 창에서 적절한 스크립트를 선택해야 합니다.

팁: 적절한 스크립트를 찾으려면 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택하고 [이동]을 클릭합니다.

4 스크립트 페이지에서 고객에게 질문하고 정보를 입력합니다.

5 [저장]을 클릭합니다.

회사 관리자가 이 스크립트를 설정하는 방법에 따라 다음과 같은 이벤트가 발생할 수 있습니다.

- 스코어가 계산되어 임계값과 비교됩니다.
- 스코어가 임계값 이상인지 또는 이하인지에 따라 결과가 계산됩니다.
- 스코어, 질문에 대한 답변 및 결과가 상위 레코드에 다시 매핑됩니다.
- 마지막 평가 날짜도 채워집니다.

레코드 삭제 및 복원 정보

레코드나 레코드 리스트를 삭제하는 경우 삭제된 레코드는 [삭제 항목] 영역에 30일간 저장됩니다. 이 기간 동안에는 레코드를 복원할 수 있습니다. 그러나 30일이 지나면 삭제 항목이 영구적으로 제거되며 복원할 수 없습니다.

참고: [삭제된 항목] 영역에 저장된 레코드 유형 리스트는 Oracle Technology Network의 [Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리](#)에 제공된 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)을 참조하십시오.

삭제 작업 유형

레코드를 삭제할 때 레코드 및 관련 레코드에서 수행되는 삭제 작업은 레코드 유형 및 레코드 간 관계에 따라 결정됩니다. 삭제 작업 유형은 다음과 같습니다.

- **직접 삭제.** 레코드를 삭제하면 레코드 자체가 삭제됩니다. 이 작업을 *직접 삭제*라고 합니다.
- **계단형 삭제.** 레코드를 삭제하면 메모, 첨부파일과 같이 상위 수준 레코드 유형이 아닌 레코드의 하위 레코드도 삭제됩니다. 이 작업을 *계단형 삭제*라고 합니다.

다음 예외가 적용됩니다.

- 상위 레코드가 삭제될 때 감사 추적 레코드에서는 계단형 삭제가 수행되지 않습니다.
 - 공유 주소인 경우 하위 주소 레코드에서 계단형 삭제가 수행되지 않습니다.
 - **깊이 삭제.** 경우에 따라 레코드를 삭제하면 상위 수준 레코드 유형인 레코드의 하위 레코드 중 일부도 삭제됩니다. 이 작업을 *깊이 삭제*라고 합니다.
- 깊이 삭제가 하위 레코드에서 수행되면 다음이 발생합니다.
- 감사 추적 레코드와 공유 주소인 하위 주소 레코드를 제외하고 상위 수준 레코드 유형이 아닌 레코드의 하위 레코드에서 계단형 삭제가 수행됩니다.
 - 포함된 레코드 유형에 따라 상위 수준 레코드 유형인 레코드의 하위 레코드 중 일부에서 깊이 삭제가 수행됩니다.

다음 표에서는 상위 레코드가 삭제될 때 깊이 삭제가 수행되는 레코드 유형을 보여줍니다. 이 표에 나열된 레코드 유형을 제외하고 상위 수준 레코드 유형인 기타 모든 하위 레코드는 상위 레코드가 삭제될 때 삭제되지 않습니다.

상위 레코드 유형	깊이 삭제가 수행되는 레코드 유형
고객사	■ 자산 ■ 리드 ■ 기회 ■ 차량
컨택트	리드
딜러	차량
기회	리드
파트너	■ 리드 ■ 기회

예를 들어 하위 메모 레코드, 하위 사용자정의 오브젝트 04 레코드 및 하위 기회 레코드를 보유한 고객사가 있다고 가정합니다. 하위 기회 레코드에는 하위 메모 레코드, 하위 사용자정의 오브젝트 05 레코드 및 하위 리드 레코드가 있습니다. 고객사 레코드를 삭제하면 다음이 발생합니다.

- 직접 삭제는 고객사 레코드에서 수행됩니다.
- 계단형 삭제는 고객사의 하위 메모 레코드에서 수행됩니다.
- 사용자정의 오브젝트 04 레코드 유형이 상위 수준 레코드 유형이고 깊이 삭제가 수행되는 레코드 유형 표에 나열되지 않으므로 고객사의 하위 사용자정의 오브젝트 04 레코드는 삭제되지 않습니다.
- 깊이 삭제는 고객사의 하위 기회 레코드에서 수행됩니다.

깊이 삭제가 고객사의 하위 기회 레코드에서 수행되면 기회의 하위 레코드가 다음과 같이 처리됩니다.

- 계단형 삭제는 기회의 하위 메모 레코드에서 수행됩니다.
- 사용자정의 오브젝트 05 레코드 유형이 상위 수준 레코드 유형이고 깊이 삭제가 수행되는 레코드 유형 표에 나열되지 않으므로 기회의 하위 사용자정의 오브젝트 05 레코드는 삭제되지 않습니다.
- 깊이 삭제는 기회의 하위 리드 레코드에서 수행됩니다.

레코드 연결 삭제 정보

다른(상위) 레코드에 연결된 하위 레코드를 삭제해도 Oracle CRM On Demand에서는 레코드를 서로 연결하는 정보를 삭제하지 않습니다. 삭제된 레코드를 나중에 복원하는 경우 복원된 레코드와 이전에 연결되었던 레코드 간의 연결도 복원할 수 있도록 연결 정보가 유지됩니다. 그러나 삭제된 하위 레코드에 대한 연결 정보가 상위 레코드에 유지되므로 상위 레코드를 쿼리하는 웹 서비스를 호출하면 연결 정보가 반환됩니다.

따라서 레코드를 삭제하고 해당 레코드를 다른 레코드와 연결하는 정보도 삭제하려면 먼저 레코드 연결을 해제하여 레코드 간의 연결을 삭제하는 것이 좋습니다. 예를 들어, 사용자정의 오브젝트 01 레코드에 연결된 고객사 레코드가 있는 경우 고객사 및 고객사와 사용자정의 오브젝트 01 레코드 간의 연결을 삭제하려면 고객사를 삭제하기 전에 사용자정의 오브젝트 01 레코드에서 고객사 레코드의 연결을 해제합니다. 그러나 나중에 고객사 레코드를 복원할 경우 고객사 레코드와 사용자정의 오브젝트 01 레코드 간의 관계는 복원되지 않습니다.

레코드 삭제에 대한 추가 정보

다음 표에서는 레코드 삭제에 대한 추가 정보를 제공합니다.

삭제 레코드	유의 사항
고객사	[영업 단계]가 [마감-수주]인 기회에 연결된 고객사는 삭제할 수 없습니다.

삭제 레코드	유의 사항
활동	사용자 역할에 [임의 활동 삭제] 권한이 있는 사용자는 담당하지 않는 활동이나 비공개로 표시된 활동을 삭제할 수 있습니다. 일반적으로 [임의 활동 삭제] 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다.
주소	Oracle CRM On Demand에서는 주소 레코드를 복원할 때 주소 설정을 원래 값으로 복원하지 않으므로 삭제된 주소를 복원하는 경우 [청구] 및 [배송] 설정을 업데이트해야 합니다. 이러한 값을 재조정해야만 잘못된 데이터가 생성되지 않습니다. 공유 주소 삭제에 대한 자세한 내용은 공유 주소 삭제 (페이지 340) 를 참조하십시오.
부서	부서를 삭제할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 부서 병합 및 부서 삭제 정보 (페이지 1124) 를 참조하십시오.
그룹	그룹을 삭제하면 그룹 레코드에서 그룹에 대한 참조가 제거되고 레코드 담당이 [담당자] 필드의 직원으로 재설정됩니다. 이 프로세스에 관련된 레코드 수가 많으면 완료되기까지 시간이 걸릴 수 있습니다. 이 시간 동안 그룹 멤버는 레코드를 생성할 수 없습니다.
기회	영업 단계가 마감으로 설정된 기회는 해당 정보가 내역 보고에 사용되므로 삭제할 수 없습니다.
제품	제품은 삭제할 수 없습니다. 기회에 연결되거나 고객사에 자산으로 연결될 수 있는 사용 가능한 제품 리스트에서 제품을 제거하려면 회사 관리자가 [제품 편집] 페이지에서 [주문 가능] 확인란을 선택 취소합니다.
제품 카테고리	[콘텐츠 관리] 권한이 있는 사용자는 제품 카테고리를 삭제할 수 있습니다. 카테고리가 삭제되면 제품과 카테고리 간의 연결은 해제되지만 제품은 그대로 남아 있습니다.
역할	[역할 및 접근 관리] 권한이 있는 사용자는 역할을 삭제할 수 있습니다. 삭제된 역할은 30일간 저장되지 않고 시스템에서 즉시 제거되며 복원할 수 없습니다. 역할을 삭제하기 전에 해당 역할에 할당된 모든 사용자를 다른 역할에 할당해야 합니다. 그렇지 않으면 역할을 삭제할 수 없습니다.
솔루션	솔루션을 삭제하면 솔루션 내역 레코드도 삭제됩니다. 솔루션이 더 이상 유용하지 않지만 이전에 서비스 요청에 연결된 경우에는 해당 솔루션을 삭제하지 말고 솔루션 상태를 사용 안함으로 변경합니다. 이러한 방식으로 회사는 고객 서비스 담당자가 솔루션을 더 이상 사용할 수 없게 설정할 수는 있지만 해당 솔루션은 기록 목적으로 저장됩니다. 솔루션이 사용되는지 확인하려면 [솔루션 세부사항] 페이지로 이동하여 [서비스 요청] 섹션에서 연결된 레코드가 있는지 확인합니다.

삭제 레코드	유의 사항
지역	[지역 관리] 권한이 있는 사용자는 지역을 삭제할 수 있습니다. 지역은 다른 지역, 고객사, 기회 등과의 연결 여부에 상관없이 삭제할 수 있습니다. 회사 관리자는 [지역 세부사항] 페이지에서 지역에 하위 레코드가 있는지 여부를 확인할 수 있습니다. 회사 관리자는 삭제될 지역이 레코드와 연결되는지 검색하는 검색 기준의 [지역] 필드를 사용하여 고객사, 기회 등을 검색할 수 있습니다.

참고: 연결된 레코드에 대한 자세한 내용은 리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 (페이지 248)을 참조하십시오.

삭제 항목

[삭제 항목] 글로벌 링크를 클릭하면 모든 삭제 항목이 표시된 [전체 삭제 항목] 페이지가 나타납니다. [모든 레코드 복구] 권한이 있는 경우 회사에서 삭제된 항목을 모두 볼 수 있습니다.

삭제 항목 리스트에 상위 레코드는 나타나지만 연결된 레코드는 나타나지 않습니다. 연결된 레코드가 별도의 레코드로 나타나는 경우는 상위 레코드를 삭제하기 전에 연결된 레코드를 삭제할 때뿐입니다.

예를 들어 연결된 메모가 3개 있는 고객사를 삭제하면 메모 레코드가 삭제된 항목 리스트에 나타나지 않습니다. 그러나 고객사 자체를 삭제하기 전에 이 연결된 메모 중 하나를 삭제한 경우에는 해당 메모가 삭제된 항목 리스트에 별도의 레코드로 나타납니다.

레코드를 복원하면 삭제 시 해당 레코드에 연결되어 있던 레코드도 해당 관계의 손상 없이 모두 복원됩니다. 항상 상위 레코드를 먼저 복원하십시오. 하위 레코드를 먼저 복원하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.

[전체 삭제 항목] 페이지의 리스트를 사용하면 삭제된 레코드를 찾는 데 도움이 됩니다. 리스트에서 레코드 유형을 선택하면 표시된 레코드에 삭제된 해당 유형의 모든 레코드뿐만 아니라 이 유형의 레코드에 대해 삭제된 모든 노트 및 첨부파일이 표시됩니다. 하지만 연결된 링크의 규칙은 계속 적용됩니다. 상위 레코드와 함께 삭제된 노트 및 첨부파일은 리스트에 표시되지 않습니다. 예를 들어, 리스트에서 [전체 고객사]를 선택하면 삭제된 모든 고객사 레코드는 물론 상위 레코드에서 별도로 삭제된 모든 고객사 노트 및 고객사 첨부파일이 표시됩니다.

참고: 회사에서 저장할 수 있는 데이터 양에는 한계가 있습니다. [삭제 항목]에 저장된 레코드는 회사의 총 디스크 저장 한도에 포함되지 않습니다.

삭제 항목의 행 ID 정보

레코드를 삭제하면 원본 레코드의 행 ID와는 다른 행 ID가 삭제된 항목에 지정됩니다. 그러나 레코드를 복원하면 레코드의 원래 행 ID가 복원됩니다. 삭제 항목 리스트를 내보낼 때 모든 필드를 내보내는 옵션을 선택하면 각 삭제 항목의 내보내는 데이터에는 삭제 항목에 할당된 행 ID와 레코드의 원래 행 ID가 둘 다 포함됩니다. 레코드 리스트 내보내기에 대한 자세한 내용은 [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

레코드 삭제 및 복원에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

■ [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)

레코드 삭제/복원

접근 수준이 허용하면 레코드를 삭제할 수 있습니다. 사용자 역할에 대해 사용 가능한 권한에 따라 다음 작업 중 일부 또는 모두를 수행할 수도 있습니다.

- 레코드 리스트를 삭제합니다.
- 다른 사용자가 삭제한 개별 레코드를 복원합니다.
- 사용자가 삭제한 레코드 리스트를 복원합니다.
- 다른 사용자가 삭제한 레코드 리스트를 복원합니다.

주의: 레코드를 삭제하면 삭제하는 레코드에 연결된 일부 또는 전체 레코드도 삭제될 수 있습니다.

시작하기 전에. 상위 레코드를 삭제할 때 삭제되는 연결된 레코드에 대한 정보와 레코드 삭제 및 복원에 대한 정보를 제공하는 [레코드 삭제 및 복원 정보 \(페이지 167\)](#) 항목을 검토하는 것이 좋습니다.

개별 레코드 삭제

다음 절차에서는 레코드 [세부사항] 페이지에서 레코드를 삭제하는 방법을 설명합니다.

[레코드 세부사항] 페이지에서 레코드를 삭제하려면

- [레코드 세부사항] 페이지에서 [삭제]를 클릭합니다.

참고: 리스트 페이지에서 또는 상위 레코드의 관련 레코드 리스트에서 드릴다운하여 [레코드 세부사항] 페이지에 접근할 경우 레코드를 삭제한 후 Oracle CRM On Demand는 드릴다운한 소스 페이지로 돌아갑니다.

다음 절차에서는 레코드 리스트에서 레코드를 삭제하는 방법을 설명합니다.

레코드 리스트에서 레코드를 삭제하려면

- 삭제할 레코드 행의 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

레코드 리스트 삭제

많은 상위 수준의 레코드 유형에서는 배치 삭제 기능을 지원하므로 이를 통해 [리스트] 페이지에서 여러 레코드를 동시에 삭제할 수 있습니다. 다음 절차에서는 레코드 리스트를 삭제하는 방법을 설명합니다.

참고: [메시지 응답], [메시징 계획], [메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계], [재고 감사 보고서], [재고 기간], [샘플 권리 한계], [샘플 트랜잭션] 및 [트랜잭션 항목] 레코드 유형을 비롯한 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 해당하는 특정 레코드 유형에서는 배치 삭제 기능을 지원하지 않습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [배치 삭제 및 복원] 권한이 있어야 합니다.

레코드 리스트를 삭제하려면

- 1 삭제할 레코드 리스트를 엽니다.

팁: 리스트를 삭제하기 전에 내보내십시오. 리스트를 내보내면 실수로 레코드를 삭제한 경우 Oracle CRM On Demand에 데이터를 가져올 수 있습니다.

- 2 레코드 [리스트] 페이지에서 [메뉴] 단추를 클릭하고 [배치 삭제]를 선택합니다.

- 3 [확인]을 클릭하여 작업을 계속합니다.

[배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지가 열립니다. 페이지의 [활성 요청] 섹션에 요청이 표시됩니다. 요청이 성공적으로 준비되면 Oracle CRM On Demand에서 사용자에게 전자메일을 보내고 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에 대한 요청의 레코드 수준 메뉴에서 [진행] 옵션이 사용 가능하게 됩니다. 그 사이에, 선택적으로 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에서 나간 후 나중에 레코드 리스트 삭제를 완료하기 위해 돌아올 수 있습니다. [관리] 글로벌 링크를 클릭한 다음 [관리] 홈페이지에서 [배치 삭제 및 복원 대기열] 링크를 클릭하여 언제든지 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

- 4 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [활성 요청] 섹션에서, 사용자가 제출한 요청의 레코드 수준 메뉴에 있는 [진행]을 클릭합니다.

참고: [진행]을 클릭하지 않으면 레코드가 삭제되지 않습니다.

- 5 [확인]을 클릭하여 작업을 계속합니다.

작업이 완료되면 Oracle CRM On Demand에서 전자메일을 보냅니다.

- 6 작업의 로그 파일을 검토하려면 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [처리된 요청] 섹션에 있는 요청 항목에서 [삭제 로그 보기]를 클릭합니다.

개별 레코드 복원

삭제한 모든 레코드를 복원할 수 있습니다. 역할에 [모든 레코드 복구] 권한이 포함된 경우 [삭제된 항목] 영역에서 다른 사용자가 삭제한 레코드도 볼 수 있으며 해당 레코드를 복원할 수 있습니다. 다음 절차에서는 개별 레코드를 복원하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 테마에 [삭제 항목] 글로벌 링크가 사용으로 설정되어 있어야 합니다.

개별 레코드 복원

- 1 [삭제 항목] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 레코드에 대한 행에서 [복원]을 클릭합니다.

참고: 레코드를 삭제하면 레코드가 30일 동안 [삭제된 항목] 영역에 저장됩니다. 이 기간에는 레코드를 복원할 수 있습니다. 하지만 30일이 지나면 삭제된 레코드가 영구적으로 제거되므로 레코드를 검색할 수 없습니다. [삭제된 항목] 영역에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제 및 복원 정보 \(페이지 167\)](#)를 참조하십시오.

삭제된 레코드 리스트 복원

[리스트] 페이지의 [배치 삭제] 옵션을 통해 레코드 리스트를 삭제한 경우 해당 리스트의 모든 레코드를 동시에 복원할 수 있습니다. 마찬가지로, 웹 서비스를 통해 레코드 리스트를 삭제하고 요청의 AvailableForBatchRestore 요소를 true로 설정한 경우 레코드 리스트를 복원할 수 있습니다. 웹 서비스 요청이 상위 레코드뿐 아니라 하위 레코드를 삭제하는 경우 각 레코드 유형마다 별도의 요청 레코드가 있으며, 하위 레코드 리스트와 상위 레코드 리스트를 별도로 복원해야 합니다.

사용자 역할에 [모든 레코드 복구] 권한이 포함되어 있으면 다른 사용자가 삭제한 레코드 리스트도 복원할 수 있습니다.

삭제 요청 레코드의 [채널] 필드에는 삭제 작업이 대화형으로(즉, 브라우저 창을 통해) 또는 웹 서비스를 통해 수행되었는지 여부가 표시됩니다.

다음 절차에서는 삭제된 레코드 리스트를 복원하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [배치 삭제 및 복원] 권한이 있어야 합니다.

삭제된 레코드 리스트 복원

- 1 다음 방법 중 하나로 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지로 이동합니다.
 - [관리] 글로벌 링크를 클릭한 후 [배치 삭제 및 복원 대기열]을 클릭합니다.
 - 레코드 [리스트] 페이지에서 [메뉴] 단추를 클릭하고 [배치 복원]을 선택합니다.
 - [삭제된 항목] 글로벌 링크를 클릭하고 [삭제된 항목] 페이지에서 [메뉴] 단추를 클릭한 후 [배치 복원]을 선택합니다.
- 2 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [처리된 요청] 섹션에서 복원할 리스트의 배치 삭제 요청을 찾습니다.

참고: 레코드 리스트를 삭제하면 레코드는 30일 동안 [삭제된 항목] 영역에 저장됩니다. 이 기간 동안에는 레코드를 복원할 수 있습니다. 하지만 30일 이후에는 삭제된 레코드가 영구적으로 제거되므로 레코드를 검색할 수 없습니다. [삭제된 항목] 영역에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제 및 복원 정보 \(페이지 167\)](#)를 참조하십시오.

팁: 처리된 요청이 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에 표시되지 않는 경우 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 요청 리스트를 확장할 수 있습니다.

- 3 요청의 레코드 수준 메뉴에서 [복원]을 선택합니다.

배치 삭제 요청이 처리된 요청 리스트에서 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [활성 요청] 섹션으로 이동됩니다. 요청이 성공적으로 준비되면 Oracle CRM On Demand에서 사용자에게 전자메일을 보내고 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에 대한 요청의 레코드 수준 메뉴에서 [진행] 옵션이 사용 가능하게 됩니다. 그 사이에, 선택적으로 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에서 나간 후 나중에 레코드 리스트 복원을 완료하기 위해 돌아올 수 있습니다. [관리] 글로벌 링크를 클릭한 다음 [관리] 홈페이지에서 [배치 삭제 및 복원 대기열] 링크를 클릭하여 언제든지 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

- 4 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [활성 요청] 섹션에서, 사용자가 제출한 요청의 레코드 수준 메뉴에 있는 [진행]을 클릭합니다.
참고: [진행]을 클릭하지 않으면 레코드가 복원되지 않습니다.
- 5 [확인]을 클릭하여 작업을 계속합니다.
작업이 완료되면 Oracle CRM On Demand에서 전자메일을 보냅니다.
- 6 작업의 로그 파일을 검토하려면 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [처리된 요청] 섹션에 있는 요청 항목에서 [복원 로그 보기]를 클릭합니다.

Viewing Audit Trails for Records

On record types that support audit trails, you can view the audit trail that tracks the changes made to the audited fields on a record.

Depending on how your company administrator configures the audit trail for the record type, the audit trail can also show the following:

- An entry for the creation of the record
- If the record has been deleted or restored, an entry for each of these actions

NOTE: If a record has been deleted but has not been restored, the record itself is no longer accessible, so you cannot view the details of the delete action in the related audit trail information. However, there is an entry for the delete action in the company-wide Master Audit Trail. If the record is later restored, there is an entry for the delete action and an entry for the restore action in the company-wide Master Audit Trail and in the audit trail information on the record. To view the company-wide Master Audit Trail, you must have the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege in your user role.

For changes to records, the audit trail shows the old and new values in a field, as well as the timestamp and the name of the user who made the change to the field. Your company administrator determines which fields, if any, are audited. For information about the record types that support audit trails, and a list of the fields that are audited by default, see [Customizing the Audit Trail \(페이지 1254\)](#).

Before you begin. To enable you to view the audit trail for a record type, your company administrator must make sure that the page layouts for your role are configured to include the Audit Trail related item on the Detail page layout for the parent record type. Your company administrator must also give you read-only access to the Audit Trail related item on the parent record type. If the Audit Trail related item is still not visible on your record Detail page after the company administrator has completed the configuration, click the Edit Layout link on the record Detail page, and add the Audit Trail as a related information section. For more information on editing your Detail page layouts, see [Changing Your Detail Page Layout \(참조 \[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720\)](#).

NOTE: The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. To enable you to view the audit trail for records of these record types, your administrator must add the Audit Trail related information section to the Detail page layout for the Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types, through the Application Customization pages for the Event record type. To allow you to view the audit trail for invitee records, your administrator must give you read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow you to view the audit trail for account event, lead event, and opportunity event records, your administrator must give you read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

To view the audit trail for a record

- On the record Detail page, scroll down to the Audit Trail related information section.

Each row shows the date on which the record was updated and who made the update. The new and old values in the changed audited field are also shown.

NOTE: Each audit trail record of a change shows the details of one change to only one field. The audit trail records of changes are shown only for the audited fields. So, if a user saves a record after changing two fields, but only one of those fields is audited, then an audit trail record is shown for the change to the audited field only. The details of the change to the other field are not shown.

레코드 생성 시 중복 정보

대부분의 레코드 유형의 경우 레코드를 생성할 때 해당 레코드가 이미 있으면 Oracle CRM On Demand에서 경고합니다. 기존 레코드가 현재 회사 레코드에 있을 수 있습니다. 레코드 중복 오류 메시지가 나타날 경우에는 레코드 생성을 취소하고 기존 레코드를 찾아 업데이트하십시오.

다음 레코드 유형의 경우 사용자 인터페이스를 통해 리드를 생성할 때 Oracle CRM On Demand에서 중복 레코드를 확인하지 않습니다.

- 활동
- 고객사 매출
- 평가
- 컨택트
- 컨택트 매출
- 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 및 04 그 이상
- 거래 등록 제품 매출
- 세대
- 리드
- 노트
- 기회 제품 매출
- 주문
- 주문 항목
- 샘플 권리 한계

참고: 언제나 권리 한계 유형이 글로벌로 설정된 하나의 샘플 권리 한계만 활성화할 수 있고 모든 국가에 대해 권리 한계 유형이 다국어로 설정된 하나의 샘플 권리 한계만 활성화할 수 있습니다.

- 샘플 요청
- 샘플 요청 항목
- 특별 가격 책정 제품
- 특별 가격 책정 요청

참고: 새 레코드를 추가하기 전에 레코드 리스트를 검색하여 레코드가 없는지 확인하십시오.

다음 표에는 사용자 인터페이스를 통해 레코드를 생성할 때 레코드가 중복 레코드인지 확인하는 데 사용되는 필드가 나와 있습니다.

참고: 레코드를 가져올 때 레코드 중복에 대한 자세한 내용은 [레코드 중복 및 외부 ID 정보 \(페이지 1571\)](#)를 참조하십시오.

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
고객사	고객사 이름 및 위치
고객사 경쟁사	경쟁사 이름

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
고객사 파트너	파트너 이름
주소	주소 이름
약속 컨택트	컨택트 이름
약속 사용자	사용자 이름
첨부파일	파일 이름
비즈니스 계획	계획 이름, 유형, 상태 및 기간
캠페인	소스 코드
캠페인 수신자	컨택트
부서	부서 이름
이벤트	종료일 및 이름
목표	목표 이름, 유형, 상태 및 기간
기회	기회 이름, 고객사 및 기본 컨택트 ID 참고: 기본 컨택트 ID는 [기본 컨택트 성] 필드에서 선택하는 컨택트의 ID입니다.
기회 경쟁사	경쟁사 이름
기회 파트너	파트너 이름
계획 고객사	고객사 및 비즈니스 계획 이름
계획 컨택트	컨택트 및 비즈니스 계획 이름
계획 기회	비즈니스 계획 및 기회
제품	제품 이름
제품 카테고리	카테고리 이름
서비스 요청	서비스 번호 참고: 서비스 번호는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다.

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
소셜 미디어	고유 ID 참고: Oracle CRM On Demand에서는 자동으로 [고유 ID] 필드를 레코드의 행 ID로 설정합니다.
소셜 프로필	작성자, 커뮤니티 및 컨택트
솔루션	제목
태스크 컨택트	컨택트 이름
태스크 사용자	사용자 이름
팀	사용자 이름
사용자	사용자 ID 및 회사 로그인 ID
파트너 관계 관리	
인가	인가 이름
인가 요청	인가 이름, 파트너 이름 및 요청일
애플리케이션	애플리케이션 ID 참고: 애플리케이션 ID는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다.
인증	인증 이름
인증 요청	인증 이름, 컨택트 이름 및 요청일
코스	코스 이름
코스 등록	코스 이름, 후보 이름 및 등록일
거래 등록	이름 및 주 파트너
시험	시험 이름
시험 등록	시험 이름, 후보 이름, 담당자 및 시험일
펀드	펀드 ID 참고: Oracle CRM On Demand에서는 자동으로 [펀드 ID] 필드를 레코드의 행 ID로 설정합니다.
펀드 요청	요청 이름 및 요청일

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
MDF 요청	요청 이름 및 요청일
파트너	파트너 이름 및 위치
파트너 프로그램	파트너 프로그램 이름
가격 리스트	가격 리스트 이름 및 유형
가격 리스트 라인 항목	가격 리스트, 제품 및 유형
생명 과학	
할당	할당 유형, 샘플 및 담당자
차단된 제품	제품, 컨택트
컨택트 가능 시간	일, 시작 시간, 종료 시간, 주소 및 컨택트 성명
컨택트 지역 면허	면허 번호 및 컨택트 성명
HCP 컨택트 할당	컨택트 이름, 제품 이름, 할당 유형 및 시작일
재고 감사 보고서	유형, 상태, 사유, 완료일, 재고 기간 및 담당자 사용자 로그인 ID
재고 기간	시작일, 활성, 조정됨 및 담당자
메시지 응답	응답, 종료 시간, 시작 시간, 순서 번호, 후속 조치 및 솔루션 ID
메시징 계획	이름, 공개 필수, 순서 잠금, 후속 조치 사용, 상태, 유형, 제품 이름 및 담당자
메시징 계획 항목	공개 메시지, 순서 번호, 유형, 상위 메시징 계획 및 솔루션 이름
메시징 계획 항목 관계	유형, 상위 MP 항목 및 솔루션 이름
제품 자세히 보기	제품 이름 및 [표시] 선택 리스트 또는 제품 표시 선택이 있는 제품 이름
제품 표시	표시 이름 및 제품 이름
사용된 판촉 항목	제품
관련 권리 한계	언어 및 샘플 권리 한계 행 ID 참고: 샘플 권리 한계 행 ID는 상위 샘플 권리 한계에서 가져옵니다.

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
사용된 샘플	샘플 로트가 없거나 동일한 샘플 로트가 있는 제품 참고: 각기 다른 샘플 로트 번호를 가진 제품은 고유 제품으로 간주됩니다.
샘플 재고	재고 기간 및 샘플
샘플 로트	로트 번호 및 샘플
샘플 트랜잭션	이름, 일자 및 유형
서명	서명 관리 및 활동
트랜잭션 항목	라인 번호, 트랜잭션 번호 및 샘플
재산 관리	
금융 계정	금융 계정
금융 계정 소유자	비즈니스 고객사, 금융 고객사 보유자 이름, 금융 고객사 및 역할
금융 계정 보유 종목	금융 고객사, 금융 상품 및 금융 고객사 보유 이름
금융 계획	금융 고객사, 금융 계획 이름 및 유형
금융 상품	금융 상품 이름
금융 거래	금융 고객사, 금융 상품 및 거래 ID
포트폴리오	고객사 번호 및 제품
보험	
중개인 프로필	파트너, 중개인 프로필 연도 및 중개인 프로필 이름
클레임	클레임 번호 및 정책
보상 범위	관리 이름, 관리 및 정책
손해	클레임 번호, 보험 자산 및 손해 이름
보험 자산	유형, 정책 및 순서 번호
관련 당사자	클레임 번호, 컨택트 및 역할
보험	보험 번호

레코드 유형	다음 필드가 모두 일치할 경우 중복
보험 계약자	보험, 역할
자동차	
딜러	이름
금융 정보	금융 세부사항 번호 참고: 금융 세부사항 번호는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다.
제조사	제조사
판매 내역	판매 번호 참고: 판매 내역 번호는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다.
판매 시간	일 및 개설 시간
서비스 내역	서비스 내역 번호 참고: 서비스 내역 번호는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다.
서비스 시간	일 및 개설 시간
지역	이름
차량	차량 등록 번호
차량 컨택트	사용자 이름

페이지에 나타나는 정보 인쇄

[편집] 페이지를 제외한 모든 페이지에서 해당 페이지에 표시된 정보를 인쇄할 수 있습니다. 페이지를 인쇄할 때 모든 외부 인터페이스 요소 및 링크는 인쇄되지 않습니다. 페이지에 나타나는 정보를 인쇄하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- [레코드 세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션이 탭으로 표시되는 경우 현재 열려 있는 관련 정보 섹션만 인쇄된 [세부사항] 페이지에 표시됩니다. 열려 있는 관련 정보 섹션은 인쇄된 페이지에 탭 이미지 없이 리스트 모드로 표시됩니다.
- 레코드 리스트 페이지를 인쇄하는 경우 리스트에 더 많은 레코드가 있어도 페이지에 표시되는 레코드만 인쇄된 리스트 페이지에 표시됩니다. 리스트 페이지에 표시할 수 있는 최대 레코드 수는 100입니다. 리스트 페이지에 레코드를 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

페이지에 표시된 정보를 인쇄하려면

- 1 [인쇄 화면] 링크를 클릭합니다.
인쇄 화면 페이지를 표시하는 별도의 페이지가 열립니다.

- 2 페이지에서 [인쇄] 링크를 클릭합니다.
- 3 [인쇄] 창에서 가로 모드를 사용하여 페이지를 인쇄하도록 프린터 기본 설정을 조정합니다.
가로 모드를 사용하면 인쇄된 페이지에서 데이터 모양이 최적화됩니다.
- 4 화면에 나타나는 지침에 따라 페이지를 인쇄합니다.

Oracle CRM On Demand 서비스 정보 보기

[서비스 정보] 페이지에서는 Oracle CRM On Demand 생산 환경 및 준비 환경의 계획된 유지 관리 세션과 최근 유지 관리 세션에 대한 정보를 제공합니다. **생산 환경**은 회사가 Oracle CRM On Demand에서 작업을 수행하는 환경입니다. **준비 환경**은 일반적으로 생산 환경의 사본으로, 구성 변경을 생산 환경에 적용하기 전에 테스트하거나 패치를 생산 환경에 적용하기 전에 테스트하는 등 테스트 목적으로 사용될 수 있습니다.

[서비스 정보] 페이지에서는 최근 몇 개월 동안 Oracle CRM On Demand 생산 환경의 가용성에 대한 정보도 제공합니다.

다음 절차에서는 Oracle CRM On Demand 서비스 정보를 보는 방법을 설명합니다.

Oracle CRM On Demand 서비스 정보를 보려면 다음을 수행하십시오.

- Oracle CRM On Demand에서 임의 페이지의 아래쪽으로 스크롤하고 [서비스 정보]를 클릭하여 [서비스 정보] 페이지를 엽니다.

[서비스 정보] 페이지의 [버전 정보] 섹션에는 현재 사인인한 Oracle CRM On Demand 환경에 적용되는 버전 수준, 패치 등의 세부사항이 표시됩니다. 이 정보는 Oracle에서 문제 해결 목적으로 사용됩니다. Oracle에 문의할 때 이 정보를 제공하도록 요청될 수도 있습니다.

다음 표에서는 이 페이지의 [생산·가용성 정보] 섹션에 표시되는 정보를 설명합니다.

필드	설명
월	가용성 정보가 제공되는 달력 월입니다.
가용성(%)	지정한 월에 Oracle CRM On Demand 생산 환경을 사용할 수 있었던 시간의 비율입니다. 참고: 이전 달력 월에 대한 가용성 정보는 중순경에 제공됩니다. 드문 경우이긴 하지만 가용성 정보가 처음 제공된 후 변경될 수 있습니다.

[서비스 정보] 페이지에서 생산 환경 및 준비 환경의 유지 관리 스케줄 정보는 두 개의 개별 섹션에 표시됩니다.

다음 표에서는 이 페이지의 유지 관리 스케줄 섹션에 표시되는 일부 정보를 설명합니다.

필드	설명
유지 관리일	유지 관리 세션의 일자입니다. 이후 일자는 계획된 유지 관리 세션을 나타내며 변경될 수 있습니다.
추정 시작 시간	세션이 시작되는 추정 시간입니다. 이 시간은 해당 지역 시간대를 사용하여 표시됩니다.
추정 기간(시간)	세션이 진행되는 추정 기간으로, 시간 단위로 표시됩니다.

필드	설명
유지 관리 유형	수행되었거나 수행될 유지 관리 유형입니다(예: 표준 유지 관리 또는 패치 설치). 참고: 유지 관리 세션의 일자가 지나지 않은 경우 유지 관리 유형 정보가 변경될 수 있습니다.
최종 업데이트일	[서비스 정보] 페이지가 최종 업데이트된 날짜입니다.

참고: [서비스 정보] 페이지에서 [진단] 링크를 통해 진단 정보에 접근할 수 있습니다. 보안상 정보가 암호화됩니다. Oracle에 문의하는 경우 [진단] 링크를 클릭하고 암호화된 정보를 Oracle CRM On Demand Customer Care로 보내도록 요청될 수도 있습니다.

[서비스 정보] 페이지에서 릴리스 문서에 접근할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 릴리스 문서 접근 \(페이지 181\)](#)을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand 릴리스 문서 접근

Oracle CRM On Demand의 [서비스 정보] 페이지에서 Oracle CRM On Demand 릴리스 문서에 접근할 수 있습니다. 릴리스 문서에는 일련의 릴리스 노트, Administrator Preview Guide, 정보 전송 과정 링크, 구성 가이드, 관리 가이드, 웹 서비스 가이드, 다양한 기타 가이드가 포함되어 있습니다.

Oracle CRM On Demand 릴리스 문서에 접근하려면 다음을 수행하십시오.

- 1 Oracle CRM On Demand에서 임의 페이지의 아래쪽으로 스크롤하고 [서비스 정보]를 클릭합니다.
- 2 [서비스 정보] 페이지의 제목 표시줄에서 [릴리스 문서]를 클릭합니다.

[Oracle CRM On Demand 문서] 페이지가 새 창에서 열리며, 여기서 다양한 Oracle CRM On Demand 릴리스에 대한 문서에 접근할 수 있습니다. 릴리스에 대한 모든 문서가 포함된 압축 파일을 필요에 따라 다운로드할 수도 있습니다.

사용자정의 코드 및 사용자정의 코드 표시자 활성화 및 비활성화 정보

회사에서 Oracle CRM On Demand의 페이지에 사용자정의 코드를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 관리자가 사용자정의 코드를 포함하는 웹 애플릿을 만들어 홈 페이지, [세부사항] 페이지 및 작업 표시줄에 이 애플릿을 포함시킬 수 있습니다. 예를 들어, 관리자가 레코드 [세부사항] 페이지에 사용자정의 단추를 추가하기 위해 Oracle CRM On Demand의 페이지를 사용자정의하는 사용자정의의 HTML 헤드 추가 사항도 추가할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서 작업하는 동안 기술 문제가 발생하면 문제를 해결하기 위해 사용자정의 코드를 모두 비활성화할 수 있습니다. 사용자정의 코드가 비활성화될 때 더 이상 문제가 발생하지 않으면 사용자정의 코드가 문제의 원인일 가능성이 큼니다. Oracle에 지원을 요청하면 문제를 해결하는 데 도움이 되도록 사용자정의 코드를 모두 비활성화하도록 Oracle에서 요청할 수도 있습니다.

개인 프로파일의 [사용자정의 코드 사용] 필드를 사용하면 Oracle CRM On Demand에서 접근하는 페이지에서 모든 사용자정의 코드를 비활성화하고 사용자정의 코드 표시자를 활성화할 수 있습니다. 사용자정의 코드 표시자가 활성화된 경우 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 접근하는 각 페이지의 맨 아래에 다음 메시지 중 하나가 표시됩니다.

- **사용자정의 코드 활성화.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되었으며 활성화입니다.
- **사용자정의 코드가 발견되지 않음.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되지 않았습니다.
- **사용자정의 코드가 비활성화됨.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되었지만 사용자정의 코드가 비활성화되었습니다.

다음 옵션은 사용자 프로파일의 [사용자정의 코드 사용] 필드에서 사용할 수 있습니다.

- **사용.** 이 설정은 표준 애플리케이션의 기본값입니다. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의 코드가 모두 활성화되지만, 사용자정의 코드 표시자는 활성화되지 않습니다.
- **표시자와 함께 활성화.** 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다.
- **표시자와 함께 비활성화.** 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 비활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다.

참고: [표시자와 함께 비활성화] 옵션을 선택하면 사용자정의 웹 애플릿에 포함된 모든 보고서와 대시보드가 실행되지 않습니다.

참고: 사용자 프로파일의 사용자정의 코드 사용에서 값을 변경해도 다른 사용자의 사용자정의 코드 표시자 또는 사용자정의 코드의 동작에 영향을 미치지 않습니다. 사용자정의 코드 사용 필드가 개인 프로파일 페이지에 없으면 관리자에게 문의하십시오. 관리자가 페이지에 필드를 추가하거나 사용자 프로파일에서 필드를 업데이트할 수 있습니다. 개인 프로파일에서 필드를 업데이트하는 데 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 업데이트 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)를 참조하십시오.

페이지에서 사용자정의 코드가 활성화되면 페이지의 소스 코드에 사용자정의 코드가 표시되며, 사용자정의 코드의 시작과 끝을 표시하는 설명이 포함되어 있습니다. 사용자정의 코드가 비활성화되면 사용자정의 코드가 페이지의 소스 코드에 포함되지 않습니다. 대신 소스 코드에 사용자정의 코드가 비활성화되었음을 표시하는 설명이 포함되어 있습니다.

참고: 문제 해결을 완료하고 나면 개인 프로파일의 사용자정의 코드 사용 필드 값을 활성화 또는 표시자와 함께 활성화로 변경하여 사용자정의 코드를 다시 활성화할 수 있습니다.

사용자 사인인 ID 검색 또는 사용자 비밀번호 재설정

사용자 사인인 ID를 잊어버린 경우 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지에서 사용자 사인인 ID를 전자메일로 보내 달라는 요청을 제출할 수 있습니다. 비밀번호를 잊어버린 경우 사용자 역할에 개인 비밀번호 재설정 권한이 있으면 마찬가지로 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지에서 비밀번호를 재설정해 달라는 요청을 제출할 수 있습니다.

사용자 사인인 ID와 비밀번호를 둘 다 잊어버린 경우 먼저 사용자 사인인 ID를 검색한 다음 이 정보와 함께 Oracle CRM On Demand에서 설정한 보안 질문을 사용하여 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

사용자 사인인 ID를 검색하거나 비밀번호를 재설정할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 사용자 사인인 ID를 검색하려면 Oracle CRM On Demand의 사용자 레코드에 저장된 기본 전자메일 주소를 알고 있어야 합니다. 사용자 사인인 ID를 검색하는 데 문제가 있으면 회사 시스템 관리자에게 문의하여 기본 전자메일 주소를 확인하십시오.
- 비밀번호를 검색하려면 사용자 사인인 ID를 알고 있어야 합니다. 따라서 사용자 사인인 ID와 비밀번호를 둘 다 잊어버린 경우 먼저 사용자 사인인 ID를 검색한 다음 이 정보를 사용하여 비밀번호를 재설정해야 합니다.
- 비밀번호를 재설정하려면 Oracle CRM On Demand에서 설정한 보안 질문에 대한 답변을 알고 있어야 합니다.
- 사용자 사인인 ID를 받을 때마다 사용자 레코드의 감사 추적에 새 항목이 생성됩니다.
- 비밀번호를 재설정할 때마다 사용자 레코드의 감사 추적에 새 항목이 생성됩니다.

사용자 사인인 ID를 검색하려면

- 1 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지에서 [계정에 접근할 수 없습니까?] 링크를 클릭합니다.
- 2 [옵션 선택] 페이지에서 [사용자 사인인 ID를 잊었습니다.] 링크를 클릭합니다.
- 3 Oracle CRM On Demand의 사용자 레코드에 저장된 기본 전자메일 주소를 입력한 다음 [이동]을 클릭합니다. 입력한 전자메일 주소에 따라 다음이 수행됩니다.

- 입력한 전자메일 주소가 문법적으로 올바르면 확인 메시지가 나타나고, 그렇지 않으면 오류 메시지가 나타납니다.
- 입력한 전자메일 주소가 사용자 레코드에 저장된 올바른 기본 주소이면 사용자 사인인 ID가 포함된 전자메일이 이 전자메일 주소로 전송됩니다.
- 입력한 전자메일 주소가 문법적으로 올바르지만 사용자 레코드에 저장된 올바른 기본 주소가 아니면 사용자에게 전자메일이 전송되지 않습니다. 이 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하여 올바른 기본 전자메일 주소를 확인하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에 둘 이상의 계정이 있는 경우 이러한 계정이 Single Sign-On 전용으로 구성되지 않은 한 각 계정의 활성 사용자 사인인 ID가 전자메일에 포함됩니다. 사용자의 계정이 Single Sign-On 전용으로 구성되어 있는지 여부를 모르면 회사 시스템 관리자에게 문의하여 확인하십시오.

사용자 사인인 ID가 포함된 전자메일을 받은 경우 비밀번호를 알고 있으면 사인인 페이지로 돌아가서 평상시처럼 Oracle CRM On Demand에 사인인할 수 있습니다.

참고: 사용자 사인인 ID를 보내 달라는 요청은 24시간 동안 세 번까지 제출할 수 있습니다.

비밀번호를 잊어버린 경우 다음 절차에 따라 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

비밀번호를 재설정하려면

- 1 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지에서 [계정에 접근할 수 없습니까?] 링크를 클릭합니다.
- 2 [옵션 선택] 페이지에서 [비밀번호를 잊었습니다.] 링크를 클릭합니다.
- 3 [비밀번호를 잊으셨습니까?] 페이지에서 사용자 사인인 ID를 입력한 다음 [이동]을 클릭합니다.
올바른 사용자 사인인 ID를 입력하면 확인 메시지가 나타나고 Oracle CRM On Demand에 대한 임시 링크가 포함된 전자메일이 사용자에게 전송됩니다.
- 4 Oracle CRM On Demand에 접근하려면 전자메일에 있는 임시 링크를 클릭합니다.
참고: 회사 시스템 관리자는 임시 링크의 유효 기간뿐 아니라 임시 링크를 사용하여 사인인을 시도할 수 있는 횟수도 결정합니다.
- 5 [비밀번호 재설정] 페이지에서 보안 질문에 대한 답변을 입력하고 [제출]을 클릭합니다.
- 6 [비밀번호 업데이트] 페이지의 [새 비밀번호] 필드에 새 비밀번호를 입력한 다음 [새 비밀번호 검증] 필드에 새 비밀번호를 다시 입력합니다.
- 7 [저장]을 클릭하여 새 비밀번호를 저장합니다.

참고: 회사 시스템 관리자는 지정된 기간 동안 암호를 재설정할 수 있는 횟수를 결정합니다.

Oracle CRM On Demand 세션 기간 정보

회사 관리자는 회사에 대한 Oracle CRM On Demand 활성 세션의 최대 기간을 지정할 수 있습니다. 대화식 사용자 세션이 지정된 최대 기간에 도달하는 경우 다음에 Oracle CRM On Demand에서 링크, 탭 또는 단추 클릭과 같은 작업을 수행하면 사인인 페이지로 돌아오며 다시 사인인해야만 접근하려던 페이지로 돌아갈 수 있습니다. 웹 서비스를 사용할 때 활성 세션 시간이 초과하는 경우 웹 서비스 클라이언트에서 새 인증 요청을 보내야만 웹 서비스를 계속 사용할 수 있습니다.

회사 프로필의 [회사 유희 시간 제한] 설정은 비활성 상태로 인해 사용자 세션이 종료되기 전까지 허용되는 시간(분)을 결정합니다. 필요에 따라 관리자는 세션이 비활성 상태로 인해 종료되기 특정 시간 전에 경고 창이 표시되도록 구성할 수도 있습니다. 경고 창에서 [확인]을 클릭하면 유희 시간 제한 카운터가 설정됩니다. 유희 시간 제한에 도달하기 전에 [확인]을 클릭하지 않는 경우 세션이 종료됩니다.

Oracle CRM On Demand의 동시 세션 정보

회사 관리자는 동시 세션을 허용할지 여부를 지정할 수 있습니다. 동시 세션은 동일한 사용자 인증서가 서로 다른 브라우저에서 동시에 Oracle CRM On Demand에 두 번 이상 사인인하는 데 사용되는 경우 발생합니다. 대화형

사용자 세션만 카운트됩니다. 동시 세션이 카운트될 때 웹 서비스 또는 데스크톱 클라이언트를 통해 Oracle CRM On Demand에 연결하는 경우는 고려되지 않습니다.

회사 관리자는 동시 세션을 허용할지 여부를 지정합니다. 다음 표에서는 하나 이상의 기존 세션에 이미 사용 중인 사용자 인증서를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 사인인하려고 시도하는 경우 회사 관리자가 선택한 옵션에 따라 사용자에게 표시되는 동작을 보여줍니다.

옵션	동작
알림을 통해 허용	새 세션이 허용됩니다. 사용자가 새 세션에 사인인할 때 다음 동작이 발생합니다. ■ 새 세션에서 하나 이상의 다른 동시 세션이 있음을 나타내는 메시지가 Oracle CRM On Demand 페이지에 나타납니다. 메시지에는 사용자가 클릭하여 사용자의 사인인 내역을 볼 수 있는 링크가 있습니다. ■ 각 기존 동시 세션에서 다음에 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 링크, 탭 또는 단추 클릭 등의 작업을 수행하면 동시 세션이 시작되었음을 나타내는 메시지가 Oracle CRM On Demand 페이지에 나타납니다. 메시지에는 사용자가 클릭하여 사용자의 사인인 내역을 볼 수 있는 링크가 있습니다.
알림 없이 허용	새 세션이 허용됩니다. 새 세션이나 기존 세션에서 동시 세션이 진행 중임을 나타내는 알림이 제공되지 않습니다.
기존 차단 및 종료	새 세션이 허용되지만 기존 세션이 종료됩니다. 사용자가 새 세션에 사인인할 때 다음 동작이 발생합니다. ■ 새 세션에서 동일한 인증서를 사용하는 다른 세션이 종료됨을 나타내는 메시지가 Oracle CRM On Demand 페이지에 나타납니다. 메시지에는 사용자가 클릭하여 사용자의 사인인 내역을 볼 수 있는 링크가 있습니다. ■ 원래 세션에서 다음에 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 링크, 탭 또는 단추 클릭 등의 작업을 수행하면 사용자는 사인인 페이지로 돌아가며 메시지에는 다른 사용자가 동일한 인증서를 사용하여 사인인했기 때문에 세션이 종료되었다고 표시됩니다.

Oracle CRM On Demand에 대한 시스템 요구사항

Oracle CRM On Demand 웹 사이트에서 Oracle CRM On Demand에 대한 시스템 요구사항의 세부사항을 확인할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에 대한 릴리스 노트

각 Oracle CRM On Demand 릴리스와 더불어 릴리스 노트 집합이 제공됩니다. 릴리스 노트에서는 기존 동작이나 사용자 인터페이스를 변경하는 Oracle CRM On Demand의 사소한 변경 사항에 대해 간략하게 설명합니다. Oracle CRM On Demand의 [서비스 정보] 페이지에서 릴리스 노트 및 다른 릴리스 문서에 접근할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 릴리스 문서 접근 \(페이지 181\)](#)을 참조하십시오.

릴리스 노트는 교육 및 지원 센터 웹 사이트에도 제공됩니다. Oracle CRM On Demand에서 각 페이지의 위쪽에 있는 [교육 및 지원] 글로벌 링크를 클릭하면 이 사이트에 접근할 수 있습니다.

Oracle 연락처

Oracle은 다양한 서비스를 제공하고 있으며 이 애플리케이션에 대한 의견이 있으면 언제든지 보내주십시오. 제안 유형에 따라 다음 정보를 사용하십시오.

- 제품, 서비스 또는 프로세스에 대한 개선 사항 제안: <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- 영업 자료나 새로운 제품 및 판촉 정보 요청: <http://www.crmondemand.com/>

Oracle CRM On Demand 종료

주의: Oracle CRM On Demand을(를) 종료하기 전에 모든 정보를 명시적으로 저장하고 새 레코드 생성에 사용하는 양식 등 열려 있는 창을 모두 닫습니다.

Oracle CRM On Demand를 종료하려면

- Oracle CRM On Demand 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [로그아웃]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand에서 사인아웃할 때 다음을 고려하십시오.

- 세션이 종료되도록 항상 [사인아웃] 링크를 사용하여 Oracle CRM On Demand을(를) 종료하는 것이 좋습니다. [사인아웃] 링크를 클릭하지 않고 브라우저 창을 닫아서 Oracle CRM On Demand을(를) 종료하면 지정된 유희 시간 제한 간격 후 시간이 초과될 때까지 세션이 열려 있습니다. 유희 시간 제한 간격은 회사 전체 설정으로 보통 60분으로 설정됩니다.
- 회사 정보를 보호할 수 있도록 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후 열린 브라우저 창과 탭을 모두 닫는 것이 좋습니다.

2 일정 및 활동

일정 페이지를 사용하여 활동을 검토, 생성 및 업데이트하고 계획된 통화를 검토 및 업데이트합니다.

활동은 특정 일자 전에 수행해야 하는 태스크와 특정 시간에 예약하려는 약속으로 이루어집니다. 태스크와 약속은 회의, 통화, 데모 또는 이벤트일 수 있습니다. 태스크와 약속의 차이점은 태스크는 태스크 리스트에 나타나며 만기일과 상태가 있지만 약속은 일정에 특정 일자과 시간으로 예약된다는 점입니다.

계획된 통화는 의사, 병원 또는 클리닉에 대한 판매 통화용 자리 표시자를 시험적으로 포함하기 위해 계획 상태로 생성하는 생명 과학 관련 통화입니다. 계획된 통화는 일정과 [일정] 페이지의 [계획된 통화] 섹션에 나타납니다.

일정 페이지의 계획된 방문 섹션에 사용되는 색상 코딩은 사용하는 테마에 따라 다음과 같이 결정됩니다.

- 시작일이 과거인 지연 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 경고 텍스트에 선택한 색상으로 표시됩니다.
- 시작일이 미래인 예정 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 페이지 링크에 대해 선택한 색상으로 표시됩니다.

계획된 통화는 기본적으로 일정에 표시되지 않습니다. 일정에서 계획된 통화를 보려면 사용자 역할에 생명 과학 권한 통화: 일정 계획된 통화가 포함되어야 합니다.

일정 및 테마 스타일 정보

Oracle CRM On Demand에서는 고전적 스타일과 현대식 스타일의 두 테마 스타일을 사용할 수 있습니다. 테마 스타일은 일정 페이지의 모양을 결정하는 기능 중 하나입니다. 예를 들어, 고전적 테마 스타일과 현대식 테마 스타일에서 일별, 주별 및 월별 뷰의 아이콘이 다릅니다. 다음 표에서는 테마 스타일에서 [일정] 페이지의 다른 차이점에 대해 설명합니다.

참고: 온라인 도움말에 제공된 지침은 일반적으로 고전적 스타일의 테마를 반영합니다.

일정 기능	고전적 스타일	현대식 스타일
일별 일정 뷰의 레이아웃	■ 30분 시간 슬롯이 표시되지 않습니다. ■ 며칠에 걸친 약속에 대해 시작 및 종료 일자과 시간이 표시되지 않습니다.	■ 30분 시간 슬롯이 가는 선으로 표시됩니다. ■ 며칠에 걸친 약속이 일별 캘린더 뷰의 맨 위에 표시됩니다. 약속의 시작 및 종료 일자과 시간이 표시됩니다. 며칠에 걸친 약속이 5개를 초과할 경우 스크롤하여 추가 약속을 볼 수 있습니다. ■ 해당 일에 대해 표시되는 시간 슬롯 범위를 벗어난 시간 슬롯에 약속이 있는 경우 필요에 따라 위쪽 및 아래쪽 화살표가 표시됩니다. 화살표를 클릭하여 추가 약속을 볼 수 있습니다.

일정 기능	고전적 스타일	현대식 스타일
주별 일정 뷰의 레이아웃	■ 요일이 캘린더 뷰의 왼쪽에 표시됩니다. ■ 시간이 표시되지 않습니다. ■ 하루의 약속이 해당 요일의 행에 나열됩니다. ■ 며칠에 걸친 약속의 경우 시작 및 종료 시간이 표시됩니다. 시작일과 종료일이 표시되지 않습니다.	■ 요일이 캘린더 뷰의 맨 위에 표시됩니다. ■ 시간이 캘린더 뷰의 왼쪽에 표시됩니다. ■ 약속 세부사항이 약속이 발생하는 시간 슬롯에 표시됩니다. 일부 세부사항이 표시되지 않는 경우 항목에 포인터를 놓으면 세부사항을 볼 수 있습니다. ■ 며칠에 걸친 약속이 주별 캘린더 뷰의 맨 위에 표시됩니다. 약속의 시작 및 종료 일자와 시간이 표시됩니다. 며칠에 걸친 약속이 5개를 초과할 경우 스크롤하여 추가 약속을 볼 수 있습니다. ■ 해당 요일에 대해 표시되는 시간 슬롯 범위를 벗어난 시간 슬롯에 약속이 있는 경우 필요에 따라 위쪽 및 아래쪽 화살표가 표시됩니다. 화살표를 클릭하여 추가 약속을 볼 수 있습니다.
월별 일정 뷰의 레이아웃	며칠에 걸친 약속의 경우 시작일의 셀에 시작 시간이 표시됩니다.	며칠에 걸친 약속은 월별 캘린더 뷰에서 해당 일의 슬롯 위에 표시됩니다. 시작 및 종료 시간이 표시됩니다. 그러나 시작일이 이전 달인 경우 시작 시간 대신 시작일과 왼쪽 화살표가 표시됩니다. 종료일이 나중 달인 경우 종료 시간 대신 종료일과 오른쪽 화살표가 표시됩니다.
기타 일정 뷰에 대한 접근	■ [사용자] 탭에서 그룹 내 다른 사용자 및 일정을 공유하는 사용자의 일정에 접근할 수 있습니다. ■ [그룹] 탭에서 그룹 멤버의 결합된 일정 및 설정한 모든 사용자정의 그룹 일정 뷰를 볼 수 있습니다. ■ [그룹 태스크] 탭에서 그룹에 할당된 태스크 리스트를 볼 수 있습니다. ■ [내 일정] 단추를 클릭하면 다른 사용자의 일정에서 본인 일정으로 돌아옵니다.	메뉴에 다음 옵션이 제공됩니다. ■ 그룹 일정. 그룹 멤버의 통합 일정 및 설정한 모든 사용자정의 그룹 일정 뷰를 봅니다. ■ 그룹 태스크. 그룹에 할당된 태스크 리스트를 봅니다. ■ 사용자 일정. 그룹 내 다른 사용자 및 일정을 공유하고 있는 사용자의 일정을 봅니다. ■ 내 일정. 다른 사용자의 일정에서 본인 일정으로 돌아옵니다. 현재 일정 뷰에 따라 메뉴에서 사용 가능한 옵션이 결정됩니다.

일정 기능	고전적 스타일	현대식 스타일
새 약속 생성	새 약속의 세부사항을 입력할 수 있는 [약속 편집] 페이지를 열려면 다음 중 하나를 수행합니다. ■ [새 약속]을 클릭합니다. ■ 본인 또는 다른 사용자 일정의 주별 및 월별 뷰에서 약속을 생성하려는 일자의 더하기 아이콘 (+)을 클릭합니다.	새 약속의 세부사항을 입력할 수 있는 [약속 편집] 페이지를 열려면 다음 중 하나를 수행합니다. ■ 본인 일정이나 다른 사용자 일정 또는 그룹 일정에서 [신규]를 클릭합니다. ■ 본인 또는 다른 사용자 일정의 일별 또는 월별 뷰에서 다음을 수행합니다. ■ 시간 슬롯을 두 번 클릭합니다. 기본적으로 새 약속은 클릭한 시간 슬롯의 시작 시간에 시작되고 기간은 60분입니다. 세부사항을 변경할 수 있습니다. ■ 며칠에 걸친 약속이 표시되는 일정 뷰 맨 위 영역을 두 번 클릭합니다. (주별 일정 뷰인 경우에는 약속을 시작하려는 일자 바로 아래를 두 번 클릭합니다.) 기본적으로 새 약속은 클릭한 일자의 오후 12시에 시작되고 기간은 1440분(24시간)입니다. 세부사항을 변경할 수 있습니다. ■ 본인이나 다른 사용자 일정의 월별 뷰에서 일자의 공간을 두 번 클릭합니다. 기본적으로 새 약속은 해당 일자의 오후 12시에 시작되고 기간은 60분입니다. 세부사항을 변경할 수 있습니다.
약속 편집 참고: 일정 뷰에서 약속을 끌어 놓아 일정을 조정하는 방법에 대한 자세한 내용은 일정에서 약속 끌어서 놓기 정보 (페이지 198)를 참조하십시오.	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 다음 중 하나를 수행합니다. ■ [약속 편집] 페이지를 열려면 약속에서 [편집] 링크를 클릭합니다. ■ [약속 세부사항] 페이지를 열려면 약속의 제목 링크를 클릭합니다.	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 다음 중 하나를 수행합니다. ■ [약속 편집] 페이지를 열려면 약속을 두 번 클릭하거나 약속을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 후 [편집]을 선택합니다. ■ [약속 세부사항] 페이지를 열려면 약속의 제목 링크를 클릭합니다. 일별 또는 주별 일정 뷰에서 다음과 같이 약속 테두리를 클릭하여 끌어와 며칠에 걸쳐 있지 않은 약속의 시작 시간이나 종료 시간을 빠르게 변경할 수도 있습니다. ■ 시작 시간을 변경하려면 약속의 위쪽 테두리를 클릭하여 시간 슬롯으로 끕니다. ■ 종료 시간을 변경하려면 약속의 아래쪽 테두리를 클릭하여 시간 슬롯으로 끕니다. 참고: 약속 테두리를 시간 슬롯으로 끌어올 경우 테두리는 항상 30분 시간 슬롯의 시작 또는 끝에 맞춰집니다. 시간 슬롯 내의 시간으로는 약속 테두리를 끌어올 수 없습니다. 새 시작 시간 및 종료 시간에서 약속이 기존 약속과 동일한 날에 시작하고 끝날 수 있어야 합니다.
약속을 iCalendar 파일로 저장	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 약속의 [iCalendar로 저장] 링크를 클릭합니다.	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 약속을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 후 [iCalendar로 저장]을 선택합니다.

일정 기능	고전적 스타일	현대식 스타일
약속 삭제	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 약속의 제목 링크를 클릭하여 [약속 세부사항] 페이지를 연 후 [삭제]를 클릭합니다.	일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 다음 중 하나를 수행합니다. ■ 약속을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 후 [삭제]를 선택합니다. ■ 약속의 제목 링크를 클릭하여 [약속 세부사항] 페이지를 연 후 [삭제]를 클릭합니다.

팁: 현대식 스타일의 테마에서는 겹치는 약속이 일별 및 주별 일정 뷰에 나란히 표시됩니다. 시간 슬롯에 여러 개의 약속이 있는 경우 일부 약속이 표시되지 않을 수도 있습니다. 시간 슬롯의 약속 수가 주별 일정 뷰에 표시될 수 있는 개수보다 많을 경우 일별 일정 뷰로 변경하면 추가 약속을 볼 수 있습니다. 시간 슬롯의 약속 수가 일별 일정 뷰에 표시될 수 있는 개수보다 많을 경우 리스트에서 약속을 볼 수 있습니다. 약속 리스트를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)을 참조하십시오.

약속 유형별 색상 코딩

현대식 및 고전적 테마 스타일 둘 다에서 사용하고 있는 테마를 관리자가 설정한 방식에 따라 일정 뷰의 약속 일부 또는 모두에 대해 배경 및 텍스트 색상이 약속 유형으로 결정될 수 있습니다. 사용하고 있는 테마의 약속 유형에 대해 관리자가 색상 코딩을 설정하는 경우 색상 코딩에 대한 키가 일정 뷰 아래쪽에 표시되며 해당 약속 유형에 할당된 배경색을 보여줍니다. 약속 유형에 사용자정의 색상이 할당되지 않은 경우 해당 유형의 약속은 해당 테마의 기본 색상으로 표시됩니다. 색상 코딩은 사용자 고유 일정 및 해당 일정을 사용자와 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별, 주별, 월별 뷰에서 사용됩니다.

참고: 일정 페이지의 계획된 방문 섹션에 있는 텍스트에 사용되는 색상은 약속 유형에 대한 색상 코딩으로 결정되지 않습니다. 계획 호출에 사용되는 색상 코딩에 대한 자세한 내용은 [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.

시간 슬롯의 배경색

영업일 및 업무 시간 설정과 사용하는 테마 유형에 따라 일부 일정 뷰의 시간 슬롯 배경색이 결정됩니다. 영업일 및 업무 시간 설정은 회사 수준 및 사용자 수준에서 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [일정 영업일 및 업무 시간 정보 \(페이지 190\)](#)를 참조하십시오.

일정 영업일 및 업무 시간 정보

회사의 기본 영업일 및 업무 시간은 회사 프로필에서 지정됩니다. 일정에 다른 영업일 및 업무 시간을 표시하려는 경우 기본 일정 설정에서 원하는 영업일을 선택하고 업무 시간을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [기본 일정 뷰 설정 \(페이지 220\)](#)을 참조하십시오.

사용자 고유의 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 주별 뷰에서는 전체 일정 주 보기와 영업일로 지정된 요일만 보기 간에 전환할 수 있습니다. 고전적 테마를 사용하는 경우 [전체 주 표시] 및 [영업 주 표시] 링크를 사용하여 뷰를 전환할 수 있습니다. 현대식 테마를 사용하는 경우 [전체 주] 및 [영업 주] 메뉴 옵션을 사용하여 뷰를 전환할 수 있습니다.

고전적 테마를 사용하는 경우 일일 뷰에서 전일 보기 및 업무 시간만 보기 간에 전환할 수 있습니다.

영업일 및 업무 시간에 대한 설정과 사용하는 테마에 따라 일부 일정 뷰의 시간 슬롯에 대한 배경색이 다음과 같이 결정됩니다.

- 현대식 테마의 경우 사용자 고유의 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 일정에 대한 일별 및 주별 뷰에서는 다음 각 항목에 대해 색 1개씩 3가지 배경색이 사용됩니다.
 - 영업일의 업무 시간
 - 영업일이 아닌 요일의 모든 시간 및 영업일의 업무 외 시간을 포함하여 업무 외 시간
 - 현재 요일의 업무 시간

- 고전적 테마의 경우 사용자 고유의 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 일정에 대한 일별 및 주별 뷰에서는 다음과 같이 배경색이 사용됩니다.
 - 일일 뷰에는 다음 각각에 대해 색 1개씩 2가지 배경색이 사용됩니다.
 - 영업일의 업무 시간
 - 영업일이 아닌 요일의 모든 시간 및 영업일의 업무 외 시간을 포함하여 업무 외 시간
- 주별 뷰에는 다음 각각에 대해 색 1개씩 3가지 배경색이 사용됩니다.
 - 영업일
 - 영업일이 아닌 요일
 - 현재 요일

참고: 다른 사용자가 해당 일정 뷰에 대해 다른 영업일 및 업무 시간을 지정하는 경우에도 영업일 및 업무 시간은 사용자 고유의 일정 뷰와 해당 일정을 사용자와 공유하는 다른 사용자의 일정 뷰에서 동일합니다. 따라서 회사 전체 설정과 다른 영업일을 선택하는 경우 선택한 영업일이 사용자 고유의 일정 뷰와 다른 사용자의 일정 뷰에도 반영됩니다. 마찬가지로, 일정에 대해 회사 전체 업무 시간과 다른 업무 시간을 지정하는 경우 지정한 업무 시간이 사용자 고유의 일정 뷰와 다른 사용자의 일정 뷰에도 반영됩니다.

사용자 고유의 일정 월별 뷰 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정 뷰에서는 시간 슬롯 및 요일에 대한 배경색에 영업일 및 업무 시간에 대한 설정이 반영되지 않습니다. 월별 뷰에서는 현재 일지만 해당 월의 다른 일자와 다른 배경색으로 표시됩니다.

그룹 일정 및 사용자정의 일정 뷰에서 업무 시간을 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 [다른 사용자의 일정 보기 \(페이지 218\)](#)를 참조하십시오.

일정 페이지 작업

일정 페이지는 활동을 관리하기 위한 기본 영역을 제공합니다. 기본 페이지는 일별 일정 페이지로, 일별 일정 섹션, 일정 뷰 섹션, [미결 태스크] 리스트를 표시하는 섹션, 계획된 통화 섹션이 포함되어 있습니다.

일정 페이지에서 계획된 통화 섹션을 보려면 사용자 역할에 통화: 일정 계획된 통화 권한이 포함되어야 합니다. 계획된 통화 섹션에는 영업 담당자에 대한 최대 2주 동안의 계획된 통화가 시간순으로 나열되고 각 계획된 통화의 통화 일자 및 시작 시간, 시간, 제목, 방문할 연락처 및 기타 연락처 주소 정보가 표시됩니다. 나열된 2주 범위의 계획된 통화에는 지난주의 계획된 통화와 이번 주의 계획된 통화가 포함됩니다.

일정 페이지의 계획된 방문 섹션에 사용되는 색상 코딩은 사용하는 테마에 따라 다음과 같이 결정됩니다.

- 시작일이 과거인 지연 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 경고 텍스트에 선택한 색상으로 표시됩니다.
- 시작일이 미래인 예정 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 페이지 링크에 대해 선택한 색상으로 표시됩니다.

계획된 통화 생성에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(영업 통화\) 추적 \(참조 \[고객 방문\\(판매 통화\\) 추적\]\(#\) 페이지 205\)](#), [영업 통화 중 샘플 사용 \(참조 \[판매 통화 중 샘플 사용\]\(#\) 페이지 538\)](#) 및 [대량 통화 계획 \(페이지 210\)](#)을 참조하십시오.

다음은 수행할 수 있습니다.

- [일정] 탭을 클릭할 때마다 표시할 일정 뷰를 선택할 수 있습니다.
- 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 및 주별 뷰(일별 및 주별 사용자 일정 뷰)에 표시하려는 활동 리스트를 선택합니다.
- 일정에 시작 요일로 표시할 요일을 지정합니다.
- 회사의 기본 영업일 및 업무 시간과 다른 영업일 및 업무 시간을 지정합니다.
- 일정 뷰의 약속에 추가 정보를 표시하도록 선택합니다.

이러한 일정 옵션 설정에 대한 자세한 내용은 [기본 일정 뷰 설정 \(페이지 220\)](#)을 참조하십시오.

참고: 역할에 일정 공유 권한이 포함된 경우 일정 페이지에는 기본 페이지에 나열된 기능 이외의 추가 기능이 표시될 수 있습니다. 추가 기능에 대한 자세한 내용은 [일정 설정 페이지 \(페이지 220\)](#)를 참조하십시오.

다음 표에서는 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에서 할 수 있는 작업을 설명합니다.

작업	단계
태스크 생성	활동 리스트 섹션의 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다. [태스크 편집] 페이지에서 태스크 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
태스크 삭제	삭제할 태스크의 링크를 클릭합니다. 태스크 세부사항 페이지에서 [삭제]를 클릭합니다.
약속 생성	[일정] 제목 표시줄에서 [새 약속]을 클릭합니다. [약속 편집] 페이지에서 약속 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
약속 삭제	삭제할 약속의 링크를 클릭합니다. [약속 세부사항] 페이지에서 [삭제]를 클릭합니다.
특정 일로 이동	[일정 뷰] 섹션에서 일 링크를 클릭합니다. 또는 약속 위의 1 아이콘을 클릭한 다음 [일별 일정] 섹션 머리글의 화살표를 사용하여 보려는 일자로 스크롤할 수 있습니다.
특정 월로 이동	[일정 뷰] 섹션에서 화살표를 클릭합니다. 또는 약속 위의 31 아이콘을 클릭한 다음 월별 일정 뷰 머리글의 링크 또는 화살표를 사용하여 보려는 월로 이동할 수 있습니다.
[일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션 숨기기	[일정] 제목 표시줄에 나타나는 오른쪽 화살표 아이콘을 클릭합니다. [일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션을 숨기면 일정 영역이 확장되면서 일정에 약속 세부사항을 표시할 수 있는 여유 공간이 제공됩니다. 이 기능은 [인쇄 화면] 링크를 사용하여 일정 페이지를 인쇄하지만 인쇄된 페이지에 [일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션은 표시되지 않도록 하려는 경우에 유용합니다. [일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션을 다시 표시하려면 왼쪽 화살표 아이콘을 클릭합니다. [일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션을 숨긴 후 다시 표시할 때까지 또는 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 다시 사인인할 때까지 이 두 섹션이 숨겨진 상태로 유지됩니다. [일정 뷰] 및 활동 리스트 섹션은 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에서만 사용할 수 있습니다.
태스크를 완료로 표시	활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하여 [활동 리스트] 페이지를 엽니다. [활동 리스트] 페이지를 열 때 미결 태스크 리스트가 기본적으로 표시되지 않을 경우 리스트 드롭다운 리스트에서 원하는 태스크 리스트를 선택합니다. 태스크 리스트에서 완료된 것으로 표시할 태스크의 [제목] 링크를 클릭합니다. [태스크 세부사항] 페이지에서 [완료로 표시]를 클릭합니다.
일별로 일정 페이지 이동	[일별 일정] 섹션에서 화살표를 클릭합니다.
약속을 끌어서 놓는 방법으로 약속 일정 조정	약속을 끌어서 다른 시간 슬롯 또는 요일에 놓습니다. 자세한 내용은 일정에서 약속 끌어서 놓기 정보 (페이지 198) 를 참조하십시오.

작업	단계
활동 업데이트	업데이트할 활동(약속, 태스크 또는 계획된 통화)의 링크를 클릭합니다. 약속 세부사항, 태스크 세부사항 또는 통화 세부사항 페이지에서 인라인으로 필드를 편집하거나 [편집]을 클릭하여 약속 편집, 태스크 편집 또는 통화 편집 페이지를 엽니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113) 을 참조하십시오. 팁: 현대식 테마를 사용하는 경우 일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 약속을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 [편집]을 클릭하여 약속을 업데이트할 수 있습니다.
약속, 태스크(미결, 마감 또는 전체), 활동 또는 계획된 통화 리스트 보기	활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다. [활동 리스트] 페이지에서 드롭다운 리스트를 클릭하고 선택 사항을 변경합니다.
일 단위로 약속 보기	[일정]에서 [1] 아이콘을 클릭합니다.
활동 세부사항 보기	보려는 활동(약속, 태스크 또는 계획된 통화)의 링크를 클릭합니다.
월 단위로 약속 보기	[일정]에서 [31] 아이콘을 클릭합니다.
주 단위로 약속 보기	[일정]에서 [7] 아이콘을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [일정 및 테마 스타일 정보 \(페이지 187\)](#)
- [일정 영업일 및 업무 시간 정보 \(페이지 190\)](#)

일정 및 활동 관리

일정 및 활동을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [활동 보기 \(페이지 194\)](#)
- [활동 생성 \(페이지 196\)](#)
- [활동 갱신 \(페이지 197\)](#)
- [활동에서 사용자 제거 \(페이지 198\)](#)
- [활동 레코드 표시 제한 \(페이지 204\)](#)
- [태스크를 완료로 표시 \(페이지 204\)](#)
- [다른 직원에게 활동 할당 \(페이지 205\)](#)
- [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)
- [이벤트 및 약속 동기화 정보 \(페이지 223\)](#)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

- [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)
- [다른 사람들과 약속 스케줄링 \(페이지 215\)](#)
- [약속을 iCalendar 파일로 저장 \(페이지 217\)](#)

- 대량 통화 계획 (페이지 210)
- 활동 평가 스크립트 사용 (페이지 223)
- 기본 일정 뷰 설정 (페이지 220)
- 활동에 대한 권장 메시징 계획 검토 (페이지 591)
- 여러 고객사에 대한 약속 생성 (페이지 276)

사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함된 경우 다음 절차도 수행할 수 있습니다.

- 다른 사용자의 일정 보기 (페이지 218)
- 일정 공유 (페이지 220)
- 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가](#) 페이지 222)

사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함되고 회사에서 기본 그룹 할당 옵션을 사용할 경우 [그룹 태스크 리스트 보기](#) (페이지 223) 절차도 수행할 수 있습니다.

사용자 역할에 [맵 통합] 권한이 포함된 경우 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354) 절차도 수행할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

일정 및 활동에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 일정 및 테마 스타일 정보 (페이지 187)
- 일정 영업일 및 업무 시간 정보 (페이지 190)
- 활동 미리 알림 정보 (페이지 197)

활동 보기

Oracle CRM On Demand에서는 활동을 여러 페이지에 표시하여 보기 쉬운 위치에 유지합니다.

- 내 홈페이지

[홈페이지]에는 약속과 태스크의 개별 리스트가 날짜별로 정렬되어 있습니다.

- 일정

사용자 고유 일정의 일별 뷰에는 일정표에 약속이 나타나는 것과 같이 오늘 일정이 열리면서 약속이 표시됩니다. 오른쪽의 월별 일정을 사용하거나 약속 위에 있는 1, 7, 31 아이콘을 클릭하여 원하는 일정 뷰를 표시한 후 다른 일자를 검토할 수 있습니다.

표준 애플리케이션에서는 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 및 주별 뷰(일별 및 주별 사용자 일정 뷰)에 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다. 이 리스트에는 다음 30일 (만기일 <= 오늘 + 30) 동안의 태스크가 최대 10개까지 만기일별로 정렬되어 표시됩니다.

참고: 표시할 다른 리스트를 선택할 수 있으며, 관리자가 사용자 역할에 대해 다른 리스트를 선택할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [일정 설정](#) (페이지 729)을 참조하십시오.

- 고객사, 컨택트 등의 레코드 유형에 대한 세부사항 페이지

[세부사항] 페이지에는 특정 레코드에 연결된 활동을 표시하는 관련 정보 섹션이 포함될 수 있습니다. 다음 표에서는 [레코드 세부사항] 페이지에서 활동에 대해 표시될 수 있는 관련 정보 섹션에 대해 설명합니다. 모든 경우에 볼 수 있는 레코드만 표시됩니다.

리스트	표시된 레코드
활동	■ 완료일이 비어 있는 연결된 태스크. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이후인 모든 연결된 약속. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 태스크. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 약속.
완료 활동	■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 약속. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 태스크.
미결 약속	[완료일] 필드의 값이 과거 일자가 아닌 연결된 약속. 참고: 약속을 생성하는 사용자가 [완료일] 필드를 입력하지 않는 경우 이 필드에는 약속의 [종료 시간] 필드와 동일한 값이 자동으로 채워집니다. 약속의 완료일이 되면 약속이 [미결 약속] 리스트에서 제거되고 [완료 활동] 리스트에 포함됩니다. 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 [미결 약속] 및 [완료 활동] 관련 정보 섹션에 있는 정보는 페이지를 새로 고칠 때 업데이트됩니다. [미결 약속] 리스트의 레코드는 [시작 시간] 필드의 일자 및 시간별로 정렬되고 시작일이 가장 이른 약속이 리스트의 맨 위에 표시됩니다.
미결 태스크	[완료일] 필드에 값이 없거나 회사에서 [상태] 필드에 대한 기본 값 집합을 사용하는 경우 [완료됨] 상태가 아닌 연결된 태스크입니다. 참고: 태스크가 완료됨으로 표시되는 경우 [완료일] 필드는 태스크를 완료됨으로 표시한 사용자가 속한 시간대의 일자 및 시간으로 자동으로 채워집니다. 사용자가 태스크에서 [완료일] 필드를 수동으로 채울 수도 있습니다. 태스크의 [완료일] 필드가 채워지면 태스크가 [미결 태스크] 리스트에서 제거되고 [완료 활동] 리스트에 포함됩니다. 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 [미결 태스크] 및 [완료 활동] 관련 정보 섹션에 있는 정보는 페이지를 새로 고칠 때 업데이트됩니다. [미결 태스크] 리스트의 레코드는 [만기일] 필드를 기준으로 정렬되고 만기일이 가장 이른 태스크가 리스트의 맨 위에 표시됩니다.

리스트	표시된 레코드
미결 활동	[미결 약속] 및 [미결 태스크] 리스트의 조합. 참고: [미결 활동] 리스트의 레코드는 [완료일] 필드를 기준으로 정렬됩니다. [완료일] 필드가 비어 있는 레코드는 [미결 활동] 리스트의 맨 아래에 표시됩니다. 따라서 미결 태스크는 [미결 활동] 리스트에서 모든 미결 약속 뒤의 맨 아래쪽에 표시됩니다. [레코드 세부사항] 페이지에서 관련 미결 태스크 및 미결 약속을 이 순서로 표시하지 않으려면 회사 관리자가 [미결 활동] 관련 정보 섹션 대신에 [미결 태스크] 및 [미결 약속] 관련 정보 섹션을 [레코드 세부사항] 페이지에 추가하는 것이 좋습니다.

태스크 관리 정보

태스크를 관리하는 방법 중 하나는 중요도나 긴급도에 따라 우선 순위를 지정하는 것입니다. 태스크에 순위를 할당하여 우선 순위를 지정합니다(예: [1-상], [2-중] 또는 [3-하]). 태스크의 우선 순위가 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다. 태스크의 우선 순위 수준은 [태스크 편집] 페이지에서 변경할 수 있습니다. 태스크의 기본 우선 순위는 [3-하]입니다.

팁: [내 홈페이지]의 [미결 태스크] 섹션과 일별 및 주별 사용자 일정 뷰의 태스크 리스트에 빨간색으로 표시되는 태스크는 만기일이 지난 것입니다. 만기일이 경과한 태스크는 [홈페이지]의 [미결 태스크] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭할 때 열리는 리스트 페이지와 같은 다른 페이지에서는 빨간색으로 표시되지 않습니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

[그룹] 기능을 사용하는 회사가 사용할 수 있는 [그룹 태스크 리스트] 탭 정보는 [그룹 태스크 리스트 보기 \(페이지 223\)](#)를 참조하십시오.

활동 생성

항상 양식에 정보를 입력하여 활동(태스크 또는 약속)을 생성합니다. 작업 대상과 수행 작업에 따라 각기 다른 애플리케이션 영역에서 이 양식에 접근할 수 있습니다.

이 섹션에서 설명하는 활동 생성 방법은 애플리케이션의 기본 영역에서 작업을 하는 동안 레코드를 추가할 수 있는 방법입니다. 다른 방법에 대한 설명은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

작업 표시줄의 [생성] 섹션을 사용하여 활동을 생성하려면

- 1 작업 표시줄의 [생성] 섹션에서 [약속] 또는 [태스크]를 클릭합니다.
- 2 양식에 활동 정보를 입력합니다.
활동 레코드의 필드에 대한 자세한 내용은 [활동 필드 \(페이지 225\)](#)를 참조하십시오.
- 3 레코드를 저장합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 활동 필드 (페이지 225)
- 일정 페이지 작업 (페이지 191)
- 활동 미리 알림 정보 (페이지 197)
- Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일 추가 (페이지 741)

활동 미리 알림 정보

활동에 대해 미리 알림이 구성되어 있으면 사용자 수준과 회사 수준의 [활동 알림] 필드 설정에서 사용자에게 활동 알림을 보낼 수 있도록 허용할 경우 지정한 시간에 활동 담당자와 활동 사용자 리스트의 각 사용자에게 미리 알림이 전송됩니다.

참고: 활동에서 [위임자] 필드가 채워져 있으며 활동에 대해 미리 알림이 구성된 경우 [위임자] 필드에 지정된 사용자 외에도 활동 소유자와 활동의 다른 사용자에게도 미리 알림이 전송됩니다. 다른 사용자의 활동을 만들거나, 다른 소유자에게 활동을 할당할 때 기존 활동의 [위임자] 필드가 비어 있는 경우, 활동을 저장하고 나면 [위임자] 필드에 이름이 자동으로 표시됩니다. 해당 활동에 대한 미리 알림을 받지 않으려면 [위임자] 필드에서 이름을 삭제해야 합니다.

미리 알림은 [활동 알림] 필드에서 선택한 값에 따라 전자메일로 전송하거나 팝업 창에 표시하거나 또는 전자메일과 팝업 창 둘 다 사용할 수 있습니다. [활동 알림] 필드에 대한 자세한 내용은 [기본 일정 뷰 설정 \(페이지 220\)](#)을 참조하십시오.

전자메일 미리 알림 정보

전자메일 미리 알림은 사용자 언어로 전송됩니다. 활동 제목이 전자메일의 제목 줄에 표시됩니다. 약속 전자메일 미리 알림의 메시지에는 해당 약속의 [제목], [시작 시간], [상태] 및 [설명] 필드의 정보가 포함됩니다. 또한 약속에 연결된 연락처의 이름, 약속에 연결된 고객사의 이름(있는 경우) 및 Oracle CRM On Demand의 약속 [세부사항] 페이지에 대한 링크가 포함됩니다.

태스크 전자메일 미리 알림의 메시지에는 해당 태스크의 [제목], [만기일], [우선 순위], [상태] 및 [설명] 필드의 정보가 포함됩니다. Oracle CRM On Demand의 태스크 [세부사항] 페이지에 대한 링크도 전자메일 메시지에 포함됩니다.

팝업 미리 알림 정보

팝업 미리 알림은 미리 알림 만기 시 열리는 [활동 미리 알림] 팝업 창에 표시됩니다. 약속에 대한 팝업 미리 알림에는 시작일 및 시간, 제목이 표시됩니다. 태스크에 대한 팝업 미리 알림에는 태스크 우선 순위를 나타내는 아이콘(해당하는 경우), 만기일 및 제목이 표시됩니다. 여러 미리 알림이 만기가 되면 일자 및 시간별로 미리 알림이 정렬되고 리스트의 맨 위에 가장 먼저 만기가 되는 활동이 표시됩니다.

Oracle CRM On Demand에 사인인한 후 [활동 미리 알림] 팝업 창이 처음 열릴 때 Oracle CRM On Demand에서 마지막으로 사인아웃한 이후 만기가 지난 미리 알림이 표시됩니다. 사인인할 때 경고 창이 표시되는 경우 경고 창을 닫아야 [활동 미리 알림] 팝업 창을 사용할 수 있습니다.

[활동 미리 알림] 팝업 창에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- [나중에 알림] 기능을 사용하여 지정된 기간 동안 미리 알림을 연기합니다. 지정된 기간 후에 미리 알림이 다시 표시됩니다.
- 미리 알림의 제목 링크를 클릭하면 레코드 세부사항을 확인합니다.
- 전체 미리 알림을 해제합니다. [모두 해제]를 클릭하면 모든 미리 알림이 [활동 미리 알림] 팝업 창에서 제거되고 창이 닫힙니다. 미리 알림이 다시 표시되지 않습니다.

참고: Oracle CRM On Demand는 30분마다 미리 알림이 만기되는 활동의 세부사항을 검색하고 해당 정보를 저장합니다. 활동 만기가 다가오는 미리 알림이 표시되기 전 30분 이내에 활동 일정을 조정하면 활동의 원래 일정에 따라 미리 알림이 표시될 수 있습니다.

활동 갱신

레코드에 대한 편집 권한이 있는 경우 활동 레코드의 정보를 업데이트할 수 있습니다. 예를 들어, 레코드 상태를 완료로 변경할 수 있습니다.

참고: 사용자 역할에 [개인 활동 보기] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 활성화되어 있는 사용자는 활동 담당자에 관계없이 [비공개]로 표시된 모든 활동을 볼 수 있습니다. [개인 활동 보기] 권한이 있어도 [비공개]로 표시되어 있고 다른 사용자가 소유한 활동은 사용자가 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다. 사용자 역할에 [임의 활동 삭제] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 활성화되어 있는 사용자는 자신이 소유하지 않은 활동이나 [비공개]로 표시된 활동을 삭제할 수 있습니다. 일반적으로 [임의 활동 삭제] 및 [개인 활동 보기] 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다.

활동 정보를 업데이트하려면

- 1 태스크나 약속을 선택합니다.
활동 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [약속 세부사항] 페이지나 [태스크 세부사항] 페이지에서 인라인으로 필드를 편집하거나 [편집]을 클릭하여 [약속 편집] 또는 [태스크 편집] 페이지를 엽니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

활동에서 사용자 제거

활동에서 사용자를 제거하려면 다음 조건 중 하나 이상이 true여야 합니다.

- 활동의 담당자입니다.
- 활동의 [위임 기준] 필드에 사용자 이름이 표시됩니다.

그렇지 않으면 [약속 세부사항] 페이지 또는 [태스크 세부사항] 페이지의 [사용자] 섹션에서 [제거] 링크를 사용할 수 없으며 활동에서 사용자를 제거할 수 없습니다. 사용자 이름이 표시되도록 활동의 [위임 기준] 필드를 수동으로 업데이트할 수 있습니다. 그런 다음 활동 [세부사항] 페이지를 새로 고치면 활동 담당자를 제외한 각 사용자에게 대한 [제거] 링크를 사용할 수 있습니다. [위임 기준] 필드에 대한 자세한 내용은 [활동 필드 \(페이지 225\)](#)를 참조하십시오.

활동에서 사용자를 제거하려면

- 1 [약속 세부사항] 페이지 또는 [태스크 세부사항] 페이지에서 [사용자] 섹션으로 스크롤합니다.
- 2 제거하려는 사용자가 리스트에 표시되지 않으면 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 리스트를 확장합니다.
- 3 제거하려는 사용자를 찾은 다음 사용자에게 대한 [제거] 링크를 클릭하고 사용자를 제거하도록 확인합니다.

참고: 활동의 담당자이거나 사용자 이름이 활동의 [위임 기준] 필드에 표시되는 경우 페이지의 [사용자] 섹션에서 [추가]를 클릭하면 열리는 다중 연결 창에서도 [제거] 링크를 사용할 수 있습니다.

일정에서 약속 끝어서 놓기 정보

약속을 편집하는 데 필요한 수준의 접근 권한이 있는 경우 일정 뷰에서 약속을 끝어서 놓아 약속 일정을 조정할 수 있습니다. 예를 들어 일별 일정 뷰에서 작업하는 경우 해당 일의 다른 시간 슬롯으로 약속을 끌 수 있습니다. 주별 일정 뷰에서 작업하는 경우 현재 보고 있는 주의 다른 요일로 약속을 끌 수 있습니다.

여러 날에 걸치지 않은 약속의 동작은 다음과 같습니다.

- **일별 일정 뷰.** 약속을 끝어서 동일한 날의 다른 시간 슬롯에 놓을 수 있습니다. 새 시간 슬롯에 약속을 놓으면 약속의 시작 시간이 새 슬롯의 시작 시간으로 업데이트됩니다. 예를 들어 오전 9:15에 시작할 예정이었던 약속을 오전 10:30에 시작하는 시간 슬롯으로 끌면 해당 약속의 시작 시간이 오전 10:30으로 업데이트됩니다. 약속 종료 시간은 약속을 놓은 슬롯의 시작 시간과 약속 기간에 따라 적절한 값으로 자동으로 업데이트됩니다. 예를 들어 기간이 60분인 약속을 끝어서 오전 10:30에 시작하는 시간 슬롯에 놓으면 해당 약속의 종료 시간이 오전 11:30으로 업데이트됩니다. 약속 기간은 이동한 후에도 동일하게 유지됩니다.
새 시간 슬롯에서 약속이 동일한 날에 시작하고 끝날 수 있어야 합니다. 예를 들어 기간이 60분인 약속을 끌어서 오후 11:30에 시작하는 시간 슬롯에 놓을 수 없습니다. 해당 약속의 종료 시간이 시작 시간과 동일한 날이 아니기 때문입니다.

참고: 고전적 테마를 사용하는 경우 일별 뷰에서 약속을 끌면 빨간 줄이 나타납니다. 이 빨간 줄은 시간 슬롯이 정각에 시작되는지 30분에 시작되는지를 나타냅니다.

- **주별 일정 뷰.** 약속을 끌어서 동일한 주의 다른 날에 놓을 수 있습니다. 약속 기간은 변경되지 않습니다. 고전적 테마를 사용하는 경우 주별 일정 뷰에서 약속을 끌어서 놓는 방법으로 약속 시간을 변경할 수 없습니다. 약속을 다른 날로 끄는 경우 약속 일자만 업데이트되지만 약속 시간은 변경되지 않습니다.

그러나 현대식 테마를 사용하는 경우 주별 일정 뷰에서 특정일의 특정 시간 슬롯으로 약속을 끌어서 놓아 약속 시간을 변경할 수 있습니다. 이에 맞게 약속의 시작 시간 및 일자와 종료 시간 및 일자가 업데이트됩니다. 새 시간에서 약속이 동일한 날에 시작하고 끝날 수 있어야 합니다. 시간 슬롯의 약속 수가 주별 일정 뷰에 표시할 수 있는 것보다 많을 경우 약속을 이동한 후 약속이 표시되지 않을 수 있습니다. 일별 일정 뷰로 변경하여 더 많은 약속을 볼 수 있습니다.

- **월별 일정 뷰.** 약속을 끌어서 동일한 월의 다른 날에 놓을 수 있습니다. 약속 시간 및 기간은 변경되지 않습니다. 시간 또는 기간을 변경하려면 약속을 편집해야 합니다. 하루의 약속 수가 월별 일정 뷰에 표시할 수 있는 것보다 많을 경우 약속을 이동한 후 약속이 표시되지 않을 수 있습니다. 일별 또는 주별 일정 뷰로 변경하여 더 많은 약속을 볼 수 있습니다.

참고: 약속 기간을 변경하려는 경우나 고전적 테마를 사용하는 경우 해당 약속을 편집해야 합니다. 하지만 현대식 테마를 사용하는 경우 일별 또는 주별 일정 뷰에서 약속 테두리를 클릭하여 끌어와 약속 시작 시간이나 종료 시간을 빠르게 변경할 수 있습니다. 현대식 테마에서 약속을 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 "일정 및 테마 스타일 정보"를 참조하십시오. 월별 일정 뷰에서 약속 기간을 변경하려면 해당 약속을 편집해야 합니다.

여러 날에 걸쳐 있는 약속의 동작은 다음과 같습니다.

- **일별 일정 뷰.** 일별 일정 뷰를 사용하는 경우 여러 날에 걸쳐 있는 약속을 다른 날 또는 시간으로 끌 수 없습니다.
- **주별 일정 뷰.** 여러 날에 걸쳐 있는 약속이 표시되는 섹션 내에서는 약속이 다른 주에 끝나도 현재 표시된 주 내에서 다른 날로 약속을 끌어서 놓을 수 있습니다. 약속을 놓은 날이 해당 약속의 새 시작일입니다. 예를 들어 3월 21일 월요일 오전 10:30에 시작하고 3월 23일 수요일 오후 10:30에 끝나는 약속을 끌어서 3월 22일 화요일에 놓으면 약속이 3월 22일 오전 10:30에 시작하고 3월 24일 오후 10:30에 끝나도록 약속 세부사항이 변경됩니다. 약속 시작 시간 또는 약속 기간을 변경하려면 약속을 편집해야 합니다.
- **월별 일정 뷰.** 약속이 다른 월에 끝나도 여러 날에 걸쳐 있는 약속을 끌어서 현재 표시된 월의 다른 날에 놓을 수 있습니다. 약속을 놓은 날이 해당 약속의 새 시작일입니다. 예를 들어 3월 24일 오전 10:30에 시작하고 3월 29일 오후 10:30에 끝나는 약속을 끌어서 3월 31일에 놓으면 약속이 3월 31일 오전 10:30에 시작하고 4월 5일 오후 10:30에 끝나도록 약속 세부사항이 변경됩니다. 약속 시작 시간 또는 약속 기간을 변경하려면 약속을 편집해야 합니다.

활동 리스트 작업

레코드 [세부사항] 페이지 또는 일정 페이지에 있는 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 및 주별 뷰(일별 및 주별 사용자 일정 뷰)에서 [활동 리스트] 페이지를 열 수 있습니다. [활동 리스트] 페이지를 열 때 표시되는 레코드 리스트는 페이지에 접근하는 방법에 따라 다릅니다.

레코드 세부사항 페이지에서 활동 리스트 페이지를 열 때 표시되는 내용

[레코드 세부사항] 페이지의 활동 레코드 리스트에서 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 [활동 리스트] 페이지를 열면 [활동 리스트] 페이지에는 레코드에 연결된 활동이 표시됩니다. 리스트에는 다음 표에 나와 있는 대로 미결 활동, 완료 활동 또는 두 활동의 조합이 포함될 수 있습니다. 모든 경우에 볼 수 있는 레코드만 표시됩니다.

리스트	표시된 레코드
활동	■ 완료일이 비어 있는 연결된 태스크. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이후인 모든 연결된 약속. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 태스크. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 약속.
완료 활동	■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 약속. ■ 완료일 및 완료 시간이 현재일 및 현재 시간보다 이전인 연결된 태스크.
미결 약속	[완료일] 필드의 값이 과거 일자가 아닌 연결된 약속. 참고: 약속을 생성하는 사용자가 [완료일] 필드를 입력하지 않는 경우 이 필드에는 약속의 [종료 시간] 필드와 동일한 값이 자동으로 채워집니다. 약속의 완료일이 되면 약속이 [미결 약속] 리스트에서 제거되고 [완료 활동] 리스트에 포함됩니다. 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 [미결 약속] 및 [완료 활동] 관련 정보 섹션에 있는 정보는 페이지를 새로 고칠 때 업데이트됩니다. [미결 약속] 리스트의 레코드는 [시작 시간] 필드의 일자 및 시간별로 정렬되고 시작일이 가장 이른 약속이 리스트의 맨 위에 표시됩니다.
미결 태스크	[완료일] 필드에 값이 없거나 회사에서 [상태] 필드에 대한 기본 값 집합을 사용하는 경우 [완료됨] 상태가 아닌 연결된 태스크입니다. 참고: 태스크가 완료됨으로 표시되는 경우 [완료일] 필드는 태스크를 완료됨으로 표시한 사용자가 속한 시간대의 일자 및 시간으로 자동으로 채워집니다. 사용자가 태스크에서 [완료일] 필드를 수동으로 채울 수도 있습니다. 태스크의 [완료일] 필드가 채워지면 태스크가 [미결 태스크] 리스트에서 제거되고 [완료 활동] 리스트에 포함됩니다. 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 [미결 태스크] 및 [완료 활동] 관련 정보 섹션에 있는 정보는 페이지를 새로 고칠 때 업데이트됩니다. [미결 태스크] 리스트의 레코드는 [만기일] 필드를 기준으로 정렬되고 만기일이 가장 이른 태스크가 리스트의 맨 위에 표시됩니다.

리스트	표시된 레코드
미결 활동	[미결 약속] 및 [미결 태스크] 리스트의 조합. 참고: [미결 활동] 리스트의 레코드는 [완료일] 필드를 기준으로 정렬됩니다. [완료일] 필드가 비어 있는 레코드는 [미결 활동] 리스트의 맨 아래에 표시됩니다. 따라서 미결 태스크는 [미결 활동] 리스트에서 모든 미결 약속 뒤의 맨 아래쪽에 표시됩니다. [레코드 세부사항] 페이지에서 관련 미결 태스크 및 미결 약속을 이 순서로 표시하지 않으려면 회사 관리자가 [미결 활동] 관련 정보 섹션 대신에 [미결 태스크] 및 [미결 약속] 관련 정보 섹션을 [레코드 세부사항] 페이지에 추가하는 것이 좋습니다.

[일정] 페이지에서 [활동 리스트] 페이지를 열 때 표시되는 내용

일별 또는 주별 사용자 일정 뷰의 [미결 태스크] 리스트에서 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 [활동 리스트] 페이지를 열면 리스트에는 사용자에게 할당된 모든 미결 활동이 표시됩니다.

참고: 표준 애플리케이션에서는 일별 및 주별 사용자 일정 뷰의 활동 리스트 섹션에 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다. 그러나 표시할 다른 리스트를 선택할 수 있으며, 관리자가 사용자 역할에 대해 다른 리스트를 선택할 수도 있습니다. 일정 뷰에 다른 리스트가 표시되는 경우 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하면 해당 리스트가 [활동 리스트] 페이지에서 열립니다. 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에 표시할 다른 리스트를 선택하는 방법에 대한 자세한 내용은 [일정 설정 \(페이지 729\)](#)을 참조하십시오.

[활동 리스트] 페이지에서 다른 리스트도 사용할 수 있습니다. 사용 가능한 리스트 집합에는 Oracle CRM On Demand과(와) 함께 배포된 표준 리스트 및 회사에 대한 사용자정의 리스트가 포함될 수 있습니다. 볼 수 있는 레코드는 다음과 같이 결정됩니다.

- 위임 활동 리스트를 제외한 모든 리스트에서는 사용자 역할에 [개인 활동 보기] 권한이나 [임의 활동 삭제] 권한이 없는 경우 [담당자] 필드 또는 사용자 리스트에 사용자 이름이 표시된 활동 레코드만 해당 사용자에게 표시됩니다.
- 위임된 활동 리스트에 대한 레코드 표시는 이름이 [위임 기준] 필드에 나타나는 활동으로 제한됩니다.
- 모든 리스트의 경우 리스트에 적용되는 필터에 따라 리스트에 표시되는 레코드가 결정됩니다.

참고: 회사 관리자가 사용자를 그룹에 추가한 경우 사용자의 일정 페이지에 [그룹 태스크] 탭이 표시됩니다.

활동 리스트 페이지의 개인 활동에 대한 접근 정보

사용자 역할에 [개인 활동 보기] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정이 활성화되어 있는 경우 활동 담당자에 관계없이 비공개로 표시된 모든 활동을 볼 수 있습니다. [개인 활동 보기] 권한이 있어도 비공개로 표시되어 있고 다른 사용자가 소유한 활동은 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다.

사용자 역할에 [임의 활동 삭제] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정이 활성화되어 있는 경우 자신이 소유하지 않은 활동이나 비공개로 표시된 활동을 삭제할 수 있습니다. 일반적으로 [임의 활동 삭제] 및 [개인 활동 보기] 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다.

[활동 리스트] 페이지에서 수행할 수 있는 작업

다음 표에서는 [활동 리스트] 페이지에서 수행할 수 있는 작업을 설명합니다.

참고: [레코드 세부사항] 페이지를 통해 [활동 리스트] 페이지에 접근하는 경우 이러한 기능 중 일부를 사용하지 못할 수도 있습니다.

작업	단계
장부에 활동 추가 또는 장부에서 활동 제거	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [배치 할당 장부]를 선택합니다. 장부에 레코드 할당 (페이지 1396) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
활동 리스트 새로 생성	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.
태스크 생성	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [새 태스크]를 클릭합니다. [태스크 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
약속 생성	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [새 약속]을 클릭합니다. [약속 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
리스트에서 전체 레코드 삭제	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [배치 삭제]를 선택합니다. 레코드 삭제/복원 (페이지 170) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
리스트 내보내기	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 내보내기]를 선택합니다. 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
활동(태스크 또는 약속) 찾기	[주제] 열 머리글을 클릭하여 데이터를 정렬합니다. 그런 다음 색인 표시줄에서 문자를 클릭합니다. 숫자로 시작하는 활동의 경우 0-9를 클릭합니다.
전체 활동 리스트 관리	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다. 리스트 관리 페이지 (페이지 138) 에서 설명한 필수 태스크 단계를 수행합니다.
리스트 검색 기준 재정의	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [리스트 재정의]를 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.
삭제된 레코드 리스트 복원	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [배치 복원]을 선택합니다. 삭제된 레코드 리스트 복원에 대한 자세한 내용은 레코드 삭제 및 복원 (참조 레코드 삭제/복원 페이지 170)을 참조하십시오.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.
활동 레코드 그룹 한 번에 업데이트	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [대량 업데이트]를 선택합니다. 레코드 그룹 갱신 (페이지 147) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
활동 업데이트	[활동 리스트] 페이지에서 인라인으로 필드를 편집하거나, 활동을 선택하여 [세부사항] 페이지를 엽니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113) 을 참조하십시오.

작업	단계
활동(태스크 또는 약속)의 하위 집합 보기	활동 리스트 제목 표시줄에서 드롭다운 리스트를 클릭하고 [완료 태스크], [미결 태스크], [내 태스크] 또는 [내 약속]의 선택 사항을 변경합니다.
전체 활동(태스크 및 약속) 보기	[활동 리스트] 제목 표시줄에서 드롭다운 리스트를 클릭하고 [전체 활동]을 선택합니다.

표준 활동 리스트

다음 표에서는 표준 리스트를 설명합니다.

활동 리스트	필터
완료 태스크	완료일이 과거인 태스크
위임 태스크 - 완료됨	[위임자] 필드에 사용자 이름이 있고 완료일이 과거인 태스크
위임 태스크 - 미결	[위임자] 필드에 사용자 이름이 있고 완료일이 비어 있거나 완료일이 미래인 태스크
위임 태스크 - 기한 초과	[위임자] 필드에 사용자 이름이 있고 기한 초과된 태스크
내 활동	태스크 및 약속을 포함한 모든 활동
내 약속	모든 약속
내 일별 통화	오늘 할 추천 통화, 검토 통화 또는 생일 통화
내 미결 태스크	[완료] 확인란이 선택되지 않고 다음 90일 내에 완료될 예정인 태스크
내 태스크	모든 태스크
내 주별 통화	이번 주에 할 추천 통화, 검토 통화 또는 생일 통화
미결 활동	결합 리스트 구성: ■ 완료일이 비어 있거나 완료일이 미래인 사용자에게 할당된 태스크 ■ 사용자에게 할당된 차후 약속
미결 태스크	완료 확인란이 선택되지 않고 다음 90일 내에 완료될 예정인 태스크

활동 리스트	필터
계획된 통화	계획된 통화 참고: 이 리스트는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과 관련됩니다.

활동 레코드 표시 제한

필터링된 리스트를 선택하여 표시되는 활동을 제한할 수 있습니다. 리스트에는 해당 리스트에 저장된 기준에 맞는 활동의 하위 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

시작하기 전에. 리스트를 생성할 때 설정 기준에 맞는 필드와 값을 입력해야 합니다. [태스크 편집] 또는 [약속 편집] 페이지로 이동하여 애플리케이션에서 사용되는 정확한 필드 이름과 값을 적을 수도 있습니다. 그렇지 않으면 필터링된 리스트에서 정확한 레코드를 선택하지 못할 수 있습니다. 또는 레코드 [세부사항] 페이지를 인쇄하여 정확한 필드 이름을 캡처할 수도 있지만 드롭다운 리스트의 사용 가능한 필드 값이 모두 인쇄되지는 않습니다.

필터링된 활동 리스트를 열려면

- 1 [일정] 탭을 클릭합니다.
- 2 [일정] 페이지의 활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.
참고: 활동 리스트 섹션은 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 개별 및 주별 뷰에서 사용할 수 있습니다.
- 3 [활동 리스트] 페이지의 드롭다운 리스트에서 선택 사항을 변경합니다.

필터링된 활동 리스트를 생성하려면

- 1 [일정] 탭을 클릭합니다.
- 2 [일정] 페이지의 활동 리스트 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.
- 3 [활동 리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다.
- 4 [리스트 관리] 페이지에서 [새 리스트] 단추를 클릭합니다.
- 5 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.

태스크를 완료로 표시

태스크를 [완료]로 표시할 수 있습니다. 완료된 태스크는 [전체 활동]이나 [활동] 등의 특정 리스트에 남지만 [홈페이지]에는 남지 않습니다.

완료됨으로 표시한 태스크가 레코드에 연결되면 태스크는 해당 레코드에 대한 [세부사항] 페이지의 [미결 활동] 또는 [미결 태스크] 리스트에서 [완료 활동] 리스트로 이동합니다.

태스크를 완료로 표시하려면

- 1 태스크를 선택합니다.
태스크 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [태스크 세부사항] 페이지에서 [완료로 표시] 단추를 클릭합니다.
태스크를 완료된 것으로 표시하면 회사에서 [상태] 필드에 대한 기본 값 집합을 사용하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 태스크의 [상태] 필드를 [완료됨]으로 설정합니다.

다른 직원에게 활동 할당

레코드에 대한 편집 권한이 있는 경우 다른 직원에게 활동을 할당할 수 있습니다. 일반적으로 사용자 자신이나 부하 직원이 담당하는 레코드를 편집할 수 있습니다. 그러나 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한할 수 있습니다.

다른 직원에게 할당한 활동은 새 사용자의 [활동] 리스트나 [태스크] 리스트에 자동으로 나타납니다. 또한 할당된 활동은 해당 활동에 대한 이전 연결을 모두 유지합니다. 다른 담당자에게 활동을 할당할 때 [위임자] 필드가 비어 있는 경우 활동이 재할당된 후에는 [위임자] 필드에 사용자 이름이 자동으로 표시됩니다. 하지만 [위임자] 필드가 특정 사용자의 이름으로 이미 채워져 있는 경우에는 활동을 재할당해도 필드가 자동으로 업데이트되지 않습니다. 필요한 경우 사용자 이름이나 다른 사용자의 이름이 표시되도록 필드를 수동으로 업데이트할 수 있습니다. 위임 태스크 리스트를 사용하여 사용자에게 할당되지 않았지만 [위임자] 필드에 사용자 이름이 있는 태스크를 추적할 수 있습니다. 위임 태스크 리스트는 [활동 리스트] 페이지에 있는 리스트의 선택 리스트에서 사용할 수 있습니다.

다른 직원에게 활동을 할당하려면

- 1 활동을 선택합니다.
활동 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [약속 세부사항] 또는 [태스크 세부사항] 페이지의 [담당자] 필드에 커서를 놓고 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 3 검색 창에서 새 소유자 이름 옆의 [선택] 링크를 클릭합니다.
새 담당자의 이름이 [약속 세부사항] 또는 [태스크 세부사항] 페이지의 [담당자] 필드에 나타납니다.

고객 방문(판매 통화) 추적

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서만 사용할 수 있습니다. 또한 이 항목의 정보는 회사에서 [상태] 선택 리스트 필드에 대한 기본 값 집합을 사용한다고 가정합니다. 그러나 관리자가 [상태] 선택 리스트 필드의 표준 값 집합을 변경하는 경우 Oracle CRM On Demand의 활동 처리가 이 항목에 설명된 것처럼 동작하지 않을 수 있습니다.

[통화 세부사항] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객 방문(판매 통화), 논의한 제품 등의 기록 정보, 샘플, 제공한 판촉 또는 교육 항목, 논의한 솔루션 및 관련 연락처를 추적합니다. 다음 중 한 방법으로 고객에 대한 방문(판매 통화)을 추적할 수 있습니다.
 - 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 상위 통화에 추가합니다.
 - 참석자를 상위 통화에 추가한 후 각 개별 참석자 레코드에 대한 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 추적합니다.

참고: 참석자는 회의 또는 전화 통화를 담당하는 개인입니다.

참석자를 사용하여 고객에 대한 방문(판매 통화)을 추적하는 경우 다음에 유의하십시오.

- 모든 참석자는 상위 통화에 기록된 모든 제품 자세히 보기 정보를 상속합니다.
- 참석자 정보의 기본 연락처 정보는 상위 통화에 영향을 미치지 않습니다.
- 이러한 정보를 **스마트 통화**라는 템플릿으로 저장합니다. [스마트 통화] 템플릿은 다수의 임상 연구자를 명단에 기재하는 등의 동일한 목적을 위해 여러 고객을 방문할 때 유용합니다. 템플릿을 비공개용으로 유지하거나 다른 사람이 사용할 수 있게 공용으로 만들 수 있습니다.

새 방문에 [스마트 통화] 템플릿을 적용하면 스마트 통화에 있는 대부분의 정보를 사용하여 새 레코드가 자동으로 채워집니다. 통화와 관련된 제품 자세히 보기, 사용된 판촉 항목 및 사용된 샘플 정보가 여기에 포함됩니다. 그러나 사용된 샘플의 [로트 번호]를 비롯한 다른 필드는 템플릿의 일부로 저장되지 않습니다.

통화에 [스마트 통화] 템플릿을 적용한 후에는 나머지 필드를 업데이트하여 해당 방문의 세부사항을 추적할 수 있습니다.

회사 관리자가 [고객사 편집] 페이지나 [컨택트 편집] 페이지에 [최종 통화일] 필드를 포함한 경우 연결된 고객사나 연결된 모든 컨택트에서 이 필드가 자동으로 업데이트됩니다. 통화 레코드의 상태를 [완료]로 변경하고 레코드를 저장할 때 업데이트가 수행됩니다. 필드에 해당 통화의 시작 시간과 날짜가 반영됩니다.

참고: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales는 Oracle CRM On Demand에서 스마트 방문 구성과 공존할 수 있지만 스마트 방문을 지원하지거나 이에 대해 응답하지 않습니다.

[스마트 통화]에 대한 자세한 내용은 [스마트 통화 관리 \(페이지 1799\)](#)를 참조하십시오.

■ 재고 기간에 대한 조정 프로세스에서 사용할 통화 정보를 제출합니다.

통화 세부 정보가 제출되고 나면 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 다음을 수행합니다.

- [통화-활동] 상태를 [제출]로 설정합니다.
- 상태가 [제출]로 설정된 통화 세부사항 레코드를 모두 잠가 해당 레코드가 변경되거나 삭제되지 않도록 합니다. 통화 활동 레코드의 레코드 잠금에 대한 자세한 내용은 Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition를 참조하십시오.
- 재고 기간에 대한 조정 프로세스에서 사용되는 상환 트랜잭션을 생성합니다. 자세한 내용은 [재고 기간 조정 \(페이지 522\)](#), [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#) 및 [상환 트랜잭션 보기 \(페이지 537\)](#)를 참조하십시오.

참고: 방문 레코드에 유효한 컨택트 지역 면허 또는 관련 서명 레코드가 포함되어 있지 않으며 관리자가 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 이러한 조건에 대한 검증 확인을 설정한 경우 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시하며 방문 제출을 방지합니다. 관련 기본 설정에 대한 자세한 내용은 생명 과학 관련 기본 설정 지정 (참조 [생명 과학 관련 기본 설정 설정](#) 페이지 1802)에서 컨택트 지역 면허 검증 사용 및 서명 검증 사용에 대한 정보를 참조하십시오.

컨택트 통화에 사용된 기본 컨택트를 변경할 때의 제한 사항

컨택트 통화를 저장한 후 해당 통화에 사용된 기본 컨택트를 변경할 경우 다음 문제가 발생합니다.

- 통화가 원래 기본 컨택트와 새 기본 컨택트에 나열됩니다.
- 통화 시 두 통화 모두에서 새 기본 컨택트를 사용합니다.
- [제목] 라인이 두 통화 모두에서 동일하게 유지됩니다.

다음 예에서는 기본 컨택트의 변경 결과를 설명합니다.

- 1 Jack과 Jill이라는 두 개의 컨택트를 생성합니다.
- 2 Jack 컨택트에 대한 컨택트 통화(Call_Jack)를 생성합니다.
이 통화에서 기본 컨택트는 Jack으로 설정되어 있습니다.
- 3 Call_Jack 통화의 기본 컨택트를 Jill로 변경합니다.

Oracle CRM On Demand에서 Jill 컨택트 아래에 두 번째 통화를 자동으로 생성하지만 제목은 원래 제목(Call_Jack)을 사용합니다. 이제 Call_Jack 통화가 Jack과 Jill 컨택트 모두에 나열됩니다. 필요한 경우 Jill에 나열된 통화의 [제목] 라인을 *Call_Jill*과 같은 더 적합한 제목으로 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에:

- 통화(고객사 통화 또는 컨택트 통화)를 추가, 편집 또는 제출하려면 역할에 통화: 통화 상세화 사용 권한이 포함되어야 합니다.
- 통화에 대한 접근을 관리하고 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에 대한 자동화된 통화 제출을 구성하려면 역할에 통화: 통화 관리 권한이 포함되어야 합니다. 일반적으로 이 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다.

고객 방문(판매 통화)을 추적하려면

- 1 [고객사 홈페이지] 또는 [컨택트 홈페이지]에서 방문에 대한 고객사 또는 컨택트를 엽니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서 대량 통화 계획 기능을 사용하면 한 번에 최대 25명 고객에 대한 방문 (판매 통화)을 계획할 수 있습니다. 여러 고객에 대한 계획된 통화 생성에 대한 자세한 내용은 [대량 통화 계획 \(페이지 210\)](#)을 참조하십시오.

- 2 [통화] 섹션의 [고객사 세부사항] 또는 [컨택트 세부사항] 페이지에서 [신규 통화]나 [자동 통화]를 클릭하여 새 통화 레코드를 생성합니다.

참고: [세부사항] 페이지에 [통화] 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [통화] 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- [신규 통화]를 클릭하면 새 통화 레코드에 대한 정보를 대부분 사용자가 직접 입력해야 하는 [통화 편집] 페이지가 표시됩니다.
[유형] 필드에서 [통화]를 지정해야 합니다. 그렇지 않으면 [사용된 샘플], [관측 항목], [제품 자세히 보기] 등의 관련 항목을 사용할 수 없습니다.
- [자동 통화]를 클릭하면 새 통화 레코드에 대해 다음 필드 데이터가 자동으로 채워지는 [통화 세부사항] 페이지가 표시됩니다.
 - [상태] 필드에는 값으로 [계획]이 채워집니다.
 - [종료일] 필드에는 시작일에 30분을 더한 것과 같은 값이 채워집니다.
 - [제목] 필드에는 [자동화된 통화] 값이 있고 고객사 또는 컨택트 이름이 표시됩니다.
 - [유형] 필드에는 값으로 [통화]가 채워집니다.

경고: Oracle CRM On Demand Life Sciences 고객은 Type=Call을 사용하지 않도록 설정하거나 사용자 정의하면 안 됩니다.

- 3 [통화 편집] 또는 [통화 세부사항] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - a 기존 스마트 통화 템플릿의 정보로 새 통화 레코드를 채우려면 [스마트 통화] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 스마트 통화를 선택합니다.
 - b 정보를 입력하거나 업데이트합니다.
이 절차의 끝에 있는 통화 레코드 필드를 설명하는 표에서는 일부 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자 정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다. 회사 관리자가 정의한 사용자 정의 필드는 스마트 통화 템플릿에 저장됩니다.

- 4 다음 중 하나를 수행하여 레코드를 저장합니다.
 - [통화 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.
 - [통화 세부사항] 페이지에서 [비공개 스마트 통화로 저장]이나 [공개 스마트 통화로 저장]을 클릭합니다.
자세한 내용은 통화 세부사항 정보를 템플릿으로 저장 (참조 [통화 세부 정보를 템플릿으로 저장](#) 페이지 552)을 참조하십시오.

- 5 그런 다음 필요에 따라 [통화 세부사항] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 관측 항목 라인 항목을 상위 통화 레코드에 추가합니다.
 - 참석자 라인 항목을 상위 통화 레코드에 추가한 다음 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 또는 관측 항목 라인 항목을 참석자 레코드에 추가합니다.

이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [통화에 참석자 추가 \(페이지 540\)](#)
- 통화에 제품 자세히 보기 정보 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)
- 통화에 사용된 샘플 정보 연결 (참조 [사용된 샘플 정보를 통화에 연결](#) 페이지 546)
- [통화에 관측 항목 정보 연결 \(페이지 547\)](#)
- 통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 (참조 [통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)

- 6 [제출]을 클릭하여 처리할 통화 세부 정보를 제출합니다. **재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출을 참조하십시오.**

필드	설명
주요 통화 정보	
주제	100자로 제한됩니다. [스마트 통화] 템플릿의 이름입니다.
기본 컨택트	자동으로 채워집니다. 이 통화가 고객사와 컨택트에 모두 연결된 경우 [고객사 세부사항] 페이지와 [컨택트 세부사항] 페이지 모두에 해당 통화 정보가 관련 정보로 표시됩니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
고객사	자동으로 채워지며 읽기 전용입니다. 이 통화가 고객사와 컨택트에 모두 연결된 경우 [고객사 세부사항] 페이지와 [컨택트 세부사항] 페이지 모두에 해당 통화 정보가 관련 정보로 표시됩니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
주소	고객사 레코드나 컨택트 레코드의 개별 주소 필드에서 가져오는 전체 주소를 표시합니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
스마트 통화	사용자 역할에 해당 권한이 포함된 경우 [스마트 통화] 템플릿을 선택할 수 있습니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
상태	할당, 완료, 연기, 통화 중, 대화 시, 진행 중, 시작하지 않음, 계획, 서명, 제출, 제출 중, 다른 사람을 기다리는 중 가운데 하나일 수 있는 방문(통화) 상태입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서는 통화를 처리할 때 다음 상태 값을 사용합니다. ■ 계획. 통화는 [일정]과 [일정] 페이지의 [계획된 통화] 섹션에 나타납니다. 일정 및 일정 페이지의 계획된 통화 섹션에서 계획된 통화를 보려면 사용자 역할에 통화: 일정 계획된 통화 권한이 포함되어야 합니다. ■ 서명. 통화 수신자가 통화 내용을 승인했습니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 통화를 잠그며 사용자는 통화에 대한 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목 또는 샘플 요청을 추가로 변경할 수 없습니다. ■ 제출. 사용자가 [고객사 통화 세부사항] 또는 [컨택트 통화 세부사항] 페이지에서 [제출]을 클릭한 후 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 통화를 처리하고 조정을 위한 트랜잭션을 생성했습니다. ■ 제출 중. Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에서 이 상태를 설정하며, 이 상태는 회사 관리자가 통화 레코드를 업데이트하기 위해 구성하는 워크플로 규칙을 트리거합니다. 제출 중 상태와 워크플로 규칙은 Oracle CRM On Demand와 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션의 통합을 지원하는 데 사용됩니다.

필드	설명
	참고: 회사 관리자가 활동 레코드에 대한 워크플로 런타임 이벤트 작업을 구성한 경우 서명 또는 제출 중 상태는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에 대한 통화 제출을 트리거합니다. 이 런타임 이벤트 작업을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>을 참조하십시오. 워크플로 규칙 구성에 대한 자세한 내용은 워크플로 구성 (페이지 1431)을 참조하십시오. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
활동 통화	회사 관리자가 해당 기능을 설정한 경우 다른 통화를 선택하여 가격을 다른 통화로 전환할 수 있습니다.
목표	1,500자로 제한됩니다.
시작 시간	통화 시작일 및 시간입니다. 기본값은 오늘 날짜 및 오후 12:00입니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
기간	시작 시간과 종료 시간 기반으로 계산되는 필드이며 분 단위입니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
종료 시간	기본값은 시작 시간에 30분을 더한 시간입니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
유형	[통화], [서신], [데모], [전자메일], [이벤트], [팩스], [회의], [개인], [프레젠테이션], [기타] 또는 [할 일] 중 하나일 수 있습니다. 샘플 관리를 수행하려면 [통화]를 선택해야 합니다.
통화 유형	(읽기 전용) 통화 유형에 따라 [고객사 통화], [업무 통화], [참석자 통화] 또는 [일반 통화]를 표시합니다. 참고: [통화 유형] 필드는 기본적으로 컨택트 통화에 대해 [업무 통화]로, 상위 고객사 통화에 대해 [고객사 통화]로, 상위 고객사 통화에 참석자를 추가할 경우 [참석자 통화]로 설정됩니다.
참조 번호	서명된 문서와 같은 관련 항목의 참조 번호를 저장하는 데 사용할 수 있는 텍스트 필드입니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
추가 정보	
비용	참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.

필드	설명
서명	참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
비공개	참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.
설명	16,350자로 제한됩니다.
다음 통화	1,500자로 제한됩니다. 참고: 이 필드는 스마트 방문 템플릿을 사용하여 방문 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사되지 않습니다.

관련 항목

고객에 대한 방문 추적에 대한 관련 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [판매 통화 중 샘플 사용 \(페이지 538\)](#)
- [컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 \(참조 유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 페이지 1804\)](#)
- [샘플을 수신하도록 컨택트 승인 \(참조 샘플을 수신하도록 컨택트 승인 페이지 1805\)](#)
- [통화 가능 시간 추적 \(페이지 294\)](#)

대량 통화 계획

다음과 같은 방법으로 한 명 이상의 고객에 대한 계획된 통화를 생성할 수 있습니다.

- 상태가 [계획]인 고객사 세부사항 또는 컨택트 세부사항 페이지에서.
고객사 세부사항 또는 컨택트 세부사항 페이지에서 고객에 대한 계획된 통화를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.
- 고객사 리스트 또는 컨택트 리스트 페이지에서 대량 통화 계획 기능 사용.
고객사 리스트 또는 컨택트 리스트 페이지에서 대량 통화 계획 기능을 사용하여 여러 고객에 대한 계획된 통화를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 절차를 참조하십시오.

통화 상태가 [계획]으로 설정된 경우 통화는 일정에 표시되고 [일정] 페이지의 [계획된 통화] 섹션에 나타납니다. 일정 페이지의 계획된 통화 섹션에는 영업 담당자에 대한 최대 2주의 계획된 통화가 시간순으로 나열되고 각 계획된 통화에 대한 통화 일자 및 시작 시간, 시간, 제목, 방문할 컨택트 및 기타 컨택트 주소 정보가 표시됩니다.

일정 페이지의 계획된 방문 섹션에 사용되는 색상 코딩은 사용하는 테마에 따라 다음과 같이 결정됩니다.

- 시작일이 과거인 지연 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 경고 텍스트에 선택한 색상으로 표시됩니다.
- 시작일이 미래인 예정 상태의 계획된 통화는 관리자가 테마에서 페이지 링크에 대해 선택한 색상으로 표시됩니다.

참고: 일정 및 일정 페이지의 계획된 통화 섹션에서 계획된 통화를 보려면 사용자 역할에 통화: 일정 계획된 통화 권한이 있어야 합니다.

Oracle CRM On Demand에서 대량 통화 계획 기능을 사용하면 최대 25명의 고객에 대한 계획된 통화를 생성할 수 있습니다. 다음 절차를 사용하여 여러 컨택트에 대한 계획된 통화를 생성합니다.

참고: 현재 요일로부터 7일 내의 첫 번째 해당 요일에 대해 계획된 통화가 생성됩니다. 예를 들어, 오늘이 화요일이고 수요일을 계획된 통화 요일로 선택하는 경우 내일에 대해 통화가 생성됩니다. 그러나 화요일을 계획된 통화 요일로 선택하는 경우 선택한 시간이 현재 시간보다 이후인 경우에도 오늘이 아니라 다음 주 화요일에 대해 통화가

생성됩니다. 또한 각 계획된 통화의 인스턴스 하나만 생성됩니다. 즉, 간격마다 되풀이되도록 계획된 통화를 설정할 수 없습니다.

한 번에 여러 연락처에 대한 계획된 통화를 생성하려면

1. 연락처 홈페이지로 이동합니다.
2. 페이지의 연락처 리스트 섹션에서 원하는 연락처 리스트를 선택합니다.
3. 연락처 리스트 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [대량 통화 계획]을 선택합니다.
4. 계획된 통화 페이지에서 대량 통화 계획에 포함할 각 연락처에 대한 다음 정보를 입력합니다.
 - 통화하려는 요일을 입력합니다.
유효한 옵션은 일요일, 월요일, 화요일, 수요일, 목요일, 금요일 및 토요일입니다.
 - 통화 가능 시간을 입력합니다.
유효한 옵션은 이른 아침(오전 7-9시), 아침(오전 9-11시), 정오(오전 11시-오후 1시), 이른 오후(오후 1-3시), 오후(오후 3-5시), 이른 저녁(오후 5-7시), 늦은 저녁(오후 7-9시) 및 심야(오후 9-11시)입니다.
5. [완료]를 클릭합니다.
사용자 역할에 [통화: 일정 계획된 통화] 권한이 있는 경우 이제 [일정] 페이지에서 모든 계획된 통화가 [일정] 및 페이지의 [계획된 통화] 섹션에 표시됩니다. 생성된 계획된 통화 수를 나타내는 정보 메시지가 일정 위에 표시됩니다.
6. 일정에서 해당 링크를 클릭하거나 일정 페이지의 계획된 통화 섹션에서 해당 [제목] 링크를 클릭하여 통화 세부사항 페이지를 엽니다.
대량 통화 계획을 통해 생성된 각각의 새 통화 레코드에 대해 다음 필드 데이터가 자동으로 채워집니다.
 - [상태] 필드에는 값으로 [계획]이 채워집니다.
 - [시작일]에는 요일 및 통화 가능 시간을 결합한 값이 있습니다.
 - [종료일] 필드에는 시작일에 30분을 더한 것과 같은 값이 채워집니다.
 - [제목] 필드의 값은 전문가 통화 및 연락처 이름입니다.
 - [유형] 필드에는 값으로 [통화]가 채워집니다.
7. 필요에 따라 통화 세부사항 페이지의 나머지 필드에서 정보를 입력하거나 업데이트합니다.
예를 들어, 기존 스마트 통화 템플릿의 정보로 새 통화 레코드를 채우려면 [스마트 통화] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 스마트 통화를 선택합니다.
통화 세부사항 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.
8. 필요한 경우 라인 항목을 통화 레코드에 추가한 다음 [개인 스마트 통화로 저장]이나 [공용 스마트 통화로 저장]을 클릭합니다.
제품 자세히 보기 정보, 사용된 샘플 정보 및 관측 항목을 통화 레코드에 연결할 수 있습니다. 라인 항목을 통화 레코드에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.

다음 절차를 사용하여 여러 고객사에 대한 계획된 통화를 생성합니다.

한 번에 여러 고객사에 대한 계획된 통화를 생성하려면

1. 고객사 홈페이지로 이동합니다.
2. 페이지의 고객사 리스트 섹션에서 원하는 고객사 리스트를 선택합니다.
3. 고객사 리스트 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [대량 통화 계획]을 선택합니다.
4. 계획된 통화 페이지에서 대량 통화 계획에 포함할 각 고객사에 대한 다음 정보를 입력합니다.
 - 통화하려는 요일을 입력합니다.

유효한 옵션은 일요일, 월요일, 화요일, 수요일, 목요일, 금요일 및 토요일입니다.

- 통화 가능 시간을 입력합니다.

유효한 옵션은 이른 아침(오전 7-9시), 아침(오전 9-11시), 정오(오전 11시-오후 1시), 이른 오후(오후 1-3시), 오후(오후 3-5시), 이른 저녁(오후 5-7시), 늦은 저녁(오후 7-9시) 및 심야(오후 9-11시)입니다.

5 [완료]를 클릭합니다.

사용자 역할에 [통화: 일정 계획된 통화] 권한이 있는 경우 이제 [일정] 페이지에서 모든 계획된 통화가 [일정] 및 페이지의 [계획된 통화] 섹션에 표시됩니다. 생성된 계획된 통화 수를 나타내는 정보 메시지가 일정 위에 표시됩니다.

6 일정에서 해당 링크를 클릭하거나 일정 페이지의 계획된 통화 섹션에서 해당 [제목] 링크를 클릭하여 통화 세부사항 페이지를 엽니다.

대량 통화 계획을 통해 생성된 각각의 새 통화 레코드에 대해 다음 필드 데이터가 자동으로 채워집니다.

- [상태] 필드에는 값으로 [계획]이 채워집니다.
- [시작일]에는 요일 및 통화 가능 시간을 결합한 값이 있습니다.
- [종료일] 필드에는 시작일에 30분을 더한 것과 같은 값이 채워집니다.
- [제목] 필드의 값은 고객사 통화 및 고객사 이름입니다.
- [유형] 필드에는 값으로 [통화]가 채워집니다.

7 필요에 따라 통화 세부사항 페이지의 나머지 필드에서 정보를 입력하거나 업데이트합니다.

예를 들어, 기존 스마트 통화 템플릿의 정보로 새 통화 레코드를 채우려면 [스마트 통화] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 스마트 통화를 선택합니다.

통화 세부사항 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.

8 필요한 경우 라인 항목을 통화 레코드에 추가한 다음 [개인 스마트 통화로 저장]이나 [공용 스마트 통화로 저장]을 클릭합니다.

제품 자세히 보기 정보, 사용된 샘플 정보 및 판촉 항목을 통화 레코드에 연결할 수 있습니다. 라인 항목을 통화 레코드에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.

계획된 통화 소유권 정보

계획된 통화의 소유권은 다음과 같이 결정됩니다.

- 활동 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우 계획된 통화를 생성하는 사용자가 기본적으로 통화의 담당자가 됩니다.
- 활동 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우 계획된 통화의 [담당자] 필드가 기본적으로 비어 있습니다. 그러나 통화를 처음 편집할 때 관리자가 필드를 설정한 방식에 따라 편집하는 사용자에게 통화에 대한 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드를 채우라는 메시지가 표시될 수도 있습니다.
- 활동 레코드 유형이 장부 모드로 구성된 경우 통화가 성공적으로 생성되려면 다음 조건 중 하나 이상이 true 여야 합니다.
 - 사용자 레코드에서 사용자정의 장부가 활동 레코드 유형의 기본 장부로 선택되었습니다.
 - 사용자 레코드에서 사용자정의 장부가 기본 장부로 선택되었습니다.

계획된 통화를 생성한 후 통화의 [담당자] 필드와 [장부] 필드가 둘 다 비어 있습니다. 그러나 활동 레코드 유형을 장부 모드에서 구성하는 경우 [장부] 필드는 필수 필드이므로 통화를 처음 편집할 때 편집하는 사용자에게 이 필드를 채우라는 메시지가 표시됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)
- [판매 통화 중 샘플 사용 \(페이지 538\)](#)

메시지 응답 조정

메시지 응답은 특정 기간 동안 메시징 계획을 프레젠테이션할 때 대상자로부터 받은 피드백입니다. 피드백은 발표자의 마우스 클릭 또는 태블릿 펜 누름을 기준으로 합니다. 이러한 피드백은 메시징 계획을 전달하는 동안 지속적으로 수집되고 시간 및 프레젠테이션되는 특정 메시징 계획 항목별로 추적됩니다. 메시징 계획에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 \(페이지 588\)](#)을 참조하십시오.

표시되는 메시지 응답은 PCD 제공 소프트웨어에서 수집되고 채워집니다. 과거 상호 작용과 관련된 응답은 Oracle CRM On Demand에 표시되어야 합니다. 이러한 응답을 수정할 수 있는 권한은 메시지 계획 응답을 소급 조정할 수 있는 권한을 가진 관리자에게만 부여되어야 합니다.

[메시지 응답] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서만 사용할 수 있습니다. [메시지 응답] 레코드는 [방문] 레코드의 관련 항목으로만 사용할 수 있으며 상위 수준의 레코드 유형으로는 사용할 수 없습니다.

메시지 응답을 조정하려면

- 1 [방문 세부사항] 페이지에서 [메시지 응답] 관련 항목 섹션을 스크롤하고 [신규]를 클릭합니다.

참고: [메시지 응답] 섹션을 통화 세부사항 페이지에 추가해야 할 수 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오. [메시지 응답] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

- 2 필요한 경우 [메시지 응답 편집] 페이지에서 다음 필드를 보고 조정합니다.

필드	설명
주요 메시지 응답 정보	
이름	메시지 응답 레코드에 할당된 이름입니다. 필수 필드입니다. 참고: 기본적으로 [이름] 필드는 읽기 전용 필드이며 하지만 이 필드도 필수 필드이므로 [이름] 필드를 편집하여 메시지 응답 레코드를 저장할 수 있도록 회사 관리자가 [메시지 응답] 페이지 레이아웃을 사용자정의해야 합니다.
메시징 계획	지정된 메시지 응답에 대해 표시되는 메시징 계획입니다. [선택기] 아이콘을 클릭하여 기존 메시징 계획을 선택합니다.
순서	특정 응답에 해당하는 메시징 계획 항목의 순서 번호입니다. 필수 필드입니다.
메시징 계획 항목	이 필드는 메시징 계획과 함께 표시되는 특정 메시징 계획 항목을 식별합니다.
제품	상위 메시징 계획과 연관된 제품입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 제품을 선택합니다. (필수) 참고: [제품] 필드 값은 상위 [메시징 계획] 레코드와 같아야 합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand에서는 이 요구 사항이 적용되지 않습니다. 따라서 이 값이 상위 [메시징 계획]과 동일한지 직접 확인해야 합니다. 이를 동일하게 하지 않으면 데이터 무결성 문제가 발생합니다. 예를 들어 [메시징 계획]의 [제품] 필드가 AAAA로 설정된 상태에서 사용자가 Web Services를 사용하여 모든 하위 PCD 레코드([메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계] 또는 [메시지 응답])의 [제품] 필드를 AAAA에서 BBBB로 업데이트하면, 하위 PCD 레코드에서 제품 AAAA 대신 제품 BBBB가 올바르게 표시되지 않게 표시됩니다.

필드	설명
	참고: 이 필드는 기본적으로 설정되지 않습니다. 이 필드가 필요하면 회사 관리자에게 문의하여 설정하거나 Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition를 참조하십시오.
솔루션	기본 멀티미디어 또는 그래픽 파일 콘텐츠로, 응답의 주제입니다. 릴리스 23 이전에는 기본적으로 [솔루션] 필드가 필수 필드였습니다. 하지만 릴리스 23에서는 기본적으로 이 필드가 더 이상 필요 없습니다. 하지만 회사에서 릴리스 23 이전에 이 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃을 사용자정의한 경우 사용자정의된 해당 레이아웃에 대해서만 [솔루션] 필드가 필수 필드로 유지됩니다. 이 필드를 [필요하지 않음]으로 변경하려면 회사 관리자가 이 레코드 유형의 사용자정의된 페이지 레이아웃에 설정된 [솔루션] 필드에서 [필수] 확인란을 선택 취소해야 합니다. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 필드 생성 및 편집 (페이지 1171) 을 참조하십시오.
응답	미리 구성된 응답 값은 [토론 계속], [데이터 필요], [수락], [관심 없음], [거부] 또는 [표시되지 않음]입니다. 드롭다운 리스트에서 값을 선택합니다.
노트	응답에 대한 추가 설명 정보입니다.
섹션	발표자가 프레젠테이션하는 동안 활성화할 수 있는 프레젠테이션 항목의 컴포넌트(예: 그래프)입니다. 이 컴포넌트는 지정된 응답 값의 주제입니다.
시작 시간	첫 번째 메시지 응답이 수신된 응답 기간의 시작 시간입니다. 조정하려면 시작 일자 및 시간(필수 필드)을 클릭합니다.
종료 시간	마지막 메시지 응답이 수신된 응답 기간의 종료 시간입니다. 조정하려면 종료 일자 및 시간(필수 필드)을 클릭합니다.
기간	시작 시간과 종료 시간 사이의 기간(초)입니다.
후속 조치	발표자는 메시징 계획을 프레젠테이션하는 동안 이 확인란을 선택하여 메시징 계획의 특정 세그먼트에 대해 후속 조치 요청이 제출되었음을 표시합니다. 후속 조치 요청에는 자료 전송 등이 포함될 수 있습니다. 이 필드는 기본적으로 선택되지 않습니다.

필드	설명
유형	메시지 응답 카테고리입니다. Picklist를 사용하여 유형을 선택합니다. [유형] 필드에 대한 기본 값은 [메시지 응답] 및 [결과]입니다. 관리자가 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 메시지 응답의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 설정한 경우, [결과]를 선택하면 [메시지 결과] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 및 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오. 참고: 이 필드는 기본적으로 설정되지 않습니다. 이 필드가 필요하면 회사 관리자에게 문의하여 설정하거나 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>를 참조하십시오.

참고: 릴리스 24 이전의 릴리스에서는 [시작 시간], [종료 시간], [후속 조치] 및 [응답] 필드가 필수 필드였습니다. 릴리스 24에서는 이러한 필드가 더 이상 필수 필드가 아닙니다.

- 필드를 하나라도 조정한 경우 레코드를 저장합니다.

다른 사람들과 약속 스케줄링

약속을 스케줄링하고 다른 사람들에게 약속을 알리고자 하는 경우 다음 순서를 따릅니다.

- 약속을 생성합니다.
- 컨택트 및 사용자 초대

다른 사람들과의 약속을 스케줄링할 때 애플리케이션은 다음을 구분합니다.

 - 컨택트.** 회사 정보에 컨택트 레코드로 포함되어 있는 고객, 파트너 등
 - 사용자.** 회사의 Oracle CRM On Demand 사용자.
- 사용자의 현재 일정 상황 확인

애플리케이션 외부의 일정에 대해서는 접근 권한이 없으므로 컨택트를 제외한 사용자의 가용성만 볼 수 있습니다.

참고: 이 단계를 수행하려면 사용자 역할에 일정 공유 권한이 포함되어야 합니다.
- 모든 초대받은 사람에게 약속 통지 보내기

약속에 초대받은 사람을 추가하려면

- 약속을 생성하고 약속 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다.
- [약속 세부사항] 페이지에서 [컨택트] 섹션을 찾아 [추가]를 클릭합니다.

참고: 레이아웃에 컨택트와 사용자 섹션을 추가해야 할 수도 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720](#))을 참조하십시오.
- 검색 창에서 기존 컨택트를 선택하거나 [신규]를 클릭하고 컨택트 레코드를 생성합니다.

선택된 컨택트는 알파벳순으로 표시됩니다.
- [확인]을 클릭합니다.

참고: 기본 컨택트로 표시되는 컨택트를 변경하려면 일정 페이지에서 약속 옆의 [편집] 링크를 클릭합니다. 약속 편집 페이지에서 [기본 컨택트] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 새 기본 컨택트를 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다. 기본 컨택트는 일정 요약에 표시됩니다. 또한 새 기본 컨택트가 [약속 세부사항] 페이지의 [컨택트] 섹션에 없는 경우 해당 섹션에 추가됩니다.

- 5 [약속 세부사항] 페이지에서 [사용자] 섹션을 찾아 [추가]를 클릭합니다.

참고: 활동 팀에 사용자를 추가하면 활동 보고서에 대한 사용자의 접근 프로필을 지정할 수 없습니다. 사용자에게는 해당 활동에 대한 읽기 전용 접근 프로필이 자동으로 지정됩니다. 활동의 [위임자] 필드에 이름이 표시되는 사용자에게는 해당 활동에 대한 전체 접근 프로필이 자동으로 지정됩니다. 레코드에 대한 사용자의 접근 수준은 접근 프로필이 구성된 방식에 따라 달라집니다. 그러나 ReadOnly 접근 프로필이 구성된 방식에 관계없이 활동의 [위임자] 필드에 이름이 표시된 사용자와 활동 담당자만 해당 활동에서 사용자를 제거할 수 있습니다.

- 6 검색 창에서 약속에 초대할 사용자를 선택합니다.

검색 창에 나타나는 리스트에는 회사의 모든 Oracle CRM On Demand 사용자가 포함되어 있습니다.

- 7 [저장]을 클릭합니다.

사용자 가용성을 확인하려면

- 1 [약속 세부사항] 페이지에서 [사용자 가용성]을 클릭합니다.

[사용자 가용성] 단추가 표시되도록 하려면 사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함되어야 합니다.

사용자 리스트와 해당 일정을 표시하는 전체 일정이 나타납니다. 일정을 공유하지 않는 사용자들에 해당하는 행은 빈 막대로 표시됩니다.

일정에 표시된 바쁜 시간에 대한 정보를 보려면 약속 위에 마우스를 올려 놓으십시오.

- 2 다른 날짜의 가용성을 보려면 다음과 같이 합니다.

- 일정 제목의 화살표를 클릭하여 다음 날이나 전날로 이동합니다.
- 일정 제목에서 일정 아이콘을 클릭합니다.

- 3 필요에 따라 약속 날짜와 시간을 업데이트합니다.

- 4 레코드를 저장합니다.

주의: 겹치는 약속을 생성하는 경우에도 경고 메시지가 표시되지 않습니다.

초대받은 사람(컨택트 및 사용자)에게 전자메일 통지를 보내려면

- 1 [약속 세부사항] 페이지에서 [전자메일 보내기]를 클릭합니다.

- 2 전자메일이 열리고 다음 정보가 표시됩니다.

- **받는 사람.** 초대받은 사람(컨택트 및 사용자)

리스트의 참가 대상자가 70명을 초과하는 경우 전자메일은 나머지 초대받은 사람에게도 발신되지만, 이들의 전자메일 주소는 [받는 사람] 줄에는 표시되지 않습니다.

- **제목.** 전자메일의 [제목] 라인에는 약속이라는 단어와 함께 해당 약속의 [제목], [위치], [시작 시간] 및 [종료 시간] 필드가 차례로 표시됩니다. 각 전자메일에서 [제목] 라인의 내용을 편집할 수 있습니다. 하지만 사용자 언어의 문자 세트에서 다중 바이트 문자를 사용하는 경우 전자메일 클라이언트에서 유니코드(UTF-8)를 지원하도록 설정해야 합니다. 전자메일 클라이언트에서 유니코드(UTF-8)를 지원하도록 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 해당 전자메일 클라이언트의 도움말 문서를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 활동 필드 (페이지 225)
- 기본 일정 뷰 설정 (페이지 220)
- 활동 미리 알림 정보 (페이지 197)

약속을 iCalendar 파일로 저장

이 항목에서는 약속을 iCalendar 파일로 저장하는 방법에 대해 설명합니다. 통화 및 약속에만 적용됩니다.

Oracle CRM On Demand에서는 약속을 iCalendar 파일 형식으로 저장할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 약속 세부사항을 저장하여 다른 컴퓨터나 모바일 장치 같은 장치에 전송한 다음 iCalendar 형식을 지원하는 애플리케이션에서 열 수 있습니다.

첨부파일

약속을 iCalendar 파일로 저장할 때 Oracle CRM On Demand에서는 약속의 첨부파일을 모두 iCalendar 파일에 포함하려고 합니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서 저장하는 iCalendar 파일에 허용되는 최대 크기는 500MB입니다. 첨부파일 크기에 따라 일부 첨부파일이 iCalendar 파일에 포함되지 않을 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 iCalendar 파일에 추가할 첨부파일을 다음과 같이 선택합니다.

- Oracle CRM On Demand에서는 파일 및 URL 첨부파일을 비롯한 첨부파일을 오름차순으로 정렬하고 추가합니다. 순서는 [첨부파일 이름] 필드를 기준으로 합니다.
- iCalendar 파일에 첨부파일을 추가하기 전에 Oracle CRM On Demand는 첨부파일로 인해 iCalendar 파일이 허용되는 최대 크기를 초과하는지 계산합니다. 첨부파일로 인해 iCalendar 파일이 허용되는 최대 크기를 초과하지 않으면 첨부파일이 파일에 추가됩니다. 첨부파일로 인해 iCalendar 파일이 허용되는 최대 크기를 초과하면 Oracle CRM On Demand는 해당 첨부파일을 건너뛰고 리스트의 다음 첨부파일로 진행합니다.

팁: [첨부파일 이름] 필드에서 리스트를 오름차순으로 정렬할 때 첨부파일 리스트의 시작 부분에 가장 중요한 첨부파일이 표시되도록 첨부파일 이름을 바꾸는 것이 좋습니다.

다음 절차에서는 약속을 iCalendar 파일로 저장하는 방법을 설명합니다.

약속을 iCalendar 파일로 저장하려면

- 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 일별, 주별 또는 월별 일정 뷰에서 저장하려는 약속의 [iCalendar로 저장] 링크를 클릭합니다.
 - [약속 세부사항] 페이지 또는 [통화 세부사항] 페이지에서 [iCalendar로 저장]을 클릭합니다.

브라우저 설정에 따라 iCalendar 파일을 저장할 위치를 지정하라는 메시지가 표시될 수도 있습니다. iCalendar 파일은 기본적으로 .ics 파일 확장명으로 저장됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [iCalendar 파일의 정보 \(페이지 217\)](#)

iCalendar 파일의 정보

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand에서 iCalendar 파일에 쓰는 정보에 대해 설명합니다. 통화 및 약속에만 적용됩니다.

약속을 iCalendar 파일로 저장할 때 Oracle CRM On Demand의 정보는 iCalendar 파일의 특정 속성에 저장합니다. iCalendar 파일에 기록되는 정보에는 약속의 정보뿐 아니라 약속에 연결된 사용자, 연락처 및 첨부파일의 정보도 포함됩니다. 다음 표에는 Oracle CRM On Demand에서 iCalendar 속성에 기록된 정보가 나와 있습니다.

iCalendar 속성	Oracle CRM On Demand 필드	설명
ORGANIZER	담당자	약속 담당자인 사용자의 전체 이름입니다. 참고: 약속에 약속을 담당하는 사용자 외에 연결된 연락처나 사용자가 없는 경우 ORGANIZER 속성은 iCalendar 파일에 포함되지 않습니다.

iCalendar 속성	Oracle CRM On Demand 필드	설명
ATTENDEE	이름 및 전자메일	- Oracle CRM On Demand에서 약속에 연결된 각 사용자는 iCalendar 파일에 참석자로 추가됩니다. iCalendar 파일에 기록되는 사용자의 전체 이름 및 전자메일 주소입니다. - Oracle CRM On Demand에서 약속에 연결된 각 연락처는 iCalendar 파일에 참석자로 추가됩니다. iCalendar 파일에 기록되는 연락처의 전체 이름 및 전자메일 주소입니다.
SUMMARY	주제	약속 [제목] 필드의 콘텐츠입니다.
LOCATION	위치	약속 [위치] 필드의 내용입니다.
DTSTART	시작 시간	약속의 시작일 및 시간입니다. 특정 일자의 오전 12시에 시작하고 다음 일자의 오전 12시에 종료되는 약속은 종일 약속으로 간주됩니다. 종일 약속인 경우 VALUE=DATE가 iCalendar 파일에 기록됩니다.
DTEND	종료 시간	약속의 종료일 및 시간입니다. 특정 일자의 오전 12시에 시작하고 다음 일자의 오전 12시에 종료되는 약속은 종일 약속으로 간주됩니다. 종일 약속인 경우 VALUE=DATE가 iCalendar 파일에 기록됩니다.
DESCRIPTIONS	설명	약속 [설명] 필드의 내용입니다.
UID	행 ID	약속 레코드의 행 ID입니다.
CREATED	생성일: 외부 일자	약속이 생성된 일자 및 시간입니다.
LAST-MODIFIED	수정일: 외부 일자	약속이 마지막으로 업데이트된 일자 및 시간입니다.
ATTACH	파일 및 첨부파일 콘텐츠 또는 첨부 파일 이름 및 URL	파일 첨부파일의 경우 파일 이름과 파일의 콘텐츠가 iCalendar 파일에 포함됩니다. 파일의 콘텐츠는 Base64 인코딩을 사용하여 인코딩됩니다. URL 첨부파일의 경우 첨부파일 이름이 파일 확장명이 .txt인 파일 이름으로 포함됩니다. URL은 텍스트 파일의 콘텐츠로 포함되고 Base64 인코딩을 사용하여 인코딩됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [약속을 iCalendar 파일로 저장 \(페이지 217\)](#)

다른 사용자의 일정 보기

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함되어야 합니다.

다음은 볼 수 있습니다.

■ 다른 사용자의 일정

그룹에서 여러 사용자의 개별 일정을 볼 수 있고(그룹의 멤버인 경우) 자신의 일정을 사용자와 명시적으로 공유하는 다른 사용자의 일정을 볼 수 있습니다.

참고: 사용자에게 보고하는 다른 사용자의 경우, 해당 사용자가 사용자도 멤버로 속한 사전 정의된 그룹의 멤버이거나 사용자와 자신의 일정을 명시적으로 공유하는 경우에만 해당 사용자의 일정을 볼 수 있습니다.

- 모든 그룹 구성원의 일정을 단일 일정 뷰로 결합한 그룹 일정(그룹의 멤버인 경우)

참고: 이 리스트에서는 알파벳순으로 사용자를 표시합니다. 리스트의 사용자 수가 10명을 초과하면 리스트를 스크롤하여 다른 사용자의 일정을 볼 수 있습니다.

그룹에 대한 자세한 내용은 [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)를 참조하십시오.

- 다른 사용자의 일정을 결합한 사용자 지정 뷰

예를 들어, 많은 사용자가 서로 다른 함수에 있는 특정 단기 프로젝트를 수행 중입니다. 해당 사용자에 대해서만 일정을 포함하는 사용자 지정 뷰를 설정하면 단일 뷰에서 해당 사용자의 일정을 볼 수 있습니다. 사용자 지정 일정 뷰를 설정할 때 다음 사용자를 뷰에 추가할 수 있습니다.

- 그룹의 멤버인 사용자(본인이 그룹의 멤버인 경우)
- 자신의 일정을 현재 사용자와 명시적으로 공유하는 사용자

사용자 지정 일정 뷰를 설정하는 자세한 방법은 [사용자 지정 일정 뷰 추가 \(페이지 222\)](#)를 참조하십시오.

참고: 약속의 초대받은 사람 및 소유자만 개인 약속에 대한 세부사항을 볼 수 있습니다.

다른 사용자의 일정을 보려면

- 1 [일정] 페이지에서 필요에 따라 [사용자] 탭을 클릭합니다.
- 2 제목 표시줄에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 검색 창에서 사용자의 [성]을 클릭합니다.
해당 사용자의 일정이 사용자 뷰에 표시됩니다.

참고: 일정을 공유하고 해당 그룹의 멤버인 사용자만 선택할 수 있습니다.

자신의 일정으로 신속하게 돌아가려면

- 제목 표시줄에서 [내 일정] 단추를 클릭합니다.

모든 그룹 멤버에 대한 전체 일정을 보려면

- 1 [일정] 페이지에서 [그룹] 탭을 클릭합니다.
- 2 전체 일정에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
 - 사용자 이름을 클릭하여 사용자의 개인 일정으로 갑니다.
 - 해당 아이콘을 클릭하여 하루, 한 주 또는 한 달의 전체 일정을 봅니다.

그룹 일정 및 사용자정의 일정 뷰에서는 다음이 수행됩니다.

- 다음 각각에 대해 색 1개씩 2가지 배경색이 사용됩니다.
 - 영업일의 업무 시간
 - 영업일이 아닌 요일의 모든 시간 및 영업일의 업무 외 시간을 포함하여 업무 외 시간
- 사용자정의 일정 뷰에 포함된 사용자의 일정에 접근할 수 없는 경우 해당 사용자가 명시적으로 자신과 일정을 공유하지 않는 한 해당 사용자의 스케줄은 사용자정의 일정 뷰에서 회색으로 표시됩니다. 예를 들어 사용자정의 일정 뷰에 포함된 사용자가 자신과 일정을 공유하는 것을 정지하는 경우 또는 사용자정의 일정 뷰에 포함된 사용자나 사전 정의된 그룹이 비활성 상태가 되는 경우 해당 사용자의 스케줄은 회색으로 표시됩니다.

참고: 사전 정의된 그룹에 사용자가 추가되면 해당 사용자는 그룹 일정 뷰에 포함되지만 해당 사용자의 스케줄은 다음번에 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃했다가 다시 사인인할 때까지 회색으로 표시됩니다.

- 전일 보기 및 업무 시간만 보기 간에 전환할 수 있습니다.
- 일일 뷰에서 업무 시간만 보기를 선택하는 경우 및 업무 시간 전에 시작하거나 업무 시간 후에 종료되는 약속이 있는 경우 표시되는 시간이 확장되어 해당 약속을 보여줍니다.

- 약속 기간은 표시를 위해 가장 가까운 15분 슬롯으로 반올림됩니다. 예를 들어 1분에서 15분 기간 사이의 약속은 15분 기간 약속으로 표시되고 31분에서 45분 기간 사이의 약속은 45분 기간 약속으로 표시됩니다.

관련 항목

사용자 지정 일정 뷰와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가](#) 페이지 222)

일정 설정 페이지

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 [일정 설정] 페이지에서 해당 작업을 수행하는 지침을 볼 수 있습니다.

- [일정 공유 \(페이지 220\)](#)
- [기본 일정 뷰 설정 \(페이지 220\)](#)
- 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가](#) 페이지 222)

참고: 일정은 그레고리오 달력만 기준으로 하여 작동합니다. 다른 달력 시스템에 대해 구성할 수 없습니다.

일정 공유

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함되어야 합니다.

접근 범위를 그룹 멤버 이외의 일정으로 확장하려면 다른 사용자에게 대해 명시적으로 일정을 공유해야 합니다.

일정을 공유하려면

- 1 [일정] 페이지에서 [일정 설정]을 클릭합니다.
- 2 [일정 설정] 페이지에서 [일정 공유]를 클릭합니다.
사용자가 그룹의 멤버인 경우 [기본 공유] 섹션에 사용자 그룹의 멤버가 나열됩니다.
- 3 [내 일정 공유 리스트] 섹션에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 4 [공유 일정] 페이지에서 일정을 공유할 사용자를 선택합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.

기본 일정 뷰 설정

이 항목에서는 일정 페이지의 일정 설정 링크에서 기본 일정 뷰를 설정하는 방법을 설명합니다.

기본 일정 뷰를 설정하는 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- [일정] 탭을 클릭할 때마다 표시할 일정 뷰를 선택할 수 있습니다.
- 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 및 주별 뷰(일별 및 주별 사용자 일정 뷰)에 표시할 활동 리스트를 선택합니다.
표준 애플리케이션에서는 [미결 태스크] 리스트가 표시되지만 일정 설정에서 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]를 통해 다른 리스트를 선택할 수 있습니다. 관리자가 사용자 역할의 리스트를 선택할 수도 있습니다. [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]를 비워 두면 해당 역할의 설정이 사용되고, 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다.
비공개 리스트, 공개 리스트, 시스템 리스트, 활동 레코드 유형의 사용자 역할 관련 리스트를 포함하여 가능한 전체 리스트를 선택할 수 있습니다. 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에는 리스트의 열 3개만 다음과 같이 표시됩니다.
 - 리스트 정의에서 [제목] 필드를 표시 필드로 선택한 경우 [제목] 열은 항상 표시됩니다.
 - [제목] 열을 제외하고 리스트의 처음 2개 열이 표시됩니다.
 선택한 리스트가 나중에 삭제되거나 사용할 수 없게 되는 경우 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에 표시되는 리스트는 다음과 같이 결정됩니다.

- 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]에서 리스트를 선택한 경우 해당 리스트가 표시됩니다.
- 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다.
- Oracle CRM On Demand에서 일자 필드 값을 선택하는 일자 선택기와 일정에 시작 요일로 표시할 요일을 지정할 수 있습니다.
- 회사 전체 설정을 사용하지 않으려는 경우 일정에 표시할 요일과 업무 시간을 선택합니다.
기본적으로 모든 요일의 확인란 선택이 취소되고 [업무 시간 시작 시간] 및 [업무 시간 종료 시간] 필드는 비어 있습니다. 업무 시간을 지정하는 경우 시작 시간과 종료 시간을 하나씩만 입력할 수 있습니다. 개별 영업일에 대해 다른 업무 시간을 지정할 수는 없습니다. 업무 시간의 시작 시간을 입력하는 경우 종료 시간도 입력해야 하며, 종료 시간은 시작 시간보다 이후여야 합니다. 마찬가지로, 종료 시간을 입력하는 경우 시작 시간도 입력해야 합니다. 필요한 경우 변경 사항을 저장한 후 Oracle CRM On Demand에서 입력된 시작 시간과 종료 시간을 사용자 로케일에 적합한 형식으로 변환합니다.
사용자 고유의 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 뷰와 주별 뷰에서 고전적 테마를 사용하는 경우 업무 시간 시작 및 종료 시간을 정시로 표시할 수 있고 현대식 일정을 사용하는 경우 정시 또는 30분으로 표시할 수 있습니다. 그룹 일정 및 사용자정의 일정 뷰에서는 업무 시간 시작 및 종료 시간을 정시로 표시할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 업무 시간 시작 시간을 가장 가까운 정시 또는 30분으로 적절하게 내림하고 업무 시간 종료 시간을 가장 가까운 정시 또는 30분으로 올림합니다. 예를 들어 오전 08:40을 시작 시간으로 입력하면 고전적 테마를 사용하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 개별 일정의 일별 뷰 및 주별 뷰에 대해 시작 시간을 오전 08:00으로 내림하고, 현대식 테마를 사용하는 경우 오전 08:30으로 내림합니다. 오후 5:40을 종료 시간으로 입력하면 Oracle CRM On Demand에서 고전적 테마 또는 현대식 테마의 개별 일정 일별 뷰 및 주별 뷰에 대한 종료 시간을 오후 06:00으로 올림합니다.
영업일과 업무 시간이 일정 뷰에 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 [일정 영업일 및 업무 시간 정보 \(페이지 190\)](#)를 참조하십시오.
- 일정 뷰의 약속에 표시할 추가 정보를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 약속에 있는 제목, 위치 및 컨택트 이름 필드의 정보가 일정 뷰의 약속에 표시됩니다. 다음 추가 정보를 표시하도록 선택할 수 있습니다.
 - 약속에 연결된 고객사 이름. 고객사 이름은 고객사 레코드에 대한 링크입니다.
 - 약속 상태.
 - 약속에 연결된 기본 컨택트의 전화 번호. 전화 번호는 컨택트 레코드에 대한 링크입니다. 컨택트 레코드에 [직장 전화 번호] 필드가 채워져 있는 경우 직장 전화 번호가 표시됩니다. 컨택트 레코드에 [직장 전화 번호] 필드가 채워져 있지 않고 [휴대폰 번호] 필드가 채워져 있는 경우 휴대폰 번호가 표시됩니다.
- 소유한 활동 또는 활동에 미리 알림이 구성되어 있는 경우 사용자 리스트에 포함된 활동에 대한 미리 알림을 받을지 여부를 지정합니다. [활동 알림] 필드의 옵션은 다음과 같습니다.
 - **없음.** 이 옵션을 선택하면 미리 알림을 받지 않습니다.
 - **전자메일.** 이 옵션을 선택하면 전자메일 미리 알림을 받습니다.
 - **팝업 미리 알림.** 이 옵션을 선택하면 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인할 경우 [활동 미리 알림] 팝업 창에 미리 알림이 표시됩니다.
 - **전자메일 및 팝업 미리 알림.** 이 옵션을 선택하면 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인할 경우 전자메일 미리 알림을 수신하고 [활동 미리 알림] 팝업 창에도 미리 알림이 표시됩니다.
 - **공백.** [활동 알림] 필드를 비워 두면 회사 레벨의 [활동 알림] 필드에서 선택한 옵션이 적용됩니다. 회사 수준의 기본 옵션은 [없음]이지만 관리자가 다른 옵션을 선택할 수 있습니다.

다음 절차에서는 기본 일정 뷰를 설정하는 방법을 설명합니다.

기본 일정 뷰를 설정하려면

- 1 [일정] 페이지에서 [일정 설정]을 클릭합니다.
- 2 [일정 설정] 페이지에서 [기본 일정 뷰]를 클릭합니다.
- 3 기본 일정 설정 페이지에서 다음과 같이 기본 설정을 지정합니다.
 - a 일정 뷰를 선택합니다.

- b** (옵션) 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에 표시할 활동 리스트를 선택합니다.
- c** 일정에 시작 요일로 표시될 요일을 선택합니다.
기본적으로 [일정 주 시작 요일] 필드는 비어 있습니다. 이 필드를 비워 두면 시작 요일에 대한 회사 전체 설정이 사용됩니다.
참고: 시작 요일을 변경한 후 Oracle CRM On Demand의 일자 필드 값을 선택하는 일자 선택기 및 일정에 변경 내용을 표시하려면 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 다시 사인인해야 합니다.
- d** [일정 영업 주] 섹션에서 일정의 영업일과 업무 시간을 다음과 같이 설정합니다.
 - 일정에 영업일로 표시할 각 요일의 확인란을 선택합니다. 하나 이상 요일의 확인란을 선택하는 경우 회사 레벨에서 지정된 영업일에 관계없이 해당 요일만 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에서 영업일로 표시됩니다. 모든 요일의 확인란 선택을 취소하면 회사 레벨에서 지정된 영업일이 일정에 적용됩니다.
 - 회사 레벨에서 지정된 시간과 다른 시작 시간을 업무 시간에 지정하려는 경우 [업무 시간 시작 시간] 필드에 시작 시간을 입력합니다.
 - 업무 시간의 시작 시간을 지정한 경우 [업무 시간 종료 시간] 필드에 종료 시간을 입력합니다. 종료 시간은 시작 시간보다 이후여야 합니다.**참고:** 업무 시간의 시작 시간과 종료 시간을 입력하지 않으면 회사 레벨에서 지정된 업무 시간이 일정에 적용됩니다.
- e** 약속 정보 환경설정 섹션에서 일정 뷰의 약속에 표시할 추가 정보 확인란을 선택합니다.
- f** [활동 알림] 필드에서 원하는 옵션을 선택하거나, 회사 레벨의 설정을 적용하려는 경우 필드를 비워 둡니다.
- g** 변경 사항을 저장합니다.

사용자 지정 일정 뷰 추가

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [일정 공유] 권한이 포함되어야 합니다.

일정 공유 권한이 있는 그룹 멤버는 자신이 속한 그룹에 있는 모든 멤버의 일정을 단일 일정 뷰로 결합하는 병합된 일정을 자동으로 볼 수 있습니다. 하지만 특정 요구에 맞추기 위해 다른 결합된 일정 뷰를 설정해야 할 수 있습니다. 결합된 일정 뷰를 설정하려면 사용자 지정 뷰를 추가합니다.

예를 들어, 특수 단기 프로젝트에서 다양한 업무의 많은 사용자와 함께 작업하고 있을 수 있습니다. 해당 사용자에 대해서만 일정을 포함하는 사용자 지정 뷰를 설정하면 단일 뷰에서 해당 사용자의 일정을 볼 수 있습니다. 사용자 지정 일정 뷰를 설정할 때 다음 사용자를 뷰에 추가할 수 있습니다.

- 그룹의 멤버인 사용자(본인이 그룹의 멤버인 경우)
- 자신의 일정을 현재 사용자와 명시적으로 공유하는 사용자

참고: 사용자 지정 뷰에서는 주의 시작 요일이나 하루의 시작 시간을 변경할 수 없습니다.

사용자 지정 일정 뷰를 추가하려면

- 1 [일정] 페이지에서 [일정 설정] 링크를 클릭합니다.
- 2 [일정 설정] 페이지에서 [그룹 뷰 관리]를 클릭합니다.
[뷰 관리] 페이지에서 그룹 이름이 [표준 뷰] 섹션에 표시됩니다.
- 3 [추가]를 클릭합니다.
- 4 [뷰 관리] 페이지에서 뷰의 이름과 설명을 입력합니다.

참고: 일정 공유를 위해 그룹 전체를 선택할 수는 없고, 해당 그룹의 각 멤버를 사용자 지정 뷰에 사용자로 추가해야 합니다.

- 5 레코드를 저장합니다.

- 6 [뷰 관리] 페이지에서 새 그룹의 [이름]을 클릭합니다.
[뷰 세부사항 관리] 페이지가 표시됩니다.
- 7 [멤버 추가]를 클릭하고 사용자를 선택합니다.
- 8 레코드를 저장합니다.
[일정 그룹] 탭에서 새 뷰가 드롭다운 리스트에 표시됩니다.

그룹 태스크 리스트 보기

회사에서 그룹 할당 옵션을 사용하며 그룹의 멤버인 경우 해당 그룹의 멤버가 담당하거나 활동 팀에 해당 그룹의 멤버를 포함하는 태스크의 통합 리스트를 볼 수 있습니다. 그룹에 대한 자세한 내용은 [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)를 참조하십시오.

그룹 태스크 리스트를 보려면

- 1 [일정] 페이지에서 [그룹 태스크] 탭을 클릭합니다.
- 2 드롭다운 리스트에서 보려는 태스크 리스트를 선택합니다.

참고: 다른 사용자가 개인으로 표시한 태스크는 그룹 태스크 리스트에 표시되지 않습니다.

활동 평가 스크립트 사용

회사 관리자가 태스크, 약속 및 영업 통화와 같은 활동에 대한 정보를 수집하고 활동을 평가하는 데 도움이 되도록 평가 스크립트를 설정했을 수 있습니다. **평가 스크립트**는 고객 데이터를 수집하는 데 사용하는 일련의 질문으로 구성됩니다. 작업의 적절한 결과나 과정을 확인하기 위해 답변이 평가되고, 답변에 가중치가 할당되고, 지정된 임계값과 답변이 비교됩니다.

참고: 지금은 스마트 통화에 활동 평가가 사용하도록 설정되어 있지 않습니다.

시작하기 전에. 평가 스크립트를 사용하려면, 평가 레코드에 접근할 수 있도록 사용자 역할이 설정되어 있어야 합니다. 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.

활동 평가 스크립트를 사용하려면

- 1 활동을 선택합니다.
활동 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오. 활동에 대한 자세한 내용은 [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.
- 2 세부사항 페이지(통화, 약속 또는 태스크 세부사항 페이지)에서 활동 평가 섹션으로 아래로 스크롤하고 [추가]를 클릭합니다.
참고: [활동 평가] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가해야 할 수 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 [세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720\)](#)을 참조하십시오.
- 3 검색 창에서 적절한 스크립트를 검색하고 [선택]을 클릭합니다. 검색 창 상단에 있는 필터 필드를 사용하여 스크립트 리스트를 필터링할 수 있습니다.
- 4 활동 평가 페이지에서 각 스크립트 질문에 대한 답변을 선택하고 [저장]을 클릭합니다.
세부사항 페이지(통화, 약속 또는 태스크 세부사항 페이지)가 다시 나타납니다.
스크립트 결과에 따라 레코드의 일부 필드가 자동으로 업데이트되었을 수 있습니다.

이벤트 및 약속 동기화 정보

회사 관리자가 회사 프로필 페이지에서 [일정에 이벤트 표시] 설정을 선택하면 Oracle CRM On Demand가 일정에 이벤트 레코드 세부사항을 표시합니다. 이 설정이 선택되면 Oracle CRM On Demand가 이벤트 레코드에 연결된 약속 레코드를 자동으로 유지 관리합니다. 사용자가 UI, 가져오기 도우미 또는 웹 서비스를 통해 이벤트 레

코드를 생성하거나, 업데이트하거나, 삭제하는 경우 Oracle CRM On Demand는 연결된 약속 레코드를 생성하거나, 업데이트하거나, 삭제합니다. 반대로 Oracle CRM On Demand는 사용자가 동일한 채널을 통해 이벤트의 해당 약속 레코드를 업데이트하거나 삭제할 때마다 원래 이벤트 레코드를 자동으로 업데이트하거나 삭제합니다.

예를 들어 Cardiologist's Conference로 이름 지정된 이벤트가 2015년 7월 20일 오전 09:00부터 2015년 7월 20일 오후 05:00까지 Marriott Hotel에서 일어나도록 예약되어 있다고 가정해보겠습니다. Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 약속 레코드를 생성합니다.

- 제목을 Cardiologist's Conference로 설정합니다.
- 약속 시간 및 일자를 2015년 7월 20일 오전 09:00에 시작하여 2015년 7월 20일 오후 05:00에 끝나도록 설정합니다.
- 위치를 Marriot Hotel로 설정합니다.
- 활동 유형을 이벤트로 설정합니다.

Oracle CRM On Demand는 Oracle CRM On Demand 일정에 이벤트 약속을 표시합니다. Oracle CRM On Demand와 동기화되는 다른 제품(예: Oracle CRM On Demand Desktop)의 일정에도 약속이 표시됩니다.

다음 표는 이벤트 레코드 및 해당 약속 레코드 간 필드 매핑을 보여줍니다.

이벤트 레코드 필드	약속 레코드 필드
이름	주제
시작 시간	시작 시간
종료 시간	종료 시간
위치	위치
담당자	담당자
장부	장부

사용자가 이벤트를 생성하면 Oracle CRM On Demand는 해당 약속을 생성하고 이벤트에서 약속으로 해당 필드를 복사합니다. 또한 Oracle CRM On Demand는 이벤트 팀에 추가된 사용자 또는 이벤트에 추가된 장부 등 이벤트에 대한 하위 레코드를 복사합니다. 마찬가지로, Oracle CRM On Demand는 약속 레코드에 생성될 때 이벤트에 대한 이러한 하위 레코드를 생성합니다. Oracle CRM On Demand는 이벤트에 대해 생성하는 일정 항목에 이벤트의 이름 및 위치를 약속의 제목 및 위치로 표시합니다(위치는 괄호 안에 표시됨). 비이벤트 일정 항목과 마찬가지로 제목 링크를 클릭하면 약속 세부사항 페이지로 이동합니다.

참고: 기존 이벤트 레코드의 경우 사용자가 이벤트를 업데이트하고 저장할 때마다 Oracle CRM On Demand는 자동으로 해당 시점에서 장부 및 사용자 하위 레코드와 함께 약속을 생성합니다. 즉, 사용자가 업데이트를 수행하여 이벤트를 다시 저장할 때까지 Oracle CRM On Demand는 이전 이벤트를 일정에 표시하지 않습니다. 이벤트의 하위 레코드 추가 또는 제거는 이벤트 레코드 업데이트로 간주되지 않으며 약속 생성을 트리거하지 않습니다. 또한 회사 관리자가 회사 프로필에서 [일정에 이벤트 표시] 설정을 선택 취소하면 Oracle CRM On Demand가 새 이벤트에 해당하는 연결된 이벤트 약속을 더 이상 생성하지 않습니다. 그러나 관리자가 해당 설정을 선택한 이후 생성된 모든 기존 이벤트 약속은 Oracle CRM On Demand에 유지되며, Oracle CRM On Demand는 이러한 이벤트 약속을 해당 이벤트 업데이트 사항과 계속 동기화하여 이벤트 및 이벤트 약속 간 데이터 불일치를 방지합니다. 그러나 관리자가 해당 설정을 선택 취소했으므로 Oracle CRM On Demand는 일정에 이벤트 약속을 표시하지 않습니다.

사용자가 매핑된 이벤트 약속 또는 원래 이벤트를 삭제하는 경우 Oracle CRM On Demand는 공유 사용자 레코드 또는 공유 장부 레코드와 같은 공유 하위 레코드를 포함하여 매핑된 이벤트 약속 및 이벤트 자체를 모두 삭제합니다. 사용자는 삭제 후 최대 30일 동안 삭제된 항목 페이지에서 레코드를 복구할 수 있습니다. 이러한 레코드

중 하나를 복원하면 해당하는 다른 레코드도 복원됩니다. 예를 들어 이벤트를 복원하면 이 이벤트의 해당 약속도 복원됩니다.

동기화된 약속에 사용자로 추가된 사용자는 이벤트에 대한 읽기 전용 레코드 접근 권한을 가진 팀 멤버로 이벤트에 추가되고 동기화된 이벤트에 추가된 사용자는 약속에 대한 읽기 전용 레코드 접근 권한을 갖습니다. Oracle CRM On Demand는 사용자 역할에 연결된 팀 및 기본 접근 프로필에서 레코드 접근 권한의 합집합을 평가하여 레코드에 대한 사용자 접근 권한을 결정합니다. 사용자 그룹 멤버는 팀 멤버로 이벤트에 추가되지 않습니다. 사용자가 이벤트 팀 멤버로 추가되는 채널에 관계없이 해당 사용자는 약속에 사용자로 추가됩니다.

장부를 통해 동기화된 약속에 접근할 수 있는 사용자는 장부를 통해 이벤트에 대한 동일한 접근 권한을 가지며, 장부를 통해 동기화된 이벤트에 접근할 수 있는 경우 장부를 통해 약속에 대한 동일한 접근 권한을 갖습니다. 이벤트 약속은 장부를 통해 접근 권한을 가진 사용자의 일정에 표시되지 않지만 사용자가 약속 리스트의 이벤트 약속 레코드에 접근할 수 있습니다. [장부 할당] 작업을 포함하는 이벤트에 대한 워크플로가 있는 경우 이벤트에 할당된 장부가 동기화된 약속에도 할당됩니다. 반대의 경우도 마찬가지입니다. 즉, [장부 할당] 작업을 포함하는 활동에 대한 워크플로가 있는 경우 약속에 할당된 장부가 동기화된 이벤트에도 할당됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [일정 및 활동 관리 \(페이지 193\)](#)
- [이벤트 관리 \(페이지 508\)](#)
- [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)

활동 필드

[태스크 편집] 페이지에서 태스크를 추가하거나 기존 태스크의 세부사항을 업데이트하고, [약속 편집] 페이지에서 약속을 추가하거나 기존 약속의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [통화 편집] 페이지를 사용하여 기존에 계획된 통화의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [편집] 페이지에는 태스크나 약속의 전체 필드가 표시됩니다.

팁: 활동 리스트 페이지와 약속, 태스크 및 통화 세부사항 페이지에서 활동을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 태스크 및 약속 편집 페이지에서 사용할 수 있는 일부 필드에 관한 추가 정보를 제공합니다. 통화 편집 페이지에서 사용할 수 있는 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)을 참조하십시오.

참고: 활동 레코드 유형이 혼합 모드 또는 장부 모드로 구성된 경우 약속, 태스크 및 통화 세부사항 페이지 레이아웃에 [위임 플래그] 필드가 없어야 합니다. 그렇지 않으면 약속, 태스크 또는 통화를 저장할 때 오류가 발생합니다.

필드	설명
고객사	이 활동에 연결된 고객사입니다.
약속 미리 알림	약속 미리 알림이 전송되는 약속 시작 시간 전의 기간입니다. 사용자 수준 또는 회사 수준의 [활동 알림] 필드 설정에서 사용자에게 미리 알림을 보낼 수 있도록 허용할 경우 약속 담당자와 약속 사용자 리스트의 각 사용자에게 미리 알림이 전송됩니다. [활동 알림] 필드에 대한 자세한 내용은 기본 일정 뷰 설정 (페이지 220) 을 참조하십시오. 사용자에게 전송되는 미리 알림 형식과 내용에 대한 자세한 내용은 활동 미

필드	설명
	리 알림 정보 (페이지 197)를 참조하십시오. [약속 미리 알림] 필드를 비워 두면 약속에 대한 미리 알림이 전송되지 않습니다. 참고: 기존 약속의 미리 알림에 대해 지정된 기간을 변경하는 경우 약속의 모든 사용자 미리 알림에 변경 사항이 적용됩니다. [약속 미리 알림] 필드는 기본적으로 표준 애플리케이션의 [약속 세부사항] 페이지에 표시되지 않지만 관리자가 역할의 페이지 레이아웃에 해당 필드를 추가할 수 있습니다.
승인 상태	태스크를 생성할 때의 레코드 승인 상태입니다. 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 활동 페이지 레이아웃에 이 필드를 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 이 필드를 사용하여 파트너 관계 관리를 위한 레코드 승인 추적을 지원할 수 있습니다. 워크플로의 일부로 이 필드를 채울 수 있습니다. 태스크 생성 워크플로에 대한 자세한 내용은 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)을 참조하십시오. 파트너 관계 관리 구성에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide를 참조하십시오.
통화 결과	[연락 없음], [약속], [쉽게 채류] 또는 [데드 파일]과 같은 [생일 통화], [추천 통화] 또는 [검토 통화] 활동 유형의 결과입니다. 이 필드에 값을 입력하면 값이 읽기 전용이 됩니다.
캠페인	이 활동과 연결된 캠페인입니다.
비고	이 필드에는 활동에 대한 비고가 있습니다. 250자로 제한됩니다.
완료일	활동이 완료된 일자 및 시간입니다. 태스크의 경우 이 필드는 [상태] 필드를 [완료]로 설정하거나 [완료로 표시] 단추를 클릭하면 자동으로 채워집니다. 약속의 경우 [완료일]을 비워 두는 경우 약속이 생성되고 저장되면 [종료 시간] 필드와 같은 값으로 자동으로 설정됩니다. [완료일] 필드가 읽기 전용 필드로 구성되지 않은 경우에는 약속의 종료일과 다른 일자를 이 필드에 입력할 수 있습니다. 그러나 나중에 [종료 시간] 필드의 값을 변경하는 경우 [완료일] 필드의 값도 [종료 시간] 필드의 새 값으로 자동으로 변경됩니다. 또한 [완료일] 필드의 일자를 변경하면 이 새 일자가 지났더라도 약속의 [완료] 확인란이 선택되거나 [상태] 필드가 [완료]로 설정되지 않습니다. 약속에서 [완료일] 필드는 비워 둘 수 없습니다. Oracle CRM On Demand에서는 Oracle CRM On Demand의 여러 영역에 표시되는 [미결 활동] 및 [미결 약속] 리스트에 포함할 약속을 결정하기 위해 이 필드를 사용합니다. 약속에서 [완료일] 필드의 값을 지우면 Oracle CRM On Demand에서는 자동으로 이 필드를 [종료 시간] 필드와 같은 값으로 재설정합니다.
완료됨	태스크의 경우 태스크의 [상태] 필드를 [완료]로 설정하는 경우 이 확인란이 자동으로 선택됩니다. 약속의 경우 약속의 [상태] 필드를 [완료]로 설정해도 이 확인란이 자동으로 선택되지 않습니다.
기본 컨택트	이 활동에 연결된 기본 컨택트입니다. [그룹] 기능을 사용하는 회사의 경우 이 컨택트가 [일정] 뷰의 [기본 컨택트]입니다.

필드	설명
위임자	활동을 다른 담당자에게 위임한 사용자입니다. 다른 담당자에게 활동을 할당할 때 [위임자] 필드가 비어 있는 경우 활동이 재할당된 후에는 [위임자] 필드에 사용자 이름이 자동으로 표시됩니다. 하지만 [위임자] 필드가 특정 사용자의 이름으로 이미 채워져 있는 경우에는 활동을 재할당해도 필드가 자동으로 업데이트되지 않습니다. 필요한 경우 사용자 이름이나 다른 사용자의 이름이 표시되도록 필드를 수동으로 업데이트할 수 있습니다. 기본적으로 [위임자] 필드에 대한 변경은 감사되지 않습니다.
설명	이 활동에 대한 추가 정보입니다. 16,350자로 제한됩니다.
만기일	이 태스크가 만기되는 날짜이며 태스크에만 적용됩니다.
종료 시간	약속이 끝나는 일자 및 시간이며 약속에만 적용됩니다. 기본값은 오늘 일자 오후 1시입니다. Oracle CRM On Demand에서는 약속의 시작 시간 및 기간을 사용하여 이 필드를 자동으로 업데이트합니다. 약속의 [완료일] 필드를 비워 두면 [완료일]에 [종료 시간] 필드의 값이 자동으로 채워집니다. [종료 시간] 필드의 값을 변경하는 경우 [완료일] 필드의 값도 [종료 시간] 필드의 새 값으로 자동으로 변경됩니다.
리드	이 활동에 연결된 리드입니다.
위치	약속 장소이며 약속에만 적용됩니다.
기회	이 활동에 연결된 기회입니다.
담당자	활동 레코드의 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부 사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
우선 순위	[1-상], [2-중], [3-하] 등의 우선 순위 수준이며 우선 순위 수준이며 태스크에만 적용됩니다. 기본값은 [3-하]입니다. 회사의 태스크에서 [우선 순위] 필드가 필수 필드가 아닌 경우 [우선 순위] 필드에서 Null 값으로 태스크를 생성할 수 있습니다. 하지만 태스크가 생성되거나 업데이트될 때 [우선 순위] 필드가 Null이 아닌 값으로 설정된 경우에는 [우선 순위] 필드가 필수 필드가 아닌 경우에도 나중에 해당 태스크의 [우선 순위] 필드를 Null 값으로 변경할 수 없습니다. 참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자

필드	설명
	정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 선택 리스트 값 변경 (페이지 1205) 을 참조하십시오.
비공개	[비공개] 확인란이 선택되어 있으면 다른 사용자에게 표시되는 레코드에 연결된 활동인 경우에도 기본적으로 해당 사용자에게 활동 레코드가 표시되지 않습니다. 하지만 일부 사용자에게는 활동 레코드가 표시될 수 있습니다. 사용자 역할에 [개인 활동 보기] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 활성화되어 있는 사용자는 활동 담당자에 관계없이 [비공개]로 표시된 모든 활동을 볼 수 있습니다. [개인 활동 보기] 권한이 있어도 [비공개]로 표시되어 있고 다른 사용자가 소유한 활동은 사용자가 업데이트하거나 삭제할 수 없습니다. 사용자 역할에 [임의 활동 삭제] 권한이 있고 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 활성화되어 있는 사용자는 자신이 소유하지 않은 활동이나 [비공개]로 표시된 활동을 삭제할 수 있습니다. 일반적으로 [임의 활동 삭제] 및 [개인 활동 보기] 권한은 회사 관리자에게만 주어집니다.
거부 사유	항목이 반품 또는 거부된 이유를 나타냅니다. 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 [활동] 페이지 레이아웃에 이 필드를 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 이 필드를 사용하여 파트너 관계 관리를 위한 레코드 승인 추적을 지원할 수 있습니다. 워크플로의 일부로 이 필드를 채울 수 있습니다. 태스크 생성 워크플로에 대한 자세한 내용은 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473) 을 참조하십시오. 파트너 관계 관리 구성에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide를 참조하십시오.
서비스 요청	이 활동에 연결된 서비스 요청입니다.
시작 시간	약속이 시작하는 날짜 및 시간이며 약속에만 적용됩니다. 기본값은 오늘 날짜 및 오후 12:00입니다.
상태	[완료], [연기], [진행 중], [다른 사람을 기다리는 중] 또는 [시작하지 않음] 등의 태스크 또는 약속의 상태입니다. 참고: 관리자는 역할에 <i>애플리케이션 사용자정의 - 활동 '상태' 선택 리스트 편집 및 애플리케이션 사용자정의</i> 권한이 포함된 경우 [상태] 선택 리스트를 편집하고 새 값을 추가하거나 기존 값을 업데이트할 수 있습니다. 선택 리스트 값 사용자정의에 대한 자세한 내용은 선택 리스트 값 변경 (페이지 1205)을 참조하십시오. 주의: 기본적으로 활동 레코드 유형의 [상태] 필드에 대한 선택 리스트에서 사용할 수 있는 값을 추가하거나 편집하면 예기치 않은 활동 처리 결과가 생성될 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 활동을 처리할 때 특히 [완료됨], [제출 중], [제출됨] 또는 [계획] 필드 값을 찾습니다. 회사에서 이러한 상태 값을 비활성화하고 사용자정의 값으로 대체하면 Oracle CRM On Demand 애플리케이션의 활동 처리가 문서화된 것처럼 동작하지 않습니다. 따라서 활동 레코드 유형에 대한 [상태] 필드 선택 리스트 값은 변경하지 않는 것이 좋습니다.
주제	이 활동의 제목이나 간단한 설명입니다.
하위 유형	승인의 오브젝트 유형입니다. 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 [활동] 페이지 레이아웃에 이 필드를 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 이 필드를 사용하여 파트너 관계 관리를 위한 레코드 승인 추적을 지원할 수 있습니다. 워크플로의 일부로 이 필드를 채울 수 있습니다. 태스크 생성 워크플로에 대한 자세한

필드	설명
	내용은 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473) 을 참조하십시오. 파트너 관계 관리 구성에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide를 참조하십시오.
태스크 미리 알림	태스크 미리 알림이 전송되는 일자 및 시간입니다. 사용자 수준 또는 회사 수준의 [활동 알림] 필드 설정에서 사용자에게 미리 알림을 보낼 수 있도록 허용할 경우 태스크 담당자와 태스크 사용자 리스트의 각 사용자에게 미리 알림이 전송됩니다. [활동 알림] 필드에 대한 자세한 내용은 기본 일정 뷰 설정 (페이지 220)을 참조하십시오. 사용자에게 전송되는 미리 알림 형식과 내용에 대한 자세한 내용은 활동 미리 알림 정보 (페이지 197)를 참조하십시오. [태스크 미리 알림] 필드를 비워 두면 태스크에 대한 미리 알림이 전송되지 않습니다. 참고: 기존 태스크의 미리 알림 일자 또는 시간을 변경하는 경우 태스크의 모든 사용자 미리 알림에 변경 사항이 적용됩니다. [태스크 미리 알림] 필드는 기본적으로 표준 애플리케이션의 [태스크 세부사항] 페이지에 표시되지 않지만 관리자가 역할의 페이지 레이아웃에 해당 필드를 추가할 수 있습니다. 참고: 태스크의 만기일을 변경하는 경우 [태스크 미리 알림] 필드는 자동으로 업데이트되지 않습니다. 태스크 미리 알림 일자 및 시간을 변경하려면 이 필드를 수동으로 업데이트해야 합니다.
유형	태스크와 약속 모두의 경우 이 필드는 [승인], [생일 통화], [통화], [서신], [데모], [전자메일], [이벤트], [팩스], [점심], [회의], [개인], [프레젠테이션], [기타], [추천 통화], [검토 통화], [수행할 작업] 등의 카테고리를 나타냅니다.
활동	이 읽기 전용 선택 리스트 필드는 활동의 유형, 즉 [태스크], [약속], [자동화된 태스크], [COD 활동] 또는 [스마트 통화]를 나타냅니다. 참고: 이 필드는 [태스크] 페이지 레이아웃 또는 [약속] 페이지 레이아웃 등의 기본 [활동] 페이지 레이아웃에 표시되지 않습니다.

3

마케팅

Oracle CRM On Demand에서는 마케팅 정보를 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **캠페인.** 이 페이지에서는 마케팅 캠페인을 관리하고 적격 리드와 기회를 생성할 수 있습니다.
- **리드.** 이 페이지에서는 새 영업 기회에 대한 리드를 추적하고 리드 전환 프로세스를 자동화할 수 있습니다.

마케팅 관리

마케팅을 관리하려면 다음 프로세스를 수행합니다.

- 1 [캠페인 처리 프로세스 \(페이지 231\)](#)
- 2 [리드 처리 프로세스 \(페이지 231\)](#)

캠페인 처리 프로세스

캠페인을 처리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 캠페인 레코드를 생성합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [캠페인 필드 \(페이지 236\)](#)를 참조하십시오.
- 2 캠페인 수신자를 할당합니다. [캠페인의 대상 컨택트 지정 \(페이지 235\)](#)을 참조하십시오.
- 3 캠페인을 실행합니다.
- 4 캠페인 응답을 추적합니다. [캠페인에 대한 응답 기록 \(페이지 235\)](#)을 참조하십시오.
- 5 캠페인 실적을 측정합니다. 캠페인 실적 측정 (참조 [캠페인 성과 측정](#) 페이지 236)을 참조하십시오.
- 6 리드를 캠페인에 연결합니다. 캠페인이 리드를 생성하는 경우 리드가 생성된 캠페인과 새 리드를 연결해야 합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [리드 필드 \(페이지 253\)](#)를 참조하십시오.

리드 처리 프로세스

리드를 처리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 리드 할당 규칙을 설정합니다. [할당 규칙 정보 \(페이지 1500\)](#) 및 [할당 규칙 설정 \(페이지 1504\)](#)을 참조하십시오.
- 2 리드 전환 규칙을 설정합니다. [리드 \(페이지 238\)](#) 및 리드 전환 과정 중 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.
- 3 리드 전환 레이아웃을 설정합니다. [리드 전환 레이아웃 생성 \(페이지 1510\)](#)을 참조하십시오.
- 4 리드 자격 심사 스크립트를 생성합니다. [리드 자격 심사 스크립트 사용 \(페이지 247\)](#)을 참조하십시오.
- 5 리드 자격을 심사합니다. 리드 자격 심사 (참조 [리드 선별](#) 페이지 246)를 참조하십시오.
- 6 리드를 전환하거나 거부합니다.

리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회 레코드로 전환할 수 있습니다. [리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 \(페이지 248\)](#)을 참조하십시오. 리드가 불필요한 경우 리드 관리 프로세스에서 제거할 수 있습니다. [리드 거부 \(페이지 252\)](#)를 참조하십시오.

캠페인

[캠페인] 페이지에서는 캠페인을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *캠페인*은 기존 고객 및 잠재 고객을 비롯한 하나 이상의 사용자 그룹에 마케팅 메시지를 전하는 매체나 프로젝트입니다. 일반적으로 캠페인은 여러 커뮤니케이션 채널에 관측물을 전달하여 현재 고객을 유지하거나 새로운 고객을 유치합니다. 회사 제품과 서비스에 대한 관심을 추가로 유발하는 것이 목표입니다.

캠페인을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 실제 비용과 비교한 예산 책정 비용, 목표 리드, 마케팅 자료(브로슈어 및 삽화) 등의 캠페인 정보를 한곳에 저장합니다.
- 마케팅 팀과 캠페인의 뷰를 공유하고 동일한 위치의 영업 팀과 일관된 캠페인 정보를 실시간으로 공유합니다.
- 각 캠페인에 대해 생성되는 리드와 기회를 확인하여 캠페인 결과를 봅니다.
- 기본 보고서를 사용하여 결과를 판단하고 캠페인 활동의 투자 수익을 실시간으로 확인합니다.
- 현재 캠페인과 이전 캠페인의 내역을 비교하여 추세를 알아봅니다.

영업 관리자와 마케팅 관리자가 리드를 가져오고 기존 캠페인에 연결할 수 있습니다. 단, 리드 정보가 쉼표로 구분된 값(.csv) 파일 형식이어야 합니다.

캠페인, 리드, 기회 및 컨택트

캠페인 도중 캠페인에 연결된 리드를 여러 개 생성할 수 있습니다. 이러한 리드를 새 기회, 컨택트 또는 고객사로 전환하면 캠페인 링크가 원래의 리드에서 전환된 기회, 컨택트 및 고객사로 전달됩니다. 예를 들어, 캠페인 A는 L1에서 L100까지 100개의 리드를 생성합니다. 캠페인 A에 이러한 각 리드를 연결합니다. L1에서 L90까지의 리드는 잠재 매출을 표시하지 않습니다. L91과 L100 사이의 리드는 매출 가능성을 보이므로 O1과 O10 사이의 기회로 전환합니다. 이러한 각 기회는 원래의 리드를 통해 자동으로 캠페인 A에 연결됩니다. 몇 개월이 지난 시점에서 캠페인 A의 실적을 검토해야 합니다. 캠페인 A 레코드를 보고 100개의 리드와 10개의 기회가 연결되어 있음을 알 수 있습니다. 이러한 결과를 과거의 캠페인과 비교하거나 이 캠페인에 대한 예상치와 비교하고 그에 따라 조정할 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자가 리드에 대한 사용자 지정 필드를 추가하는 경우 해당 필드는 리드가 기회나 컨택트로 전환될 때 기회 레코드로 옮겨지지 않습니다. 단, 회사 관리자가 [리드 전환 매핑] 기능을 사용하여 추가 매핑을 설정한 경우는 예외입니다. 리드 필드 매핑에 자세한 내용은 리드 전환 과정 중 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑 페이지 1509](#))을 참조하십시오.

캠페인 홈페이지 작업

[캠페인 홈페이지]는 캠페인 관리를 시작하는 위치입니다.

참고: [캠페인 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

캠페인 생성

[최근 확인한 내 캠페인] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 캠페인을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [캠페인 필드 \(페이지 236\)](#)를 참조하십시오.

캠페인 리스트 작업

[캠페인 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 캠페인에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

캠페인 리스트	필터
전체 활성 캠페인	[상태] 필드가 [활성]으로 설정된 캠페인

캠페인 리스트	필터
완료된 전체 캠페인	[상태] 필드가 [완료]로 설정된 캠페인
계획된 전체 캠페인	[상태] 필드가 [계획]으로 설정된 캠페인
최근 생성한 캠페인	생성일을 기준으로 정렬된 전체 캠페인(리스트 맨 위에 가장 최근에 생성된 캠페인이 표시됨)
최근 수정한 캠페인	수정일을 기준으로 정렬된 전체 캠페인(리스트 맨 위에 가장 최근에 수정된 캠페인이 표시됨)
전체 캠페인	없음. 리스트에는 회사의 모든 캠페인이 캠페인 이름을 기준으로 정렬되어 오름차순으로 표시됩니다.
최근 수정된 캠페인	사용자가 담당하는 모든 캠페인. 리스트는 수정일을 기준으로 정렬됩니다(리스트 맨 위에 가장 최근에 수정된 캠페인이 표시됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 캠페인 보기

[최근 확인한 내 캠페인] 섹션에는 가장 최근에 확인한 캠페인이 표시됩니다.

캠페인 태스크 작업

[캠페인 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 만기일별, 우선 순위별로 차례로 정렬되어 표시됩니다. 사용자나 관리자가 만기일과 우선 순위를 설정합니다. [1-상], [2-중], [3-하] 등의 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 *최상위* 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 *레이블*은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 태스크를 검토하려면 [제목] 링크를 클릭합니다.
- 태스크와 관련된 캠페인을 검토하려면 캠페인 이름을 클릭합니다.
- 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

활성 캠페인 보기

[활성 캠페인] 섹션에는 현재 실행 중인 캠페인 리스트가 표시됩니다.

- 활성 캠페인을 보려면 [캠페인 이름] 필드를 클릭합니다.
- 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보고서 섹션

[캠페인 홈페이지]에는 보고서 섹션이 하나 이상 표시될 수 있습니다. 회사 관리자가 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 [활성 캠페인 상태] 섹션이 표시됩니다.

보고서를 사용하여 캠페인 실적 측정

[캠페인 홈페이지]에 하나 이상의 보고서 섹션이 표시될 수 있습니다. 회사 관리자가 이 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있습니다. 표준 애플리케이션의 경우 전체 활성 캠페인의 분석을 보여 주는 [활성 캠페인 상태] 섹션이 표시됩니다. [활성 캠페인 상태] 섹션 사용에 대한 자세한 내용은 캠페인 실적 측정 (참조 [캠페인 성과 측정](#) 페이지 236)을 참조하십시오.

캠페인 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [캠페인 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [캠페인 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

[캠페인 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [캠페인 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [캠페인 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

캠페인 관리

캠페인을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 캠페인의 대상 컨택트 지정 (페이지 235)
- 캠페인에 대한 응답 기록 (페이지 235)
- 캠페인 끝내기 (페이지 236)
- 캠페인 성과 측정 (페이지 236)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 캠페인 필드 (페이지 236)
- 캠페인 홈페이지 작업 (페이지 232)
- 분석 (페이지 759)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

캠페인의 대상 컨택트 지정

캠페인의 대상으로 지정할 컨택트를 선택할 수 있습니다.

참고: 회사에서 Oracle CRM On Demand와 Excel에서 모두 작동하는 다운로드 가능 애플리케이션인 세그먼트화 마법사를 사용하는 경우에는 여러 레코드 유형의 기준에 따라 레코드를 필터링하는 대상 세그먼트를 작성할 수 있습니다. 세그먼트화 마법사를 다운로드 및 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 세그먼트화 마법사 (참조 세그먼트화 마법사 사용 페이지 753)를 참조하십시오.

캠페인의 대상 컨택트를 지정하려면

- 1 캠페인을 선택합니다.

캠페인 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [캠페인 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [수신자] 섹션을 찾고 다음을 수행합니다.

참고: [캠페인 세부사항] 페이지에 [수신자] 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [수신자] 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- 대상 컨택트를 하나씩 지정하려면 [추가]를 클릭합니다.
- 컨택트를 제거하려면 레코드 행에서 [제거] 링크를 클릭합니다. 이렇게 하면 레코드가 삭제되지 않고 레코드 연결이 해제됩니다.
- 여러 컨택트를 동시에 추가하거나 제거하려면 [리스트 추가]를 클릭하여 [컨택트 검색] 창을 열고 다음을 수행합니다.
 - 추가할 컨택트를 각각 선택합니다.
 - 제거할 컨택트에 대해 [제거] 링크를 클릭합니다.
 - 컨택트 추가 및 제거를 완료했으면 [확인]을 클릭합니다.

[컨택트 검색] 창에서 레코드를 검색하는 방법에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#)을 참조하십시오.

참고: 리스트 추가 기능은 워크플로 작업을 통한 통합 이벤트 생성을 지원하지 않습니다. 이와 마찬가지로, 리스트 추가 기능은 수정 추적을 지원하지 않습니다. 회사에서 캠페인 레코드가 업데이트될 때 통합 이벤트를 생성해야 하거나 캠페인 레코드의 런타임 수정사항을 추적해야 하는 경우에는 리스트 추가 기능을 사용하지 마십시오. 대신, 캠페인에 컨택트를 하나씩 추가합니다.

- 3 레코드를 저장합니다.

파일에서 컨택트를 가져오려면 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

캠페인에 대한 응답 기록

수신자의 이벤트 참석과 같은 캠페인에 대한 응답을 기록하려면 캠페인 수신자 섹션에서 캠페인 응답을 추적합니다.

캠페인에 대한 응답을 기록하려면

- 1 캠페인을 선택합니다.

캠페인 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

참고: [수신자] 섹션이 [캠페인 세부사항] 페이지에 표시되지 않으면 [페이지 레이아웃]을 클릭하여 해당 섹션을 추가하십시오.

- 2 [캠페인 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [수신자] 섹션을 찾고 응답을 기록할 컨택트의 [편집] 링크를 클릭합니다.

3 [캠페인 응답 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

필드	설명
배달 상태	표준 값에는 [보류], [전송], [소프트 바운스], [하드 바운스], [알 수 없는 바운스], [접수] 및 [개시]가 있습니다. 그러나 회사 관리자가 이 드롭다운 리스트의 옵션 이름을 변경할 수 있습니다.
응답 상태	표준 값에는 [사용자 클릭], [RSVP - 참석], [RSVP - 불참], [참석함], [리드로 전환], [요청된 세부 정보], [리스트에 옵션 인], [리스트에서 옵션 아웃], [글로벌 옵션 인], [글로벌 옵션 아웃] 및 [메시지 열람]이 있습니다. 그러나 회사 관리자가 이 드롭다운 리스트의 옵션을 사용자 지정할 수 있습니다.

4 레코드를 저장합니다.

캠페인 끝내기

캠페인 상태를 완료된 것으로 변경할 수 있습니다.

캠페인을 끝내려면

- 1 [캠페인 리스트] 페이지에서 [상태] 필드를 클릭합니다.
- 2 드롭다운 리스트에서 [완료] 상태를 선택합니다.
- 3 [상태] 필드의 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭하여 레코드를 저장합니다.

캠페인 성과 측정

[캠페인 홈페이지]의 [활성 캠페인 상태] 섹션에는 전체 활성 캠페인의 분석이 표시됩니다. 이 정보를 사용하여 캠페인 실적을 확인할 수 있습니다.

캠페인 실적에 대한 정보를 보려면

- [캠페인 홈페이지]의 이 섹션에서 다음을 수행합니다.
 - 포인터를 차트 위로 이동하여 특정 정보를 봅니다.
 - 세그먼트를 클릭하여 세부 보고서를 검토합니다.
 - 리스트의 카테고리를 변경하여 동일한 데이터를 다각적으로 봅니다.
예를 들어, ROI(투자 이익), 리드 전환 비율 또는 각 리드에 대한 비용을 기준으로 캠페인 분석을 볼 수 있습니다.

캠페인 필드

[캠페인 편집] 페이지에서는 캠페인을 추가하거나 기존 캠페인의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [캠페인 편집] 페이지에는 캠페인의 전체 필드가 표시됩니다.

팁: [캠페인 리스트] 페이지와 [캠페인 세부사항] 페이지에서 캠페인을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 캠페인 정보	
소스 코드	캠페인 ID 코드입니다. 입력하는 코드가 고유해야 합니다. 이 필드에는 30자까지 포함될 수 있습니다.
캠페인 이름	캠페인에 대한 설명 형식의 이름입니다. 이 필드에는 최대 100자까지 포함될 수 있습니다.
캠페인 유형	[광고], [DM], [전자메일], [이벤트 - 기타], [이벤트 - 세미나], [이벤트 - 산업 박람회], [리스트 - 구매], [리스트 - 임대], [기타], [추천 - 직원], [추천 - 외부], [웹 사이트] 등의 캠페인 유형입니다.
목표	“판매 10% 증가” 등의 캠페인 목표에 대한 설명입니다.
대상자	캠페인의 대상입니다.
제공	캠페인에서 제공하는 제품이나 서비스에 대한 설명입니다.
상태	다음과 같은 캠페인 상태입니다. ■ 활성. 시작일이 지났고 종료일은 지나지 않았습니다. ■ 완료됨. 시작일과 종료일이 지났습니다. ■ 계획. 시작일과 종료일이 지나지 않았습니다. ■ 예약됨. 수동으로 이 상태를 설정하여 캠페인이 준비되었으며 특정 일자 및 시간에 실행되도록 설정되었음을 표시할 수 있습니다. ■ 컨택트 지원. 캠페인에 문제가 있어 Oracle Support에 문의해야 하는 경우를 나타내는 데 이 상태를 사용할 수 있습니다. Oracle Email Marketing On Demand(EMOD) 사용이 중단되기 전에 이를 사용하여 설정된 전자메일 캠페인은 캠페인에 문제가 있음을 표시하기 위해 이 상태로 업데이트됐습니다. 상태를 설정해야 합니다. 캠페인이 시작될 때 시스템에서 자동으로 상태를 업데이트하지 않습니다.
시작일	캠페인이 시작하는 날짜 및 시간입니다. 기본값은 현재 날짜 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
종료일	캠페인이 끝나도록 스케줄된 날짜 및 시간입니다. 기본값은 현재 날짜 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
캠페인 통화	모든 매출 필드에 사용되는 통화의 코드(예: USD)를 입력합니다.
캠페인 계획 정보	
매출 목표	캠페인으로 인해 발생할 것으로 예상되는 매출입니다.

필드	설명
목표 리드(#)	캠페인에서 대상으로 하는 잠재고객 수입니다.
예산 책정 비용	회사에서 이 캠페인에 대해 책정하는 예산 비용입니다.
실제 비용	회사에서 이 캠페인에 쓰는 비용입니다.
추가 정보	
담당자	캠페인 레코드 담당자의 별칭입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	캠페인에 대한 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.

리드

[리드] 페이지에서는 리드를 생성, 업데이트 및 평가할 수 있습니다. *리드*란 제품 또는 서비스에 관심을 나타낸 사람입니다.

수동으로 리드를 입력하거나 리드가 할당될 수 있습니다. 할당된 리드에 대한 후속 조치를 통해 회사 매출의 생성 가능 여부를 확인할 수 있습니다. 리드 레코드를 생성하여 새 고객 정보를 빠르게 수집할 수 있습니다. 고객사, 컨택트, 거래 등록 및 기회의 레코드를 각각 생성하는 대신 회사, 사람 및 비즈니스 관심사에 대한 세부 정보를 하나의 레코드에 입력할 수 있습니다.

리드는 평가, 자격 심사, 기회로 전환, 거래 등록 등 일련의 리드 관리 프로세스 단계를 통해 이동합니다. 리드의 자격을 심사하는 대신 리드를 보관하여 제거할 수 있습니다. 또한 적격 리드를 기회 또는 거래 등록으로 전환하는 대신 거부할 수 있습니다. 이 항목의 뒷부분에서 단계를 자세히 설명합니다.

리드 평가

리드를 평가하는 사람은 평가 중에 다음과 같은 여러 활동을 계속 수행합니다.

- 컨택트와 통화하거나 전자메일 또는 방문을 통해 정보를 교환합니다.
- 특정 리드 정보를 보다 정확하고 새로 발견한 정보로 업데이트합니다.
- 리드와 관련된 활동을 생성, 추적 및 완료합니다.
- 서로 주고받은 정보를 메모에 기록합니다.
- (선택 권장 사항) 고객사 및 컨택트에 리드를 연결하면 다음과 같은 장점이 있습니다.
 - [고객사] 및 [컨택트] 페이지에 리드가 나타나므로 고객사 또는 컨택트에 할당된 사용자는 평가 프로세스 동안 리드를 볼 수 있습니다. 이때 사용자는 리드에 할당될 수도 있고 할당되지 않을 수도 있습니다.
 - 리드 담당자는 링크를 클릭하여 고객사 또는 컨택트의 추가 정보에 접근할 수 있습니다.

- 리드 담당자는 고객사에 있는 추가 연락처, 배송처 주소 등 일반적으로 리드에 저장되는 것보다 더 많은 세부사항을 입력할 수 있습니다.
- 리드가 기회 또는 거래 등록으로 전환되면 기존 고객사 및 연락처 링크에서 해당 프로세스의 속도가 빨라질 수 있습니다.

리드 선별

자격 심사 과정을 통해 평가자가 충분한 정보를 수집하여 더 수행할 리드를 결정할 수 있습니다. 리드가 매출을 생성할 수 있다고 판단되면 평가자가 리드에 자격을 부여합니다. 그러면 시스템에서 중요한 특정 필드에 데이터가 들어 있는지 확인합니다. 조건이 맞으면 리드가 적격으로 표시되고 영업 사원에게는 새로 자격이 부여된 리드로 표시됩니다.

리드 자격을 정확하게 심사하면 회사에서 가능성이 높은 비즈니스 거래에 더 많은 시간을 투자하는 데 도움이 됩니다. 회사 관리자는 평가자가 리드 자격을 정확하고 일관되게 심사할 수 있도록 리드 자격 심사 스크립트를 설정할 수 있습니다. 평가 스크립트 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 설정 \(페이지 1790\)](#)을 참조하십시오.

리드 보관

선택적으로 리드가 회사에 중요하지 않다고 판단되면 평가자가 리드를 보관할 수 있습니다. 그러면 시스템에서는 리드 관리 프로세스에서 리드를 제거합니다.

팁: 보관된 리드를 정렬하려면 [보관된 리드]라는 리스트를 새로 생성합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

리드를 기회 또는 거래 등록으로 전환

[리드 전환] 페이지를 사용하여 리드를 연락처로 전환하고, 선택적으로 고객사, 기회 및 거래 등록으로도 전환할 수 있습니다. [리드 전환] 페이지에는 사용자 역할에 적용 가능한 [리드 전환] 레이아웃에 지정된 리드 전환 옵션이 있습니다. 리드의 잠재 가치가 충분한 경우 평가자는 리드 전환 레이아웃에서 전체 리드 전환 옵션을 사용할 수 있는 한 리드를 기회 또는 거래 등록으로 전환할 수 있습니다. 리드에 연결할 고객사, 리드에 연결할 해당 고객사의 연락처 및 리드에 연결할 기회를 묻는 메시지가 평가자에게 표시됩니다.

그런 다음 Oracle CRM On Demand에서 새로운 기회나 거래 등록을 생성하고 활성 평가에서 리드를 삭제합니다 (원하는 경우에는 리드를 계속 볼 수 있음).

관리자가 리드 전환 레이아웃에 관련 옵션을 추가하면 평가자가 리드를 전환할 때 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 전환 프로세스 중에 생성되거나 리드에 연결된 고객사, 연락처 및 기회에서 팀에 리드 팀의 멤버를 복사합니다.

고객사, 연락처 또는 기회에 대한 리드 팀 멤버의 팀 역할 및 접근 수준은 다음과 같이 결정됩니다.

- **기존 레코드를 사용하는 경우.** 평가자는 팀의 리드 담당자가 연결된 고객사 또는 연락처에 대해 부여받는 레코드 접근 수준을 지정해야 합니다. 리드 팀의 다른 모든 멤버는 리드 레코드에 대한 레코드 접근 수준을 연결된 레코드에 대해 부여받습니다. 하지만 리드 담당자를 포함하여 리드 팀의 멤버가 이미 연결된 레코드의 팀 멤버이면 연결된 레코드에 대한 사용자의 접근 수준은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 리드 소유자를 포함하여 팀의 멤버에게 리드에 대한 팀 역할이 있으면 연결된 레코드에 대한 동일한 역할이 사용자에게 부여됩니다. 단, 이미 사용자에게 연결된 레코드에 대한 팀 역할이 있으면, 연결된 레코드에 대한 해당 사용자의 역할이 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.
- **새 레코드를 생성하는 경우.** 평가자는 팀의 리드 담당자가 새 레코드에 대해 부여받는 레코드 접근 수준을 지정해야 합니다. 리드 팀의 다른 멤버는 리드 레코드에 대한 레코드 접근 수준을 새 레코드에 대해 부여받습니다. 리드 소유자를 포함하여 팀의 멤버에게 리드에 대한 팀 역할이 있으면 사용자에게 새 레코드에 대한 동일한 역할이 부여됩니다.

새 레코드의 소유권에 대한 자세한 내용은 이 항목에서 "리드 전환 중 생성되는 레코드의 소유권"을 참조하십시오.

참고: 리드의 팀 멤버에게 할당된 팀 역할을 연결된 레코드의 레코드 유형에 대해 사용할 수 없으면, 연결된 레코드의 사용자에게 [팀 역할] 필드가 공백으로 남습니다.

- 리드의 관련 사용자정의 오브젝트 레코드를 전환 프로세스 중에 생성되었거나 리드에 연결된 고객사, 컨택트 및 기회에 연결합니다.

전환 중 발생하는 사항

표준 애플리케이션에서, 리드 레코드의 일부 정보가 전환 프로세스 중에 생성되거나 리드에 연결된 고객사, 컨택트, 기회 및 거래 등록 레코드에 있는 관련 필드로 전달됩니다. 다음 표에서는 레코드 간에 필드가 매핑될 수 있는 방식의 예를 보여 줍니다. 이 표시에 표시된 일부 필드는 기본적으로 매핑되지만 다른 필드는 매핑되지 않습니다. 회사 관리자는 회사에 대한 리드 필드가 매핑되는 방식을 결정할 수 있습니다. 리드 전환을 위한 필드 매핑에 자세한 내용은 리드 전환 과정 중 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.

리드	고객사	기회	컨택트	거래 등록
주소	청구 주소	적용할 수 없음	컨택트 주소	거래 주소
연간 매출	연간 매출	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
대략적인 수입	적용할 수 없음	적용할 수 없음	총 수입	적용할 수 없음
관련 회사	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	관련 회사
관련 컨택트	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	관련 컨택트
캠페인	소스 캠페인 참고: 고객사가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 고객사가 사용자에 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.	소스 캠페인 참고: 기회가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 기회가 사용자에 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.	소스 캠페인 참고: 컨택트가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 컨택트가 사용자에 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.	적용할 수 없음
휴대폰 번호	적용할 수 없음	적용할 수 없음	휴대폰 번호	휴대폰 번호
구/군/시	청구 구/군/시 배송 구/군/시	적용할 수 없음	기본 구/군/시	거래 주소의 구/군/시
회사	고객사 이름	고객사	고객사	회사 이름
국가	청구 국가 배송 국가	적용할 수 없음	기본 국가	국가
생년월일	적용할 수 없음	적용할 수 없음	생년월일	적용할 수 없음
설명	적용할 수 없음	설명	적용할 수 없음	사유
전자메일	적용할 수 없음	적용할 수 없음	전자메일	전자메일

리드	고객사	기회	컨택트	거래 등록
추정 마감일	적용할 수 없음	마감일	적용할 수 없음	마감일
이름	적용할 수 없음	적용할 수 없음	이름	적용할 수 없음
산업	산업	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
직급	적용할 수 없음	적용할 수 없음	직급	적용할 수 없음
성	적용할 수 없음	적용할 수 없음	성	적용할 수 없음
리드 통화	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	거래 통화
리드 담당자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
리드 유형	고객사 유형	적용할 수 없음	컨택트 유형	적용할 수 없음
호칭	적용할 수 없음	적용할 수 없음	호칭	적용할 수 없음
전자메일 수신 안함	적용할 수 없음	적용할 수 없음	전자메일 수신 안함	적용할 수 없음
다음 단계	적용할 수 없음	다음 단계	적용할 수 없음	다음 단계
직원 수	직원 수	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
파트너 본점	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	파트너 본점
예상 매출	적용할 수 없음	매출	적용할 수 없음	거래 규모
주 전화 번호	적용할 수 없음	적용할 수 없음	직장 전화 번호	전화 번호
주 파트너	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	주 파트너
관심 제품	적용할 수 없음	기회 이름: 관심 품목(컨택트 성 명)	적용할 수 없음	관심 제품
직업	적용할 수 없음	적용할 수 없음	직업	적용할 수 없음
적격 심사일	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적격 심사일	적용할 수 없음
등급	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
추천인	적용할 수 없음	적용할 수 없음	추천인	적용할 수 없음
소스	적용할 수 없음	리드 소스	리드 소스	적용할 수 없음

리드	고객사	기회	컨택트	거래 등록
시/도	청구 시/도 배송 시/도	적용할 수 없음	기본 시/도	거래 주소의 시/도
웹 사이트	웹 사이트	적용할 수 없음	적용할 수 없음	적용할 수 없음
직장 팩스 번호	적용할 수 없음	적용할 수 없음	직장 팩스 번호	적용할 수 없음
우편 번호	청구 우편 번호 배송 우편 번호	적용할 수 없음	기본 우편 번호	거래 주소의 우편 번호

또한 리드 전환 프로세스의 결과로 일부 필드에 다른 값이 표시됩니다. 다음 표에서는 새 값이 나열됩니다.

레코드/필드	변경되는 값
리드 레코드	
상태	전환
고객사 레코드	
담당자	리드를 전환하는 사용자. 다음 단원 "리드 전환 중 생성되는 레코드의 소유권"을 참조하십시오.
기회 레코드	
상태	보류
영업 단계	비전 수립
가능성	50%
담당자	리드를 전환하는 사용자. 다음 단원 "리드 전환 중 생성되는 레코드의 소유권"을 참조하십시오.
컨택트 레코드	
담당자	리드를 전환하는 사용자. 다음 단원 "리드 전환 중 생성되는 레코드의 소유권"을 참조하십시오.
거래 등록 레코드	
이름	리드의 관심 제품입니다. 이 필드는 무시해도 됩니다.
유형	표준
제출 상태	제출되지 않음

리드 전환 중 생성되는 레코드의 소유권

표준 애플리케이션의 경우 리드가 전환될 때 다음과 같이 됩니다.

- 리드의 [영업 사원] 필드가 채워져 있으면 해당 영업 사원이 전환 중 생성되는 새 레코드의 담당자가 됩니다.
- 리드의 [영업 사원] 필드가 채워져 있지 않으면 리드를 전환하는 사용자가 전환 중 생성되는 새 레코드의 담당자가 됩니다.

그러나 회사 관리자가 [리드 전환 매핑] 기능을 사용하여 이 동작을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 리드 전환 과정 중 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.

적격 리드 거부

적격 리드를 거부할 수도 있습니다. 일반적으로 이 작업은 리드를 평가하는 사람 또는 그룹과 적격 리드를 가져와 매출로 전환하는 영업 사원이 서로 다른 조직에서 수행됩니다. 해당 조직에서는 적격 리드에 할당된 영업 사원이 평가자가 지정한 것만큼 리드에 가치가 없다고 판단할 수 있습니다.

리드를 거부할 경우 영업 사원은 거부에 대해 거부 코드를 지정해야 하며, 선택적으로 거부 이유도 지정할 수 있습니다. 선택한 거부 코드가 [기타]이면 [거부 이유]는 필수 필드가 됩니다. 거부가 발생하면 시스템에서는 거부한 사람과 거부 이유를 기록합니다.

영업 사원은 거부 작업의 일부로 리드를 다시 할당할 수도 있습니다. 회사의 정책에 따라 후속 조치를 위해 관리자에게 리드를 다시 할당하거나 나중에 평가하기 위해 원래 평가자에게 되돌릴 수 있습니다.

리드 홈페이지 작업

[리드 홈페이지]는 리드를 관리하는 페이지입니다.

참고: [리드 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

리드 생성

[최근 확인한 내 리드] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 리드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [리드 필드 \(페이지 253\)](#)를 참조하십시오.

리드 리스트 작업

[리드 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 리드에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

리드 리스트	필터
전체 리드	없음
전체 전환된 리드	[상태] 필드가 [전환]으로 설정된 리드를 표시합니다.
자격 심사 중인 전체 리드	[상태] 필드가 [자격 심사 중]으로 설정된 리드를 표시합니다.
전체 적격 리드	[상태] 필드가 [적격]으로 설정된 리드를 표시합니다.
최근 생성한 리드	생성일별로 정렬된 전체 리드를 표시합니다.
최근 수정한 리드	수정일별로 정렬된 전체 리드를 표시합니다.
전체 거부된 리드	[상태] 필드가 [거부]로 설정된 리드를 표시합니다.

리드 리스트	필터
내 리드	다음 조건 중 하나를 충족하는 리드를 생성일별로 정렬하여 표시합니다. ■ [영업 사원] 필드가 사용자 이름으로 설정되어 있고 [상태] 필드가 [자격 심사 중]으로 설정되어 있습니다. ■ [리드 담당자] 필드가 사용자 이름으로 설정되어 있고, [영업 사원] 필드가 비어 있으며, [상태] 필드가 [자격 심사 중]으로 설정되어 있습니다.
내 신규 리드	다음 조건 중 하나를 충족하는 리드를 생성일별로 정렬하여 표시합니다. ■ [영업 사원] 필드가 사용자 이름으로 설정되어 있고 [상태] 필드가 [적격]으로 설정되어 있습니다. ■ [리드 담당자] 필드가 사용자 이름으로 설정되어 있고, [영업 사원] 필드가 본인의 사용자 이름이 아닌 다른 사용자 이름으로 설정되어 있으며, [상태] 필드가 [자격 심사 중]으로 설정되어 있습니다.
최근 할당된 내 리드	할당 관리자가 할당한 리드를 표시합니다. 이 리스트는 마지막 할당 완료 날짜 별로 정렬되며, 할당 관리자가 가장 최근에 할당한 리드가 리스트의 맨 위에 표시됩니다. 역할의 리드 홈페이지 레이아웃에서 [최근 할당된 내 리드] 섹션을 사용할 수 있으면 리드 홈페이지의 해당 섹션에서도 이 리스트를 볼 수 있습니다. 참고: 할당 관리자가 리드를 할당하면 전자메일이 사용자에게 자동으로 전송됩니다. 전자메일에서 URL을 클릭한 다음 Oracle CRM On Demand에 사인인하면 자동으로 [최근 할당된 내 리드] 리스트로 리디렉션됩니다.
최근 생성된 리드	사용자가 담당하는 모든 리드를 표시합니다. 생성일별로 리스트가 정렬됩니다(리스트 맨 위에 가장 최근에 생성한 리드가 표시됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 리드 보기

[최근 확인한 내 리드] 섹션에는 가장 최근에 확인한 리드가 표시됩니다.

리드 태스크 작업

[내 미결 리드 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 만기일별, 우선 순위별로 차례로 정렬되어 표시됩니다. 사용자나 관리자가 만기일과 우선 순위를 설정합니다. [1-상], [2-중], [3-하] 등의 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사

관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-*label*에 대해 위쪽 화살표, 3-*label*에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-*label*과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-*My Highest* 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 *My Highest* 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 태스크를 검토하려면 [제목] 링크를 클릭합니다.
- 태스크와 관련된 리드를 검토하려면 리드 이름을 클릭합니다.
- 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

적격 리드 보기

[적격 리드] 섹션에는 적격 리드 리스트가 표시됩니다. [성명] 필드는 리드 레코드를 여는 링크입니다.

- 리드 레코드를 열려면 [성명] 필드를 클릭합니다.
- 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보고서를 사용하여 리드 후속 조치 분석

[리드 홈페이지]에 하나 이상의 보고서 섹션이 표시될 수 있습니다. 회사 관리자가 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 최근 90일 동안의 리드 자격 심사 진행 상황을 보여 주는 [리드 후속 조치 분석] 섹션이 표시됩니다. [리드 후속 조치 분석] 섹션 사용에 대한 자세한 내용은 [리드 후속 조치 분석 \(페이지 253\)](#)을 참조하십시오.

리드 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [리드 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [리드 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

리드 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [리드 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [리드 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

리드 관리

리드를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 리드 재할당 ([페이지 246](#))
- 리드 자격 심사 ([참조 리드 선별 페이지 246](#))
- 리드 자격 심사 스크립트 사용 ([페이지 247](#))
- 리드 보관 ([페이지 248](#))
- 리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 ([페이지 248](#))
- 리드 거부 ([페이지 252](#))
- 리드 후속 조치 분석 ([페이지 253](#))
- Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기 ([페이지 296](#))

참고: Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 [추천인] 기능을 사용하는 경우 새 추천인을 컨택트에 연결하면 새 리드가 생성됩니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 ([페이지 51](#))
- 레코드 세부사항 갱신 ([페이지 113](#))

- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- **리스트 작업 (페이지 123)**

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

리드 재할당

접근 수준에서 허용하는 경우 리드 레코드에서 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 변경하여 리드를 수동으로 재할당할 수 있습니다.

참고: 회사 관리자가 [리드] 레코드 유형에 대해 구성한 레코드 소유권 모드에 따라 리드 레코드를 담당자나 기본 사용자정의 장부에 할당할 수 있지만 리드 레코드를 담당자와 기본 사용자정의 장부 모두에 할당할 수는 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

회사에서 할당 관리자를 사용하고 [리드] 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권용으로 구성된 경우 요청의 [담당자 재할당] 확인란을 선택하여 리드를 새 담당자에 재할당할 수도 있습니다.

리드를 재할당하려면

- 1 재할당할 리드를 선택합니다.
리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [리드 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [리드 편집] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [담당자 성명] 필드 또는 [장부] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 [검색] 창에서 다른 사용자 또는 장부를 선택합니다.
 - [담당자 재할당] 확인란을 선택하여 할당 관리자가 리드를 재할당하게 합니다.

참고: 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.
- 4 변경 사항을 저장합니다.

참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사 할당 규칙의 복잡성, 재할당할 레코드 수 및 현재 시스템 로드와 따라 달라질 수 있습니다.

리드 선별

리드에 기회가 될 가능성이 있다고 판단되면 리드에 자격을 부여할 수 있습니다. 대개 회사 시스템 관리자가 설정한 단위에 따라 리드의 등급을 선택합니다.

참고: 회사 관리자가 자격 심사를 위해 리드를 평가하는 데 도움이 되도록 평가 스크립트를 설정했을 수 있습니다. [리드 자격 심사] 스크립트 사용에 대한 자세한 내용은 [리드 자격 심사 스크립트 사용 \(페이지 247\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [리드 자격 심사] 권한이 포함되어야 합니다.

리드의 자격을 심사하려면

- 1 리드를 선택합니다.
리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [리드 세부사항] 페이지에서 필요한 필드가 채워져 있는지 확인합니다.
적격 리드가 되기 위해 채워야 하는 필드에 대한 자세한 내용은 리드 자격을 위한 필수 필드 (참조 [리드 자격 필수 필드](#) 페이지 247)를 참조하십시오.
- 3 [적격으로 표시]를 클릭합니다.
시스템에서 중요한 필드에 데이터가 들어 있는지 확인합니다. 조건이 맞으면 리드의 [상태] 필드 값이 [적격]으로 변경됩니다.
참고: [적격으로 표시]를 클릭한 후 오류 메시지가 표시된 경우 [적격 심사일] 필드가 읽기 전용 값으로 사용 지정되지 않았는지 확인합니다.

리드 자격 심사 스크립트 사용

회사 관리자가 자격 심사를 위해 리드를 평가하는 데 도움이 되도록 평가 스크립트를 설정했을 수 있습니다. [리드 자격 심사] 스크립트는 고객 데이터를 수집하는 데 사용하는 일련의 질문으로 구성됩니다. 작업의 적절한 결과나 과정을 확인하기 위해 답변이 평가되고, 답변에 가중치가 할당되고, 지정된 임계값과 답변이 비교됩니다.

시작하기 전에. 평가 스크립트를 사용하려면, 평가 레코드에 접근할 수 있도록 사용자 역할이 설정되어 있어야 합니다. 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.

참고: 적격 리드가 되기 위해 채워야 하는 필드에 대한 자세한 내용은 리드 자격을 위한 필수 필드 (참조 [리드 자격 필수 필드](#) 페이지 247)를 참조하십시오.

리드 자격 심사 스크립트를 사용하려면

- 1 리드를 선택합니다.
리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [리드 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [리드 자격 심사 스크립트] 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.
참고: [리드 자격 심사 스크립트] 섹션이 표시되지 않을 경우 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [리드 자격 심사 스크립트] 섹션을 추가합니다. 회사의 시스템 관리자가 [리드 자격 심사] 스크립트를 설정한 경우에만 이 섹션을 사용할 수 있습니다.
- 3 검색 창에서 적절한 스크립트를 검색하고 [선택]을 클릭합니다. 검색 창 상단에 있는 필터 필드를 사용하여 스크립트 리스트를 필터링할 수 있습니다.
- 4 [리드 자격 심사 스크립트] 창에서 각 스크립트 질문에 대한 답변을 선택하고 [저장]을 클릭합니다.
[리드 세부사항] 페이지가 다시 나타납니다. 스크립트 결과에 따라 레코드의 일부 필드가 자동으로 업데이트 되었을 수 있습니다.

리드 자격 필수 필드

리드 상태가 [적격]으로 설정되려면 리드의 특정 필드는 항상 필수이고 다른 필드도 다음과 같이 필수일 수 있습니다.

- [이름] 및 [성] 필드는 항상 필수입니다.
- 표준 애플리케이션에서는 [담당자 성명], [평가] 및 [영업 사원] 필드도 필수입니다. 이는 직접 리드 자격 심사를 하는 경우와 리드 자격 심사 스크립트를 사용하는 경우 둘 다에 적용됩니다. 리드 자격 심사 스크립트에서 리드의 [상태] 필드를 [적격]으로 설정하려고 하며 필수 필드 중 하나 이상이 채워져 있지 않으면 오류 메시지가 표시되고 스크립트에서 리드가 스크립트에 정의된 자격 임계값을 충족하지 못했다고 가정합니다. 그러면 임계값을 만족하지 못할 경우에 대해 스크립트에 정의된 결과에 따라 스크립트에서 [상태] 필드를 설정합니다.

관리자는 회사 프로필에서 [리드 자격 심사]에 담당자 성명, 평가 및 영업 사원 사용 필수] 설정을 선택 취소하여 [담당자 성명], [평가] 및 [영업 사원] 필드가 리드 자격의 필수 필드가 아니도록 동작을 변경할 수 있습니다.

- 필요에 따라 회사에서 하나 이상의 필드를 채우거나 특정 값이 포함되어야 리드 상태를 [적격]으로 설정할 수 있도록 지정하는 비즈니스 프로세스를 생성할 수 있습니다. 이 작업을 위해 관리자는 [적격] 상태 값에 대한 전환 상태가 있는 리드 레코드 유형의 비즈니스 프로세스를 설정합니다. 비즈니스 프로세스를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리 \(페이지 1420\)](#)를 참조하십시오.

리드 보관

리드의 자격을 심사하는 대신 작업을 수행할 가치가 없다고 지정하고 평가 프로세스에서 제거할 수 있습니다. 리드를 보관하면 리드가 삭제되지 않고 데이터베이스에서 [보관] 상태로 유지됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [리드 보관] 권한이 포함되어야 합니다.

리드를 보관하려면

- 1 보관할 리드를 선택합니다.
리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [리드 세부사항] 페이지에서 [보관]을 클릭합니다.
리드의 [상태] 필드가 [보관]으로 변경됩니다.

리드를 고객사, 연락처, 거래 등록 또는 기회로 전환

사용자 역할에 권한이 설정되어 있는 경우 리드 레코드를 전환하여 고객사, 연락처, 거래 등록 및 기회 레코드를 생성하거나 리드 정보를 기존 레코드에 복사할 수 있습니다. 회사 설정에 따라 새 기회 레코드에 매출 계산에 영향을 미치는 정보를 포함시킬 수도 있습니다. 전환 프로세스와 필드 및 값에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 [리드 \(페이지 238\)](#)의 [전환 중에 발생하는 사항]을 참조하십시오.

참고: 일반적으로 이전에 자격이 부여된 리드를 기회로 전환합니다. 리드 자격 심사 (참조 [리드 선별 페이지 246](#))를 참조하십시오.

이 섹션의 절차에서는 두 가지 시나리오 단계를 설명합니다.

시나리오 1. 회사에서 캠페인을 수행하여 새 리드가 생성되었습니다. 각 리드 레코드에 사람 이름과 해당 회사 이름이 포함되어 있습니다. 이제 리드의 정보를 사용하여 연락처, 고객사 및 기회 레코드를 새로 생성하려고 합니다.

시나리오 2. 기존 고객사와 연락처를 대상으로 하는 캠페인을 실행합니다. 생성된 리드 중 일부를 기회로 전환하려고 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 \(페이지 250\)](#)에서 설명한 대로 사용자 역할 및 접근 프로필 설정을 지정해야 합니다. [리드 전환] 페이지에는 역할에 대해 선택한 리드 전환 레이아웃에 따라 사용자 역할에서 사용 가능한 전환 옵션만 표시됩니다. 역할에 대해 리드 전환 레이아웃을 선택하지 않은 경우 기본 리드 전환 레이아웃이 적용됩니다.

리드를 고객사, 연락처, 거래 등록 또는 기회로 전환하려면

- 1 전환할 리드를 선택합니다.
리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [리드 세부사항] 페이지에서 [전환]을 클릭합니다.
- 3 [리드 전환] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - (시나리오 1) 이 리드에 대한 고객사 및 연락처 레코드를 새로 생성하려면 [새 고객사 자동 생성] 및 [새 연락처 자동 생성] 옵션을 선택합니다.

기본적으로 [고객사] 섹션의 [고객사 이름] 필드에 리드의 [회사] 필드가 나타납니다. [컨такт] 섹션에서는 기본적으로 리드의 성과 이름이 나타납니다.

- 새 기회를 생성한 후 기존 고객사 및 컨택트에 기회를 연결하려면 [기존 고객사 사용] 및 [기존 컨택트 사용] 옵션을 선택합니다.

리드 레코드와 관련된 고객사가 있으면 [관련 고객사] 필드에 이 고객사가 나타납니다. 리드 레코드와 관련된 컨택트가 있으면 [관련 컨택트] 필드에 이 컨택트가 나타납니다.

- 다른 고객사 또는 컨택트에 리드를 연결하려면 [관련 고객사] 또는 [관련 컨택트] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 다른 고객사 및 컨택트를 선택합니다. [관련 고객사] 및 [관련 컨택트] 필드에 올바른 이름이 나타나는지 확인하고, [기존 고객사 사용] 및 [기존 컨택트 사용] 옵션 단추가 선택되었는지 확인합니다.

4 (선택 사항) 리드를 기회로 전환하려면 [새 기회 자동 생성] 옵션을 선택하고 필드를 채웁니다.

참고: 기본적으로 리드 레코드의 이름과 성이 [관련된 기회] 필드에 표시되며, 이 필드는 편집할 수 있습니다. 표준 애플리케이션에서 [리드 전환] 페이지의 [기회] 섹션에는 [매출], [종료 날짜], [다음 단계] 및 [설명] 필드도 표시됩니다. 여기에서 이 필드를 편집할 수 있으며 해당 값은 기회 레코드로 전달됩니다. 관리자가 [리드 전환] 페이지의 레이아웃을 설정하는 방법에 따라 다른 필드가 표시될 수 있습니다.

5 고객사, 컨택트 또는 기회의 팀에 리드 팀을 복사하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 페이지의 적절한 섹션에서 [리드 팀 복사] 확인란을 선택합니다. 예를 들어, 리드 팀을 새 기회에 복사하려면 페이지의 [기회] 섹션에 있는 [리드 팀 복사] 확인란을 선택합니다.
- 페이지의 적절한 섹션에서 리드 담당자에게 부여할 레코드 접근 수준을 선택합니다. 예를 들어 페이지의 [기회] 섹션에서 [리드 팀 복사] 확인란을 선택한 경우 [기회 팀] 필드의 [리드 담당자 레코드 접근]에서 새 기회의 리드 담당자에게 부여할 레코드 접근 수준을 선택합니다.

참고: 관리자가 [회사 프로필] 페이지에서 [컨택트에 대해 상위 팀 상속 사용] 확인란과 [기회에 대해 상위 팀 상속 사용] 확인란을 선택하여 컨택트 및 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속을 사용으로 설정할 수 있습니다. 컨택트 또는 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속을 사용하면, [리드 전환] 페이지의 [컨택트] 또는 [기회] 섹션에서 [리드 팀 복사] 확인란이 선택되지 않은 경우에도 컨택트 또는 기회 팀에서 리드 전환 중에 리드에 연결된 고객사의 팀 멤버를 자동으로 상속합니다.

6 제공된 사용자정의 오브젝트 레코드 유형 중 리드의 관련 레코드를 고객사, 컨택트 또는 기회와 연결하려면 확인란을 선택하여 페이지의 적절한 섹션에 있는 해당 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 연결합니다.

참고: 관리자가 [리드 전환] 페이지의 레이아웃을 설정할 때 관련 옵션을 사용할 수 있도록 설정하여 레코드와 연결할 수 있는 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 결정합니다.

7 (선택 사항) 리드를 거래 등록으로 전환하려면 [거래 등록 자동 생성] 옵션을 선택하고 필드를 채웁니다.

참고: 기본적으로 리드 레코드의 [관심 제품] 필드의 값과 [주 파트너 고객사] 필드의 값은 [거래 등록 이름] 필드와 [주 파트너 고객사] 필드에 각각 표시되며, 이러한 필드는 편집할 수 있습니다. 표준 애플리케이션에서 [리드 전환] 페이지의 [거래 등록] 섹션에는 [매출], [종료 날짜], [다음 단계] 및 [설명] 필드도 표시됩니다. 여기에서 이 필드를 편집할 수 있으며 해당 값은 거래 등록 레코드로 전달됩니다. 관리자가 [리드 전환] 페이지의 레이아웃을 설정하는 방법에 따라 다른 필드가 표시될 수 있습니다.

8 리드를 전환하려면 [저장]을 클릭합니다.

전환이 완료된 후 결과는 다음과 같습니다.

- 해당 값이 포함된 [리드 세부사항] 페이지가 다시 나타납니다. 이 값은 대부분 다음과 같이 [리드 전환] 페이지에서 선택한 내용을 바탕으로 합니다.
 - 리드의 [상태] 필드는 [전환]입니다.
 - [관련 고객사] 및 [관련 컨택트] 필드 값은 [리드 전환] 페이지의 값과 같습니다.
 - 리드를 기회로 전환한 경우 [관련 기회] 필드 값은 [리드 전환] 페이지의 새 기회 이름과 같습니다.
 - 리드를 기회로 전환한 경우 전환 프로세스에서 새로 생성된 기회 레코드에는 해당 기회 레코드에 연결되는 전환된 리드가 있습니다.

- 리드를 거래 등록으로 전환한 경우 [관련 거래 등록] 필드 값은 [리드 전환] 페이지에서 지정한 새 거래 등록 이름과 같습니다.
- 리드를 거래 등록으로 전환한 경우 전환 프로세스에서 새로 생성된 거래 등록 레코드도 전환된 리드에 연결됩니다.
- 리드를 기회(4단계) 또는 거래 등록(7단계)으로 전환하면 새 기회 또는 거래 등록 레코드가 리드에서 일부 필드 값을 상속합니다.
- 리드 레코드를 계속 볼 수 있지만 비즈니스 프로세스가 적절한 기회 또는 거래 등록 레코드로 변경됩니다.

참고: 동일한 리드를 고객사 또는 컨택트로는 여러 번 전환할 수 있지만 거래 등록이나 기회로는 한 번만 전환할 수 있습니다. 한번 거래 등록이나 기회로 전환한 리드는 나중에 다른 거래 등록이나 기회로 전환할 수 없습니다. 단, 거래 등록으로 전환한 리드는 다른 고객사나 컨택트로 다시 전환할 수 있습니다.

리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정

리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환하려면 사용자 역할과 접근 프로필에 적절한 설정이 있어야 합니다. 리드 전환 시, 리드 전환 프로세스와 관련된 레코드 유형과 회사 관리자가 [리드 전환] 페이지를 설정하는 방법에 따라 다음 옵션 중 하나 이상을 사용할 수 있습니다.

- 전환 안함
- 자동 생성
- 기존 사용

이 항목에서는 전환 프로세스에 관련된 레코드 유형과 사용 가능한 옵션에 따라 리드 전환 시 필요한 역할과 접근 프로필 설정을 설명합니다.

리드 전환을 위한 역할 설정

지정된 레코드 유형의 레코드로 리드를 전환하려면 사용자 역할이 다음과 같이 설정되어 있어야 합니다.

- [리드 전환] 권한이 활성화되어야 합니다.
- [기존 사용] 옵션을 사용하여 다른 레코드 유형으로 리드를 전환할 수 있으려면 관련 레코드 유형에 [접근 권한 있음] 설정이 활성화되어 있어야 합니다.
- [자동 생성] 옵션을 사용하여 다른 레코드 유형으로 리드를 전환할 수 있으려면 관련 레코드 유형에 [접근 권한 있음] 및 [생성 가능 여부] 설정이 활성화되어 있어야 합니다.

리드 전환을 위한 접근 프로필 설정

다음 표에서는 리드를 전환할 수 있는 최소 접근 수준을 보여줍니다. 여기에 설명된 접근 수준은 Oracle CRM On Demand에서 지정된 레코드 유형의 레코드에 대한 접근 수준을 추출하는 데 사용되는 접근 프로필에서 사용할 수 있어야 합니다.

다음 표에서는 [리드] 레코드 유형에 필요한 최소 접근 수준을 보여줍니다.

레코드 유형	접근 수준
리드	읽기/편집

다음 표에서는 [리드] 레코드 유형과 관련된 레코드 유형에 필요한 최소 접근 수준을 보여줍니다.

레코드 유형	관련 레코드 유형	접근 수준
리드	완료 활동	읽기/편집
	미결 활동	읽기/편집

레코드 유형	관련 레코드 유형	접근 수준
	사용자정의 오브젝트 01-03	읽기
	사용자정의 오브젝트 04-40	읽기/편집
	리드 팀	읽기/편집

다음 표에서는 전환 프로세스에서 선택한 옵션에 따라 전환 프로세스와 관련된 기타 상위 수준의 레코드 유형에 필요한 최소 접근 수준을 보여줍니다.

참고: [리드 전환] 페이지에서 레코드 유형에 대해 [생성 안함] 옵션을 선택하면 레코드 유형에 대해 사용자가 소유한 접근 수준은 관련이 없습니다.

레코드 유형	기존 사용	자동 생성
고객사	읽기 전용	읽기 전용
활동	읽기 전용	읽기 전용
컨택트	읽기 전용	읽기 전용
거래 등록	적용할 수 없음	읽기 전용
기회	적용할 수 없음	읽기 전용

다음 표에서는 전환 프로세스에서 선택한 옵션에 따라 관련 레코드 유형에 필요한 최소 접근 수준을 보여줍니다.

레코드 유형	관련 레코드 유형	기존 사용	자동 생성
고객사	고객사 팀	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집
	주소	읽기 전용	리드에 주소가 포함된 경우 [읽기/생성]이며, 그 밖의 경우 접근 수준은 관련이 없음
	사용자정의 오브젝트 01-03	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집

레코드 유형	관련 레코드 유형	기존 사용	자동 생성
컨택트	고객사	읽기 전용	읽기 전용
	주소	읽기 전용	리드에 주소가 포함된 경우 [읽기/생성]이며, 그 밖의 경우 접근 수준은 관련이 없음
	컨택트 팀	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집
	사용자정의 오브젝트 01-03	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집
기회	컨택트	적용할 수 없음	읽기/생성
	사용자정의 오브젝트 01-03	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집
	기회 팀	읽기/생성/편집	읽기/생성/편집
	매출	적용할 수 없음	읽기/생성/편집

리드와 연결된 활동 및 사용자정의 오브젝트 레코드에 접근

표준 애플리케이션에서 다음 모두에 대한 편집 권한이 없으면 리드 전환에 실패합니다.

- 리드의 연관 활동.
- 사용자정의 오브젝트 레코드 유형의 리드 관련 레코드로서 [리드 전환] 페이지에서 해당 레코드를 고객사, 컨택트 또는 기회와 연결하는 옵션을 선택하는 경우에 사용됩니다.

그러나 관리자가 회사 프로필에서 [편집 가능한 관련 오브젝트만 전환] 설정을 선택하면 리드와 연관된 모든 활동 및 관련 사용자정의 오브젝트 레코드에 대한 편집 권한이 없는 경우에도 리드를 성공적으로 전환할 수 있습니다. 이 경우 편집 권한이 있는 관련 레코드만 전환 후 생성 또는 업데이트되는 레코드에 연결됩니다.

Oracle CRM On Demand에서 사용할 접근 프로필을 결정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 기본 레코드 유형의 레코드를 작업할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [기본 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1406)
- 관련 레코드 유형의 레코드를 작업할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [관련 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1409)

참고: 리드를 거래 등록으로 전환하려면 회사에서 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition를 사용하도록 설정되어 있어야 합니다. 파트너 관계 관리 구성에 대한 자세한 내용은 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*를 참조하십시오.

리드 거부

적격 리드를 기회로 전환하는 대신 평가자가 표시한 만큼 리드가 중요하지 않다고 결정하고 리드 관리 프로세스에서 제거할 수 있습니다. 리드를 거부하면 리드가 삭제되지 않고 회사의 레코드에서 [거부] 상태로 유지됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [리드 거부] 권한이 포함되어야 합니다.

적격 리드를 거부하려면

1 거부할 리드를 선택합니다.

리드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [리드 세부사항] 페이지에서 [거부]를 클릭합니다.

3 [리드 거부] 페이지에서 다음 정보를 입력합니다.

- [거부 코드] 필드의 드롭다운 리스트에서 값을 선택합니다.

참고: [리드 거부] 페이지에 [상태] 필드가 표시됩니다. 이 필드는 읽기 전용이고 [거부]로 설정되었습니다. 관리자는 [상태] 필드가 있는 계단형 선택 리스트를 상위 선택 리스트로, [거부 코드] 필드가 있는 계단형 선택 리스트를 관련 선택 리스트로 정의함으로써 [거부 코드] 필드에서 선택할 수 있는 값을 제한할 수 있습니다.

- (선택 사항) [거부 이유] 필드에 거부하는 이유를 입력합니다.

참고: [거부 코드]가 [기타]로 설정된 경우 [거부 이유] 필드는 필수입니다.

- 리드를 새 담당자에게 재할당하려면 [담당자 재할당] 확인란을 선택합니다.

회사 관리자가 리드 할당 규칙을 설정한 경우 [담당자 재할당] 확인란을 선택하면 할당 관리자가 트리거되어 리드 할당 규칙에 따라 리드를 재할당합니다. 회사의 정책에 따라 거부된 리드가 원래 담당자가 또는 원래 담당자의 관리자에게 할당될 수도 있습니다. 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

4 [거부 확인]을 클릭합니다.

[리드 세부사항] 페이지가 거부자 이름, 거부 코드 및 지정된 경우 거부 이유 등 거부에 대한 정보와 함께 다시 나타납니다. 리드의 [상태] 필드가 [거부]로 변경됩니다.

리드 후속 조치 분석

Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 [리드 홈페이지]의 [리드 후속 조치 분석] 섹션에 최근 90일 동안 수행된 리드 자격 심사의 진행 상황을 분석하는 데 도움이 되는 정보가 표시됩니다.

[리드 홈페이지]의 이 섹션에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 여러 관점에서 영업 팀 실적 평가
- [리드 담당자] 또는 [영업 사원]을 선택하여 각 영업 팀 멤버의 리드 상태 보기
- 월별이나 주별로 데이터를 보고 해당 기간 동안의 리드 상태 확인
- 영업 프로세스를 통해 리드를 진행하기 위해 수행해야 할 작업 식별
- 차트의 세그먼트를 클릭하여 리드 리스트 보기
- 이러한 분석 다운로드 또는 인쇄

리드 필드

[리드 편집] 페이지에서는 리드를 추가하거나 기존 리드의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [리드 편집] 페이지에는 리드의 전체 필드가 표시됩니다.

팁: [리드 리스트] 페이지와 [리드 세부사항] 페이지에서 리드를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 리드 정보	
회사	회사의 경우 고객사 이름에 해당합니다.
전자메일	리드의 전자메일 주소입니다. 전자메일 주소에서 사용하도록 지원되는 문자에 대한 자세한 내용은 전자메일 주소의 특수 문자 정보 (페이지 60) 를 참조하십시오.
전자메일 수신 안함	리드의 전자메일 수신 여부를 나타냅니다.
기회 관련 정보	
상태	[자격 심사 중], [적격], [전환], [거부] 및 [보관]과 같은 리드의 상태이며 [새 리드] 페이지가 아닌 [리드 편집] 페이지에서만 변경할 수 있습니다. 이 필드의 값과 각 의미에 대한 자세한 내용은 아래의 상태 필드 값을 참조하십시오.
등급	A = 뜨거움, B = 따뜻함, C = 시원함 및 D = 차가움과 같이 회사에서 설정하는 등급입니다.
관심 제품	리드가 관심을 보이는 제품이나 서비스입니다.
예상 매출	사용자 또는 사용자의 회사 관리자가 선택하는 통화의 예상 매출입니다.
추정 마감일	리드가 마감될 것으로 예상되는 날짜 및 시간입니다.
다음 단계	수행할 다음 단계에 대한 설명입니다.
소스	[광고], [DM], [이벤트], [관측], [추천], [산업 박람회], [웹], [파트너], [구매], [임대] 및 [기타]와 같이 회사에서 설정하는 소스 카테고리입니다.
캠페인	이 리드를 생성하거나 이 리드에 연결되는 캠페인입니다.
산업	회사에서 설정하는 리드의 산업 카테고리입니다.
연간 매출	리드 회사의 연간 매출액입니다.
추가 정보	
관련 고객사	이 리드에 연결된 고객사입니다. 리드를 기회로 전환하는 데 필요합니다.
관련 연락처	이 리드에 연결된 연락처입니다. 리드를 기회로 전환하는 데 필요합니다.
관련 거래 등록	이 리드에 연결된 거래 등록입니다. 이 필드는 리드가 거래 등록으로 전환될 때 자동으로 설정됩니다.

필드	설명
관련 기회	이 리드에 연결된 기회입니다. 리드를 기회로 전환하는 데 필요합니다.
담당자	리드 레코드의 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
담당자 성명	리드 레코드의 담당자입니다.
담당자 재할당	리드를 다시 할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 리드 할당 규칙을 설정한 경우 이 필드를 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 할당 관리자가 트리거되어 리드를 다시 처리하고 규칙에 따라 할당합니다. 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오. 참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사 할당 규칙의 복잡성, 재할당할 레코드 수 및 현재 시스템 로드에서 따라 달라질 수 있습니다. 레코드를 재할당하면 리드 담당자의 이름이 변경됩니다.
영업 사원	회사에서 이 리드에 할당하는 영업 사원의 이름입니다. 고객사를 리드에 연결하는 방법에 따라 리드의 [영업 사원] 필드가 다음과 같이 자동으로 업데이트될 수도 있습니다. - 리드 레코드의 [관련 고객사] 필드에서 고객사를 선택하여 고객사를 리드와 명시적으로 연결하고 해당 고객사에 할당된 담당자가 있는 경우, 회사 프로필에서 [리드 레코드에서 고객사를 연결할 때 영업 사원 필드 자동 업데이트] 설정이 선택되어 있다면 리드의 [영업 사원] 필드가 선택한 고객사의 담당자 이름으로 자동으로 채워집니다. 해당 설정을 선택 취소하면 리드의 [영업 사원] 필드가 자동으로 채워지지 않습니다. - 고객사의 관련 레코드로 리드를 생성하는 경우, 리드 레코드의 [관련 고객사] 필드가 고객사 이름으로 채워지지만 리드 레코드의 [영업 사원] 필드는 회사 프로필에서 [리드 레코드에서 고객사를 연결할 때 영업 사원 필드 자동 업데이트] 설정이 선택되어 있더라도 자동으로 채워지지 않습니다.
설명	리드를 설명하는 추가 정보입니다. 16,350자로 제한됩니다.
웹 사이트	리드에 연결된 웹 사이트입니다.
소유권 상태	리드 소유권의 현재 상태입니다.
직업	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

필드	설명
대략적인 수입	이 필드는 통화 필드이며, 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
생년월일	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
연령	이 필드는 [생일] 필드에서 계산되며, 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
적격 심사일	상태 필드가 [적격]으로 설정되면 자동으로 현재 일자로 채워집니다.

상태 필드 값

리드 관리 프로세스 내에서 리드가 이동할 때 리드 [상태] 필드는 프로세스에서의 리드 위치를 나타냅니다. 상태 값은 리드를 필터링하는 주요 방법입니다. 리드 관리 프로세스에 대한 자세한 내용은 [리드 \(페이지 238\)](#)를 참조하십시오.

다음 표에는 상태 필드의 가능한 값이 나와 있습니다.

상태	설명
보관	보관 단계(리드 보관 (페이지 248))의 완료에 따른 상태입니다. 리드가 회사에 가치가 없는 것으로 결정되며 평가 프로세스에서 제거됩니다.
전환	전환 단계(리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 (페이지 248))의 완료에 따른 상태입니다. 리드가 기회가 되기에 충분한 가치를 갖는 것으로 결정됩니다.
적격	자격 심사 단계(리드 자격 심사 (참조 리드 선별 페이지 246))의 완료에 따른 상태입니다. 리드가 자격 심사 프로세스를 통과했습니다. 새 담당자가 리드에 할당된 영업 사원이 됩니다.
자격 심사 중	생성 단계(리드 자격 심사 (참조 리드 선별 페이지 246))의 완료에 따른 상태입니다. 리드가 생성되었으며 자격 심사 프로세스를 진행하고 있거나 시작하려고 합니다. 소유자는 기본적으로 리드를 생성한 사람입니다.
거부됨	거부 단계(리드 거부 (페이지 252))의 완료에 따른 상태입니다. 적격 리드가 평가자가 처음 생각했던 만큼 가치가 없는 것으로 결정됩니다.

4 영업

Oracle CRM On Demand에서는 영업 정보를 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **고객사.** 이 페이지에서는 비즈니스를 수행하는 회사에 대한 정보를 관리할 수 있습니다.
- **컨택트.** 이 페이지에서는 고객사 및 기회와 연결된 사람을 추적할 수 있습니다.
- **기회.** 이 페이지에서는 예상 매출 생성 기회를 관리할 수 있습니다.
- **예측.** 이 페이지에서는 기존 기회를 기반으로 분기별 매출을 건적하는 예측을 생성할 수 있습니다.

리드가 기회로 전환될 수 있으므로 [리드] 레코드 유형은 영업 영역에도 관련됩니다.

또한 Oracle CRM On Demand에서는 영업 및 비즈니스 계획 정보를 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **비즈니스 계획.** 이 페이지에서는 고객사, 컨택트 또는 제품에 대한 전략적 목표와 작업을 설정할 수 있습니다.
- **목표.** 이 페이지에서는 달성하려는 고수준 목표를 관리할 수 있습니다.
- **계획 고객사.** 이 페이지에서는 고객사가 비즈니스 계획에 매핑되는 방식을 추적할 수 있습니다.
- **계획 컨택트.** 이 페이지에서는 컨택트를 비즈니스 계획에 연결할 수 있습니다.
- **계획 기회.** 이 페이지에서는 기회를 비즈니스 계획에 연결할 수 있습니다.

영업 관리

영업을 관리하려면 다음 프로세스를 수행합니다.

- 1 [기회 관리 프로세스 \(페이지 257\)](#)
- 2 [고객사 관리 프로세스 \(페이지 258\)](#)
- 3 [컨택트 관리 프로세스 \(페이지 258\)](#)
- 4 [영업 사용자를 위한 예측 관리 프로세스 \(페이지 259\)](#)
- 5 [예측 관리자를 위한 예측 관리 프로세스 \(페이지 259\)](#)
- 6 [일정 및 활동 관리 프로세스 \(페이지 259\)](#)

기회 관리 프로세스

기회를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 기회 필드 및 관련 정보를 검토합니다. [기회 필드 \(페이지 318\)](#)를 참조하십시오.
- 2 새 기회 레코드를 생성합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.
- 3 기회에 제품 매출 레코드를 추가합니다. 기회에 제품 연결 (참조 [Linking Products to Opportunities](#) 페이지 308)을 참조하십시오.
- 4 주요 컨택트 및 컨택트 역할을 정의합니다. [컨택트 \(페이지 280\)](#) 및 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 5 기회와 관련된 활동 및 노트를 추적합니다. [활동 필드 \(페이지 225\)](#) 및 [노트 추가 \(페이지 155\)](#)를 참조하십시오.

- 6 기회 소유권 및 가시성을 할당합니다. [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#) 및 [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)을 참조하십시오.
- 7 기회 영업 단계를 업데이트합니다. [기회 및 예측 정보 \(페이지 302\)](#)를 참조하십시오.
- 8 관련된 파트너 및 경쟁사를 기회에 연결합니다. [기회의 파트너 및 경쟁사 추적 \(페이지 307\)](#)을 참조하십시오.
- 9 기회를 평가 및 예측합니다. [기회 및 예측 정보 \(페이지 302\)](#)를 참조하십시오.
- 10 기회 자산을 추적합니다. [자산 추적 \(페이지 271\)](#)을 참조하십시오.

고객사 관리 프로세스

고객사를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 고객사 필드 및 관련 정보를 검토합니다. [고객사 필드 \(페이지 277\)](#)를 참조하십시오.
- 2 새 고객사 레코드를 생성합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.
- 3 주요 연락처 및 연락처 역할을 정의합니다. [연락처 \(페이지 280\)](#) 및 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 4 고객사와 관련된 활동 및 노트를 추적합니다. [활동 필드 \(페이지 225\)](#) 및 [노트 추가 \(페이지 155\)](#)를 참조하십시오.
- 5 고객사 소유권 및 가시성을 할당합니다. [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#) 및 [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)을 참조하십시오.
- 6 파트너 및 경쟁사를 고객사에 연결합니다. [고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 \(페이지 270\)](#)을 참조하십시오.
- 7 고객사 관계를 정의합니다. [고객사 간의 관계 추적 \(페이지 267\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

- 8 고객사에 매출 레코드를 추가합니다. [고객사별 매출 추적 \(페이지 273\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

- 9 고객사 매출을 예측합니다. [고객사별 매출 추적 \(페이지 273\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

- 10 고객사 자산을 추적합니다. [자산 추적 \(페이지 271\)](#)을 참조하십시오.

연락처 관리 프로세스

연락처를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 연락처 필드 및 관련 정보를 검토합니다. [연락처 필드 \(페이지 297\)](#)를 참조하십시오.
- 2 새 연락처 레코드를 생성합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.
- 3 연락처와 관련된 활동 및 노트를 추적합니다. [활동 필드 \(페이지 225\)](#) 및 [노트 추가 \(페이지 155\)](#)를 참조하십시오.
- 4 연락처 소유권 및 가시성을 할당합니다. [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#) 및 [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)을 참조하십시오.
- 5 고객 만족 조사를 수행합니다. [평가 스크립트 사용 \(페이지 166\)](#)을 참조하십시오.
- 6 연락처 관계를 정의합니다. [연락처 간의 관계 추적 \(페이지 291\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

- 7 연락처에 매출 레코드를 추가합니다. [연락처별 매출 추적 \(페이지 292\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

- 8 연락처 매출을 예측합니다. [연락처별 매출 추적 \(페이지 292\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

9. 컨택트 자산을 추적합니다. [자산 추적 \(페이지 271\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 단계는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

영업 사용자를 위한 예측 관리 프로세스

예측을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

1. 할당량을 설정합니다. [할당량 관리 \(페이지 326\)](#)를 참조하십시오.
2. 기회, 고객사 및 컨택트를 예측합니다. [예측 \(페이지 321\)](#)을 참조하십시오.
3. 예측을 검토합니다. [예측 검토 \(페이지 323\)](#)를 참조하십시오.
4. 예측을 업데이트합니다. 예측 새로고침 (참조 [예측 새로고침](#) 페이지 324)을 참조하십시오.
5. 예측을 제출합니다. [예측 제출 \(페이지 325\)](#)을 참조하십시오.

예측 관리자를 위한 예측 관리 프로세스

예측을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

1. 회사의 회계 달력을 설정합니다. [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.
2. 예측 계층을 결정합니다. [예측 정의 설정 \(페이지 1513\)](#)을 참조하십시오.
3. 사용자 할당량을 설정합니다. [사용자 영업 할당량 설정 \(페이지 1322\)](#)을 참조하십시오.
4. [일자], [유형], [기간], [참가자]를 비롯한 예측 정의를 생성합니다. [예측 정의 설정 \(페이지 1513\)](#)을 참조하십시오.

일정 및 활동 관리 프로세스

일정 및 활동을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

1. 현재 일정 약속을 검토합니다. [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.
2. 새 약속과 태스크를 생성합니다. [활동 생성 \(페이지 196\)](#)을 참조하십시오.
3. 다른 사용자와 일정을 공유하는 방법은 [다른 사용자의 일정 보기 \(페이지 218\)](#)를 참조하십시오.
4. 주요 태스크를 추적 및 관리합니다. [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.

리드(영업 측면)

리드는 영업 프로세스에서 중요한 역할을 수행합니다. 영업 프로세스는 리드 생성에서 시작될 수 있습니다. 자격 심사를 통해 점진적으로 리드가 전환으로 이동합니다. 영업 프로세스에 대한 자세한 내용은 [마케팅 관리 \(페이지 231\)](#)를 참조하십시오. 리드를 컨택트, 고객사, 거래 등록 및 기회로 전환할 수 있습니다. 리드가 기회나 거래 등록으로 전환된 후 영업 프로세스를 시작합니다. 기회 또는 거래 등록 레코드의 특정 필드는 리드 레코드에서 값을 가져옵니다. 이 값은 영업 프로세스 중에 전환된 리드 매핑을 기반으로 합니다.

고객사

[고객사] 페이지에서는 고객사를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. [고객사](#)는 일반적으로 함께 비즈니스를 수행하는 회사이지만 파트너, 경쟁사, 제휴사 등을 고객사로 추적할 수도 있습니다.

대부분의 회사에서처럼 고객사 레코드가 회사에서 비즈니스를 관리하는 방법에 있어 매우 중요한 역할을 할 경우 고객사에 대해 최대한 많은 정보를 입력합니다. [지역], [산업] 필드 등의 몇 가지 정보는 보고서에서 정보를 분류하는 방법으로 사용될 수 있습니다. 마찬가지로 기회와 같은 레코드를 [지역] 또는 [산업] 필드가 채워진 고객사 레코드에 연결하는 경우 해당 값을 기준으로 이러한 기회를 분류할 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [고객사 관리 \(페이지 261\)](#)

고객사 홈페이지 작업

[고객사 홈페이지]는 고객사를 관리하는 페이지입니다.

참고: [고객사 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

고객사 생성

[최근 확인한 내 고객사] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 고객사를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [고객사 필드 \(페이지 277\)](#)를 참조하십시오.

고객사 리스트 작업

[고객사 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 고객사에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

고객사 리스트	필터
전체 고객사	고객사 이름이 알파벳순(사전순)으로 정렬된 전체 고객사
전체 고객 고객사	고객사 유형이 고객으로 설정된 고객사
전체 경쟁사 고객사	고객사 유형이 경쟁사로 설정된 고객사
전체 파트너 고객사	고객사 유형이 파트너로 설정된 고객사
전체 잠재고객 고객사	고객사 유형이 잠재고객으로 설정된 고객사
최근 생성한 고객사	생성일을 기준으로 정렬된 전체 고객사
최근 수정한 고객사	수정일을 기준으로 정렬된 전체 고객사
전체 참조 가능한 고객사	[참조] 확인란이 선택된 고객사
전체 상위 고객사	우선 순위가 높음으로 설정된 고객사
내 고객사	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 있는 고객사

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 ([참조 Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 고객사 보기

[최근 본 고객사] 섹션에는 최근에 본 고객사가 표시됩니다.

고객사 태스크 작업

[내 미결 고객사 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 만기일별, 우선 순위별로 차례로 정렬되어 표시됩니다. 사용자나 관리자가 만기일과 우선 순위를 설정합니다. [1-상], [2-중], [3-하] 등의 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 태스크를 검토하려면 [제목] 링크를 클릭합니다.
- 태스크와 관련된 고객사를 검토하려면 고객사 이름을 클릭합니다.
- 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보고서를 사용하여 고객사 실적 분석

하나 이상의 보고서 섹션이 [고객사 홈페이지]에 표시될 수 있습니다(회사 관리자가 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있음). Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 고객사 분배 방식과 마감 매출의 포괄적인 분석을 보여 주는 [고객사 분석] 섹션이 표시됩니다. [고객사 분석] 섹션 사용에 대한 자세한 내용은 [고객사 실적 분석 \(참조 고객사 성과 분석 페이지 277\)](#)을 참조하십시오.

고객사 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [고객사 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [고객사 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

[고객사 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [고객사 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [고객사 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

고객사 관리

고객사를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [고객사 재할당 \(페이지 262\)](#)
- [고객사 기본 연락처 변경 \(페이지 263\)](#)
- [고객사에 레코드 연결 \(페이지 264\)](#)
- [포트폴리오 고객사 연결 \(페이지 266\)](#)
- [상위 고객사 지정 \(페이지 266\)](#)
- [고객사 레코드 표시 제한 \(페이지 267\)](#)
- [고객사 간의 관계 추적 \(페이지 267\)](#)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

- 고객사 및 컨택트 간 관계 추적 (페이지 268)
- 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)
- 자산 추적 (페이지 271)
- 고객사별 매출 추적 (페이지 273)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

- 고객 방문(판매 통화) 추적 (페이지 205)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

- 여러 고객사에 대한 약속 생성 (페이지 276)
- 고객사 성과 분석 (페이지 277)

사용자 역할에 [맵 통합] 권한이 포함된 경우 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354) 절차도 수행할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 평가 스크립트 사용 (페이지 166)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 고객사 필드 (페이지 277)
- 고객사 홈페이지 작업 (페이지 260)
- 레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시 (페이지 70)
- Oracle Social Network 작업 (페이지 405)
- 분석 (페이지 759)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

고객사 재할당

접근 레벨에서 작업 수행을 허용하는 경우 고객사 레코드에서 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 변경하여 고객사를 수동으로 재할당할 수 있습니다.

참고: 회사 관리자가 고객사 레코드 유형에 대해 구성하는 레코드 소유권 모드에 따라 고객사 레코드를 담당자 또는 기본 사용자정의 장부에 할당할 수 있지만 고객사 레코드를 담당자 및 기본 사용자정의 장부에 둘 다 할당할 수는 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

회사에서 할당 관리자를 사용하고 고객사 레코드 유형이 레코드 소유권의 사용자 모드 또는 혼합 모드에 대해 구성된 경우 요청에서 [고객사 재할당] 확인란을 선택하여 새 담당자에 고객사를 재할당할 수도 있습니다.

고객사를 재할당하려면

- 1 재할당할 고객사를 선택합니다.

고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [고객사 편집] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- [담당자] 필드나 [장부] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 [검색] 창에서 다른 사용자를 선택합니다.
- [고객사 재할당] 확인란을 선택하여 고객사를 재할당하도록 할당 관리자를 트리거합니다.

참고: 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근](#), [레코드 고유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

- 4 변경 사항을 저장합니다.

참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사 할당 규칙의 복잡성, 재할당할 레코드 수 및 현재 시스템 로드 에 따라 달라질 수 있습니다.

고객사 기본 컨택트 변경

고객사는 여러 컨택트를 가질 수 있지만 컨택트 중 하나는 고객사에 대한 기본 컨택트로 지정해야 합니다. 기본적으로 고객사에 대해 추가되는 첫 번째 컨택트가 기본 컨택트이지만 이 설정을 변경할 수 있습니다.

고객사 기본 컨택트를 변경하려면

- 1 고객사를 선택합니다.

고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.

참고: [기본 컨택트] 필드가 [고객사 세부사항] 및 [고객사 편집] 페이지에 표시되지 않으면 회사 관리자에게 문의하여 해당 필드가 페이지 레이아웃에 추가되도록 합니다.

팁: 회사에서 인라인 편집 기능을 사용으로 설정한 경우에는 [고객사 세부사항] 페이지에서 기본 컨택트를 인라인으로 변경할 수 있습니다. 인라인 편집에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

- 3 [고객사 편집] 페이지에서 [기본 컨택트] 필드의 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 새 기본 컨택트를 선택합니다.

참고: 이미 고객사에 연결된 컨택트만 고객사에 대한 기본 컨택트로 선택할 수 있습니다. 또한 [고객사 컨택트 리스트] 필드가 [검색] 창에 나타날 경우 [고객사 컨택트 리스트] 필드에서는 이미 고객사에 연결된 컨택트가 포함된 컨택트 리스트만 선택할 수 있습니다. 컨택트를 검색하기 위해 다른 리스트를 선택할 수 없습니다.

- 5 [고객사 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.

참고: [고객사 세부사항] 페이지의 컨택트 관련 정보 섹션에서 고객사의 기본 컨택트는 [고객사 세부사항] 페이지의 컨택트 관련 정보 섹션에 [기본 컨택트] 확인란이 표시되지 않는 경우에도 항상 고객사에 연결된 컨택트 목록의 첫 번째 컨택트로 표시됩니다. [전체 리스트 표시]를 클릭하여 연결된 컨택트의 전체 리스트를 열면 성, 이름 등의 필드를 사용하여 리스트를 정렬하는 경우에도 기본 컨택트가 리스트 페이지의 첫 번째 레코드로 표시될 수 있습니다.

리스트에서 기본 컨택트의 위치는 리스트에 있는 레코드 수와 리스트 페이지에 표시하는 레코드 수에 따라 달라집니다. 예를 들어 총 180개 컨택트가 고객사에 연결되어 있고 고객사에 대한 기본 컨택트의 성이 알파벳의 마지

막 문자로 시작하며 리스트 페이지에 100개 레코드를 표시한다고 가정합니다. 이 경우 [성] 필드를 사용하여 리스트를 정렬할 때 기본 연락처가 두 번째 리스트 페이지의 첫 번째 레코드로 나타납니다.

고객사에 레코드 연결

컨택트나 활동과 같이 [세부사항] 페이지에서 생성한 새 레코드를 고객사 레코드에 연결할 수 있습니다. 그러면 레코드가 서로 연결되어 레코드에 접근할 수 있는 권한을 가진 사용자가 해당 정보를 모두 볼 수 있습니다.

새 레코드는 선택한 고객사에 연결됨과 동시에 데이터베이스에 추가됩니다. 예를 들어, [고객사 세부사항] 페이지에서 생성한 컨택트는 고객사에 연결된 다음 [컨택트] 페이지에 나타납니다.

고객사 레코드에는 다른 레코드에 연결된 후 상속된 정보가 들어 있습니다. 예를 들어, 어떤 기회 보고서에는 지역별 또는 산업별 레코드가 표시되기도 합니다. 지역 및 산업은 기회 레코드에 포함되지 않으므로 시스템에서는 연결된 고객사 레코드를 찾아 기회가 속한 그룹을 확인합니다. 따라서 가능한 경우에는 언제든지 레코드를 고객사 레코드에 연결할 수 있습니다.

다른 사용자가 고객사 레코드를 볼 수 있도록 고객사 레코드에 해당 사용자를 연결할 수도 있습니다. 예를 들어, 거래를 마감하기 위해 함께 작업 중인 동료 팀과 고객사 레코드를 공유해야 할 수 있습니다. 각 역할에 따라 팀 멤버가 필요로 하는 고객사 레코드와 해당 고객사에 연결된 컨택트 및 기회 레코드에 대한 접근 권한이 다를 수 있습니다.

고객사에 정보를 연결하려면

1 고객사를 선택합니다.

고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [고객사 세부사항] 페이지에서 해당 섹션으로 스크롤하고 필요에 따라 레코드를 고객사에 연결합니다.

참고: 회사 관리자는 [고객사 세부사항] 페이지에 표시될 수 있는 관련 정보의 유형을 결정할 수 있습니다. 사용자는 사용할 수 있는 관련 정보 섹션의 순서를 변경하거나 사용 중인 아닌 모든 관련 정보를 숨길 수 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720](#))을 참조하십시오.

다음 표에는 고객사에 연결할 수 있는 일부 레코드 유형이 나열되어 있습니다.

레코드 유형	정보
기회	새 기회를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 기회 필드 (페이지 318) 를 참조하십시오.
서비스 요청	새 서비스 요청을 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 서비스 요청 필드 (페이지 389) 를 참조하십시오.
노트	새 노트를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 참고: 회사에서 이 기능을 사용으로 설정한 경우 페이지의 오른쪽 위에서 노트 아이콘을 클릭하여 노트를 추가할 수도 있습니다. 노트에 대한 자세한 내용은 노트 추가 (페이지 155)를 참조하십시오.

레코드 유형	정보
미결 활동(약속 및 태스크)	새 태스크 또는 약속을 연결하려면 [새 태스크] 또는 [새 약속]을 클릭하고 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 활동 필드 (페이지 225)를 참조하십시오. 하나의 고객사에 여러 활동을 연결할 수 있습니다. 활동이 시간과 관련되어 있으면 [활동] 리스트 및 [일정]에 활동이 나타납니다. 고객사를 볼 수 있는 사용자는 다른 사용자가 담당하거나 다른 사용자에게 할당된 활동을 포함하여 고객사에 연결된 활동도 볼 수 있습니다.
컨택트	새 컨택트를 연결하려면 [신규]를 클릭하고 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 컨택트 필드 (페이지 297)를 참조하십시오. 팁: 컨택트 레코드가 중복되지 않게 하려면 [추가]를 클릭한 다음 [새 컨택트] 열 옆의 [검색] 아이콘을 클릭합니다. 검색 창에 이름, 성 또는 전자메일 주소를 입력하고 [이동]을 클릭합니다. 컨택트가 검색되지 않으면 [신규]를 클릭하여 컨택트 레코드를 생성합니다. 컨택트 레코드가 있는 경우 [추가]를 클릭하여 이 레코드에 연결합니다. [컨택트 세부사항] 페이지를 열어 컨택트 정보를 업데이트하려면 [이름] 링크를 클릭합니다. 컨택트와 고객사를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 고객사 및 컨택트 간 관계 추적 (페이지 268)을 참조하십시오.
고객사 팀	다른 직원이 이 레코드를 볼 수 있도록 하려면 [사용자 추가]를 클릭합니다. [고객사 팀 사용자 추가] 창에서 직원의 이름을 선택하고 접근 수준을 지정합니다. 레코드 공유에 대한 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오.
고객사 파트너	고객사를 연결하여 이 고객사의 파트너로 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)을 참조하십시오.
고객사 경쟁사	고객사를 연결하여 이 고객사의 경쟁사로 추적하려면 [추가]를 클릭합니다. 그런 다음 [편집] 양식에 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 필드 설명에 대한 자세한 내용은 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)을 참조하십시오.

연결된 레코드를 제거하거나 삭제하려면

- 1 고객사를 선택합니다.
고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 해당 섹션을 찾습니다.
- 3 링크를 제거하거나 삭제할 행의 레코드 수준 메뉴에서 [제거] 또는 [삭제]를 선택합니다.
 - **제거.** 레코드를 삭제하지 않고 레코드의 연결을 해제합니다.
 - **삭제.** 연결된 레코드를 삭제합니다. 삭제된 레코드는 [삭제 항목] 페이지로 이동되며 30일이 지나면 데이터베이스에서 영구적으로 제거됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 자산 추적 (페이지 271)

포트폴리오 고객사 연결

이 기능은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

한 고객사에 여러 포트폴리오 고객사를 일대다 관계로 연결할 수 있습니다. 즉, 한 고객사에 많은 포트폴리오 고객사를 연결할 수 있지만 각 포트폴리오 고객사는 한 고객사에만 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에. [고객사 세부사항] 페이지에는 기본적으로 [포트폴리오] 관련 정보가 표시되지 않습니다. 사용자가 이 정보를 볼 수 있도록 회사 관리자가 사용자의 역할에 [포트폴리오] 관련 정보에 대한 접근 권한을 부여해야 합니다. 그런 다음 사용자 또는 관리자가 사용자의 [고객사 세부사항] 페이지 레이아웃에 [포트폴리오] 관련 정보를 추가해야 합니다. [세부사항] 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

포트폴리오 하위 고객사를 연결하려면

- 1 상위 고객사를 선택합니다.
고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 [포트폴리오] 관련 정보로 스크롤하고 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [포트폴리오 계정 편집] 페이지가 표시되면 해당 필드를 입력합니다.
포트폴리오 고객사에 대한 자세한 내용은 [포트폴리오 고객사 필드 \(페이지 632\)](#)를 참조하십시오.
- 4 레코드를 저장합니다.

상위 고객사 지정

상위-하위 관계를 지정하여 다른 회사의 자회사인 회사 등의 고객사 계층 구조를 지정할 수 있습니다. 먼저 상위 고객사를 생성한 다음 해당 고객사를 하위 고객사로 선택합니다.

상위 고객사를 지정하려면

- 1 하위 고객사를 선택합니다.
고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
참고: 회사에 대해 인라인 편집 기능을 사용할 수 있는 경우에는 [고객사 세부사항] 페이지에서 상위 고객사 인라인을 지정할 수 있습니다. 인라인 편집에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.
- 3 [고객사 편집] 페이지에서 [상위 고객사] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 상위 고객사를 선택합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 레코드 찾기 (페이지 74)
- 고객사 필드 (페이지 277)

고객사 레코드 표시 제한

필터링된 리스트를 선택하여 표시되는 고객사를 제한할 수 있습니다. 리스트에는 해당 리스트와 함께 저장된 기준에 맞는 고객사의 하위 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 리스트를 생성할 때 설정 기준에 맞는 필드와 값을 입력해야 합니다. [고객사 편집] 페이지로 이동하여 애플리케이션에서 사용되는 정확한 필드 이름과 값을 적을 수도 있습니다. 그렇지 않으면 필터링된 리스트에서 정확한 레코드를 선택하지 못할 수 있습니다. 또는 레코드 [세부사항] 페이지를 인쇄하여 정확한 필드 이름을 캡처할 수도 있지만 드롭다운 리스트의 필드 값은 인쇄되지 않습니다.

필터링된 고객사 리스트를 열려면

- 1 [고객사] 탭을 클릭합니다.
- 2 [고객사 홈페이지]의 [고객사 리스트] 섹션에서 작업할 리스트를 선택합니다.
기본 고객사의 필터링된 리스트에 대한 설명은 고객사 홈페이지 작업 (참조 [고객사 홈페이지 작업](#) 페이지 260)을 참조하십시오.

필터링된 고객사 리스트를 생성하려면

- 1 [고객사] 탭을 클릭합니다.
- 2 [고객사 홈페이지]의 [고객사 리스트] 섹션에서 [리스트 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [리스트 관리] 페이지에서 [새 리스트] 단추를 클릭합니다.
- 4 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [고객사 필드 \(페이지 277\)](#)
- [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)
- [고객사 홈페이지 작업 \(페이지 260\)](#)

고객사 간의 관계 추적

고객사 간의 관계를 추적하려면 [고객사 관계] 페이지에 정보를 저장합니다. 예를 들어, 이 고객사에 대한 투자자 또는 계열사 관계를 추적할 수 있습니다.

이렇게 하려면 먼저 관계를 추적할 고객사를 이 고객사 레코드에 연결합니다. 이때 고객사를 원하는 만큼 연결할 수 있습니다. 그런 다음 관계를 정의하고 기타 관련 정보를 추가합니다.

참고: 관계 추적 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다. 회사에서 고객사 간의 관계를 추적할 수 있도록 하려면 회사 관리자의 역할에 [확장된 컨택트 관리] 및 [고객사 관계 접근] 권한이 포함되어 있어야 하며, 회사 관리자가 고객사 간의 관계를 추적하는 사용자에게 [확장된 고객사 관계 접근] 권한을 부여해야 합니다.

회사 관리자는 사용자정의 필드를 생성하여 고객사 관계에 대한 추가 정보를 저장하고 해당 사용자정의 필드를 [고객사 관계 편집] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 고객사 관계 레코드에 접근할 수 있는 사용자가 사용자정의 필드의 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에. 고객사에 연결할 각 조직에 대해 고객사 레코드를 생성합니다. 현재 사용 중인 버전의 애플리케이션에서는 이 기능을 사용하지 못할 수 있습니다.

고객사 간의 관계를 추적하려면

- 1 고객사를 선택합니다.

고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [고객사 관계] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

- 고객사를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다.
- 정보를 업데이트하려면 기존 고객사 관계 행의 [편집] 링크를 클릭합니다.

- 3 [고객사 관계 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 고객사 간의 관계를 추적할 수 있는 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
관련 고객사	[검색] 아이콘을 클릭하고 관계 및 정보를 추적할 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다.
역할	고객사 간의 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다.
역할 바꾸기	고객사 간의 역방향 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다.
시작일	이 필드에는 고객사 간 관계의 시작일을 기록할 수 있습니다. 기본값은 오늘 일자입니다.
종료일	이 필드에는 고객사 간 관계의 만료일을 기록할 수 있습니다.

- 4 레코드를 저장합니다.

고객사 및 컨택트 간 관계 추적

다양한 방법으로 고객사를 컨택트에 연결할 수 있습니다. [고객사 세부사항] 페이지에서 기존 컨택트를 고객사에 연결할 수 있고 고객사에 자동으로 연결된 새 컨택트를 생성할 수도 있습니다. 마찬가지로 [컨택트 세부사항] 페이지에서 기존 고객사를 컨택트에 연결할 수 있고 컨택트에 자동으로 연결된 새 고객사를 생성할 수도 있습니다.

고객사 컨택트 정보

고객사와 컨택트를 연결한 후 [고객사 컨택트 편집] 페이지에서 고객사 컨택트의 세부사항을 볼 수 있습니다. 회사 관리자는 사용자정의 필드를 생성하여 고객사 컨택트에 대한 추가 정보를 저장하고 해당 사용자정의 필드를 [고객사 컨택트 편집] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 고객사 컨택트 레코드에 접근할 수 있는 사용자가 사용자정의 필드의 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다.

회사 관리자는 [고객사 컨택트 필드] 링크를 통해 고객사 컨택트에 대한 사용자정의 필드를 생성하며, 이 링크는 Oracle CRM On Demand의 애플리케이션 사용자정의 페이지에서 고객사 및 컨택트 레코드 유형에 둘 다 사용할 수 있습니다. 회사 관리자는 [고객사 컨택트 페이지 레이아웃] 링크를 통해 [고객사 컨택트 편집] 페이지에 대한 레이아웃을 생성하며, 이 링크는 고객사 및 컨택트 레코드 유형에 대해 둘 다 사용할 수도 있습니다. 사용자정의 필드 추가 및 페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 사용자정의 \(페이지 1149\)](#)를 참조하십시오.

고객사의 기본 컨택트 정보

고객사에 여러 컨택트를 연결할 수 있지만 연결된 컨택트 중 하나를 고객사의 기본 컨택트로 지정해야 합니다. 고객사에 연결된 첫 번째 컨택트가 자동으로 고객사의 기본 컨택트로 지정되지만 나중에 고객사에 대해 다른 기본 컨택트를 지정할 수 있습니다. 고객사의 기본 컨택트 변경에 대한 자세한 내용은 [고객사 기본 컨택트 변경 \(페이지 263\)](#)을 참조하십시오.

[고객사 세부사항] 페이지 레이아웃에 해당 필드가 있는 경우 [고객사 세부사항] 페이지의 [기본 컨택트] 필드에 기본 컨택트의 이름이 표시됩니다. 또한 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사] 관련 정보 섹션에서 레이아웃에

[기본 연락처] 확인란이 있는 경우 기본 연락처 행에서 확인란이 선택됩니다. 관리자가 레이아웃에 [기본 연락처] 필드 및 [기본 연락처] 확인란이 있는지 여부를 결정합니다.

[고객사 세부사항] 페이지의 연락처 관련 정보 섹션에서 고객사의 기본 연락처는 [고객사 세부사항] 페이지의 연락처 관련 정보 섹션에 [기본 연락처] 확인란이 표시되지 않는 경우에도 항상 고객사에 연결된 연락처 목록의 첫 번째 연락처로 표시됩니다. [전체 리스트 표시]를 클릭하여 연결된 연락처의 전체 리스트를 열면 성, 이름 등의 필드를 사용하여 리스트를 정렬하는 경우에도 기본 연락처가 리스트 페이지의 첫 번째 레코드로 표시될 수 있습니다.

리스트에서 기본 연락처의 위치는 리스트에 있는 레코드 수와 리스트 페이지에 표시하는 레코드 수에 따라 달라집니다. 예를 들어 총 180개 연락처가 고객사에 연결되어 있고 고객사에 대한 기본 연락처의 성이 알파벳의 마지막 문자로 시작하며 리스트 페이지에 100개 레코드를 표시한다고 가정합니다. 이 경우 [성] 필드를 사용하여 리스트를 정렬할 때 기본 연락처가 두 번째 리스트 페이지의 첫 번째 레코드로 나타납니다.

연락처 역할 정보

고객사와 연락처를 연결할 경우 연락처가 고객사에서 수행하는 역할을 지정할 수 있습니다. 회사에서 연락처의 역할을 기록하는 것은 연락처가 고객사에서 구매 결정에 미치는 영향력을 이해하는 데 매우 중요합니다. 예를 들어 고객사에 대한 다음 연락처 관계를 추적할 수 있습니다. 승인자, 사용자 및 평가자, 사용자 및 승인자, 사용자 및 의사 결정자, 평가자 및 승인자, 평가자 및 의사 결정자, 알 수 없음.

다음 절차에서는 연락처를 고객사에 연결하는 방법을 설명합니다.

연락처를 고객사에 연결하려면

- 1 원하는 고객사를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 고객사에 연결되는 새 연락처를 생성하려면 다음을 수행합니다.
 - a [고객사 세부사항] 페이지의 [연락처] 관련 정보 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [연락처 편집] 페이지에서 새 연락처에 대한 정보를 입력하고 변경 사항을 저장합니다.
참고: [연락처 편집] 페이지의 특정 필드는 고객사 레코드의 값으로 자동으로 채워질 수 있습니다.
- 3 기존 연락처를 고객사에 연결하려면 다음을 수행합니다.
 - a [고객사 세부사항] 페이지의 [연락처] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
 - b [연락처 리스트] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 고객사에 연결할 연락처를 선택합니다.
[연락처 리스트] 페이지에서 최대 5개 연락처를 고객사에 연결할 수 있습니다.
 - c (선택 사항) 각 연락처에 대해 고객사에서 연락처의 기본 역할을 정의하는 옵션을 선택합니다.
참고: 연락처를 고객사에 연결한 후 고객사에서 연락처에 대한 다른 역할을 추가할 수 있습니다.
 - d 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 고객사를 연락처에 연결하는 방법을 설명합니다.

고객사를 연락처에 연결하려면

- 1 원하는 연락처를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 연락처에 연결되는 새 고객사를 생성하려면 다음을 수행합니다.
 - a [연락처 세부사항] 페이지의 [고객사] 관련 정보 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [고객사 편집] 페이지에서 새 고객사에 대한 정보를 입력하고 변경 사항을 저장합니다.
- 3 기존 고객사를 연락처에 연결하려면 다음을 수행합니다.
 - a [연락처 세부사항] 페이지의 [고객사] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.

- b [고객사 추가] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 연락처에 연결할 고객사를 선택합니다.
[고객사 추가] 페이지에서 최대 5개 고객사를 연락처에 연결할 수 있습니다.
- c (선택 사항) 각 고객사에 대해 고객사에서 연락처의 기본 역할을 정의하는 옵션을 선택합니다.
참고: 고객사를 연락처에 연결한 후 고객사에서 연락처에 대한 다른 역할을 추가할 수 있습니다.
- d 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 고객사 연락처의 세부사항을 보고 업데이트하는 방법을 설명합니다.

고객사 연락처의 세부사항을 보고 업데이트하려면

- 1 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [고객사 세부사항] 페이지의 [연락처] 관련 정보 섹션에서 연락처에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
 - [연락처 세부사항] 페이지의 [고객사] 관련 정보 섹션에서 고객사에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.

[고객사 연락처 편집] 페이지에는 관련 연락처의 세부사항이 표시됩니다. 회사 관리자가 페이지 레이아웃을 설정하는 방법에 따라 페이지의 필드가 읽기 전용이거나 페이지에서 정보를 추가 및 변경할 수 있습니다.
- 2 필요에 따라 정보를 업데이트하고 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 고객사 연락처에 대한 역할 정보를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

고객사 연락처에 대한 역할 정보를 업데이트하려면

- 1 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [고객사 세부사항] 페이지의 [연락처] 관련 정보 섹션에서 연락처에 대한 [역할 편집] 링크를 클릭합니다.
 - [연락처 세부사항] 페이지의 [고객사] 관련 정보 섹션에서 고객사에 대한 [역할 편집] 링크를 클릭합니다.

[고객사 역할 편집] 페이지나 [연락처 역할] 페이지에 고객사 연락처에 사용할 수 있는 역할과 선택된 역할이 표시됩니다.
- 2 [고객사 역할] 페이지나 [연락처 역할] 페이지의 [사용 가능] 섹션에서 연락처에 대한 역할을 선택하고 방향 화살표를 사용하여 역할을 [선택] 섹션으로 이동합니다.
- 3 위쪽 화살표와 아래쪽 화살표를 사용하여 [선택] 섹션에서 역할 순서를 변경합니다.
리스트 맨 위에 있는 역할이 기본 역할입니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.

고객사의 파트너 및 경쟁사 추적

Oracle CRM On Demand의 애플리케이션에는 고객사의 파트너 또는 경쟁사 정보를 추적할 수 있는 영역이 있습니다. 예를 들어, 고객사 XYZ와 함께 비즈니스를 수행하는 회사(고객사)나 고객사 XYZ의 경쟁사인 회사(고객사)를 추적할 수 있습니다.

파트너나 경쟁사를 추적하려면 먼저 파트너 또는 경쟁사 역할을 하는 고객사를 고객사 레코드에 연결합니다. 파트너나 경쟁사 고객사는 원하는 만큼 연결할 수 있습니다. 그런 다음 [고객사 파트너 편집] 또는 [고객사 경쟁사 편집] 페이지에 파트너나 경쟁사의 장단점과 같은 정보를 추가합니다.

참고: 고객사 파트너나 고객사 경쟁사를 추가하면 선택한 고객사 아래에 상호 레코드가 생성됩니다. 예를 들어, 고객사 123을 고객사 XYZ의 고객사 파트너로 추가하면 고객사 123이 고객사 XYZ의 [고객사 파트너] 리스트에 자동으로 표시됩니다.

기존 고객사를 파트너 고객사로 전환하는 방법에 대한 자세한 내용은 [고객사를 파트너 고객사로 전환 \(페이지 410\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 고객사에 연결할 각 파트너 또는 경쟁사에 대해 고객사 레코드를 생성합니다. 레코드 추가에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

고객사의 파트너 및 경쟁사 정보를 추적하려면

- 1 고객사를 선택합니다.
고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [고객사 파트너] 또는 [고객사 경쟁사] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 고객사를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다.
 - 정보를 업데이트하려면 기존 파트너 또는 경쟁사의 옆에 있는 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 3 [고객사 파트너 편집] 또는 [고객사 경쟁사 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
다음 표에서는 파트너 또는 경쟁사 정보를 추적할 수 있는 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
고객사 파트너	[검색] 아이콘을 클릭하고 이 고객사를 처리할 때 파트너로 관계 및 정보를 추적할 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다.
고객사 경쟁사	[검색] 아이콘을 클릭하고 이 고객사의 경쟁사로 관계 및 정보를 추적할 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다.
역할	고객사 간의 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다.
역할 바꾸기	고객사 간의 역방향 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다.
시작일	이 필드에는 파트너십의 시작일을 기록할 수 있습니다. 기본값은 오늘 일자입니다. 필수 필드입니다.
종료일	이 필드에는 파트너십의 만료일을 기록할 수 있습니다.
기본 컨택트	파트너 또는 경쟁사 관계에서 가장 중요한 컨택트입니다.

- 4 레코드를 저장합니다.

자산 추적

고객 또는 회사에 판매한 제품을 추적하려면 제품 레코드를 고객사의 자산으로 연결합니다. 기회에 제품을 자산으로 연결할 수도 있습니다.

이 항목에서는 [고객사 세부사항] 페이지에서 고객사에 제품을 연결하거나 [기회 세부사항] 페이지에서 기회에 제품을 연결하여 여 자산을 생성하는 방법을 설명합니다.

참고: [자산 홈페이지] 및 [자산 리스트] 페이지와 [자산 세부사항] 페이지에서도 자산을 생성할 수 있습니다. [자산 홈페이지] 또는 [자산 리스트] 페이지나 [자산 세부사항] 페이지에서 자산을 생성하거나 고객사에 자산을 연결하려는 경우 자산 레코드의 [고객사] 필드에서 고객사를 선택해야 합니다. 마찬가지로, [자산 홈페이지] 또는 [자산 리스트] 페이지나 [자산 세부사항] 페이지에서 자산을 생성하거나 기회에 자산을 연결하려는 경우 자산 레코드 [기회] 필드에서 기회를 선택해야 합니다. [고객사] 및 [기회] 필드는 기본적으로 [자산 편집] 페이지에 표시되지 않습니다. 관리자가 사용자 역할에 대한 [자산] 레코드 유형의 페이지 레이아웃에 이러한 필드를 추가해야 합니다.

제품 레코드를 고객사 또는 기회에 자산으로 연결하려면

1 고객사 또는 기회를 선택합니다.

레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [고객사 세부사항] 페이지 또는 [기회 세부사항] 페이지에서 스크롤하여 [자산] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

- 자산을 생성하려면 [신규]를 클릭합니다.
기본적으로 자산 생성자가 자산 담당자입니다.
- 자산 정보를 업데이트하려면 기존 자산 옆의 [편집] 링크를 클릭합니다.

3 [자산 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

참고: 특정 산업 버전의 Oracle CRM On Demand를 사용하고 있는 경우 자산이 다른 제목 아래에 나열될 수 있습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand Automotive Edition에서는 자산이 **차량**으로 나열됩니다.

다음 표에서는 자산 정보를 추적할 수 있는 몇 가지 필드를 설명합니다. 특정 산업용 버전의 Oracle CRM On Demand를 사용하는 경우 추가 필드가 나타날 수 있습니다.

필드	설명
주요 자산 정보	
제품 이름	고객에게 제공한 제품입니다. 제품 레코드를 연결하면 제품 정의에서 [제품 카테고리], [부품 번호], [유형] 및 [상태] 필드가 복사됩니다.
일련 번호	자산의 일련 번호입니다. 자산 일련 번호가 입력되어 있으면 자산 일련 번호가 표시되는 자산 리스트 및 기타 페이지에서 일련 번호를 드릴다운하여 자산 레코드를 열 수 있습니다. 자산 일련 번호가 입력되어 있지 않은 경우 리스트에 [제목] 필드가 표시되지 않으면 자산 리스트에서 드릴다운하여 자산 레코드를 열 수 없습니다. 참고: 자산 레코드에 일련 번호가 입력되어 있으면 해당 일련 번호가 자산 제목으로 사용됩니다. 그렇지 않은 경우 제품 이름이 사용됩니다. [자산] 홈페이지의 [최근 수정된 자산] 섹션과 자산 제목이 표시되는 기타 페이지에서 자산 제목을 드릴다운하여 자산 레코드를 열 수 있습니다.
구매 가격	제품에 지불한 가격입니다.
수량	고객이 구매한 단위 개수입니다.
발송일	기본값은 오늘 날짜입니다.
제품 카테고리	읽기 전용입니다. 제품 정의에서 복사되었습니다.
부품 번호	읽기 전용입니다. 제품 정의에서 복사되었습니다.
유형	읽기 전용입니다. 제품 정의에서 복사되었습니다.
운영 상태	기본값에는 [비활성], [활성], [유휴], [작동], [제한 사용], [유지 관리], [다운], [긴급 다운]이 있습니다.

필드	설명
보증	보증 기간입니다.
계약	브론즈, 골드, 플래티넘 또는 실버와 같은 계약의 유형입니다.
통화	구매 가격에 해당하는 통화입니다. 회사 관리자가 해당 기능을 설정한 경우 다른 통화를 선택하면 가격을 다른 통화로 전환할 수 있습니다.
공지일	태스크 레코드에 나타나는 날짜입니다. 자산 레코드에 [공지일]을 입력하면 이 고객사 자산 레코드를 저장할 때 태스크가 생성됩니다. 태스크는 [내 홈페이지]와 고객사 또는 기회의 자산을 생성했는지에 따라 [고객사 홈페이지] 또는 [기회 홈페이지]에 "자산 이름에 후속 태스크가 필요합니다."로 표시됩니다. 해당 위치에 표시되는 리스트에 따라 [일정] 탭의 태스크 리스트에도 태스크가 표시될 수 있습니다. 팁: 계약 또는 보증 만료 알림과 같이 이 자산에 필요한 후속 태스크 일자를 설정합니다. 참고: 고객사 또는 기회에 연결된 자산 레코드에 공지일을 입력하면 자동 태스크 생성 기능만 활성화됩니다.
자산 유형	자산 유형입니다. 참고: 표준 애플리케이션에서는 Oracle CRM On Demand의 포트폴리오 고객사 리스트에 자산이 포함됩니다. 그러나 관리자가 회사 프로필에서 [포트폴리오 고객사에서 차량/자산 레코드 제외] 확인란을 선택하는 경우 [자산 유형] 필드에 포트폴리오 값이 있는 자산만 포트폴리오 고객사 리스트에 포함됩니다.
추가 정보	
설명	자산에 대한 추가 정보입니다. 250자로 제한됩니다.

고객사별 매출 추적

시작하기 전에. 이 기능은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

고객사별 매출 정보를 추적할 수 있습니다. 이를 통해 회사에서 고객사 매출을 기초로 예측을 할 수 있습니다. 고객사에 매출 레코드를 추가합니다.

그러면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품, 제품 카테고리 또는 고객사별 예측 매출을 추적합니다.
- 회사에서 고객사 매출을 기초로 예측을 합니다.

회사에서 고객사를 기초로 예측하는 경우 다음 기준에 맞는 레코드만 예측에 포함됩니다.

- 고객사의 매출 레코드가 [미결], [보류] 또는 [마감] [상태]여야 합니다.
- 고객사의 매출 레코드에 대한 [예측] 필드가 선택되어 있어야 합니다.
- 매출 레코드를 기회에 연결할 수 없습니다.

시작하기 전에. 회사에서는 사용할 예측 방법을 사용자에게 알려줘야 합니다. 회사는 기회 매출, 기회 제품 수량 및 매출, 고객사 매출 또는 컨택트 매출 중 하나에 대해 매출을 예측할 수 있습니다. 회사의 예측 방법에 따라 고객사에 매출 레코드를 추가할 때 채워야 하는 필드가 결정됩니다.

고객사에 매출을 추가하려면

- 1 고객사를 선택합니다.
고객사 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [매출] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 매출 레코드를 추가하려면 [추가]를 클릭합니다.
 - 매출 정보를 업데이트하려면 기존 매출 레코드 옆의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 3 [매출 편집] 페이지에서 [매출 필드]를 입력합니다.
참고: 회사에서 고객사 매출을 예측에 사용하지 않는 경우에는 [매출] 페이지의 [예측] 확인란 선택을 취소하는 것이 좋습니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

매출 필드

다음 표에서는 매출의 필드 정보를 설명합니다. 회사 시스템 관리자가 필드를 추가 또는 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

참고: [고객사]와 [컨택트] 모두에 대해 [매출]을 사용으로 설정한 경우에만 고객사 및 컨택트 매출 예측이 가능합니다. 회사에서 이 기능이 사용으로 설정되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 회사 관리자에게 문의하십시오.

주의: 회사에서 고객사 또는 컨택트 매출을 기초로 예측하는 경우 매출에 대해 입력하는 정보가 계산에 영향을 줄 수 있습니다.

필드	설명
주요 제품 정보	
시작일/마감일	고객사나 컨택트의 경우 예측 매출 마감일이며, 반복 매출의 경우 시작일입니다. 마감일이 월말이고 시작일이 중순인 반복 매출의 경우 전체 반복 가격에 대해 레코드를 하나 추가하고 비례 배분 주문에 대해 레코드를 하나 더 추가합니다. 예를 들어, 5월 15일에 회사나 클라이언트에 일회용품을 제공하기 시작하여 연말까지 매월 말일에 \$500 상당의 일회용품을 보내려고 합니다. 중순에 주문하는 경우 다음 값을 사용하여 레코드를 추가합니다. 매출 = \$250 수량 = 1 반복 주문의 경우 다음 값을 사용하여 두 번째 레코드를 추가합니다. 매출 = \$500 수량 = 1 빈도 = 매월 기간 수 = 7(6월 ~ 12월).
제품 이름	회사 관리자가 [주문 가능]으로 표시한 제품만 선택할 수 있습니다.
제품 카테고리	제품의 카테고리입니다.

필드	설명
부품 번호	제품 정의를 통해 전달된 번호입니다. 읽기 전용입니다.
예측	예측 합계에 이 제품이 포함됨을 나타냅니다.
유형	기본값에는 [실제], [발송], [청구], [예약], [예상] 및 [할당량]이 있습니다. 참고: 설정하는 [유형]이 매출 레코드에 적용됩니다. 제품 정보로 채워지는 또 다른 [유형] 필드(읽기 전용 필드)가 이 페이지에 나타날 수도 있습니다.
상태	회사에서 고객사나 컨택트를 기초로 예측을 계산하는 경우 예측에 포함할 레코드의 상태를 [미결], [보류] 또는 [마감]으로 설정해야 합니다. 참고: 설정하는 [상태]가 매출 레코드에 적용됩니다. 제품 정보로 채워지는 또 다른 [상태] 필드(읽기 전용 필드)가 이 페이지에 나타날 수도 있습니다.
수량	고객이 주문한 단위 개수입니다. 반복 제품의 경우 반복 기간별 제품 수량을 입력합니다. 예를 들어, 매월 프린터 카트리지를 10개를 보내려면 여기에 10을 입력합니다.
매출	수량에 가격을 곱한 값입니다. 매출은 덮어쓸 수 없습니다. [예측] 확인란이 선택된 경우 이 매출액은 회사의 예측 합계에 반영됩니다. 팁: 특정 매출 값을 예측하려면 제품 또는 제품 카테고리에 관계없이 수량을 1로 설정하고 매출 값에 해당하는 가격을 설정해야 합니다.
설명	제품에 대한 추가 정보입니다. 16,350자로 제한됩니다.
반복 매출 정보	
빈도	반복 제품의 빈도를 나타냅니다. 2주별이라는 용어는 2주마다 한 번을 의미합니다. 이 필드를 채울 때 [기간 수] 필드도 채워야 합니다.
기간 수	반복 제품의 기간 수입니다. 반복 매출은 최대 260개 기간을 지원할 수 있습니다. 총 기간 수에 포함되는 시간의 길이는 [빈도] 필드에서 선택한 빈도에 따라 달라집니다. 예를 들어, 주별 반복 매출을 가진 경우 최대 5년 동안의 매출을 추적할 수 있습니다. 참고: 이 필드를 채울 때 [빈도] 필드도 채워야 합니다.
추가 정보	

필드	설명
담당자	이 매출 레코드에 할당된 사람입니다. 일반적으로 담당자는 레코드 세부사항을 업데이트하거나 레코드를 삭제할 수 있습니다. 그러나 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. 이 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 각 레코드의 담당자는 한 명뿐입니다. 그러나 다른 직원과 고객사, 컨택트 및 기회 레코드를 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오.

여러 고객사에 대한 약속 생성

Oracle CRM On Demand의 약속 대량 생성 기능을 사용하여 한 번에 최대 25개 고객사에 대한 약속을 생성할 수 있습니다.

약속 소유권 정보

[고객사 약속 대량 생성] 페이지에서 각 약속에 대한 [담당자] 필드에는 기본적으로 사용자 이름이 표시됩니다. 각 약속에 대해 다른 담당자를 선택하거나 필요에 따라 [담당자] 필드에서 값을 지울 수 있습니다. 생성하는 약속의 소유권은 다음과 같이 결정됩니다.

- 활동 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우 [고객사 약속 대량 생성] 페이지의 약속에 대한 [담당자] 필드에서 선택된 사용자가 약속의 담당자가 됩니다.

참고: [고객사 약속 대량 생성] 페이지의 약속에 대한 [담당자] 필드에서 사용자 이름을 지우고 다른 사용자를 선택하지 않으면 [담당자 ID] 필드가 활동 레코드 유형의 필수 필드로 설정되지 않은 경우 기본적으로 사용자가 약속의 담당자가 됩니다. [담당자 ID] 필드가 활동 레코드 유형의 필수 필드로 설정되었으며 [고객사 약속 대량 생성] 페이지의 [담당자] 필드를 비워 두는 경우 약속을 생성할 수 없습니다.
- 활동 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우 [고객사 약속 대량 생성] 페이지의 약속에 대한 [담당자] 필드를 채우거나 비워 둘 수 있으며, 다음 작업이 수행됩니다.
 - 필드를 채우는 경우 선택한 사용자가 약속의 담당자가 됩니다.
 - 필드를 채우지 않는 경우 약속의 [담당자] 필드가 비어 있습니다. 그러나 약속을 처음 편집할 때 관리자가 필드를 설정한 방식에 따라 편집하는 사용자에게 약속에 대한 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드를 채우라는 메시지가 표시될 수도 있습니다.
- 활동 레코드 유형이 장부 모드로 구성된 경우 [고객사 약속 대량 생성] 페이지의 약속에 대한 [담당자] 필드를 비워 두어야 합니다. 즉, 필드에서 값을 지워야 합니다. 또한 약속이 성공적으로 생성되려면 다음 조건 중 하나 이상이 true여야 합니다.
 - 사용자 레코드에서 사용자정의 장부가 활동 레코드 유형의 기본 장부로 선택되었습니다.
 - 사용자 레코드에서 사용자정의 장부가 기본 장부로 선택되었습니다.

약속을 생성한 후 약속의 [담당자] 필드와 [장부] 필드가 둘 다 비어 있습니다. 그러나 활동 레코드 유형을 장부 모드에서 구성하는 경우 [장부] 필드는 필수 필드이므로 약속을 처음 편집할 때 편집하는 사용자에게 이 필드를 채우라는 메시지가 표시됩니다.

다음 절차를 사용하여 한 번에 여러 고객사에 대한 약속을 생성합니다.

한 번에 여러 고객사에 대한 약속을 생성하려면

- 1 필요한 경우 고객사 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 필터링하여 약속을 생성하려는 고객사를 표시합니다.
- 2 리스트의 레코드 수가 25개를 초과하는 경우 [고객사 리스트] 페이지의 맨 아래에 있는 [표시되는 레코드 수] 필드의 값을 변경합니다.

- 3 [고객사 리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [약속 대량 생성]을 선택합니다.
- 4 [고객사 약속 대량 생성] 페이지에서 필요에 따라 각 약속에 대한 정보를 업데이트합니다.

[고객사 약속 대량 생성] 페이지를 열면 페이지의 필드에 다음 값이 표시됩니다.

- **시작 시간.** 시작 시간과 일자는 오늘 일자의 오후 12:00로 설정되어 있습니다.
- **종료 시간.** 종료 시간과 일자는 시작 시간과 일자에서 60분 후로 설정되어 있습니다.
- **제목.** 이 필드에는 약속이란 단어와 고객사 이름이 표시됩니다.
- **담당자.** 이 필드에는 사용자 이름이 표시됩니다.
- **고객사 이름.** 이 필드에는 고객사 이름이 표시됩니다.

- 5 [완료]를 클릭합니다.

참고: [고객사 약속 대량 생성] 페이지에 나열된 고객사 중 하나에 대해 약속을 성공적으로 생성할 수 없는 경우 약속이 저장되지 않고 오류 메시지가 표시됩니다.

- 6 리스트의 추가 고객사에 대해 약속을 생성하려면 리스트의 다음 페이지를 표시하고 이 절차를 필요에 따라 반복합니다.

약속을 생성한 후 관련 고객사에 대한 [세부사항] 페이지의 [미결 활동] 관련 정보 섹션에서 각 약속을 관련 항목으로 사용할 수 있습니다. 다른 약속을 편집하는 것과 동일한 방식으로 약속을 편집하여 약속 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

고객사 성과 분석

[고객사 홈페이지]의 [고객사 분석] 섹션에는 고객사 분포 방식 및 마감 매출에 대한 분석이 표시됩니다. 가장 높은 매출을 기록한 고객 및 목표 미달 고객과 새 시장 부문을 식별할 수 있습니다.

[고객사 홈페이지]의 이 섹션에서는 포인터를 차트 위로 이동하여 특정 정보를 보거나, 세그먼트를 클릭하여 세부 보고서를 검토하거나, 드롭다운 리스트의 카테고리를 변경하여 동일한 데이터를 다각적으로 볼 수 있습니다.

고객사 필드

[고객사 편집] 페이지에서는 고객사를 추가하거나 기존 고객사의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [고객사 편집] 페이지에는 고객사의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [고객사 리스트] 페이지와 [고객사 세부사항] 페이지에서 고객사를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

고객사 레코드는 데이터 관리 및 표시 방법을 결정할 때 중심이 되는 부분입니다. 따라서 최대한 많은 고객사 정보를 입력해야 합니다. 지역 또는 산업과 같은 몇 가지 정보는 보고서에서 정보를 분류하는 방법으로 사용될 수 있습니다. 마찬가지로 기회와 같은 레코드를 지역 또는 산업 정보가 있는 고객사 레코드에 연결할 경우 이러한 기회를 이러한 값으로 카테고리화할 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 고객사 정보	
고객사 이름	고객사의 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 대한 명명 규칙을 따르십시오.
위치	본사와 같이 이 사이트에서 고객사가 운영하는 기관의 유형입니다.

필드	설명
상위 고객사	고객사가 자회사로 있는 회사입니다.
웹 사이트	고객사의 URL 주소입니다.
고객사 영업 정보	
고객사 유형	잠재고객, 고객, 파트너, 경쟁사 등 고객사와 회사의 관계입니다. 참고: 파트너 또는 경쟁사로 지정된 고객사는 고객사 홈페이지에서 이용할 수 있는 [전체 경쟁사] 및 [전체 파트너 고객사] 리스트에 나타납니다. 또한 [고객사 세부사항] 또는 [기회 세부사항] 페이지에서 다른 고객사 또는 기회에 연결할 수 있는 고객사 리스트에도 나타납니다. 이때 판매처, 공급업체 또는 파트너와 같은 고객사의 정확한 역할을 정의하고 파트너 및 경쟁사 정보를 추적하여 각 고객사와 기회를 알아볼 수 있습니다.
우선 순위	상, 중, 하와 같은 고객사 우선 순위입니다.
산업	제조, 첨단 기술, 금융 서비스, 소매, 자동차, 제약, 통신, 에너지, 서비스 등 고객사가 종사하고 있는 비즈니스 유형입니다. 기회와 같은 보고서 정보를 산업별로 보려면 고객사의 산업을 선택한 다음 기회 레코드를 고객사에 연결합니다.
공기업	고객사가 공공 기업임을 나타냅니다.
지역	회사에서 고객사가 속한 지역입니다. 기회와 같은 보고서 정보를 지역별로 보려면 고객사의 지역을 선택한 다음 기회 레코드를 고객사에 연결합니다.
상태	고객사 상태입니다. 이 필드를 사용하여 고객사 상태를 기록할 수 있습니다. 기본적으로 많은 샘플 값이 제공되지만 회사 관리자가 회사의 비즈니스 요구 사항에 맞게 값을 추가하거나 변경할 수 있습니다.
최종 통화일	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
HIN	보건 산업 번호입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
영향 유형	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
통화 빈도	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
소스 캠페인	고객사를 생성하는 캠페인입니다. 고객사가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 고객사가 사용자에 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.
연간 매출	회사의 연간 매출액입니다.

필드	설명
시장 부문	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
시장 잠재 가치	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
YTD 매출	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
시장 점유율	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
참조	잠재고객이나 영업 대표가 고객사를 컨택트에 대한 참조로 사용할 수 있음을 나타냅니다.
참조 기준일	고객사를 참조로 사용한 날짜입니다.
고객사 파트너	이 고객사가 파트너임을 나타냅니다.
의사 수	병원 또는 클리닉과 같은 건강 관리 사이트에서 일하는 의사 수입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
경로	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
추가 정보	
청구 및 배송 주소	국가를 선택하면 해당 국가의 주소 규칙에 따라 나머지 주소 필드의 레이블이 결정됩니다. 화면을 새로 고치면 필드 이름을 조정할 수 있습니다. 이 고객사에 컨택트 및 링크를 추가하는 경우에는 고객사의 청구 주소가 해당 컨택트의 고객사 주소 섹션으로 전달됩니다. 참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 청구 및 배송 주소는 읽기 전용이며 주소 필드는 공유 주소의 요구 사항에 맞게 변경됩니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 주소를 참조하십시오.
담당자	고객사 레코드 담당자의 별칭입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. 고객사 레코드의 소유권을 재할당하려면 레코드에 대한 읽기/편집 접근 레벨 설정이 있어야 합니다. 참고: 회사의 그룹 소유권을 사용으로 설정한 경우 고객사의 새 담당자가 다른 그룹의 멤버이면 그룹 팀 멤버가 자동으로 변경됩니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 해당 관리자가 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. [고객사 팀] 페이지를 통해 고객사 레코드를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 다른 사용자와 레코드를 공유하는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은

필드	설명
	데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
고객사 재할당	고객사를 다시 할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 고객사 할당 규칙을 설정한 경우 이 필드를 선택하면 Oracle CRM On Demand의 할당 관리자가 트리거되어 고객사를 다시 처리하고 규칙에 따라 할당합니다. 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오. 참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사의 할당 규칙, 재할당할 레코드 수 그리고 현재 시스템 로드 수에 따라 달라질 수 있습니다. 고객사의 경우 팀 멤버 수와 레코드에 연결된 컨택트 및 기회 수도 처리 시간에 영향을 줍니다. 레코드를 재할당하면 담당자의 이름이 변경됩니다.
지역	이 고객사가 속한 판매 구역입니다.
설명	고객사에 대한 추가 정보입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [고객사 관리 \(페이지 261\)](#)

컨택트

[컨택트] 페이지에서는 컨택트를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *컨택트*는 회사에서 현재 함께 비즈니스를 하고 있거나 향후에 함께 비즈니스를 할 것으로 예상되는 개인입니다. 이러한 개인은 다른 회사의 직원, 독립 컨설턴트, 공급업체 또는 개인적으로 아는 사람일 수 있습니다. 컨택트는 대개 고객사와 연결되며 해당 회사의 여러 컨택트에 대한 정보로 연결되는 링크가 고객사 레코드에 포함되는 경우가 종종 있습니다.

Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 내에서 컨택트는 종종 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에 관련된 기능을 지원하는 고객으로 지정됩니다. 컨택트를 고객으로 지정하면 이 컨택트는 고객 상황의 변경 사항을 모니터링하고 추가 제품을 고객에게 교차 판매할 기회를 식별할 수 있도록 회사에서 장기적인 관계를 유지하는 컨택트가 됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [컨택트 관리 \(페이지 282\)](#)

컨택트 홈페이지 작업

[컨택트 홈페이지]는 컨택트 관리를 시작하는 위치입니다.

참고: [컨택트 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

컨택트 생성

[최근 확인한 내 컨택트] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 컨택트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [컨택트 필드 \(페이지 297\)](#)를 참조하십시오.

컨택트 리스트 작업

[컨택트 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand 에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 컨택트에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

컨택트 리스트	필터
전체 컨택트	필터를 사용할 수 없습니다. 이 리스트에는 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 레코드가 표시됩니다.
전체 고객 컨택트	[유형] 필드가 [고객]으로 설정된 컨택트
즐거찾는 컨택트	이 리스트에는 즐겨찾는 레코드에 추가한 모든 컨택트 레코드가 표시됩니다. 즐겨찾는 컨택트 리스트에 대한 자세한 내용은 즐거찾는 컨택트 리스트 정보 (페이지 290) 를 참조하십시오.
내 컨택트	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 컨택트
최근 생성된 내 컨택트	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 컨택트(생성일별로 정렬됨)
최근 수정된 컨택트	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 컨택트(수정일별로 정렬됨)
최근 생성한 컨택트	생성일을 기준으로 정렬된 전체 컨택트
최근 수정한 컨택트	수정일을 기준으로 정렬된 전체 컨택트

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 컨택트 보기

[최근 본 컨택트] 섹션에는 최근에 본 컨택트가 표시됩니다.

즐거찾는 컨택트 보기

[즐거찾는 컨택트] 섹션에는 즐겨찾는 레코드에 추가한 최대 10개의 컨택트 이름이 표시됩니다. [즐거찾는 컨택트] 섹션의 컨택트 순서는 컨택트 레코드가 생성된 일자가 아닌 즐겨찾는 레코드에 컨택트를 추가한 일자에 따라 결정됩니다. 컨택트는 일자 기준 내림차순으로 나열됩니다(리스트 맨 위에 가장 최근에 즐겨찾는 레코드에 추가

한 연락처가 있음). [즐거찾는 연락처] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 즐겨찾는 연락처의 전체 리스트를 열 수 있습니다. 즐겨찾는 연락처 리스트에 대한 자세한 내용은 [즐거찾는 연락처 리스트 정보 \(페이지 290\)](#)를 참조하십시오.

연락처 태스크 작업

[내 미결 연락처 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 만기일별, 우선 순위별로 차례로 정렬되어 표시됩니다. 사용자나 관리자가 만기일과 우선 순위를 설정합니다. [1-상], [2-중], [3-하] 등의 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 *최상위* 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 *레이블*은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 태스크를 검토하려면 [제목] 링크를 클릭합니다.
- 태스크와 관련된 연락처를 검토하려면 연락처 이름을 클릭합니다.
- 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보고서를 사용하여 연락처 분석

하나 이상의 보고서 섹션이 [연락처 홈페이지]에 표시될 수 있습니다(회사 관리자가 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있음). Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 [지역], [시/도], [산업] 등의 고객사 기준별로 연락처를 보여 주는 [고객사별 연락처 분석] 섹션이 표시됩니다. [고객사별 연락처 분석] 섹션 사용에 대한 자세한 내용은 [연락처 분석 \(페이지 293\)](#)을 참조하십시오.

연락처 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [연락처 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [연락처 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

연락처 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [연락처 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [연락처 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

연락처 관리

연락처를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [연락처 가져오기 \(페이지 283\)](#)
- [vCard 파일 가져오기 \(페이지 289\)](#)
- [연락처를 vCard 파일로 저장 \(페이지 289\)](#)
- [여러 고객사에 연락처 연결 \(페이지 291\)](#)
- [연락처 간의 관계 추적 \(페이지 291\)](#)
- [고객사 및 연락처 간 관계 추적 \(페이지 268\)](#)
- [연락처별 매출 추적 \(페이지 292\)](#)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 소개 추가 (페이지 293)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 컨택트 관심사 추적 (페이지 293)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 컨택트 분석 (페이지 293)

■ 통화 가능 시간 추적 (페이지 294)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 컨택트 지역 면허 추가 (페이지 294)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 고객 방문(판매 통화) 추적 (페이지 205)

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

■ 컨택트 차단 (페이지 295)

■ Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기 (페이지 296)

사용자 역할에 [맵 통합] 권한이 포함된 경우 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354) 절차도 수행할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

■ 레코드 생성 (페이지 51)

■ 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)

■ 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)

■ 리스트 작업 (페이지 123)

■ 레코드 공유(팀) (페이지 144)

■ 평가 스크립트 사용 (페이지 166)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ 즐겨찾는 컨택트 리스트 정보 (페이지 290)

■ 레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시 (페이지 70)

컨택트 가져오기

관리자가 아닌 사용자는 쉼표로 구분된 값(.csv) 파일에서 한 번에 최대 2000개의 컨택트를 가져와 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있습니다.

컨택트를 가져올 때 Oracle CRM On Demand에서 중복 레코드를 처리하는 방법을 지정합니다.

가져오기 및 내보내기 도구 페이지에서 Oracle CRM On Demand의 가져오기 및 내보내기 기능을 확장하는 여러 유틸리티를 사용할 수 있습니다.

- **가져오기 도우미.** 자세한 내용은 [가져오기 도우미 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle Data Loader On Demand.** 자세한 내용은 [Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 \(페이지 1764\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** 자세한 내용은 [Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 \(페이지 1769\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle Web Services.** 자세한 내용은 웹 서비스 통합 (참조 [Web Services 통합](#) 페이지 1764)을 참조하십시오.

적절한 가져오기 방법 선택에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1801156.1(문서 ID)을 참조하십시오. Oracle CRM On Demand의 가져오기 및 내보내기에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.

vCard 파일을 가져와 개별 컨택트를 가져올 수도 있습니다. 자세한 내용은 [vCard 파일 정보 \(페이지 287\)](#)를 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 한 번에 최대 30,000개의 컨택트 레코드를 가져올 수 있습니다. 이때 가져올 수 있는 최대 파일 크기는 20MB입니다.

시작하기 전에:

- 회사에서 여러 직원이 컨택트를 가져오는 경우 가져오기 작업을 조정하여 레코드 중복을 최소화합니다.
- 가져올 파일을 준비하여 모든 데이터를 파일에 캡처하도록 합니다. 최소한 데이터 파일에 모든 필수 필드가 포함되어야 합니다. 관리자는 조건부 필수가 되도록 필드를 구성할 수도 있습니다. 즉, 필드가 기본적으로는 필수가 아니지만 레코드의 다른 필드 데이터가 특정 조건을 충족할 경우 필수가 됩니다. 필드에 대해 정의된 조건이 true여서 필드가 필수가 되고 가져오기 파일에 조건부 필수 필드의 값이 포함되어 있지 않으면 레코드가 거부됩니다. 컨택트 레코드 유형에 대해 구성된 조건부 필수 필드가 있는 경우 관리자에게 문의하십시오.

주의: 레코드 가져오기의 실행을 취소하거나 레코드를 대량으로 삭제할 수는 없습니다. 따라서 5-10개 정도의 레코드가 있는 파일로 가져오기 절차를 연습하여 나중에 데이터를 삭제할 필요가 없도록 합니다. 회사에서 대량으로 레코드를 가져오는 경우에는 데이터 가져오기 작업에 관한 교육을 수강하거나 고객 지원 서비스에 문의하십시오. 이 리소스에 대한 자세한 내용을 보려면 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 맨 위에 있는 [교육 및 지원] 글로벌 링크를 클릭하십시오.

컨택트를 가져오려면

- 1 [컨택트] 탭을 클릭합니다.
- 2 [최근 수정된 컨택트] 제목 표시줄에서 [가져오기]를 클릭합니다.
참고: [컨택트 홈페이지]에서 [최근 수정된 컨택트] 섹션이 보이지 않는 경우 페이지의 오른쪽 맨 위에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [최근 수정된 컨택트] 섹션을 추가합니다.
- 3 [데이터 및 통합 도구] 페이지의 [개인 가져오기 및 내보내기 도구] 섹션에서 [컨택트 가져오기]를 클릭합니다.
그러면 가져오기 도우미가 시작됩니다.
- 4 가져오기 도우미의 1단계에서 다음을 수행합니다.
 - a 가져오기 도우미에서 일치하는 레코드를 식별할 방법을 선택합니다.
가져오기 도우미는 다른 시스템에서 가져오는 고유 외부 ID 필드인 고유 외부 ID를 사용합니다. 또한 가져오기 도우미는 Oracle CRM On Demand의 미리 정의된 필드를 사용합니다.
중복 레코드의 정의 방식에 대한 자세한 내용은 [레코드 중복 및 외부 ID 정보 \(페이지 1571\)](#)를 참조하십시오.

b 가져오기 도우미가 Oracle CRM On Demand에서 중복된 고유 레코드 ID를 발견하는 경우 처리할 방법을 선택합니다. 이러한 경우 중복 레코드를 가져오지 않거나, 기존 레코드를 덮어쓰거나, 추가 레코드를 생성할 수 있습니다.

c 가져온 레코드의 고유 레코드 식별자가 Oracle CRM On Demand의 기존 레코드와 일치하지 않을 경우 가져오기 도우미가 수행할 작업을 선택합니다.

참고: 앞의 옵션에서 [레코드 덮어쓰기]와 [레코드 생성 안 함]을 선택하면 레코드가 업데이트됩니다.

d 가져오기 도우미가 데이터 파일에서 누락된 연결(관련 레코드)에 대해 새 레코드를 생성할지 여부를 결정합니다.

e CSV 파일에 사용된 날짜/시간 형식을 선택합니다.

자세한 내용은 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)을 참조하십시오.

f 파일 인코딩 선택이 서유럽어인지 확인합니다.

참고: 사용된 인코딩 방식을 확실히 모를 경우 이 설정을 변경하지 마십시오. 기본값인 서유럽어는 유럽 및 북미 지역의 대부분 인코딩 시스템에 적용됩니다.

g [오류 로깅] 드롭다운 리스트의 모든 메시지, 오류 및 경고 또는 오류만 중에서 Oracle CRM On Demand가 기록하게 할 항목을 선택합니다.

h 파일에 사용되는 CSV 구분 기호의 유형을 쉼표 또는 세미콜론으로 선택합니다.

i 필요한 경우 [순차적으로 처리해야 할 데이터 파일 레코드] 확인란을 선택합니다.

참고: 데이터 파일을 순차적으로 처리하도록 선택하면 가져오기 요청이 제출될 때 하위 가져오기 요청이 항상 순차적으로 처리됩니다. 또한 CSV 파일 중속성이 유지됩니다.

j 가져오기 프로세스가 완료된 후 전자메일 알림을 전송하려면 [전자메일 알림 사용] 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.

5 가져오기 도우미의 2단계에서 다음을 수행합니다.

a 필요할 경우 파일 검증 지침을 따릅니다.

b 필드 매핑 파일이 있을 경우 선택합니다.

필드 매핑 파일(.map)에는 CSV 파일의 필드와 기존 Oracle CRM On Demand 필드 쌍이 들어 있습니다. 가져오기를 수행하면 시스템에서 최신 매핑 구성의 .map 파일을 제공하는 전자메일을 발송합니다. 이 파일을 컴퓨터에 저장하여 이후의 가져오기에 재사용할 수 있습니다.

6 가져오기 도우미의 3단계에서 파일의 필드를 Oracle CRM On Demand 필드로 매핑합니다. 최소한 필요한 모든 필드를 CSV 파일의 열 머리글로 매핑해야 합니다.

가져오기 도우미에는 추가한 사용자 지정 필드를 포함하여 Oracle CRM On Demand의 해당 영역에 있는 모든 필드가 표시되는 리스트가 있으며, 이 리스트 옆에는 가져오기 CSV 파일의 열 머리글이 나열됩니다.

드롭다운 리스트에 필요한 주소 필드가 나타나지 않으면 다음 표나 국가 및 주소 매핑 정보를 보고 필요한 항목을 선택합니다.

리스트를 필터링할 필드	드롭다운 리스트에서 선택할 필드
거리 번지 주소 1 효매	번지/주소
구	주소 2
층 구역	주소 3

리스트를 필터링할 필드	드롭다운 리스트에서 선택할 필드
시/군	구/군/시
식민령/구역 CEDEX 코드 주소 4 URB 지역	사서함/분류 코드
MEX 주 BRA 주 교구 관할 지역 섬 현 지역 에미레이트 Oblast	시/도
섬 코드 Boite Postale Codigo Postal	우편 번호

.map 파일을 선택한 경우 필드가 제대로 매핑되었는지 검증합니다. 이전 가져오기에서 생성한 사용자정의 필드를 매핑해야 할 수 있습니다.

외부 ID에 대한 내용은 [레코드 중복 및 외부 ID 정보 \(페이지 1571\)](#)를 참조하십시오.

주의: 가져올 파일을 잘못 선택했을 경우 [취소]를 클릭하고 선택을 변경하십시오. 이때 [뒤로] 단추를 클릭해도 캐시가 삭제되지 않으므로 처음에 선택했던 가져오기 파일이 필드 매핑 단계에 나타납니다.

주의: 외부 고유 ID 및 관리자 외부 ID는 컨택트를 해당 관리자 레코드와 연결하는 데 사용되는 키 필드입니다. 이러한 필드를 매핑하지 않으면 관리자 레코드는 컨택트 이름 및 관리자 필드를 사용하여 컨택트와 연결됩니다. 컨택트 이름과 관리자 필드를 사용하여 이러한 연결을 만들면 데이터 파일 레코드에 보다 엄격한 종속성 순서가 적용됩니다.

7 필요한 경우 가져오기 도우미의 4단계에서 화면에 나타나는 지침을 따릅니다.

8 가져오기 도우미의 5단계에서 [완료]를 클릭합니다.

가져오기 요청 대기열을 보려면

1 [컨택트] 탭을 클릭합니다.

2 [최근 수정된 컨택트] 제목 표시줄에서 [가져오기] 단추를 클릭합니다.

3 [데이터 및 통합 도구] 페이지에서 [가져오기 요청 대기열] 링크를 클릭합니다.

[가져오기 요청 대기열] 페이지에 추정 완료 시간 등의 요청 정보가 표시됩니다.

다음 표에서는 가져오기 상태에 대해 설명합니다.

상태	설명
완료됨	가져오기 과정에서 오류가 발생하지 않고 가져오기가 완료되었습니다.

상태	설명
오류 상태로 완료됨	가져오기가 완료되었으나 일부 레코드에 오류가 있습니다.
실패	가져오기가 완료되었으나 가져온 레코드가 없습니다.
오류	오류가 발생하여 가져오기가 완료되지 않았습니다.

다음 표에서는 가져오기 레코드 정보에 대해 설명합니다.

가져오기 레코드 정보	설명
제출된 항목 수	CSV 파일에 들어 있는 레코드 수입니다.
처리된 항목 수	가져오기 엔진이 현재 처리한 레코드 수입니다. 이 필드는 20초마다 또는 시스템 프로세스 설정에 따라 처리됩니다.
성공적으로 가져온 항목 수	문제 없이 가져온 레코드 수입니다.
부분적으로 가져온 항목 수	가져온 레코드 수입니다. 일부 레코드만 가져왔습니다.
가져오지 못한 항목 수	가져오지 못한 레코드 수입니다.

vCard 파일 정보

vCard는 사용자가 이름, 주소, 전화 번호, 전자메일 주소, 웹 사이트 주소 및 사진과 같은 연락처 정보를 교환하는데 사용할 수 있는 가상 명함입니다. vCard 파일을 전자메일 메시지에 첨부하는 경우가 많으므로, 이를 통해 수신자가 새 연락처 정보를 개인 주소록에 간편하게 추가할 수 있습니다. vCard 파일의 확장명은 .vcf입니다.

Oracle CRM On Demand에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- vCard 파일을 가져오고 파일의 정보를 새 연락처 레코드로 저장합니다. 자세한 내용은 [vCard 파일 가져오기 \(페이지 289\)](#)를 참조하십시오.
- Oracle CRM On Demand의 기존 연락처 레코드를 vCard 파일로 저장합니다. 자세한 내용은 [연락처를 vCard 파일로 저장 \(페이지 289\)](#)을 참조하십시오.

vCard 파일을 Oracle CRM On Demand로 가져오거나 Oracle CRM On Demand 연락처 레코드를 vCard 파일로 저장하는 경우 연락처 세부사항의 특정 정보가 vCard 및 Oracle CRM On Demand [연락처 세부사항] 페이지 모두에 올바르게 표시되도록 매핑됩니다.

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand의 연락처 레코드 유형에 있는 필드와 vCard 속성 간의 매핑을 보여줍니다.

Oracle CRM On Demand 연락처 필드	vCard 속성	vCard 속성 매개변수
성	N	없음

Oracle CRM On Demand 컨택트 필드	vCard 속성	vCard 속성 매개변수
이름 중간 이름 호칭		
이름 성	FN	없음
직장 전화 번호	TEL	TYPE=voice,work
주택 전화 번호	TEL	TYPE=voice,home
휴대폰 번호	TEL	TYPE=cell
직장 팩스 번호	TEL	TYPE=fax,work
전자메일	EMAIL	TYPE=internet
직급	TITLE	없음
컨택트 주소 필드	ADR	TYPE=work
컨택트 사진	PHOTO	TYPE;ENCODING
고객사 이름 및 부서	ORG	없음
설명	NOTE	없음
관리자	X-MS-MANAGER	없음
비서 이름	X-MS-ASSISTANT	없음

Oracle CRM On Demand에서 vCard 파일을 가져올 때 고려 사항

vCard 파일을 Oracle CRM On Demand로 가져올 때 고려할 사항은 다음과 같습니다.

- vCard 속성의 값이 Oracle CRM On Demand에서 지원하는 필드 길이를 초과하는 경우 Oracle CRM On Demand의 컨택트 레코드에서 값이 잘립니다. Oracle CRM On Demand 필드 길이에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)을 참조하십시오.
- Oracle CRM On Demand에서 지원하는 vCard 속성만 가져올 수 있습니다.
- vCard 파일에 컨택트가 둘 이상 포함된 경우 vCard 파일의 첫 번째 컨택트만 Oracle CRM On Demand로 가져옵니다.
- vCard 파일을 사용하여 컨택트 이미지를 Oracle CRM On Demand로 가져올 수는 없습니다.
- vCard 속성에 해당하는 [컨택트 세부사항] 필드가 Oracle CRM On Demand에서 읽기 전용인 경우 vCard 속성을 가져올 수 없습니다.

- 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 Oracle CRM On Demand에서 주소 필드는 읽기 전용이며 vCard 파일의 주소 속성은 Oracle CRM On Demand로 가져오지 않습니다.
- 해당하는 필드가 Oracle CRM On Demand에서 페이지 레이아웃에 포함된 경우에만 vCard 파일 속성을 가져올 수 있습니다.
- 파일 확장명이 .vcf인 파일만 Oracle CRM On Demand로 가져올 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [vCard 파일 정보 \(페이지 287\)](#)
- [vCard 파일 가져오기 \(페이지 289\)](#)
- [컨택트를 vCard 파일로 저장 \(페이지 289\)](#)

vCard 파일 가져오기

이 항목에서는 컴퓨터에서 vCard 파일을 가져와 컨택트를 Oracle CRM On Demand로 가져오는 방법에 대해 설명합니다.

참고: 파일 확장명이 .vcf인 파일만 Oracle CRM On Demand로 가져올 수 있습니다.

vCard 파일을 가져오려면

- 1 [컨택트 홈페이지]나 [컨택트 세부사항] 또는 [리스트] 페이지에서 [vCard 가져오기]를 클릭합니다.
- 2 [vCard 가져오기] 페이지에서 [찾아보기]를 클릭하여 Oracle CRM On Demand로 가져올 vCard 파일을 찾아 선택합니다.
- 3 [vCard 가져오기]를 클릭합니다.
vCard 파일의 컨택트 세부사항이 포함된 새 [컨택트 세부사항] 페이지가 열립니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [vCard 파일 정보 \(페이지 287\)](#)
- [Oracle CRM On Demand에서 vCard 파일을 가져올 때 고려 사항 \(페이지 288\)](#)
- [컨택트를 vCard 파일로 저장 \(페이지 289\)](#)

컨택트를 vCard 파일로 저장

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 컨택트를 vCard 파일로 저장하는 방법에 대해 설명합니다.

컨택트를 vCard 파일로 저장하려면

- 1 vCard 파일로 저장할 컨택트를 선택합니다.
컨택트 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 제목 표시줄의 [vCard로 저장] 단추를 클릭합니다.
브라우저 설정에 따라 vCard 파일을 저장할 위치를 지정하라는 메시지가 표시될 수도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [vCard 파일 정보 \(페이지 287\)](#)
- [Oracle CRM On Demand에서 vCard 파일을 가져올 때 고려 사항 \(페이지 288\)](#)

■ vCard 파일 가져오기 (페이지 289)

즐거찾는 연락처 리스트 정보

즐거찾는 연락처 리스트는 즐거찾는 레코드 리스트의 하위 세트입니다. 여기에는 즐거찾는 레코드에 추가하는 연락처 레코드만 표시됩니다. 회사 설정 및 역할 설정에 따라 Oracle CRM On Demand의 다음 위치에서 즐거찾는 연락처 리스트를 사용할 수 있습니다.

■ 연락처 홈페이지의 [연락처 리스트] 섹션

참고: 기본적으로 연락처 홈페이지의 [연락처 리스트] 섹션에서 즐거찾는 연락처 리스트를 사용할 수 없는 경우 [연락처 리스트] 섹션에 표시되는 리스트 세트에 이 리스트를 추가할 수 있습니다. 리스트 세트 변경에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 \(페이지 140\)](#)을 참조하십시오.

■ 연락처를 검색하는 [검색] 창에서의 리스트 세트

■ 연락처 홈페이지 또는 내 홈페이지의 [즐거찾는 연락처] 섹션

[즐거찾는 연락처] 섹션에는 즐거찾는 레코드에 추가한 최대 10개의 연락처 이름이 표시됩니다. [즐거찾는 연락처] 섹션의 연락처 순서는 연락처 레코드가 생성된 일자가 아닌 즐거찾는 레코드에 연락처를 추가한 일자에 따라 결정됩니다. 연락처는 일자 기준 내림차순으로 나열됩니다(리스트 맨 위에 가장 최근에 즐거찾는 레코드에 추가한 연락처가 있음). [즐거찾는 연락처] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 즐거찾는 연락처의 전체 리스트를 열 수 있습니다.

참고: 관리자가 연락처 홈페이지, 내 홈페이지 또는 둘 다에 [즐거찾는 연락처] 섹션을 표시할 수 있는지 여부를 결정합니다. 연락처 홈페이지 또는 내 홈페이지에 [즐거찾는 연락처] 섹션이 아직 표시되지 않은 경우 홈페이지에 이 섹션을 추가할 수 있습니다. 홈페이지 개인화에 대한 자세한 내용은 [홈페이지 레이아웃 변경 \(페이지 728\)](#)을 참조하십시오.

[즐거찾는 연락처] 리스트 페이지에서 [즐거찾는 연락처] 리스트를 열면 해당 리스트에 즐거찾는 연락처 이름과 즐거찾는 레코드에 연락처를 추가한 일자가 표시됩니다. 기본적으로 리스트는 즐거찾는 레코드에 연락처를 추가한 일자에 따라 정렬됩니다(리스트 맨 위에 최근에 즐거찾는 레코드에 추가한 연락처가 있음). 리스트 정렬 순서를 변경하고 리스트에서 레코드를 검색할 수 있지만 리스트에 추가 필드를 표시하거나 리스트 필터 기준으로 필드를 더 추가할 수는 없습니다.

즐거찾는 레코드에 추가하는 모든 연락처는 [즐거찾는 레코드] 리스트와 [즐거찾는 연락처] 리스트에 표시됩니다. [즐거찾는 레코드] 리스트에 최대 100개의 레코드를 포함할 수 있습니다. [즐거찾는 레코드] 리스트에 이미 100개 레코드가 있는데 다른 레코드를 즐거찾는 레코드에 추가하면 [즐거찾는 레코드] 리스트에 가장 오래 있던 레코드가 리스트에서 삭제되므로 새 레코드를 추가할 수 있습니다. [즐거찾는 레코드] 리스트에서 삭제된 레코드가 연락처이면 [즐거찾는 연락처] 리스트에 100개 미만의 레코드가 포함된 경우에도 [즐거찾는 레코드] 리스트나 [즐거찾는 연락처] 리스트에 해당 연락처가 더 이상 표시되지 않습니다.

다음 표에서는 [즐거찾는 연락처] 리스트 페이지에서 수행할 수 있는 태스크를 설명합니다.

작업	단계
새 연락처 추가	[신규]를 클릭합니다. 참고: [즐거찾는 연락처] 페이지에서 연락처를 생성할 경우 [즐거찾는 연락처] 리스트에 새 연락처가 자동으로 추가되지 않습니다. [즐거찾는 연락처] 리스트에 새 연락처를 추가하려면 새 연락처의 [세부사항] 페이지에서 [즐거찾기에 추가] 아이콘을 클릭해야 합니다.
리스트 필터링	[색인 검색] 컨트롤과 [빠른 필터] 필드를 사용하여 원하는 레코드를 찾는 데 도움이 되는 리스트를 필터링합니다. [색인 검색] 및 [빠른 필터] 필드 사용에 대한 자세한 내용은 리스트 필터링 (페이지 134)을 참조하십시오.

작업	단계
즐거찾는 컨택트 리스트 정렬	리스트에서 열 머리글을 클릭합니다. 기본적으로 리스트는 즐거찾는 레코드에 컨택트를 추가한 일자에 따라 정렬됩니다(리스트 맨 위에 최근에 즐거찾는 레코드에 추가한 컨택트가 있음).
즐거찾는 컨택트 리스트에서 레코드 제거	제거할 레코드 행에서 [제거] 링크를 클릭합니다. [즐거찾는 컨택트] 리스트에서 컨택트를 제거할 경우 [즐거찾는 레코드] 리스트에서도 컨택트가 제거되지만 Oracle CRM On Demand에서는 컨택트가 삭제되지 않습니다.
즐거찾는 컨택트 세부사항 표시	컨택트 이름을 클릭하여 해당 컨택트의 [컨택트 세부사항] 페이지를 표시합니다.
레코드 홈페이지 및 리스트의 선택 리스트에 나타나는 리스트 세트를 변경합니다..	리스트 세트 변경에 대한 자세한 내용은 레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 (페이지 140) 을 참조하십시오.

여러 고객사에 컨택트 연결

하나의 컨택트를 여러 고객사에 연결할 수 있습니다. 이 작업을 수행하려면 [컨택트 세부사항] 페이지 레이아웃에 고객사 관련 정보가 있어야 합니다. 페이지 레이아웃 변경에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

레코드 연결에 대한 자세한 내용은 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)을 참조하십시오.

컨택트 간의 관계 추적

컨택트 간의 관계를 추적하려면 [컨택트 관계] 페이지에 정보를 저장합니다. 예를 들어, 이 컨택트에 대한 개인 관계, 비즈니스 관계 및 사업 동료 등의 영향력 있는 관계를 추적할 수 있습니다.

이렇게 하려면 먼저 관계를 추적할 컨택트를 이 컨택트 레코드에 연결합니다. 이때 컨택트를 원하는 만큼 연결할 수 있습니다. 그런 다음 관계를 정의하고 기타 관련 정보를 추가합니다.

참고: 관계 추적 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

참고: 회사 관리자는 사용자정의 필드를 생성하여 컨택트 관계에 대한 추가 정보를 저장하고 해당 사용자정의 필드를 [컨택트 관계 편집] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 컨택트 관계 레코드에 접근할 수 있는 사용자가 사용자정의 필드의 정보를 보고 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에. 컨택트에 연결할 각 사용자에게 대해 컨택트 레코드를 생성합니다.

컨택트 간의 관계를 추적하려면

- 1 컨택트를 선택합니다.
컨택트 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [컨택트 관계] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 컨택트를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다.
 - 정보를 업데이트하려면 기존 컨택트 관계 행의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 3 [컨택트 관계 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
다음 표에서는 컨택트 간의 관계를 추적할 수 있는 몇 가지 필드를 설명합니다.

필드	비고
관련 연락처	[검색] 아이콘을 클릭하고 관계 및 정보를 추적할 연락처를 선택합니다. 필수 필드입니다.
역할	연락처 간의 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다. 기본값은 [지정되지 않음], [하위], [변호사], [배우자], [회계사], [도우미], [투자자], [은행원], [동거인], [부하 직원], [우수], [알려진 협회], [경쟁사], [친척] 또는 [에이전트]입니다. 회사 관리자가 드롭다운 리스트에 값을 추가하거나 변경할 수 있습니다.
역할 바꾸기	연락처 간의 역방향 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다. 기본값은 [지정되지 않음], [하위], [변호사], [배우자], [회계사], [도우미], [투자자], [은행원], [동거인], [부하 직원], [우수], [알려진 협회], [경쟁사], [친척] 또는 [에이전트]입니다. 회사 관리자가 드롭다운 리스트에 값을 추가하거나 변경할 수 있습니다.
시작일	기본값은 오늘 일자입니다. 이 필드에는 연락처 간 관계의 시작일을 기록할 수 있습니다.
종료일	이 필드에는 연락처 간 관계의 만료일을 기록할 수 있습니다.

컨택트별 매출 추적

컨택트별 매출 정보를 추적할 수 있습니다. 이를 통해 회사에서 컨택트 매출을 기초로 예측을 할 수 있습니다. 컨택트에 매출 레코드를 추가합니다.

참고: 매출 추적 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

그러면 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 제품, 제품 카테고리 또는 컨택트별 예측 매출을 추적합니다.
- 회사에서 컨택트 매출을 기초로 예측을 합니다.

회사에서 컨택트를 기초로 예측하는 경우 다음 기준에 맞는 레코드만 예측에 포함됩니다.

- 컨택트의 매출 레코드가 [미결], [보류] 또는 [마감] [상태]여야 합니다.
- 컨택트의 매출 레코드에 대한 [예측] 필드가 선택되어 있어야 합니다.
- 매출 레코드를 기회에 연결할 수 없습니다.

시작하기 전에. 회사에서는 사용할 예측 방법을 사용자에게 알려줘야 합니다. 회사에서는 기회, 기회 제품, 고객사, 컨택트 매출 또는 제품 수량 중 하나를 기초로 예측을 할 수 있습니다. 회사의 예측 방법에 따라 컨택트에 매출 레코드를 추가할 때 채워야 하는 필드가 결정됩니다.

컨택트에 매출을 추가하려면

- 1 컨택트를 선택합니다.
컨택트 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [매출] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

- 매출 레코드를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다.
- 매출 정보를 업데이트하려면 기존 매출 레코드 옆의 [편집] 링크를 클릭합니다.

3 [매출 편집] 페이지에서 [매출 필드]를 입력합니다. 자세한 내용은 [고객사별 매출 추적 \(페이지 273\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사에서 연락처 매출을 예측에 사용하지 않는 경우에는 [매출] 페이지의 [예측] 확인란 선택을 취소하는 것이 좋습니다.

4 레코드를 저장합니다.

소개 추가

컨такт 레코드에 추천인을 추가할 수 있습니다. 추천인을 새로 생성하면 레코드가 새 리드 레코드로 저장됩니다.

참고: 추천인 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

추천인을 추가하려면

- 1 컨택트를 선택합니다.
컨택트 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [추천인] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [추천인 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.
새 추천인에는 기본적으로 [자격 심사 중] 상태가 표시됩니다.

컨택트 관심사 추적

뮤추얼 펀드나 골프 등 컨택트가 관심을 표시한 제품, 서비스 또는 취미를 추적할 수 있습니다.

참고: 컨택트 관심사 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

컨택트 관심사를 추적하려면

- 1 컨택트를 선택합니다.
컨택트 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [컨택트 관심사] 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [컨택트 관심사] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

컨택트 분석

[컨택트 홈페이지]의 [고객사별 컨택트 분석] 섹션에는 사용자가 [지역], [시/도], [산업] 등의 고객사 기준으로 총 컨택트 수를 분석할 수 있도록 하는 차트가 표시됩니다. 이 정보를 사용하여 고객사 분포를 확인하고 기회 또는 취약 영역을 식별할 수 있습니다.

[컨택트 홈페이지]의 이 섹션에서는 포인터를 차트 위로 이동하여 특정 정보를 보거나, 세그먼트를 클릭하여 세부 보고서를 검토하거나, 드롭다운 리스트의 카테고리를 변경하여 동일한 데이터를 다각적으로 볼 수 있습니다.

통화 가능 시간 추적

컨택트(일반적으로 의사 또는 다른 건강 진료 기관)에 대한 통화 가능 시간을 기록 및 추적하려면 다음 절차에 따라 통화 가능 시간을 추가합니다. 이 레코드를 생성하면 지정된 주소에서 컨택트 가능 시간을 추적할 수 있습니다.

컨택트 레코드에는 방문 가능 시간이 0개 이상 포함될 수 있으며, 각각 방문 가능 시간이 0개 이상 포함될 수 있는 많은 주소가 있을 수 있습니다. 컨택트 방문에 대해 주소가 하나 이상 선택되어 있어야 하며, 선택한 주소의 해당 컨택트에 대한 방문 가능 시간 정보를 영업 담당자에게 표시할 수 있어야 합니다.

참고: [컨택트 가능 시간] 섹션을 컨택트 세부사항 페이지 또는 컨택트 통화 세부사항 페이지에 추가해야 할 수 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오. [컨택트 가능 시간] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

참고: 컨택트 가능 시간 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서만 사용할 수 있습니다.

통화 가능 시간을 추적하려면

- 1 [컨택트 세부사항] 페이지에서 스크롤하여 [컨택트 가능 시간] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 2 다음 표에 나와 있는 필드에 정보를 입력합니다.

필드	설명
요일	계획된 통화 요일(예: 월요일)입니다. Picklist를 사용하여 요일을 선택합니다. (필수)
시작 시간	계획된 통화 시작 시간입니다(예: 오전 11:00). 필수 필드입니다.
종료 시간	계획된 통화 종료 시간입니다(예: 오후 1:00 또는 13:00). (필수)
비고	통화에 대한 설명입니다.
주소	컨택트의 주소입니다. [검색] 선택기를 사용하여 주소를 선택합니다. (필수)

- 3 레코드를 저장합니다.
컨택트의 방문 가능 시간을 생성하면 Oracle CRM On Demand에서 컨택트에 대한 [컨택트 방문 세부사항] 페이지의 [컨택트 가능 시간] 섹션에도 방문 시간을 추가합니다. [컨택트 방문 세부사항] 페이지에서 방문 가능 시간 레코드를 추적할 수 있지만 생성할 수는 없습니다.
- 4 방문 가능 시간의 필드를 업데이트하려면 [컨택트 세부사항] 페이지에서 방문 가능 시간 레코드의 [편집]을 클릭합니다.
[컨택트 방문 세부사항] 페이지의 [컨택트 가능 시간] 섹션에서 임의 레코드의 [요일] 필드를 클릭하여 방문 가능 시간 세부사항을 볼 수 있습니다.

컨택트 지역 면허 추가

의료 면허는 영업 사원(예: 제약 영업 사원)이 컨택트(예: 의사)에게 사용한 샘플의 서명 검증에 사용됩니다. 해당 의사에게 진료 지역의 유효한 의료 면허가 있어야 합니다. *컨택트 지역 면허 레코드*는 컨택트(일반적으로 의사)의 면허 정보를 캡처합니다.

컨택트에 대한 지역 면허 레코드를 추가하려면 다음 절차를 수행합니다.

참고: [컨택트 세부사항] 페이지에 [컨택트 지역 면허] 관련 항목 섹션이 표시되지 않는 경우 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)에 설명된 대로 관련 항목 섹션을 추가하기

나 회사 관리자에게 문의하십시오. 이 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서만 사용할 수 있습니다.

컨택트 지역 면허를 추가하려면

- 1 [컨택트 세부사항] 페이지에서 스크롤하여 [컨택트 지역 면허] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 2 다음 표의 필드에 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다.

필드	설명
컨택트	이 지역 면허 레코드의 컨택트로, 일반적으로 의사 또는 제약 담당자입니다. [장부] 선택기를 사용하여 컨택트를 선택합니다.
면허 번호	컨택트의 면허 번호입니다(예: PS4231732). 필수 필드입니다.
시/도	면허 번호와 연결된 미국의 주 또는 관할 지역입니다. Picklist 리스트를 사용하여 주를 선택합니다(예: 뉴저지의 경우 NJ 선택). 참고: 관할 지역이 미국이 아닌 경우에는 필수 필드가 아닙니다.
만료일	면허가 만료되는 일자(MM/DD/YYYY)입니다(예: 10/31/2009). 달력 아이콘을 클릭하여 만료일을 선택합니다.
상태	면허 상태(활성 또는 비활성)입니다. Picklist를 사용하여 상태를 선택합니다.

차단된 컨택트 정보

회사에서 컨택트가 모든 제품에 대한 정보, 샘플 또는 판촉 항목을 수신하는 기능을 차단하려는 경우 회사 관리자가 컨택트를 차단할 수 있습니다. 컨택트가 차단되면 다음 작업을 수행할 때 오류 메시지가 표시됩니다.

- 컨택트에 대한 새 컨택트 통화 생성
- 컨택트에 대한 기존 컨택트 통화 레코드 제출
컨택트가 차단되기 전에 컨택트 통화가 계획되거나 진행 중일 수 있습니다. 컨택트 통화가 제출되기 전에 컨택트가 차단되면 컨택트 통화를 제출할 수 없습니다.
- 컨택트를 고객사 통화에 대한 참석자로 추가
- 차단된 컨택트가 고객사 통화의 기본 컨택트인 경우 기존 고객사 통화 레코드 제출
통화의 기본 컨택트가 차단되기 전에 고객사 통화가 계획되거나 진행 중일 수 있습니다. 고객사 통화가 제출되기 전에 기본 컨택트가 차단되면 통화에 대해 차단되지 않은 대체 기본 컨택트를 지정하는 경우에만 고객사 통화 레코드를 제출할 수 있습니다.

컨택트 차단에 대한 자세한 내용은 [컨택트 차단 \(페이지 295\)](#)을 참조하십시오.

컨택트 차단

컨택트 레코드의 [차단된 사유 코드] 필드에서 값을 선택하여 컨택트를 차단합니다. 기본적으로 필드에 대해 다음 값이 제공되지만 회사에서 필드에 대한 사용자정의 값을 추가할 수 있습니다.

- **비즈니스.** 상위 레벨 비즈니스 결정이므로 컨택트는 제품 정보 및 제품 샘플을 받는 기능이 차단됩니다.
- **표시되지 않음.** 컨택트가 모든 제품 세트를 보는 기능을 제한하는 비즈니스 결정이므로 컨택트는 제품 정보 및 제품 샘플을 받는 기능이 차단됩니다.
- **배송되지 않음.** 제품이 의사에게 배송되는 기능을 허용하지 않는 비즈니스 결정이므로 컨택트는 제품 정보 및 제품 샘플을 받는 기능이 차단됩니다.

- **HR.** 제품이 의사와 공유되는 기능을 허용하지 않는 인적 리소스 결정이므로 연락처는 제품 정보 및 제품 샘플을 받는 기능이 차단됩니다.
- **법적.** 연락처의 법적 검토이므로 연락처는 제품 정보 및 제품 샘플을 받는 기능이 차단됩니다.

사용자정의 값을 필드에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오. 연락처가 차단되는 경우 발생하는 상황에 대한 자세한 내용은 [차단된 연락처 정보 \(페이지 295\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. [차단된 사유 코드] 필드는 해당 역할에 대한 [연락처 세부사항] 페이지에 있어야 합니다. 필드를 페이지 레이아웃에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오.

연락처를 차단하려면 다음을 수행합니다.

- 1 차단할 연락처를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [연락처 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [연락처 편집] 페이지의 [차단된 사유 코드] 필드에서 적절한 코드를 선택합니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.

연락처의 차단된 제품 정보

이 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과 관련됩니다. 회사 관리자는 연락처가 제품 하나 이상에 대한 정보, 샘플 또는 관측 항목을 받는 기능이 차단되도록 지정할 수 있습니다. [연락처 세부사항] 페이지의 차단된 제품 관련 정보 섹션에서 연락처에 대해 차단된 제품을 읽기 전용으로 볼 수 있습니다. [연락처 세부사항] 페이지의 [차단된 제품] 관련 정보 섹션에서 차단된 제품 레코드를 추가, 업데이트, 제거 또는 삭제할 수 있습니다.

참고: [차단된 제품] 관련 정보 섹션이 [연락처 세부사항] 페이지에 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

연락처의 제품 차단에 대한 자세한 내용은 [차단된 제품 \(페이지 618\)](#)을 참조하십시오.

Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기

영업 담당자는 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 추가 제품인 Oracle Eloqua Engage를 사용하여 개별적으로 또는 리스트에서 고객 연락처 및 리드에게 마케팅 전자메일을 보낼 수 있습니다. 전자메일은 Oracle Eloqua Engage를 통해 전송되기 때문에 전자메일을 추적하고 리드 스코어 지정 및 자격 심사에 사용할 수 있으며 수신자가 전자메일을 열었는지 확인할 수 있습니다. Oracle Eloqua Engage에 대한 자세한 내용은 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 웹 사이트](#)를 참조하십시오.

참고: 회사에서 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage를 사용하려면 필수 라이선스를 구입해야 합니다. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage는 둘 다 Oracle CRM On Demand에서 별도로 라이선스가 부여되는 제품입니다.

연락처 또는 리드 세부사항 페이지에서 [전자메일 수신 안함] 확인란이 선택된 연락처 또는 리드에 대해서는 Oracle CRM On Demand에서 전자메일 주소를 Oracle Eloqua Engage에 보내지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서 생성한 모든 새 연락처 또는 리드는 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service와 동기화된 후 Oracle Eloqua Engage에서 마케팅 전자메일을 받을 수 있습니다. 마케팅 전자메일이나 유사한 통신 수신에서 연락처 가입 탈퇴 등 연락처 또는 리드에 대해 적용한 모든 옵트아웃 설정이 Oracle Eloqua Engage에 적용됩니다. Oracle CRM On Demand에서 [전자메일 수신 안함] 설정을 선택 취소했으며 해당 연락처 또는 리드가 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service에 기록된 대로 전자메일 통신을 옵트인 또는 가입한 경우에만 연락처 또는 리드가 전자메일 통신을 받습니다.

리스트에서 보낼 수 있는 전자메일 수에 대한 제한

한 번에 보낼 수 있는 전자메일 수에는 제한이 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 리스트를 통해 전자메일을 보내는 경우 보내는 전자메일 수가 Oracle CRM On Demand에서 보고 있는 현재 페이지에 표시된 레코드 수로 제한됩니다. 리스트가 25개 행을 표시하도록 설정되었지만 전체 리스트에 100개 레코드가 있는 경우 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 현재 페이지에 표시된 25개 레코드를 보냅니다. 또한 브라우저는 Oracle CRM On Demand에서 URL을 통해 Oracle Eloqua Engage에 전달할 수 있는 매개변수의 길이를 2048자로 제한합니다. URL에 포함된 주소 리스트가 2048자를 초과할 경우 리스트의 레코드 수를 줄이라는 오류 메시지가 표시됩니다. Microsoft Internet Explorer 브라우저의 경우 총 URL 길이가 2000자로 제한됩니다. 평균 전자메일 길이를 25자로 가정할 경우 이러한 브라우저 제한을 방지하기 위해 한 번에 보내는 전자메일 수를 40개 이하로 줄이는 것이 좋습니다. 모범 사례는 리스트에서 한 번에 최대 25개의 전자메일을 보내는 것입니다.

시작하기 전에. 사용자 역할에 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 통합 권한이 있어야 합니다. 사용자 역할에서 이 권한을 사용할 수 없는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오. 또한 관리자가 [Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성 \(페이지 1798\)](#)의 설명에 따라 전자메일 배달을 구성해야 합니다. 또한 회사, 사용자 이름, 비밀번호 등의 사인인 자격 증명이 Oracle Eloqua Engage에 대해 설정되어 있어야 합니다.

Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일을 보내려면

- 1 [컨택트 세부사항], [컨택트 리스트], [리드 세부사항] 또는 [리드 리스트] 페이지로 이동합니다.
- 2 세부사항 또는 리스트 페이지의 맨 위에서 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭합니다.
 컨택트 또는 리드 세부사항 페이지에서 [전자메일 수신 안함] 확인란을 선택한 경우 [세부사항] 페이지에서 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭하면 [전자메일 수신 안함] 필드가 선택되었으며 컨택트 또는 리드에게 전자메일이 수신되지 않는다는 메시지가 표시됩니다. 리스트 페이지에서 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭하면 컨택트 리스트 또는 리드 리스트의 모든 레코드에 [전자메일 수신 안함] 확인란이 선택된 경우에만 이 메시지가 표시됩니다.
 컨택트 또는 리드 세부사항 페이지의 [전자메일] 필드를 채우지 않은 경우 [세부사항] 페이지에서 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭하면 계속하려면 [전자메일] 필드를 채워야 한다는 경고 메시지가 표시됩니다. 리스트 페이지에서 [Engage를 통해 전자메일 보내기]를 클릭하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 [전자메일] 필드가 Oracle Eloqua Engage로 설정된 컨택트 리스트 또는 리드 리스트의 레코드만 보냅니다.
- 3 Oracle Eloqua Engage의 사인인 화면에서 자격 증명을 입력하고 [사인인]을 클릭합니다.
팁: Oracle Eloqua Engage에 접근할 때마다 자격 증명을 입력하지 않으려면 [내 정보 저장]을 클릭합니다.
- 4 [템플릿 선택] 창에서 마케팅 전자메일에 사용할 템플릿 이름을 선택합니다.
 Oracle Eloqua Engage는 Oracle CRM On Demand에서 [전자메일] 필드가 채워져 있는 컨택트 또는 리드의 전자메일 주소를 전자메일의 [수신:] 필드에 삽입합니다.
- 5 Engage 창에서 전자메일의 콘텐츠를 검토하고 필요에 따라 콘텐츠를 개인화합니다.
- 6 전자메일을 보내려면 Engage 창에서 [보내기]를 클릭합니다.

관련 항목

마케팅 전자메일과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성 \(페이지 1798\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 웹 사이트](#)

컨택트 필드

[컨택트 편집] 페이지에서는 컨택트를 추가하거나 기존 컨택트의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [컨택트 편집] 페이지에는 컨택트에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [컨택트 리스트] 페이지와 [컨택트 세부사항] 페이지에서 컨택트 정보를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 컨택트 정보	
고객사	컨택트가 연결된 고객사입니다. 참고: 하나의 컨택트를 여러 고객사에 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 여러 고객사에 컨택트 연결 (페이지 291) 을 참조하십시오.
전자메일	컨택트의 전자메일 주소입니다. 전자메일 주소에서 사용하도록 지원되는 문자에 대한 자세한 내용은 전자메일 주소의 특수 문자 정보 (페이지 60) 를 참조하십시오.
옵트인	정보 공유 또는 마케팅 통신에 참여하기로 고객이 명시적으로 선택했음을 나타내는 데 사용됩니다(미국 및 유럽 전용).
옵트아웃	정보 공유 또는 마케팅 통신 수신을 허용하지 <i>않기</i> 로 명시적으로 선택했음을 나타내는 데 사용됩니다(미국 및 유럽 전용).
컨택트 세부 정보	
컨택트 유형	잠재고객, 적격 리드, 고객, 파트너, 클라이언트 및 경쟁사와 같은 컨택트 유형입니다. 고객 값은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에 관련됩니다. 참고: 이 필드에서 [고객] 값을 선택하면 [고객 이후 일자] 필드가 현재 일자로 자동으로 채워집니다.
부서	컨택트의 부서 이름입니다.
관리자	컨택트의 관리자 이름입니다.
리드 소스	광고, 직접 우편, 전자메일, 웹 사이트 등과 같은 컨택트의 리드 소스입니다.
소스 캠페인	컨택트를 생성하는 캠페인입니다. 컨택트가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 컨택트가 사용자에게 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.
비서 이름	컨택트의 비서 이름입니다.
비서 전화 번호	컨택트 비서의 전화 번호입니다.
비공개	컨택트가 비공개용이고 다른 사용자는 볼 수 없음을 나타냅니다.

필드	설명
전자메일 수신 안함	컨택트가 전자메일 받기를 원하지 않음을 나타냅니다.
학위	기본값은 PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., 공인 약사, 이학 석사, 치과 의사, LPN 및 공중 위생학 석사입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
시장 잠재 가치	기본값은 상, 중, 하입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
통화 빈도	기본값은 표시 안함, 연간 1-2회, 3-4회 및 5회 이상입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
YTD 판매	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
경로	기본값은 경로 1, 경로 2, 경로 3 및 경로 4입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
차단된 사유 코드	이 필드의 값은 컨택트가 모든 제품에 대한 정보, 샘플 또는 판촉 항목을 받는 기능이 차단됨을 나타냅니다. 컨택트 차단 기능에 대한 자세한 내용은 차단된 컨택트 정보 (페이지 295) 및 컨택트 차단 (페이지 295) 을 참조하십시오.
최종 통화일	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
통화 가능 시간	컨택트에게 연락 가능한 시간을 나타냅니다. 기본값은 이른 오후, 이른 아침, 저녁, 늦은 오후, 중간 아침 및 토요일입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
추가 정보	
고객사 주소 필드	기본 주소입니다. 컨택트에 연결된 고객사에서 상속됩니다. 읽기 전용입니다.
컨택트 주소 필드	컨택트의 대체 주소입니다. 참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 컨택트 주소는 읽기 전용이며 주소 필드는 공유 주소의 요구 사항에 맞게 변경됩니다. 회사의 다른 사용자가 비공개 컨택트에 대한 공유 주소 데이터를 볼 수 있습니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 주소 를 참조하십시오.
담당자	컨택트 레코드 담당자의 별칭입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 해당 관리자가 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. [컨택트 팀] 또는 [고객사 팀] 페이지를 통해 컨택트 레코드를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 다른 사용자와 레코드를 공유하는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144) 를 참조하십시오.

필드	설명
	회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	컨택트에 대한 추가 정보입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
사용 가능한 섹션	
현재 투자 구성	기본값은 적극적, 보통 및 보수적입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
목표	기본값은 자본 보존, 수입, 수입/증가, 균형, 증가, 적극적 증가 및 국제적 분산입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
세그먼트	기본값은 화이트 칼라, 블루 칼라, 시골/농사, 대중 소매층, 대중 부유층, 소수 부유층, 펜타 밀리어네어 및 극소수 부유층입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
경험 수준	기본값은 없음, 제한됨, 양호 및 광범위입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
위험 프로필	기본값은 [보수적], [보통] 및 [적극적]입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
기본 목표	기본값은 자녀 교육을 위한 저축, 대학을 위한 저축, 새 집, 재산 축적, 상속 계획, 자산 보존 및 은퇴입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
생애 사건	기본값은 결혼, 자녀 출생, 은퇴, 이혼 및 기타입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
투자 기간	기본값은 단기, 중기 및 장기입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
등급	기본값은 금, 은, 동, 상위 100, 상, 중 및 하입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 부채	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 순 가치	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

필드	설명
총 수입	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 자산	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 비용	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
신용도	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.
결혼 여부	기본값은 미혼, 이혼, 결혼, 동거, 별거, 과부 및 홀아비입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
소유/임대	기본값은 소유 또는 임대입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
주택 가격	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
생년월일	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
적용 세율	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
고객 ID	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
성별	기본값은 F 및 M입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
자영업	이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
고객 이후 일자	컨택트 유형이 [클라이언트]로 설정되면 자동으로 현재 일자로 채워집니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
추천인	컨택트를 참조한 사용자입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
적격 심사일	클라이언트가 적격 상태가 되면 자동으로 현재 일자로 채워집니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
상태	컨택트의 상태입니다. 기본값은 [활성], [유휴 보관] 또는 [종료 보관]입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
직업	클라이언트의 직업입니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

기회

[기회] 페이지에서는 기회를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *기회*는 일정 시점에서 매출 예측에 포함될 수 있는 예상 영업 거래입니다.

적격 리드를 기회로 전환하여 기회를 생성하거나 기존 고객사 또는 연락처에 대한 새 기회를 생성할 수 있습니다.

거래를 마감할 때 기회 레코드를 사용하면 판매 파이프라인을 관리하는 데 도움이 됩니다. 모든 기회 정보는 한 곳에 표시되며 관련 리드, 연락처 및 고객사 정보에 연결됩니다. 또한 이 정보는 기회와 고객에 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

기회 및 예측 정보

기회는 영업 프로세스의 특정 지점에 도달한 경우 영업 예측에 포함할 수 있는 잠재적 수익 창출 거래입니다. 기회 또는 제품 매출 레코드가 예측에 포함할 수 있는 것으로 간주하려면 레코드는 예측 기간 내의 마감일을 가져야 하고 예측 참가자가 담당해야 합니다. 예측 기간 및 참가자는 예측 정의의 일부로 결정됩니다. 예측에 대한 자세한 내용은 [예측 \(페이지 321\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사에서 역할과 기회 유형에 따라 서로 다른 영업 프로세스를 설정할 수 있습니다. 기회 유형을 기반으로 하는 영업 프로세스는 사용자 역할을 기반으로 하는 기본 영업 프로세스보다 우선합니다. 기회를 생성하면 사용자 역할에 대한 기본 영업 프로세스가 기회에 할당됩니다. 영업 프로세스가 할당된 기회 유형을 선택하는 경우 기회에 대한 영업 프로세스는 선택한 기회 유형에 의해 결정됩니다.

기회 레코드 관리에 대한 팁

거래를 마감할 때 해당 기회 정보를 갱신함으로써 팀 멤버 간의 의사 소통뿐 아니라 예측 및 보고서 작성을 보다 정확하게 수행할 수 있습니다. 특히 기회 세부사항 페이지의 특정 필드를 최신 상태로 유지하는 것이 중요합니다.

- [매출], [마감일] 및 [영업 단계] 필드는 파이프라인 내역을 추적하는 데 중요하며 추세 분석 및 예측에 사용됩니다.
- 회사에서 기회를 기초로 예측하는 경우 기회 레코드의 [예측] 확인란을 선택하여 영업 프로세스에서 적절한 시기의 예측 매출에 해당 기회를 추가합니다. 회사에서 제품을 기초로 예측하는 경우에는 연결된 제품의 [예측] 확인란을 선택합니다.

영업 단계

모든 영업 프로세스는 특정 단계로 정의됩니다. 각 영업 단계에는 특정 활동과 인도물이 있으며 경우에 따라 기회가 다음 영업 단계로 진행되기 전에 완료해야 하는 태스크도 있습니다. 기회 작업 시 회사 영업 주기의 각 단계에 대해 명확하게 정의된 기준을 사용하여 기회를 평가해야 합니다.

- 기준에 맞으면 기회 레코드의 [영업 단계] 필드를 업데이트합니다.
- 기본적으로 기회 레코드의 [가능성 %] 필드에는 해당 기회에 대해 선택된 영업 단계에 관련된 값이 표시됩니다. 필요한 경우 해당 [영업 단계]에 있는 특정 기회를 더 잘 반영하도록 값을 변경할 수 있습니다. 그러나 대량 업데이트 기능을 사용하여 영업 단계를 변경하는 경우가 아니면 영업 단계가 변경될 경우 [가능성 %] 필드의 값이 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 값으로 자동으로 업데이트됩니다. 대량 업데이트 기능을 사용하여 하나 이상의 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드의 값을 변경하는 경우 레코드의 [가능성 %] 필드에 있는 값은 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 비율로 업데이트되지 않습니다.
- [예측 매출] 필드에는 [매출] 필드 값에 [가능성 %] 필드의 값을 곱한 결과가 지정된 통화 단위로 표시됩니다. 이 값은 예측에 사용됩니다.
- 영업 주기의 다음 단계에 대한 기준을 반영하려면 [다음 단계] 필드를 업데이트합니다.

검색 및 리스트 필터의 영업 단계 정보

검색 기준 및 리스트 필터에서 선택할 수 있는 영업 단계는 다음과 같이 결정됩니다.

- 작업 표시줄의 기회 레코드 유형 목표 검색에서 [영업 단계] 필드를 검색 필드로 사용할 수 있는 경우 사용자 역할에 대해 지정된 영업 프로세스와 관련된 영업 단계 또는 역할에 대해 지정된 영업 프로세스가 없는 경우 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계만 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 영업 단계는 작업 표시줄에서 [기회 유형] 필드를 검색 필드로 사용할 수 있고 검색할 기회 유형을 선택한 경우에도 기회 유형에 의해 제한되지 않습니다.
- 기회 레코드 유형의 고급 검색에서 Oracle CRM On Demand에 존재하는 모든 영업 단계를 [영업 단계] 필드의 필터 값으로 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 필터 값은 사용자 역할에 대해 기본 영업 프로세스가 지정된

있거나 기회 유형을 검색 필터로 선택한 경우에도 특정 영업 프로세스에 대한 영업 단계로 제한되지 않습니다.

- 기회 레코드 유형에 대한 리스트 필터를 설정하는 경우 Oracle CRM On Demand에 존재하는 모든 영업 단계를 [영업 단계] 필드의 필터 값으로 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 필터 값은 사용자 역할에 대해 기본 영업 프로세스가 지정되었거나 기회 유형을 리스트 필터로 선택한 경우에도 특정 영업 프로세스에 대한 영업 단계로 제한되지 않습니다.

예측

Oracle CRM On Demand에서 예측을 생성할 때 예측 방법에 따라 포함될 레코드, 필드 및 데이터가 결정됩니다. 특정 조건이 충족되면 예측에 다음 레코드가 포함됩니다.

- **마감일.** Oracle CRM On Demand에서는 기회 또는 제품 매출 레코드의 마감일이 예측 기간 내에 속하는지 확인합니다.
 - 회사에서 기회 매출을 기초로 예측하는 경우 기회 레코드(단독으로 또는 제품에 연결되어)는 예측 기간 내에 속하는 마감일을 표시해야 합니다.
 - 회사에서 제품 매출을 기초로 예측하는 경우 제품 매출 레코드는 예측 기간 내에 속하는 마감일을 표시해야 합니다.

- **예측 매출.** Oracle CRM On Demand에서는 다음과 같이 예측 매출 예측 데이터가 계산됩니다. 기회 또는 제품 매출 레코드의 [예측 매출] 필드 값 합계를 계산하여 [예측] 레코드의 [예측 매출] 필드에 표시합니다.

참고: 기회 예측 매출에서 기회 제품에 따라 예측 매출을 정확하게 반영하려면 회사 프로필에서 [제품 평균화 가능성 사용] 옵션을 선택해야 합니다. 제품 가능성 평균화 기능을 사용하도록 설정하면 각 제품 매출 레코드에 대한 가능성 백분율([가능성 %] 필드에 기록된)이 계산의 일부로 포함됩니다. 또한 기회 프로필에서 [기회 합계 자동 업데이트 사용] 옵션이 선택되지 않은 경우 [총 기회 업데이트] 단추를 클릭하여 기회의 예측 매출을 업데이트해야 합니다. 기회 합계 갱신에 대한 자세한 내용은 기회에 제품 연결 (참조 [Linking Products to Opportunities](#) 페이지 308)을 참조하십시오.

- **파이프라인.** Oracle CRM On Demand에서는 상태에 상관없이 예측 기간 내 모든 예상 거래에 대해 기회 또는 제품 매출 레코드의 [매출] 필드에 대한 합계를 계산하고 예측 레코드의 [파이프라인] 필드에 합계를 표시하는 방법으로 파이프라인 예측 데이터가 계산됩니다.

참고: 반복 제품 매출의 경우 총 제품 매출이 아니라 예측 기간에 속하는 매출 금액만 포함됩니다.

- **예측.** Oracle CRM On Demand에서 [예측] 확인란이 선택된 레코드의 [매출] 필드 데이터를 가져와 예측 레코드의 [예측] 필드에 합계를 표시합니다.
 - 회사에서 기회를 기초로 예측하는 경우 [예측] 확인란이 선택된 기회 레코드가 포함됩니다.
 - 회사에서 제품을 기초로 예측하는 경우 [예측] 확인란이 선택된 제품 매출 레코드가 포함됩니다.

참고: 예측 플래그는 기회가 마감될 가능성이 높다는 것을 나타냅니다. 따라서 이 플래그가 선택된 경우 해당 매출이 예측 매출 합계에 포함됩니다.

예측 플래그는 기회 또는 제품 매출 레코드가 전체 예측 레코드의 일부인지 여부를 결정하지 않습니다.

- **마감 매출.** Oracle CRM On Demand에서 마감-수주 영업 단계를 가진 레코드의 [매출] 필드 데이터를 가져와 예측 레코드의 [마감 매출] 필드에 합계를 표시합니다.
 - 회사에서 기회를 기초로 예측하는 경우 예측 기간 내에 마감일이 속하는 기회 레코드가 포함됩니다.
 - 회사에서 제품을 기초로 예측하는 경우 예측 기간 내에 시작일/마감일이 속하는 제품 매출 레코드가 포함됩니다.

참고: 반복 제품 매출의 경우 총 제품 매출이 아니라 예측 기간에 속하는 매출 금액만 포함됩니다.

기회 홈페이지 작업

[기회 홈페이지]는 기회 관리를 시작하는 위치입니다.

참고: [기회 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

기회 생성

[최근 확인한 기회] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 기회를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [기회 필드 \(페이지 318\)](#)를 참조하십시오.

기회 리스트 작업

[기회 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 기회에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

기회 리스트	필터
전체 기회	사용자가 볼 수 있는 전체 기회
마감된 전체 기회	[영업 단계] 필드가 [마감/수주]로 설정된 기회
전체 주요 기회	매출이 100,000보다 큰 기회
최근 생성한 기회	사용자가 볼 수 있는 전체 기회(생성일을 기준으로 정렬됨)
최근 수정한 기회	사용자가 볼 수 있는 전체 기회(수정일을 기준으로 정렬됨)
내 예측 기회	[예측] 확인란이 선택된 기회
내 기회	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 기회
내 상위 기회	[우선 순위] 필드가 [높음]으로 설정된, 사용자가 담당하는 기회
최근 생성된 기회	사용자가 생성한 전체 기회(생성일을 기준으로 정렬됨)
최근 수정된 기회	사용자가 수정한 전체 기회(생성일을 기준으로 정렬됨)

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 기회 보기

[최근 본 기회] 섹션에는 최근에 본 기회가 표시됩니다.

기회 태스크 작업

[내 미결 기회 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 만기일별, 우선 순위별로 차례로 정렬되어 표시됩니다. 사용자나 관리자가 만기일 또는 우선 순위를 설정합니다. [1-상], [2-중], [3-하] 등의 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- 태스크를 검토하려면 [제목] 링크를 클릭합니다.
- 태스크와 관련된 기회를 검토하려면 기회 이름을 클릭합니다.
- 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보고서를 사용하여 파이프라인 분석

[기회 홈페이지]에 하나 이상의 보고서 섹션이 표시될 수 있습니다. 회사 관리자가 페이지에 표시되는 보고서 섹션을 지정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 분기별 파이프라인 분석을 차트 형식으로 보여 주는 [현재 분기의 파이프라인 분석] 섹션이 표시됩니다. [현재 분기의 파이프라인 분석] 섹션 사용에 대한 자세한 내용은 [파이프라인 분석 \(페이지 314\)](#)을 참조하십시오.

기회 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [기회 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [기회 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

기회 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [기회 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [기회 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

기회 관리

기회를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 기회 재할당 ([페이지 306](#))
- 기회의 파트너 및 경쟁사 추적 ([페이지 307](#))
- 영업 프로세스 지도에 접근 ([페이지 307](#))
- 기회에 제품 연결 (참조 [Linking Products to Opportunities](#) [페이지 308](#))(제품 매출 추적 허용)
- 파이프라인 분석 ([페이지 314](#))
- 기회에서 특별 가격 책정 요청 생성 ([페이지 314](#))
- 상위 및 하위 기회 지정 ([페이지 314](#))
- 기회에서 거래 등록 생성 ([페이지 315](#))
- 팀 멤버 간에 기회 매출 분할 ([페이지 316](#))
- 자산 추적 ([페이지 271](#))(기회에 제품을 자산으로 연결할 수 있음)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 ([페이지 51](#))

- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)
- 평가 스크립트 사용 (페이지 166)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 영업 단계 및 대량 업데이트 기능 정보 (페이지 317)
- Oracle Social Network 작업 (페이지 405)

기회 재할당

접근 레벨에서 작업 수행을 허용하는 경우 기회 레코드에서 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 변경하여 기회를 수동으로 재할당할 수 있습니다.

참고: 회사 관리자가 기회 레코드 유형에 대해 구성하는 레코드 소유권 모드에 따라 기회를 담당자 또는 기본 사용자정의 장부에 할당할 수 있지만 기회 레코드를 담당자 및 기본 사용자정의 장부에 둘 다 할당할 수는 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

회사에서 할당 관리자를 사용하고 기회 레코드 유형이 레코드 소유권의 사용자 모드 또는 혼합 모드에 대해 구성된 경우 요청에서 [기회 재할당] 확인란을 선택하여 새 담당자에 기회를 재할당할 수도 있습니다.

기회를 재할당하려면

- 1 재할당할 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기](#) (페이지 74)를 참조하십시오.
- 2 기회 세부사항 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [기회 편집] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [담당자] 필드나 [장부] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 [검색] 창에서 다른 사용자를 선택합니다.
 - [기회 재할당] 확인란을 선택하여 기회를 재할당하도록 할당 관리자를 트리거합니다.

참고: 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

- 4 변경 사항을 저장합니다.

참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사 할당 규칙의 복잡성, 재할당할 레코드 수 및 현재 시스템 로드에서 달라질 수 있습니다.

기회의 파트너 및 경쟁사 추적

Oracle CRM On Demand에서는 기회의 파트너 또는 경쟁사 정보를 추적할 수 있는 영역을 제공합니다. 예를 들어, 기회 XYZ와 함께 비즈니스를 수행하는 회사(고객사)나 기회 XYZ의 경쟁사인 회사(고객사)를 추적할 수 있습니다.

파트너나 경쟁사를 추적하려면 우선 파트너 또는 경쟁사 역할을 하는 고객사를 기회 레코드에 연결해야 합니다. 파트너나 경쟁사 고객사는 원하는 만큼 연결할 수 있습니다. 그런 다음 [기회 파트너 편집] 또는 [기회 경쟁사 편집] 페이지에 파트너나 경쟁사의 장단점과 같은 정보를 추가합니다.

시작하기 전에. 기회에 연결할 각 파트너 또는 경쟁사에 대해 고객사 레코드를 생성합니다. 레코드 추가에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

기회의 파트너 및 경쟁사 정보를 추적하려면

- 1 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 [기회 파트너] 또는 [기회 경쟁사] 섹션으로 스크롤하고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 고객사를 연결하려면 [추가]를 클릭합니다.
 - 정보를 업데이트하려면 기존 파트너 또는 경쟁사의 옆에 있는 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 3 [기회 파트너 편집] 또는 [기회 경쟁사 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
다음 표에서는 파트너 또는 경쟁사 정보를 추적할 수 있는 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
기회 파트너	[검색] 아이콘을 클릭하고 이 기회를 처리할 때 파트너로 관계 및 정보를 추적할 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다.
기회 경쟁사	[검색] 아이콘을 클릭하고 이 기회의 경쟁사로 관계 및 정보를 추적할 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다.
역할	기회와 이 고객사 간의 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다.
역할 바꾸기	역방향 관계 또는 역할을 정의하는 옵션을 선택합니다.
시작일	이 필드에는 파트너십의 시작일을 기록할 수 있습니다. 기본값은 오늘 일자입니다. 필수 필드입니다.
종료일	이 필드에는 파트너십의 만료일을 기록할 수 있습니다.
기본 컨택트	이 기회의 주요 파트너 또는 경쟁사 컨택트입니다.

- 4 레코드를 저장합니다.

영업 프로세스 지도에 접근

기회의 영업 단계마다 해당 비즈니스 관례에 따라 회사에서 특정 정보를 수집해야 할 수 있습니다. 이러한 정보 제공을 안내하기 위해 회사 관리자가 영업 프로세스의 각 단계에 후속 태스크를 설정하고, 특정 정보를 입력하도록 요청하고, 사용자가 검토할 정보를 추가할 수 있습니다.

참고: 회사에서 역할과 기회 유형에 따라 서로 다른 영업 프로세스(단계, 가능성 및 지도 정보)를 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 한 영업 담당자는 제품을 판매하고 다른 영업 담당자는 서비스를 판매할 경우 서로 다른 역할에 연결되므로 각 영업 담당자에게 나타나는 영업 단계의 옵션과 영업 프로세스 지도의 지침이 다를 수 있습니다.

영업 단계 관련 지도 정보에 접근하려면

- 1 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 [지도] 단추를 클릭합니다.
- 3 [프로세스 지도] 페이지에서 회사 관리자가 설정한 정보를 검토하고 그에 따라 기회 레코드를 업데이트합니다.
팁: [프로세스 지도] 페이지를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 정보를 인쇄할 수 있습니다.
참고: 자세한 내용을 참조하려면 [유용한 정보] 섹션의 첨부파일 행에서 [보기]를 클릭합니다.
- 4 기회를 업데이트하려면 [편집]을 클릭하고 지도 지침에 맞게 레코드 정보를 수정합니다.
- 5 기회 레코드를 저장합니다.
- 6 [영업 단계] 필드를 업데이트하면 필수 필드를 입력하라는 메시지가 나타납니다. 또한 일부 필드는 특정 값으로 기본 설정되어 있지만 이들 값을 업데이트할 수 있습니다.
- 7 [프로세스 지도] 창에서 [단기]를 클릭합니다.

회사 관리자가 해당 기능을 설정한 경우 레코드 저장 시 몇몇 태스크가 이 기회 및 이 기회의 연결된 고객사에 추가됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 \(페이지 1519\)](#)

Linking Products to Opportunities

You can link products to opportunities to:

- Track which products belong to the opportunity
- Calculate opportunity revenue based on product revenue
- Base your company's forecasts on product revenue and product quantities

You can also link a product to an opportunity when you create the opportunity. If your company administrator has enabled the Save and Add Product button on the Opportunity Edit page, you can click the Save and Add Product button to save the new opportunity record and navigate directly to the Opportunity Product Revenue Edit page. If you cancel adding the product revenue record, then Oracle CRM On Demand displays the Opportunity Detail page for the previously saved opportunity record.

In the standard application, the Product Category field in opportunity product revenue records is read-only, and the correct product category for the product is automatically selected. If your administrator makes the Product Category field editable for opportunity product revenue records, then you can select a product category. However, if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then you receive an error message when you try to save an opportunity product revenue record if you select a product category that is not related to the product. Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship in Opportunity Product Revenue check box on the company profile.

If your user role has at least one of the following privileges, then you can use the Mass Update feature to update the values in a group of product revenue records linked to an opportunity at the same time:

- Mass Update Any Field
- Mass Update Editable Fields Available on the Page Layout

The Mass Update button is available in the Opportunity Product Revenues section of the Opportunity Detail page and is also available in the Opportunity Product Revenue List page, which opens when you click the Show Full List link in the Opportunity Product Revenues section of the Opportunity Detail page.

NOTE: 사용자 역할에 [페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드 대량 업데이트] 권한이 있고 [임의 필드 대량 업데이트] 권한은 없는 경우 대량 업데이트를 통해 업데이트할 수 있는 필드 집합이 제한됩니다. You can update only the fields that are editable for you on the Detail page layout that is assigned to your user role for the record type. For record types that have a dynamic layout, you can update only the fields on a record that are editable for you on the Detail page layout that applies to that record. For more information about the Mass Update feature, see Updating Groups of Records (참조 레코드 그룹 갱신 페이지 147).

About Updating Opportunity Totals

Depending on your company setup, the revenue and expected revenue on an opportunity might be automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. If your administrator selects the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated whenever you make a change to a product that is linked to that opportunity. Similarly, the revenue and expected revenue on an opportunity are automatically updated when you link a product to the opportunity, or remove a product from the opportunity.

If your administrator does not select the Enable Automatic Update of Opportunity Totals option on the company profile, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not automatically updated when you update the products that are linked to the opportunity. Instead, the Update Opportunity Totals button is available in the title bar of the Opportunity Product Revenues related information section in the Opportunity Detail page. To update the revenue and expected revenue on the opportunity after you make a change to any of the products that are linked to an opportunity, you must click the Update Opportunity Totals button.

For the Update Opportunity Totals button to work correctly, the Quantity and Revenue fields on the Product Revenue Edit page must be displayed and populated. Your administrator can customize your page layout to make these fields available.

About Product Probability Averaging

When the opportunity revenue is calculated, the calculation that is performed depends on whether the Product Probability Averaging Enabled option is enabled on the company profile, as follows:

- If the Product Probability Averaging Enabled option is selected, then Oracle CRM On Demand uses each linked product to update the Revenue field and the Probability percentage field on the opportunity. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the average probability for all linked products.
- If the Product Probability Averaging Enabled option is not selected on the company profile, then Oracle CRM On Demand uses the total product revenue for each linked product to update the Revenue field on the opportunity. The value in the Probability percentage field on the opportunity is not updated. Therefore, the Expected Revenue is calculated using the existing percentage in the Probability percentage field on the opportunity.

NOTE: The method of calculating the Expected Revenue is the same regardless of the setting of the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box on the company profile.

Before you begin:

- Your company needs to inform you of the forecasting method it wants to use. The company forecasting method determines which fields you must select when linking products to your opportunities.
- 레코드 그룹을 업데이트하려면 사용자 역할에 임의 필드를 대량 업데이트하는 권한 또는 페이지 레이아웃에서 사용 가능한 편집 가능 필드를 대량 업데이트하는 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.

To link products to opportunities

- 1 Select the opportunity.
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll down to the Opportunity Product Revenues section and do one of the following:
 - To link a product, click Add.
 - To update product information, click the Edit link next to the existing product.
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Close Date fields.
- 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 5 If your company forecasts revenue based on product revenue, and you want to include this product revenue record as part of your forecasted revenue totals, or your forecasted quantities, or both, select the Forecast check box.

NOTE: If your company forecasts revenue, based on opportunities, rather than products, it is best not to select the Forecast check box on the Opportunity Product Revenue record.

- 6 Save the record.

To calculate opportunity revenue based on linked product revenue

- 1 Select the opportunity.
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Product Revenues section and do one of the following:
 - To link a product, click Add.
 - To update product information, click the Edit link next to the existing product. (If inline editing is enabled, you can edit the Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page; for more information about editing fields in related information sections, see Updating Linked Records from Main Records (참조 [기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신](#) 페이지 122).)
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page, fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
- 4 If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 5 Save the record.
- 6 If the Update Opportunity Totals button is available in the Opportunity Product Revenue section of the Opportunity Detail page, then click Update Opportunity Totals to update the opportunity totals. This totals the product revenue for each linked product and displays it in the Revenue and Expected Revenue fields for the Opportunity.

To base your company's forecasts on product revenue records

- 1 Select the opportunity.

For information on selecting opportunities, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).

- 2 On the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
 - To link a product, click Add.
 - To update product information, click Edit. (If inline editing is enabled, you can edit the Opportunity Product Revenues fields inline on the Opportunity Detail page. For more information about editing fields in related information sections, see Updating Linked Records from Main Records (참조 [기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신](#) 페이지 122).)
- 3 On the Opportunity Product Revenue Edit page:
 - a Fill in the Quantity, Purchase Price, and Start/Close Date fields.
 - b Make sure that the date in the Start/Close Date field falls within the forecast period, and that the record is owned by a forecast participant.
 - c Select the Forecast check box to indicate that you want this record information to contribute to your forecast revenue totals.
 - d If the product represents recurring revenue, fill in the Frequency and # of Periods fields in the Recurring Revenue Information section.
- 4 Save the record.

NOTE: If a product is not sold, you can update the associated Start/Close date and deselect the Forecast check box on the Product Revenue page for that product to prevent the revenue for the product from being added to your company's forecasts. Alternatively, if one of several products linked to the opportunity is on hold, you can remove the product from the opportunity, and create another opportunity for that product to prevent its revenue from being included in the forecast.

To update a group of opportunity product revenue records

- 1 In the Opportunity Detail page, scroll to the Opportunity Product Revenues section, and do one of the following:
 - If you want to update only the records that are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, then click Mass Update.
 - If you want to update more records than are currently displayed in the Opportunity Product Revenues section, click Show Full List to open the list of opportunity product revenue records, and then click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page.
- NOTE:** When you click Mass Update in the Opportunity Product Revenue List page, only the records that are displayed in the Opportunity Product Revenue List page are available for you to update. For example, if you display only 10 records in the Opportunity Product Revenue List page, then only those 10 records are available for you to update. You can display a maximum of 100 records in the Opportunity Product Revenue List page. If there are more than 100 records in the list, then you can repeat the task until all of the records are updated.
- 2 In Step 1, clear the check box for the records you do not want to update, and then click Next.
 - 3 In Step 2, select the fields that you want to update, and enter new values for those fields.
You can select up to five fields to update to new values. To remove existing values from a field, leave the Value column blank in Step 2.
 - 4 Click Finish.

Opportunity Product Revenue Fields

The following table describes field information for product revenue. Your administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

CAUTION: If your company bases its forecasts on products, the information that you enter for product revenue can affect its calculations.

Field	Description
Key Product Information	
Product Name	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected. When you link a product to this opportunity, these fields are copied from the product definition: Product Category, Part #, Type, Status, and Description.
Quantity	Number of units the customer orders. For a recurring product, enter the quantity of the product per recurring period. For example, if you send 10 printer cartridges each month, enter 10 here.
Purchase Price	Product price.
Revenue	The quantity multiplied by the purchase price. The revenue cannot be overwritten. This field affects the forecasts for opportunity products.
Product Category	Category carried over with the product definition. Read-only.
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.
Type	Type carried over with the product definition. Read-only.
Status	Status carried over with the product definition. Read-only.
Description	Additional information about the product. Limit of 250 characters.
Recurring Revenue Information	
Start/Close Date	This date is carried over from the close date on the opportunity. For the product revenue item, this date is the expected close date. For a recurring product, this date is the start date. For a recurring product with a close date that ends on the last day of the month and a start date of mid-month, add one record for the full recurring price and another record for the prorated order. For example: You start supplying paper to a company on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of paper at the end of each month through the end of the year. For the mid-month order, add a product record with these values: Revenue = \$250 Quantity = 1 For the recurring order, add a second product record with these values: Revenue = \$500 Quantity = 1 Frequency = Monthly #of Periods = 7 (June through December).

Field	Description
Frequency	Frequency for a recurring product. The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks. When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.
# of Periods	Number of periods for the recurring product revenue. Recurring revenue can support a maximum of 260 periods. The length of time that is covered by the total number of periods varies based on the frequency selected (in the Frequency field). For example, if you have weekly recurring revenue you can track revenue for up to five years. NOTE: When you populate this field, you must also populate the Frequency field.
Sales Information	
Sales Stage	Read-only. Sales Stage carried over from the opportunity.
Probability	Probability of a successful outcome for the product sale. The initial value in this field is carried over from the sales stage of the opportunity. You can change the value, if needed, to better reflect your particular product. When the sales stage changes, the value in the Probability field for the opportunity record displays the value related to the new sales stage by default, but the value in the Probability field for the product is not overwritten. NOTE: If the Mass Update feature is used to change the sales stage for one or more opportunities, then the value in the Probability percentage field for the opportunities is not updated to the default probability percentage for the new sales stage.
Expected Revenue	A currency value that is calculated based on the Revenue field multiplied by the value in the Probability percentage field.
Account	Account linked to this opportunity. Read-only.
Owner	Person assigned to this opportunity. This value defaults to the opportunity owner. Subsequent changes to the opportunity owner are not reflected in this field. Generally, the owner can update record details, transfer the record to another owner, or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access. This value affects which records are included in forecasts, as well as in the reports that you or your managers run in the Analytics pages. Each record has only one owner. However, opportunity records can be shared with other users through Opportunity Team or Account Team pages. For instructions, see Sharing Records (Teams) (참조 레코드 공유(팀) 페이지 144).

Field	Description
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

파이프라인 분석

Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 [기회 홈페이지]의 [현재 분기의 파이프라인 분석] 섹션에 파이프라인의 분기별 분석이 차트 형식으로 표시됩니다. 이 분석을 사용하여 기회와 문제점을 식별할 수 있습니다. [기회 홈페이지]의 이 섹션에서는 포인터를 차트 위로 이동하여 특정 정보를 보거나, 세그먼트를 클릭하여 세부 보고서를 검토하거나, 드롭다운 리스트의 카테고리를 변경하여 다른 기회 및 매출 분석 보고서를 볼 수 있습니다. 예를 들어, 지역별 기회 수가 표시되는 분석을 생성할 수 있습니다.

또한 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 이 분석을 사용하여 영업 주기에서 거래의 위치를 확인하고 필요한 경우 조치를 취합니다.
- [단계 평균 일수]로 필터링하여 거래가 지연되는지 여부 및 해당 위치를 확인합니다.
- [기회 수]로 필터링하여 영업 주기의 각 단계에 있는 기회 수를 확인합니다.
- 주의가 필요한 영역에 초점을 맞출 수 있도록 각 단계의 거래 리스트를 표시합니다.
- 파이프라인 대시보드로 이동하여 전체 성과에 대한 내역 및 비교 관점을 확인합니다.

기회에서 특별 가격 책정 요청 생성

기회에서 특별 가격 책정 요청을 생성할 수 있습니다.

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에. 표준 애플리케이션의 경우 기회 특별 가격 책정 요청이 표시되지 않습니다. 기회 감사 추적을 [기회 세부사항] 페이지에 추가하려면 시스템 관리자가 기회 관련 정보에 접근할 수 있는 읽기 전용 권한을 사용자 역할에 부여해야 합니다. [기회 세부사항] 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [특별 가격 책정 요청]을 [관련 정보] 섹션으로 추가합니다(세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720](#)) 참조).

기회에 대한 특별 가격 책정 요청을 생성하려면

- 1 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [특별 가격 책정 요청] 관련 정보를 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 제품 세부사항] 페이지에서 필요한 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [특별 가격 책정 제품 필드 \(페이지 456\)](#)를 참조하십시오.

상위 및 하위 기회 지정

상위-하위 관계를 지정하면 여러 컴포넌트가 있는 영업 기회 등의 기회 계층을 지정할 수 있습니다. 하위 기회에서 상위 기회를 생성하거나 상위 기회에서 하위 기회를 생성할 수 있습니다.

관련된 하위 기회가 있는 상위 기회를 삭제하면 상위 레코드와 하위 레코드 간 연결이 삭제되지만, 하위 기회는 활성 레코드로 남아 있습니다. 나중에 상위 기회가 삭제된 항목 페이지에서 복원되는 경우 하위 기회 레코드의 상위 기회 외부 고유 ID 필드는 채워져 있습니다.

하위 기회를 새 상위 기회 레코드와 연결하는 경우 [상위 기회 ID], [상위 기회] 및 [상위 기회 외부 고유 ID] 필드는 새 상위의 값으로 채워집니다. 원래 상위 레코드가 복원되는 경우 이 레코드는 하위 레코드와 다시 연결되지 않습니다.

단일 하위 기회가 삭제되는 경우 상위 기회와 추가 하위 기회는 활성 레코드로 남아 있고 삭제된 하위 기회는 삭제된 항목 페이지로 이동됩니다. 삭제된 하위 기회는 더 이상 상위 기회에 대한 하위 기회 관련 정보 리스트에 표시되지 않지만 [상위 기회 ID], [상위 기회] 및 [상위 기회 외부 고유 ID] 필드 값은 삭제된 하위 기회 레코드에서 채워져 있습니다.

다음 절차에서는 상위 및 하위 기회를 지정하는 방법을 설명합니다.

상위 기회를 지정하려면

- 1 하위 기회로 사용할 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 기회 세부사항 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 기회 편집 페이지에서 [상위 기회] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 상위 기회를 선택하거나 생성합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

하위 기회를 지정하려면

- 1 상위 기회로 사용할 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 [하위 기회] 섹션으로 스크롤하고 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [기회 편집] 페이지에서 하위 기회를 생성합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

기회 제충을 제거하거나 삭제하려면

- 1 하위 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 기회 세부사항 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 상위 기회 필드에서 현재 값을 삭제하거나, 새 값을 입력하거나 [검색] 아이콘을 사용하여 새 값을 선택합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)
- [기회 필드 \(페이지 318\)](#)

기회에서 거래 등록 생성

기회에서 거래 등록을 생성할 수 있습니다.

참고: 이 기능은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에. Oracle CRM On Demand 표준 버전의 경우 [기회 세부사항] 페이지에 [거래 등록] 섹션이 표시되지 않습니다. 기회 감사 추적을 [기회 세부사항] 페이지에 추가하려면 시스템 관리자가 기회 관련 정보에 접근할 수 있는 읽기 전용 권한을 사용자 역할에 부여해야 합니다. [기회 세부사항] 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [거래 등록]을 [관련 정보] 섹션으로 추가합니다(세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720) 참조).

기회에서 거래 등록을 생성하려면

- 1 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [거래 등록] 관련 정보를 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [거래 등록 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 필드 \(페이지 435\)](#)를 참조하십시오. 기존 거래 등록을 기존 기회에 연결하고 둘 사이의 기존 연결을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 및 기회 연결 \(페이지 433\)](#)을 참조하십시오.

팀 멤버 간에 기회 매출 분할

기회 매출을 기회 팀 멤버 간에 분할할 수 있습니다. [기회 매출] 예측 유형은 이러한 매출 분할을 사용하여 기회 레코드에 표시되는 매출을 계산합니다. 예측에 대한 자세한 내용은 [예측 \(페이지 321\)](#) 및 [기회 및 예측 정보 \(페이지 302\)](#)를 참조하십시오. 기회 팀에 대한 자세한 내용은 [기회 팀 정보 \(페이지 317\)](#)를 참조하십시오.

팀 멤버 간에 기회 매출을 분할하려면

- 1 기회를 선택합니다.
기회 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [기회 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [기회 팀] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 팀 멤버를 추가하려면 [사용자 추가]를 클릭합니다.
 - 팀 멤버 정보를 업데이트하려면 [사용자 편집]을 클릭합니다.
- 3 [기회 팀 사용자 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - a 각 팀 멤버에 대해 [분할률] 필드를 비롯한 필수 필드에 정보를 입력합니다.
 - b (옵션) [배포 분할] 단추를 클릭하여 팀 멤버 간에 균등하게 분할률을 배포합니다.
 - c (옵션) [합계 새로 고침] 단추를 클릭하여 [분할 매출] 및 [합계]를 재계산합니다.

참고: 회사 프로필에 [기회 매출 분할 사용]이 선택되어 있지 않으면 [합계 새로 고침] 및 [배포 분할] 단추가 표시되지 않습니다. [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.
- 4 레코드를 저장합니다.

기회 팀 필드

다음 표에서는 기회 팀에 대한 일부 필드를 설명합니다.

필드	비고
분할률	이 필드에는 각 팀 멤버의 매출 비율이 표시됩니다. 기본값은 기회 담당자의 경우 100%이고 다른 팀 멤버의 경우 0%입니다.
분할 매출	계산된 읽기 전용 필드입니다. 분할 매출은 [분할률] 필드에서 기회 매출에 백분율을 곱하여 계산됩니다.
사용자 역할	팀 멤버와 기회 팀 간의 관계를 정의하는 옵션을 선택합니다. 필수 필드입니다.

필드	비고
기회 접근	기회 레코드에 대한 팀 멤버의 접근 권한을 지정합니다. 필수 필드입니다.

기회 팀 정보

고객사, 컨택트 및 기회와 같은 일부 레코드 유형의 경우 사용자 팀에서 레코드를 공유하도록 할 수 있습니다. 사용자가 레코드를 공유하도록 하려면 먼저 해당 사용자를 선택한 레코드의 팀에 추가합니다. 그런 다음 사용자가 레코드 및 지정한 연결된 레코드에 대해 가지는 접근 수준을 지정합니다.

기회 팀, 고객사 팀 및 기회 레코드에 대한 접근에 관한 다음 사항을 주의하십시오.

- 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정된 경우(즉, [회사 프로필] 페이지에서 [기회에 상위 팀 상속 사용] 확인란이 선택됨) 기회를 고객사에 연결하면 고객사 팀 멤버가 기회 팀에 자동으로 추가됩니다.
- 기회 레코드를 고객사에 연결할 때 사용자가 기회 팀에 자동으로 추가되지 않도록 하려면 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속을 사용으로 설정하지 않아야 합니다.

다음과 같은 방법으로 기회 팀에 사용자를 추가할 수 있습니다.

- [레코드 세부사항] 페이지에서 [사용자 추가] 단추 클릭
- 할당 관리자 사용. 자세한 내용은 [할당 규칙 정보 \(페이지 1500\)](#)를 참조하십시오.
- 리드를 기회로 전환하고 리드 팀을 기회에 복사하는 옵션 선택. 관리자는 리드가 전환된 경우 역할의 리드 전환 레이아웃에서 리드 팀을 기회에 복사하도록 허용할지 여부를 결정합니다.
- 그룹 사용. 자세한 내용은 [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)를 참조하십시오.

사용자가 고객사에 연결된 기회에 접근할 수 없게 하려면 다음 방법 중 하나 이상을 통해 해당 사용자에게 접근 권한이 부여되지 않도록 해야 합니다.

- 사용자가 기회 팀에 속해 있지 않습니다.
- 사용자에게 기회 팀에 속해 있는 부하 직원이 없습니다.
- 기회에 접근할 수 있는 다른 사용자가 사용자를 위임하지 않았습니다.
- 사용자가 멤버로 속해 있는 장부나 해당 하위 장부에 기회가 포함되어 있지 않습니다.
- 사용자가 역할 설정에서 기회 레코드에 접근할 수 없습니다.
- 고객사 관련 기회에 대한 레코드 유형의 접근 수준이 [접근 권한 없음] 또는 [기본 상속] 이외의 옵션으로 설정되어 있습니다.

영업 단계 및 대량 업데이트 기능 정보

대량 업데이트 기능을 사용하여 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드를 업데이트할 경우 레코드에 대한 [영업 단계] 필드에서 선택할 수 있는 값은 다음에 따라 결정됩니다.

- [기회 유형] 필드 값
- 사용자 역할에 할당된 기본 영업 프로세스(할당된 경우)

기회 레코드에서 [기회 유형] 필드가 비어 있는 경우 및 대량 업데이트를 통해 레코드를 업데이트할 때 기회 유형을 선택하지 않을 경우 다음과 같이 됩니다.

- 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당된 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 해당 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
- 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당되지 않은 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 회사의 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.

기회 레코드에서 [기회 유형] 필드가 이미 채워져 있는 경우 또는 대량 업데이트 기능을 통해 레코드를 업데이트할 때 기회 유형을 선택할 경우 다음과 같이 됩니다.

- 특정 영업 프로세스가 기회 유형에 연결된 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 해당 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
- 특정 영업 프로세스가 기회 유형에 연결되지 않은 경우 다음과 같이 됩니다.
 - 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당된 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 해당 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
 - 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당되지 않은 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 회사의 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.

기회 레코드에서 [기회 유형] 필드가 이미 채워져 있지만 대량 업데이트 기능을 통해 레코드를 업데이트할 때 [기회 유형] 필드에서 값을 지울 경우 다음과 같이 됩니다.

- 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당된 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 해당 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
- 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당되지 않은 경우 대량 업데이트 2단계의 [영업 단계] 필드에서 회사의 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
- 대량 업데이트를 통해 [영업 단계] 필드를 업데이트하지 않으면 대량 업데이트를 완료할 때 기회 레코드의 [영업 단계] 필드가 변경되지 않습니다. 그러나 다음에 사용자가 인라인으로 또는 [기회 편집] 페이지에서 편집하여 기회의 [영업 단계] 필드 값을 업데이트하려고 할 때 [영업 단계] 필드에서 선택할 수 있는 값은 다음과 같이 결정됩니다.
 - 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당된 경우 [영업 단계] 필드에서 해당 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.
 - 기본 영업 프로세스가 사용자 역할에 할당되지 않은 경우 [영업 단계] 필드에서 회사의 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계를 선택할 수 있습니다.

대량 업데이트 기능 사용에 대한 자세한 내용은 레코드 그룹 업데이트 (참조 [레코드 그룹 갱신](#) 페이지 147)를 참조하십시오.

기회 필드

[기회 편집] 페이지에서는 기회를 추가하거나 기존 기회의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [기회 편집] 페이지에는 기회의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [기회 리스트] 페이지와 [기회 세부사항] 페이지에서 기회 정보를 편집할 수도 있습니다. [레코드 갱신](#)에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

주의: 기회에 대해 입력하는 정보는 회사의 매출 예측에 영향을 미칠 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 기회 정보	
기회 이름	이 기회의 이름입니다.
고객사	이 기회에 연결된 고객사입니다.
상위 기회	이 기회에 연결된 상위 기회입니다.

필드	설명
영업 단계	적격 리드, 비전 수립, 간략한 리스트, 선택, 협상, 마감/수주, 마감/미수주 등의 영업 프로세스 단계입니다. 참고: 대량 업데이트 기능을 사용하여 영업 단계를 변경하는 경우가 아니면 영업 단계가 변경될 경우 [가능성 %] 필드의 값이 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 값으로 자동으로 업데이트됩니다. 대량 업데이트 기능을 사용하여 하나 이상의 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드의 값을 변경하는 경우 레코드의 [가능성 %] 필드에 있는 값은 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 비율로 업데이트되지 않습니다.
다음 단계	이 기회에 대해 다음에 수행해야 하는 조치 사항입니다.
매출	기회의 매출 금액입니다. 기본값은 0입니다. 이 값은 기회 매출에 대한 예측에 영향을 줍니다. 참고: 이 필드에 지정된 모든 기본값 또는 사후 기본값은 무시됩니다.
마감일	기회가 마감될 예상 날짜입니다. 필수 필드입니다. 표준 애플리케이션에서 기회를 생성하는 경우 [마감일] 필드의 기본값은 오늘 일자입니다. 관리자는 필드에 대해 다른 기본값을 지정하거나, 새 기회를 생성할 때 비어 있도록 필드를 구성할 수 있습니다. 필드가 비어 있으면 업데이트해야 합니다. 마감일은 예측을 생성하는 데 사용됩니다.
예측	이 확인란이 선택된 경우 기회가 예측 매출 계산에 포함된다는 것을 나타냅니다.
영업 세부 정보	
상태	[보류], [미수주] 또는 [수주]와 같은 이 기회의 상태입니다.
우선 순위	상, 중, 하와 같은 이 기회의 우선 순위 수준입니다.
리드 소스	광고, DM, 전자메일, 이벤트 – 세미나, 이벤트 – 산업 박람회, 이벤트 – 기타, 리스트 – 구매, 리스트 – 임대, 파트너, 추천 – 직원, 추천 – 외부, 웹 사이트 또는 기타와 같은 기본 소스의 카테고리입니다.
소스 캠페인	기회를 생성하는 캠페인입니다. 기회가 리드 전환 프로세스를 통해 생성된 경우 이 필드는 리드 레코드의 [캠페인] 필드에서 자동으로 채워집니다. 기회가 사용자에 의해 생성된 경우 사용자가 이 필드에 정보를 입력할 수 있습니다.
가능성(%)	지정된 마감일에 지정된 매출로 거래가 마감될 가능성을 나타내는 비율로, 신뢰도를 반영합니다. [가능성 %] 필드는 선택된 영업 단계의 기본 가능성 값을 기준으로 합니다. [가능성 %] 필드의 값을 변경하여 해당 영업 단계에서 특정 기회를 더 잘 반영할 수 있습니다. 그러나 기회에 대한 새 영업 단계를 선택하면 [가능성 %] 필드의 값이 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 값으로 자동으로 업데이트됩니다. 참고: 대량 업데이트 기능을 사용하여 하나 이상의 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드의 값을 변경하는 경우 레코드의 [가능성 %] 필드에 있는 값은 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 비율로 업데이트되지 않습니다. 영업 단계가 업데이트

필드	설명
	될 때 기회의 가능성 비율이 변경되도록 하려면 각 레코드에서 개별적으로 또는 Web Services를 통해 영업 단계를 업데이트해야 합니다.
기대 매출	[매출] 필드 값에 [가능성 %] 필드의 값을 곱한 결과이며 지정된 통화 단위로 표시됩니다. [가능성 %] 필드의 비율이 낮을수록 매출 예측에 포함되는 예측 값이 줄어듭니다.
수주 성공/실패 사유	설치된 베이스, 가격, 관계, 추적 레코드, 현재 프로젝트 없음, 예산 없음, 자격 없음, 경쟁 실패, 결정 없이 종료, 기타 등 기회가 수주 또는 미수주로 되는 이유입니다.
추가 정보	
담당자	기회 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. [기회 팀] 또는 [고객사 팀] 페이지를 통해 기회 레코드를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 다른 사용자와 레코드를 공유하는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드 공유(팀) (페이지 144)를 참조하십시오. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
기회 재할당	기회를 재할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 기회 할당 규칙을 설정한 경우 이 필드를 선택하면 Oracle CRM On Demand의 할당 관리자가 트리거되어 기회를 다시 처리하고 규칙에 따라 할당합니다. 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오. 참고: 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사의 할당 규칙, 재할당할 레코드 수 그리고 현재 시스템 로드에서 따라 달라질 수 있습니다. 기회의 경우 기회 팀 멤버 수와 레코드에 연결된 고객사 및 기회 수도 처리 시간에 영향을 줍니다. 레코드를 재할당하면 담당자의 이름이 변경됩니다.
설명	기회에 대한 추가 정보입니다. 예를 들어, 기회 설명에 관심 품목(부품 500개) 및 고객사(Acme Corp.)를 기록합니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.

필드	설명
주소	기회의 주소 이름입니다. 이 필드는 기본적으로 사용할 수 없지만 관리자가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 관리자는 개별 주소 필드를 페이지 레이아웃에 선택적으로 추가할 수도 있습니다. 기회 주소의 개별 필드가 표시되는 경우에는 읽기 전용입니다.
고객사 주소	기회에 연결된 고객사의 주소 이름입니다. 이 필드는 기본적으로 사용할 수 없지만 관리자가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 관리자는 개별 주소 필드를 페이지 레이아웃에 선택적으로 추가할 수도 있습니다. 고객사 주소의 개별 필드가 표시되는 경우에는 읽기 전용입니다.

예측

[예측] 페이지를 사용하여 예측을 검토, 조정 및 제출합니다. 예측은 시간에 따른 기대 매출의 저장된 스냅샷입니다. Oracle CRM On Demand는 각 분기의 예측을 계산한 다음 해당 정보를 회계 월별로 구분합니다.

Oracle CRM On Demand의 예측 기능은 부정확할 수 있는 수동 프로세스를 자동화합니다. 회사에서는 예측을 통해 영업 전략을 쉽게 개발할 수 있으며, 관리자에게 영업 목표 달성까지의 분기별 진행 상황과 예측 영업에 대한 정확한 최신 정보를 제공하여 향후의 비즈니스 요구를 파악할 수 있습니다. 개별 영업 담당자가 통계 자료를 모을 필요는 없으며, 그 대신 예측에 레코드를 포함할 시기를 결정합니다. 나머지 과정은 자동으로 진행됩니다.

회사에서는 다음 중 하나를 기준으로 예측할 수 있습니다.

- 기회 매출
- 기회에 연결된 수량 및 기회 제품 매출
- 고객사 매출
- 컨택트 매출

예측 스냅샷은 예측된 기회, 제품 또는 매출 정보 및 조정된 예측 합계를 저장하여 사용자 및 관리자가 예측 추세를 검토하고 평가할 수 있도록 합니다. 저장된 예측을 검토하여 팀에서 현재 작업 중인 기회의 내역을 검사할 수도 있습니다.

회사에서 주별 또는 월별로 실행되도록 예측을 설정할 수 있습니다. 호스팅 시설의 시간대에서 지정한 일자가 시작될 때(즉, 자정 후 1분이 경과할 때) Oracle CRM On Demand에서 자동으로 예측을 생성하고 [내 홈페이지]에 경고를 표시합니다. 이 경고를 받은 후 예측을 검토하여 할당량 정보를 기준으로 새로 계산된 파이프라인, 예측 및 마감 매출을 분석할 수 있습니다.

다음으로 예약된 예측이 생성되기 1시간 전에 현재 예측은 자동으로 보관되므로 예측을 편집할 수 없습니다.

예측 홈페이지 작업

[예측 홈페이지]는 예측을 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 사용자와 관련된 예측 요약 정보가 나열됩니다.

서로 다른 두 가지 방법을 사용하여 [예측 홈페이지]에 나열되는 레코드를 제한할 수 있습니다.

- [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 있는 경우 열 머리글을 클릭하여 해당 열에 있는 값을 기준으로 레코드를 정렬하고 색인 표시줄에서 문자를 클릭하여 해당 문자로 시작하는 레코드만 표시함으로써 특정 예측을 찾을 수 있습니다. 또한 텍스트 필터에 문자를 입력한 다음 [이동]을 클릭하여 해당 문자로 시작하는 레코드를 찾는 방법도 있습니다. [전체] 링크를 클릭하면 전체 예측 리스트가 표시됩니다.

참고: 사용자 언어가 한국어, 일본어, 중국어 간체 또는 중국어 번체인 경우 [색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 없습니다.

- 표시 레코드 수. 이 필드 값을 조정하여 요약 리스트에 표시할 레코드 수를 변경합니다.

[예측 홈페이지]에는 예측이 생성된 날짜에 따라 나열되며 가장 최근 예측이 맨 위에 표시됩니다. 또한 다음과 같은 중요한 정보의 요약도 제공됩니다.

- 상태는 현재 예측 상태입니다. 성공적으로 완료한 예측의 상태는 [활성]입니다. 상태가 [제출]인 예측은 관리 검토할 수 있습니다.
- 파이프라인 매출은 [예측] 확인란 설정이나 개별 레코드의 영업 단계에 관계없이 모든 레코드의 매출을 합한 값입니다. 고객사 또는 컨택트 매출 예측에는 적용되지 않습니다.
- 예측 매출은 [예측] 확인란이 선택된 전체 레코드의 총 매출과 같으며,
- 마감 매출은 영업 단계 값이 [마감-수주]인 전체 제품 매출 또는 기회의 총 매출입니다. 고객사 및 컨택트 매출의 경우 상태 필드 값이 [마감]이면 마감 매출 계산에 레코드가 포함됩니다. 마감 매출은 레코드 시작일/마감일을 기반으로 하는 예측 기간과 관련된 매출액에 대해 인식됩니다.

예측 관리

예측을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [예측 검토 \(페이지 323\)](#)
- [예측 새로고침 \(페이지 324\)](#)
- [다른 통화를 사용하여 예측 보기 및 편집 \(페이지 325\)](#)
- [예측 내역 보기 \(페이지 325\)](#)
- [예측 제출 \(페이지 325\)](#)
- [예측 제출 취소 \(페이지 326\)](#)
- [할당량 관리 \(페이지 326\)](#)
- [팀의 예측 관리 \(페이지 327\)](#)

참고: 예측은 사용자 역할 및 보고 계층 구조를 사용합니다. 예측을 성공적으로 생성하려면 사용자 역할이 예측 역할로 지정된 모든 사용자에게 대해 사용자 레코드 상태가 활성이어야 하며 사용자 레코드가 관리자가 지정되어 있어야 합니다. 관리자는 [보고 대상] 필드 또는 [보고 대상(별칭)] 필드 중 사용자 페이지 레이아웃에 있는 필드에 지정됩니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [예측 필드 \(페이지 329\)](#)
- [예측 홈페이지 작업 \(페이지 321\)](#)
- [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)
- [사용자 영업 할당량 설정 \(페이지 1322\)](#)
- [분석 \(페이지 759\)](#)

예측 검토

예측은 회사의 비즈니스 프로세스에 따라 보통 매주 또는 매월 자동으로 생성됩니다. 새 예측이 생성될 때마다 [홈페이지]에 경고가 표시됩니다. 알림을 받으면 예측을 검토하십시오. 예측을 검토할 때 예측 요약 월이 회사의 회계 달력 정의에 따라 정렬됩니다. 4-4-5, 5-4-4 또는 사용자 지정 회계 달력 같은 회계 달력을 사용하는 경우에는 회사의 예측 기간이 그레고리오 달력과 일치하지 않을 수 있습니다. 따라서 기회가 6월의 달력 월에 있다고 해서 반드시 6월의 회계 월에 예측되지 않습니다. 사용자 지정 회계 달력에 대한 자세한 내용은 [회계 달력 정보 \(페이지 1113\)](#)를 참조하십시오.

참고: 사용자 지정 회계 달력을 사용하는 경우 예측 기간은 회사 시스템 관리자가 정의한 회계 연도 및 월을 기반으로 합니다.

예측을 검토하려면

1 [예측] 탭을 클릭합니다.

[예측 홈페이지]에는 [상태], [파이프라인] 및 [마감 매출]을 포함하는 예측 요약 정보가 표시됩니다. 예측 요약은 상태, 예측일 또는 담당자(관리자만)별로 정렬할 수 있습니다. [파이프라인]은 고객사 또는 컨택트 매출 예측에 적용되지 않습니다.

2 [예측 홈페이지] 섹션에서 검토할 예측의 [예측일] 링크를 클릭합니다.

3 [예측 세부사항] 페이지의 다음 섹션에서 정보를 검토합니다.

- **예측 요약.** 이 섹션에는 예측이 회계 분기 및 월별로 요약되어 있습니다. [예측 요약] 리스트에서는 할당량, 마감 매출, 할당률, 예측액, 최선의 경우, 파이프라인 및 예측 매출에 대한 정보를 제공합니다. 요약 리스트를 월별로 정렬할 수 있습니다.

월별 팀 요약. 이 섹션에는 각 팀 멤버에 대한 예측 리스트가 표시됩니다. 관리자의 경우에는 담당자 별칭(팀 멤버)별로 예측 월, 할당률, 예측액, 마감 매출, 최선의 경우, 파이프라인 및 마지막 업데이트일을 확인할 수 있습니다. 팀 요약 내에서 특정 팀 멤버 행으로 이동하면 선택한 사용자에게 대해 해당 예측 세부사항 페이지가 나타납니다. 이 페이지의 [기회], [매출] 또는 [제품] 섹션에는 팀 멤버의 개별 예측 요약과 예측된 매출이 표시됩니다.

참고: 고객사 및 컨택트 매출 예측 유형의 경우 요약 섹션에 파이프라인, 최선의 경우 또는 예측 매출이 포함되지 않습니다.

- **팀의 제품 요약.** (기회 제품 예측 유형에만 적용됨) 이 섹션에는 각 팀 멤버의 예측된 제품 리스트가 표시됩니다. 관리자인 경우 [담당자 별칭](팀 멤버) 및 제품별로 [마감 수량], [예측 수량], [파이프라인 수량], [마감 매출] 및 [예측 매출]을 확인할 수 있습니다. [팀의 제품 요약] 내에서 특정 팀 멤버 행으로 이동하면 선택한 사용자에게 대해 해당 예측 세부사항 페이지가 나타납니다. 이 페이지의 [내 제품] 섹션에는 개별 예측 요약 및 제품별 예측 수량이 표시됩니다.

참고: [예측 세부사항] 페이지에는 팀 레코드가 5개만 표시됩니다. 전체 레코드 리스트를 보려면 [월별 팀 요약] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

- **내 기회.** [기회 매출] 예측 유형을 사용하는 경우 이 섹션이 예측 세부사항의 일부로 표시됩니다. 이 섹션에는 현재 기회가 나열되며 기회 예측 여부가 표시됩니다. 또한 각 기회의 마감일, 고객사 이름, 매출액, 현재 영업 단계 및 다음 단계(지정한 경우)도 표시됩니다.
- **내 매출.** [기회 제품 매출], [고객사 매출] 또는 [컨택트 매출] 예측 유형을 사용하는 경우 이 섹션이 예측 세부사항의 일부로 표시됩니다. 이 섹션에는 현재 매출이 나열되며 담당자가 매출 레코드를 예측했는지 여부(예측 플래그가 선택됨)가 표시됩니다. 또한 입력하는 각 매출 레코드의 [시작일] 및 [마감일], [제품 이름], [매출 금액] 및 [고객사 이름]도 표시됩니다.

예측 중인 매출 유형에 따라 [매출] 섹션에 열이 추가로 표시될 수도 있습니다.

기회 제품 매출 예측의 경우 다음 열이 표시됩니다.

- 기회 이름
- 영업 단계

고객사 및 컨택트 매출 예측의 경우 다음 열이 표시됩니다.

- 제품 카테고리
- 상태
- 컨택트 이름
- **내 제품.** [기회 제품] 예측 유형을 사용하는 경우 이 섹션이 예측 세부사항의 일부로 표시됩니다. 예측되는 각 제품의 행이 해당하는 제품 카테고리, 마감 수량, 예측 수량, 파이프라인 수량, 마감 매출 및 예측 매출과 함께 나열됩니다. 이러한 값은 선택한 사용자 예측에 대해 예측된 모든 기회의 합계입니다. 특정 제품에 연결된 예측 기회를 보려면 제품 이름을 클릭합니다.

참고: [기회 제품] 예측 유형을 사용하는 경우 [제품 카테고리] 필드를 클릭하면 특정 제품 카테고리 내의 모든 예측 기회도 볼 수 있습니다.

예측에 사용되었으며 [예측 정보] 섹션의 [유형] 필드를 기반으로 하는 예측 유형을 확인할 수 있습니다.

다른 통화를 사용하여 예측 보기 및 편집

[통화 변환으로 보기] 기능을 사용하면 예측을 표시할 통화를 지정할 수 있습니다. 다른 통화로 된 예측을 보고 편집하는 작업에 대한 자세한 내용은 [다른 통화를 사용하여 예측 보기 및 편집 \(페이지 325\)](#)을 참조하십시오.

예측 새로고침

예측은 특정 기간의 매출 데이터 스냅샷입니다. 기회 또는 매출 레코드를 업데이트하는 경우 제출되지 않은 현재 예측의 일부 값을 새로 고쳐 예측이 최신 정보를 반영하도록 할 수 있습니다. 그런 후에 생성할 매출을 보다 정확하게 반영하도록 [예측 요약] 섹션에서 레코드를 조정할 수 있습니다.

예측액에 반영되는 레코드 값을 갱신한 후에 총 예측을 다시 계산하면 예측 값의 일관성이 향상됩니다. [예측], [마감일], [영업 단계], [가능성], [예측], [수량] 또는 [상태] 필드를 업데이트하면 예측에 영향을 줄 수 있습니다.

레코드 값을 업데이트하고 예측액을 새로 고치려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
[예측 홈페이지]에는 예측이 생성된 날짜에 따라 나열되며 가장 최근 예측이 맨 위에 표시됩니다.
- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 업데이트할 예측의 [예측일] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 세부사항] 페이지의 [기회], [매출] 또는 [제품] 섹션에서 수정할 레코드의 [기회 이름], [시작일/마감일] 또는 [제품] 링크를 클릭합니다.
- 4 [세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [편집] 페이지에서 기회 또는 매출 레코드의 해당 값을 업데이트하고 [저장]을 클릭합니다.
- 6 [예측 세부사항] 페이지로 다시 이동하고 레코드 행의 [새로 고침] 링크를 클릭합니다.
- 7 [예측 세부사항] 페이지에서 [집계]를 클릭합니다.
수정한 기회 또는 매출 레코드에 따라 총 매출 요약이 업데이트됩니다.

참고: 예측 요약에서 기회 또는 매출 레코드에 적용한 업데이트 내용을 캡처하려면 [집계]를 클릭합니다.

[집계]를 클릭하면 기회 또는 매출 레코드에서 가져온 새 값이 이전에 총 예측 요약에 적용했던 조정 내용을 덮어 씁니다. 따라서 레코드를 갱신한 후에도 예상 영업액을 보다 정확하게 반영하도록 예측 요약을 조정할 수 있습니다.

총 예측 조정

영업 담당자와 관리자가 전문 자료 및 지식을 바탕으로 매월 현재 예측 요약을 조정함으로써 자동으로 생성되는 예측에 전문적 판단을 기반으로 하는 값을 반영할 수 있습니다. 다음과 같은 예측 요약 필드를 조정할 수 있습니다.

- 예측
- 최선의 경우

참고: 예측 담당자만 총 예측을 조정할 수 있습니다.

총 예측을 조정하려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 조정할 예측 레코드의 [예측일] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 요약] 섹션에서 [편집]을 클릭합니다.
- 4 [예측 편집] 페이지에서 [예측] 또는 [최선의 경우] 필드에 조정된 매출 값을 입력합니다.
- 5 [함께 새로 고침]을 클릭하여 조정된 값을 확인하고 [저장]을 클릭합니다.

참고: 최상의 매출은 고객사 또는 컨택트 매출 예측에는 적용되지 않습니다.

다른 통화를 사용하여 예측 보기 및 편집

[통화 변환으로 보기] 기능을 사용하면 예측이 표시되는 통화를 지정할 수 있습니다. 기본적으로 예측은 해당 지역의 통화(사용자 프로필에서 선택한 기본 통화 또는 회사의 기본 통화)로 표시됩니다. 여러 경제 지역에서 기회를 관리하고 있는 경우 선택한 통화로 예측을 편집할 수도 있습니다.

유로(EUR)로 표시되고 있는 예측을 편집하는 경우 사용자는 유로로 예측 값을 입력할 수 있습니다. 편집한 예측을 저장하면 예측이 회사의 기본 통화로 전환 및 저장됩니다.

다른 통화를 사용하여 예측을 보려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
- 2 [예측 홈페이지]에서 검토할 예측의 [예측일] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 세부사항 페이지]의 [예측 요약] 제목 표시줄에 있는 [보기] 리스트에서 통화를 선택합니다.

통화 보기 값은 기본적으로 사용자 프로필 통화를 표시합니다. 사용자 프로필 통화가 정의되지 않은 경우에는 [보기] 선택기에 기본적으로 회사의 기본 통화가 표시됩니다. 회사의 모든 활성 통화를 선택할 수 있습니다.

통화 보기를 선택하면 예측 값이 예측일에 유효한 환율을 사용하여 저장된 예측 통화(기업 통화)에서 선택한 통화 보기로 전환됩니다.

예측 레코드로 드릴다운하거나 예측일에 대해 정의된 유효한 환율이 없는 통화 보기를 선택하면 예측이 회사의 기본 통화로 대신 표시되며 권고 메시지가 나타납니다.

예측 내역 보기

예측 내역을 통해 시간에 따른 추세를 확인할 수 있습니다.

예측 내역을 보려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 레코드 정렬 기준이 될 열 머리글을 클릭합니다.
- 3 시간에 따른 예측, 파이프라인 및 마감 매출 추세를 검토합니다.

예측 제출

예측 생성의 마지막 단계로 예측을 검토용으로 관리자에게 제출합니다. 회사 예측에 포함하려는 금액이 예측에 반영되면 예측을 제출하십시오.

참고: 관리자가 부하 직원을 위해 예측을 제출할 수 있습니다. 예측 정의를 설정할 때 이 옵션을 선택해야 합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 관리자는 관리자의 모든 부하 직원이 예측을 제출할 때까지 해당 예측을 제출할 수 없습니다.

제출한 예측은 편집할 수 없습니다. 제출한 예측을 조정해야 하는 경우에는 관리자가 먼저 레코드의 잠금을 해제(제출을 취소)해야 합니다. 자세한 내용은 [예측 제출 취소 \(페이지 326\)](#)를 참조하십시오.

예측을 제출하려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 제출할 예측 레코드의 [예측일] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 세부사항] 페이지에서 [예측 요약] 제목 표시줄의 [예측 제출]을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [예측 제출 취소 \(페이지 326\)](#)
- [예측 정의 설정 \(페이지 1513\)](#)

예측 제출 취소

예측 담당자가 제출된 예측을 업데이트하려면 관리자가 먼저 레코드 잠금을 해제(제출을 취소)해야 합니다.

예측 제출을 취소하려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.
- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 잠금을 해제할 예측 레코드의 [예측일] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 세부사항] 페이지에서 [예측 제출 취소]를 클릭합니다.
그러면 예측의 잠금이 해제되므로 즉시 부하가 예측을 업데이트 및 조정할 후에 다시 제출할 수 있습니다.

참고: [예측 제출 취소]를 클릭하면 예측 상태가 [활성]으로 설정됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [예측 제출 \(페이지 325\)](#)
- [예측 정의 설정 \(페이지 1513\)](#)

할당량 관리

회사 시스템 관리자가 할당량 설정을 담당하지 않을 경우 [할당량 편집] 페이지에서 한 해 동안 여러 기간에 대한 할당량을 생성하고 업데이트할 수 있습니다. 그러면 예측에 대한 할당량을 비교하고 조정할 수 있습니다. 각 연도의 모든 기간에 대해 할당량 대상 내역을 검토할 수도 있습니다.

할당을 시작할 연도를 선택할 때 현재 달력 연도, 지난 3년 중 하나 또는 향후 3년 중 하나를 선택할 수 있습니다. 할당량이 생성되면 예측이 생성된 후 월별 할당량 값이 예측에 자동으로 반영됩니다. 해당 월에 대한 전체 활성 할당량이 더해지고 합계가 예측에 표시됩니다. 예측에 할당량을 포함하지 않으려면 할당량을 추적할 준비가 될 때까지 [상태] 필드를 [비활성]으로 설정합니다.

할당량을 관리하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [개인 설정] 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]에서 [개인 프로필] 섹션의 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 프로필] 페이지에서 [개인 정보] 섹션의 [프로필] 링크를 클릭합니다.

[프로필]에서는 할당량 및 공유 그룹을 정의하고 통화, 언어 및 시간대를 변경할 수 있습니다.

- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [할당량] 섹션을 찾은 다음 [새 할당량]을 클릭합니다.

기존 할당량은 [할당량] 리스트에 표시되며 연도, 이름 및 상태별로 정렬할 수 있습니다. 나열된 할당량을 수정하려면 편집할 할당량 레코드의 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다. 리스트에서 할당량을 제거하려면 삭제할 할당량 레코드의 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

- 5 [할당량 편집] 페이지에서 새 할당량의 필수 필드를 채웁니다.

- a 할당량 적용을 시작할 연도를 선택합니다.

참고: 이 페이지에서 선택하는 연도는 회계 연도가 아닌 일반 연도입니다. 회계 연도는 일반 연도와 다를 수 있습니다. 예를 들어 회사의 회계 연도는 4월 1일에 시작하여 다음 일반 연도의 3월 31일에 끝날 수 있습니다.

- b [상태]가 [활성]인지 확인합니다.

- c 할당량 이름을 입력합니다.

- 6 월별 할당량을 입력합니다. 월별 할당량 필드는 회사 회계 연도의 첫 번째 달부터 시작합니다.

- 7 할당량을 저장합니다.

해당 연도에 대해 총 할당량을 매월 균등하게 배분하려면

- 1 [개인 세부사항] 페이지에서 [할당량] 섹션을 찾은 다음 [새 할당량]을 클릭합니다.

- 2 [할당량 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 할당량 상태가 활성화인지 확인합니다.

- 3 월 필드 중 하나에 해당 연도의 총 할당량을 입력한 다음 [합계]를 클릭합니다.

[총 할당량] 필드에 할당량이 표시됩니다.

- 4 [배분]을 클릭합니다.

총 할당량이 해당 연도의 12개월에 걸쳐 균등하게 배분되며 배분된 할당량이 각 달과 관련된 필드에 표시됩니다.

- 5 할당량을 저장합니다.

[할당량] 리스트에 할당량이 표시됩니다.

팀의 예측 관리

관리자 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 팀 예측 검토 및 조정
- 팀 전체 기회 보기.
- 팀 멤버가 예측을 조정할 수 있도록 예측 제출 취소

팀은 관리자에게 보고가 필요한 역할과 연결된 모든 직원으로 구성되며, 이러한 역할 계층 구조는 [사용자 관리]에서 설정합니다. 자세한 내용은 [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)을 참조하십시오.

팀에 대한 예측과 기회를 검토하려면

- 1 [예측] 탭을 클릭합니다.

- 2 [예측 홈페이지] 섹션에서 예측 레코드의 [예측일] 링크를 클릭합니다.

[예측 세부사항] 페이지에 팀의 합계 요약, 각 팀 멤버의 월별 합계 및 예측의 마지막 업데이트일이 표시됩니다.

- 3 [예측 세부사항] 페이지에서 예측을 보려는 팀 멤버의 [담당자 별칭] 링크를 클릭합니다.

팁: 전체 팀 멤버의 예측 요약을 표시하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭하십시오.

팀 멤버의 [예측 세부사항] 페이지가 나타납니다. 이 페이지에서 팀 멤버의 예측 합계와 개개인의 예측된 전체 기회를 검토할 수 있지만 세부사항은 읽기 전용이므로 편집할 수 없습니다.

예측 세부사항 페이지

[예측 세부사항] 페이지에는 선택한 예측 참가자의 예측 정보가 표시됩니다. 이 페이지에 표시되는 예측 요약에는 회계 월별로 계산된 매출액, 해당하는 사용자 할당량 및 달성율, 개인의 예측 기회, 매출 또는 제품이 나열됩니다.

관리자는 월별 팀 요약도 볼 수 있으므로 예측된 기간에 대한 직속 하급자의 요약 레코드와 자신의 자세한 예측 레코드를 확인할 수 있습니다.

회계 월은 [예측 요약] 및 [팀 요약] 섹션에서 표준 이름으로 표시됩니다. 그러나 월 기간은 회사의 회계 달력 정의를 기준으로 합니다. 예를 들어 10월이 10월 15일에 시작되어 11월 14일에 끝날 수 있습니다.

다음 표에서는 [예측 세부사항] 페이지에서 수행할 수 있는 태스크에 대해 설명합니다.

작업	단계
표시된 예측에 대해 통화 변경	[예측 요약] 제목 표시줄에서 [다음에서 보기]를 클릭하고 통화를 선택합니다.
팀의 모든 예측 요약 표시	[월별 팀 요약] 섹션 아래에 있는 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. 관리자 수준 사용자만 이 섹션을 사용할 수 있습니다. 이 섹션에서는 각 팀 멤버가 담당하는 상품명에 회계 월별로 나열됩니다.
팀의 모든 제품 요약 표시	[팀 제품 요약] 섹션 아래에 있는 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. [제품 수량] 예측 유형을 사용 중인 관리자 수준 사용자만 이 섹션을 사용할 수 있습니다. 이 섹션에서는 각 팀 멤버가 담당하는 상품명에 제품별로 나열됩니다.
특정 사용자의 예측 세부사항 표시	팀 요약 섹션의 [담당자 별칭] 열에서 예측 세부사항을 보려는 사용자의 이름을 클릭합니다.
특정 사용자의 예측된 기회 레코드 모두 표시	[기회] 섹션 아래에 있는 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. [기회 예측] 유형을 사용 중인 경우에만 이 섹션을 사용할 수 있습니다. 이 페이지에는 예측된 각 매출 레코드의 행과 함께 해당하는 마감일, 예측 플래그, 기회 이름, 고객사 이름, 매출, 영업 단계 및 다음 단계가 나열됩니다.
특정 사용자의 예측된 매출 레코드 모두 표시	[매출] 섹션 아래에 있는 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. [제품 매출], [고객사 매출] 또는 [컨택트 매출] 예측 유형을 사용 중인 경우에만 이 섹션을 사용할 수 있습니다. 이 페이지에는 예측된 각 매출 레코드의 행과 함께 해당하는 시작일 및 마감일, 예측 플래그, 제품 이름, 기회 이름, 고객사 이름, 매출 및 영업 단계가 나열됩니다.
특정 사용자의 예측된 제품 레코드 모두 표시	[제품] 섹션 아래에 있는 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다. [제품 수량] 예측 유형을 사용 중인 경우에만 이 섹션을 사용할 수 있습니다.

작업	단계
	이 페이지에는 예측된 각 제품의 행과 함께 해당하는 마감 수량, 예측 수량, 파이프라인 수량, 마감 매출 및 예상 매출이 나열됩니다. 이러한 값은 사용자에게 대해 예측된 모든 기회의 합입니다.
특정 사용자에게 대한 제품 카테고리 내의 예측된 기회 모두 표시	[제품 범주] 열에서 예측된 제품을 보려는 카테고리를 클릭합니다. 이 페이지에는 마감일, 기회 이름, 개별 수량, 매출액 등 선택한 제품 카테고리에 관련된 각 기회의 특정 값이 표시됩니다.
특정 사용자에게 대한 개별 제품의 예측된 기회 모두 표시	[제품 이름] 열에서 예측된 기회를 보려는 제품을 클릭합니다. 이 페이지에는 마감일, 기회 이름, 개별 수량, 매출액 등 선택한 제품에 관련된 각 기회의 특정 값이 표시됩니다.
예측된 기회 업데이트	[예측 세부사항] 내의 [기회], [매출] 또는 [제품 매출] 섹션에서 [기회 이름]을 클릭하여 기회 세부사항으로 이동합니다. 변경 사항을 저장할 때는 [예측 세부사항으로 돌아가기]를 클릭하여 예측으로 돌아간 후에 [새로 고침]을 클릭합니다. 기회 세부사항 레코드에 대한 조정 내용은 [집계]를 클릭해야 예측 요약 섹션에서 캡처됩니다.
예측된 매출 집계	[예측 요약] 섹션에서 [집계]를 클릭합니다. [집계]를 클릭하면 기회 업데이트 내용에 따라 전체 필드가 업데이트, 즉 다시 계산됩니다. [집계]를 클릭하면 예측 매출액에 대한 조정 내용을 덮어씁니다.
예측 또는 최상의 매출액 업데이트	[예측 요약] 제목 표시줄에서 [편집]을 클릭합니다. [편집]을 클릭하면 [예측 편집] 페이지가 열립니다. 그러면 조정 매출을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
예측 제출	[예측 요약] 섹션에서 [예측 제출]을 클릭합니다. 관리자에게 예측을 검토할 준비가 되었음을 알리기 위해 [상태를 제출로] 필드가 업데이트됩니다.
예측 제출 취소	[예측 요약] 섹션에서 [예측 제출 취소]를 클릭합니다. 그러면 예측의 잠금이 해제되고 상태가 [활성]으로 설정되므로 사용자가 예측을 업데이트 및 조정한 후에 다시 제출할 수 있습니다. 보고 관리자 또는 회사 관리자만 이 작업을 수행할 수 있습니다.

예측 필드

예측 매출 관련 필드(할당량, 마감 매출, 할당률, 예측, 파이프라인 및 예측 매출)가 계산됩니다. 이들 필드에 대한 자세한 내용은 다음 표를 참조하십시오.

필드	설명
최선의 경우	(선택 사항) 이 필드는 모든 기회 또는 제품 매출을 통해 생성될 매출의 예상 최선의 경우를 나타냅니다.

필드	설명
	이 필드는 고객사 또는 컨택트 매출 예측에는 적용할 수 없습니다.
마감 매출	읽기 전용입니다. 계산됩니다. 회사의 예측 기준이 기회인 경우 마감 매출은 영업 단계가 [마감-수주]인 모든 유효한 기회의 합계입니다. 회사의 예측 기준이 제품인 경우 마감 매출은 영업 단계가 [마감-수주]인 해당 단계 동안의 모든 유효한 제품 매출 레코드 합계입니다. 회사의 예측 기준이 고객사 또는 컨택트 매출인 경우 마감 매출은 상태가 [마감]인 모든 유효한 매출 레코드의 합계입니다.
기대 매출	읽기 전용입니다. 가중 평균입니다. 값은 [예상 매출] 필드에 [기회 가능성] 필드 값을 곱하여 계산합니다. 이 필드는 고객사 또는 컨택트 매출 예측에는 적용할 수 없습니다.
예측	이 필드의 값은 예측 생성 시 자동으로 계산됩니다. 그러나 이 필드의 값을 직접 수정하여 예측에 전문적 판단을 기반으로 하는 값을 반영할 수 있습니다. [기회] 레코드에서 [예측] 확인란이 선택되어 있는 경우 예측은 예측 기간 동안의 모든 기회 합계이고, [매출] 레코드에서 [예측] 확인란이 선택되어 있는 경우 예측은 예측 기간 동안의 모든 매출 레코드 합계입니다.
담당자	이 예측을 담당하는 사람을 나타냅니다. Oracle CRM On Demand에서 이 정보를 생성합니다.
최종 업데이트일	팀 멤버의 예측 레코드를 마지막으로 업데이트한 날짜입니다. 기본적으로 예측일이 표시됩니다. 사용자가 예측을 편집, 집계, 제출하거나 제출을 취소하면 이 필드에는 레코드를 변경한 날짜가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에서 이 정보를 생성합니다.
파이프라인	읽기 전용입니다. 계산됩니다. 파이프라인은 [예측] 확인란 설정이나 개별 레코드의 영업 단계에 관계없이 모든 기회 또는 제품 매출 레코드의 합계입니다. 이 필드는 고객사 또는 컨택트 매출 예측에는 적용할 수 없습니다.
할당량	읽기 전용입니다. 예측 기간의 영업 매출 목표입니다. 개별 사용자나 관리자가 할당량을 설정할 수 있으며, 예측을 생성할 때는 활성 할당량만 사용합니다.
할당률	계산됩니다. 마감 매출 값을 할당량 값으로 나눈 것이며,

필드	설명
상태	Oracle CRM On Demand 에서 예측 상태를 생성합니다. 예측 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 활성. Oracle CRM On Demand에서 이 상태는 예측 생성이 완료되면 설정됩니다. ■ 제출. [예측 제출]을 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 이 상태가 설정됩니다. 관리자 또는 회사 관리자가 레코드를 잠금 해제(전송 취소)하는 경우가 아니면 레코드는 잠깁니다. ■ 진행 중. 예측을 생성하는 동안에는 Oracle CRM On Demand에서 이 상태가 설정됩니다. ■ 미완료. Oracle CRM On Demand에서 이 상태는 매출 읽기, 연결 또는 집계 중에 오류가 발생하면 설정됩니다. 미완료 예측은 계층 구조 문제 또는 기타 데이터 관련 문제 등의 사용자 오류로 인해 발생할 수 있습니다. ■ 보류. Oracle CRM On Demand에서는 회사의 예측을 처리하는 동안 문제가 발생할 경우 이 상태를 설정합니다. 회사 관리자가 예측 문제를 설명하는 전자메일 알림을 받지 못한 경우 고객 지원부에 문의하십시오. ■ 보관. 새 요청을 실행하기 1시간 전에 Oracle CRM On Demand에서 이 상태가 설정됩니다. 이 상태가 설정된 후에는 예측이 읽기 전용이 되므로 잠금 해제할 수 없습니다.

주소

[주소] 페이지를 사용하여 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드 사이에 공유되는 주소를 생성, 업데이트 및 추적합니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 작업 책임에 주소 관련 작업이 포함되지 않는 경우에는 설정에서 [주소] 탭이 제외될 수 있습니다.

회사 관리자가 회사 프로필에서 [공유 주소 사용]을 선택하여 주소 레코드 기능을 활성화하면 사용자가 [주소] 페이지에서 생성하는 주소가 여러 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드와 연결될 수 있습니다(공유 주소 기능). [공유 주소 사용]이 구성되지 않은 회사에서는 레코드 사이에 주소 정보를 공유하지 않고 각 레코드의 주소 정보는 각 레코드에 특정합니다(공유되지 않은 주소 기능).

참고: Oracle CRM On Demand에서는 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드 유형에 대해서만 공유 주소 기능을 지원합니다. 리드, 세대, 주문 등 주소 필드를 포함한 다른 레코드 유형의 경우 공유되지 않은 주소 기능만 Oracle CRM On Demand에서 지원됩니다.

공유 주소 기능의 특성

회사에 대해 구성될 경우 공유 주소 기능의 일부 특성은 다음과 같습니다.

- 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드에서 공통적인 상위 레벨 주소 레코드를 공유 및 재사용할 수 있습니다.
- 주소에는 다대다 관계가 있습니다. 즉, 고객사에 여러 주소가 있을 수 있고(예: 병원에 고용한 주소를 가진 여러 건물이 있을 수 있음) 컨택트에 여러 주소가 있을 수 있습니다(예: 박사에게 병원 주소, 개인 병원 주소 및 개인 사무실 주소가 있을 수 있음). 여러 컨택트가 각 주소를 사용할 수 있고(예: 둘 이상의 박사가 각 주소에서 근무할 수 있음) 여러 고객사에서 각 주소를 사용할 수 있습니다(예: 여러 개인 병원에서 특정 주소의 동일한 건물을 공유할 수 있음).
- 단순 검색을 사용하여 우편 번호, 구/군/시, 시/도 또는 주소([주소 줄 1] 필드)를 공유하는 모든 주소 레코드를 검색할 수 있습니다. 고급 검색을 사용하면 구/군/시, 시/도 또는 우편 번호 등의 사용자 키워드와 일치하는 모든 레코드 유형(고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너)을 찾을 수 있습니다. 공유되는 주소를 검색하고 특정 주소를 사용하는 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너를 확인할 수 있습니다. 그러나 레코드 유형을 검색하여 특정 공유 주소를 사용하는 모든 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너를 찾을 수는 없습니다.

- 주소는 외부 주소 세트에서 Oracle CRM On Demand로 가져올 수 있는 독립 엔터티로 처리됩니다. 이 처리 방법은 올바른 주소 규칙이 사용되고 철자 오류나 중복이 없는지 확인하기 위한 데이터 품질 및 주소 검증에 타사 시스템을 사용하는 경우 유용합니다.
- 주소에는 지역 제휴가 없습니다. 지역 제휴는 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 대한 관계에서만 정의됩니다.
- 주소에는 장부가 사용되지 않습니다. 장부 세그먼트화는 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 대한 관계에서만 정의됩니다.
- 최상위 레벨 공유 주소 레코드는 웹 애플릿 추가를 지원합니다. 그러나 릴리스 26 이상의 경우 고객사 주소, 컨택트 주소, 딜러 주소 또는 파트너 주소 레코드에서 포함된 웹 애플릿을 [관련 정보] 섹션으로 추가하는 작업도 지원합니다. 관리자가 회사에 대해 웹 애플릿을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 \(페이지 1228\)](#)을 참조하십시오.

주소 레코드로 수행할 수 있는 태스크는 무엇입니까?

상위 레벨 탭에서 주소 레코드를 생성, 편집 또는 삭제할 수 있습니다. 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 직접 주소 레코드를 생성 또는 제거하거나 기존 주소 레코드를 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 추가할 수도 있습니다. 또한 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드 내에서 [주소 유형] 선택 리스트나 [기본], [청구], [배송] 설정과 같은 공유 주소 레코드의 특정 필드를 편집할 수 있습니다. 제거 기능은 공유 주소를 글로벌 리소스로 유지하면서 주소와 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드 간 연결을 제거합니다. 표준 리스트는 사용자가 기본적으로 접근할 수 있는 [주소 홈페이지]에서 사용할 수 있습니다. 공유 주소는 사용자가 소유할 수 없으므로 이러한 리스트 앞에는 단어 *사용자*가 아니라 *전체*가 붙습니다.

비정규화 필드 정보

배송 및 청구 주소가 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너에 대해 설정되고 기본 주소가 컨택트에 대해 설정된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 주소 필드를 상위 오브젝트에 직접 저장합니다. 이 프로세스를 *비정규화*라고 합니다. 고유 주소 필드가 삭제되거나 업데이트되는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 모든 주소 데이터가 일관되고 데이터 무결성이 보존되도록 공유 주소를 사용하는 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 변경 사항을 전파합니다. 비정규화는 검색 성능을 향상시킵니다.

비정규화 필드의 전파 효과는 무엇입니까?

필드 변경 사항이 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드에 전파되므로 Oracle CRM On Demand 전파 비즈니스 서비스에서 주소 업데이트를 처리하는 데 몇 분이 걸릴 수 있습니다. 또한 상위 레벨 공유 주소를 삭제하면 Oracle CRM On Demand 전파 비즈니스 서비스가 비정규화 필드에서 주소 값을 제거하는 동안 비슷한 지연이 발생할 수 있습니다. 시간 초과나 오류가 발생하면 Oracle CRM On Demand 전파 비즈니스 서비스는 매일 자정에 변경 사항을 재전파하려고 합니다. 전파가 수행되지 않을 경우 회사 관리자가 변경 사항을 수동으로 적용하거나 필요한 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 지원을 요청해야 할 수 있습니다.

주소 홈페이지 작업

[주소 홈페이지]는 주소를 관리하는 페이지입니다.

참고: [주소 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

주소 생성

[최근 수정된 주소] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 주소를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 보고서 생성 (참조 [레코드 생성](#) 페이지 51) 및 [주소 필드 \(페이지 343\)](#)를 참조하십시오.

주소 리스트 작업

[주소 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 공유 주소에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

주소 리스트	필터
전체 주소	주소 이름을 사용하여 영문자순으로 정렬된 전체 주소입니다.
최근 수정한 주소	수정일별로 정렬된 전체 주소입니다.
최근 생성한 주소	생성일별로 정렬된 전체 주소입니다.
모든 검증된 공유 주소	주소 이름을 사용하여 영문자순으로 정렬되고 고객이 검증됨으로 표시한 모든 주소입니다. 검증 처리는 Oracle CRM On Demand 외부에서 수행되며 여러 회사에서 주소 데이터를 표준화하고 주소가 있는지, 미국 우편 서비스와 같은 공공 기관에서 사용할 수 있는지 확인하는 데 사용됩니다. 주소를 검증됨으로 표시하는 방법에 대한 자세한 내용은 공유 주소를 검증됨으로 표시 (페이지 337) 를 참조하십시오.
모든 검증되지 않은 공유 주소	주소 이름을 사용하여 영문자순으로 정렬되고 고객이 검증됨으로 표시하지 않은 모든 주소입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 주소 보기

[최근 수정된 주소] 섹션에는 가장 최근에 수정한 공유 주소가 표시됩니다.

주소 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 포함된 경우 [주소 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 전체 주소
- 최근 수정한 주소
- 최근 생성한 주소
- 모든 검증된 공유 주소
- 모든 검증되지 않은 공유 주소

[주소 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [주소 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [주소 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지에 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

공유 주소와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 주소
- 주소 관리 ([페이지 334](#))

■ 주소 필드 (페이지 343)

주소 관리

주소 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오(공유 및 공유되지 않은 주소에 대한 절차 포함).

- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소 생성 (페이지 334)
- 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드 간 주소 공유 (페이지 336)
- 공유 주소를 검증됨으로 표시 (페이지 337)
- 컨택트 주소에 DEA 정보 추가 (페이지 337)
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소 생성 (페이지 339)
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너에서 주소 제거 (페이지 340)
- 공유 주소 삭제 (페이지 340)
- 레코드를 주소에 연결하는 방법에 대한 정보 (페이지 341)
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너의 주소 레코드 보기 (페이지 341)
- 맵에서 주소에 접근 (페이지 342)
- 주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보 (페이지 345)

참고: 주소 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 공유 주소를 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 작업 (페이지 46)

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소 생성

[주소] 섹션이 구성된 경우 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션을 입력하여 [주소] 탭으로 이동할 필요 없이 공유 주소 기능을 구성하면 새 주소 레코드를 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 직접 생성할 수 있습니다. 주소 레코드를 생성한 후 주소가 [주소 홈페이지]에 나열됩니다.

시작하기 전에. [고객사], [컨택트], [딜러] 또는 [파트너 세부사항] 페이지에는 기본적으로 [주소] 관련 정보가 표시되지 않습니다. 사용자가 이 정보를 볼 수 있도록 하려면 회사 관리자가 사용자의 역할에 [주소] 관련 정보에 대한 접근 권한을 부여해야 합니다. 그런 다음 사용자 또는 회사 관리자가 해당 레코드 유형에 대한 사용자의 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [주소] 관련 정보를 추가해야 합니다. [세부사항] 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소 레코드를 생성하려면 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 확인란을 선택하고 [공유 주소 검증] 확인란을 선택 취소해야 합니다.

참고: 공유 주소를 구성하지 않으면(공유되지 않은 주소 기능을 사용하면) [세부사항] 페이지의 [주소] 섹션에서 새 공유 주소를 생성할 수 없습니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소를 생성하려면

- 1 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(구성된 경우).
- 2 새 공유 주소를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다.

참고: [신규] 단추는 회사에 대한 주소 검증이 해제된 경우에만 표시됩니다. 주소 검증이 설정되어 있으면 [주소] 탭에서만 새 주소를 추가할 수 있습니다.

- 3 [주소 이름] 필드에 주소 이름을 입력합니다(예: 본사 주소).

참고: [주소 이름] 필드는 필수 필드이고 검색에 사용할 수 있습니다. 공유 주소 사용으로 전환할 경우 주소 레코드에 대한 이름 지정 표준을 신중히 고려하십시오. 주요 주소 필드를 숫자 접미어와 연결하거나 구/군/시 및 시/도를 외부 생성 ID와 결합하는 것이 좋습니다. 예를 들어 주소 이름이 LebanonNJ38A08833인 경우 LebanonNJ로 시작하는 모든 주소 이름을 검색하면 뉴저지(NJ) 주에 있는 Lebanon 행정구에 있는 모든 주소가 검색됩니다.

- 4 필요에 따라 [주소 정보] 섹션의 필드를 입력합니다.

주소 레코드를 완료한 경우 [세부사항] 페이지의 [주소] 섹션에 나열됩니다. 표시되는 [주소] 필드에는 주소 오브젝트의 기존 주소 필드가 연결되어 있습니다. 예를 들어 주소 1이 43 2nd St.이고, 시/군이 Newark이고, 시/도가 NJ이고, 국가가 U.S.A인 경우 [주소] 섹션의 [주소] 필드는 43 2nd St., Newark, NJ, USA로 표시됩니다. 주소 레코드 필드에 대한 자세한 내용은 [주소 필드 \(페이지 343\)](#)를 참조하십시오.

- 5 [저장]을 클릭합니다.

- 6 공유 주소 정보를 저장한 후 주소 레코드에 대한 레코드 레벨 메뉴에서 [편집]을 선택하여 필요에 따라 다음 단계를 완료합니다.

- a 고객사, 딜러 또는 파트너의 경우:

- 주소가 청구용으로 사용되는 경우 주소 레코드에 대해 [청구]를 선택합니다.
- 주소가 배송용으로 사용되는 경우 주소 레코드에 대해 [배송]을 선택합니다.

Oracle CRM On Demand에서 주소 정보가 해당하는 [청구] 또는 [배송] 섹션으로 복사됩니다.

- b 컨택트인 경우 주소가 기본 컨택트 주소이면 주소 레코드에 대해 [기본]을 선택합니다.

Oracle CRM On Demand에서 주소 정보가 해당하는 [기본 컨택트] 섹션으로 복사됩니다.

- c 4개 레코드 유형 중 주소 유형을 선택하려면 [주소 유형] 선택 리스트를 사용합니다.

기본적으로 사용할 수 있는 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 자택, 기타, 배니티, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다.

참고: 이 필드는 필수 필드입니다.

- d [저장]을 클릭합니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소를 생성하려면(대체 방법)

- 1 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [청구 주소] 또는 [배송 주소] 섹션으로 이동합니다.

컨택트 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [기본 컨택트 주소] 섹션으로 이동합니다.

- 2 오른쪽 위에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.

- 3 [주소 검색] 창에서 회사에 대한 주소 검증이 설정되지 않은 경우 [신규]를 클릭하여 새 주소를 생성할 수 있습니다.

참고: [신규] 단추는 회사에 대한 주소 검증이 해제된 경우에만 표시됩니다. 주소 검증이 설정되어 있으면 [주소] 탭에서만 새 주소를 추가할 수 있습니다.

참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 [세부사항] 페이지의 [배송 주소], [청구 주소] 및 [기본 컨택트 주소] 섹션은 읽기 전용입니다.

- 4 [주소] 창에서 새 주소에 대한 필드를 입력합니다.

주소 레코드를 완료한 경우 [세부사항] 페이지의 [고객사 주소] 섹션에 나열됩니다. 표시되는 [주소] 필드에는 주소 오브젝트의 기존 주소 필드가 연결되어 있습니다. 예를 들어 주소 1이 43 2nd St.이고, 시/군이

Newark이고, 시/도가 NJ이고, 국가가 U.S.A인 경우 [주소] 섹션의 [주소] 필드는 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A로 표시됩니다. 주소 레코드 필드에 대한 자세한 내용은 [주소 필드 \(페이지 343\)](#)를 참조하십시오.

5 주소 레코드를 저장합니다.

[세부사항] 페이지의 [주소] 섹션에 Oracle CRM On Demand이 새 주소를 나열합니다.

주소 레코드가 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드의 청구 또는 배송 주소인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 청구 또는 배송을 선택하고 레코드의 [청구] 또는 [배송] 섹션을 새 주소 정보로 채웁니다.

주소 레코드가 기본 연락처 주소인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 기본을 선택하고 레코드의 [연락처 주소] 섹션을 새 연락처 주소 정보로 채웁니다.

고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드 간 주소 공유

회사에 대한 공유 주소가 구성된 경우 기존 주소 레코드를 추가하거나 [고객사 세부사항], [연락처 세부사항], [딜러 세부사항] 또는 [파트너 세부사항] 페이지의 [주소] 섹션에 나열된 주소를 편집할 수 있습니다. 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드에 공통적인 주소는 각 레코드의 [세부사항] 페이지에 동일한 주소 레코드를 추가하여 연결합니다.

시작하기 전에. [고객사], [연락처], [딜러] 또는 [파트너 세부사항] 페이지에는 기본적으로 [주소] 관련 정보가 표시되지 않습니다. 사용자가 이 정보를 볼 수 있도록 하려면 회사 관리자가 사용자의 역할에 [주소] 관련 정보에 대한 접근 권한을 부여해야 합니다. 그런 다음 사용자 또는 회사 관리자가 해당 레코드 유형에 대한 사용자의 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [주소] 관련 정보를 추가해야 합니다. [세부사항] 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

기존 공유 주소 레코드를 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드에 추가하려면 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 확인란을 선택해야 합니다. 회사 프로필에서 [공유 주소 검증] 확인란을 선택하면 이 절차에서는 검증된 주소만 레코드에 추가될 수 있습니다.

고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드 간에 주소를 공유하려면

1 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(레코드에 대해 구성된 경우).

2 [주소] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.

3 [주소 편집] 창에서 [주소] 필드 옆에 있는 주소 선택기를 클릭합니다.

참고: [주소 이름] 필드는 읽기 전용입니다.

4 [주소 검색] 창에서는 회사에 대한 주소 검증이 설정되어 있으면 검증된 주소 리스트에서 주소를 선택하고 주소 검증이 해제되어 있으면 모든 사용 가능한 주소 리스트에서 주소를 선택합니다.

주소 검증에 대한 자세한 내용은 [공유 주소를 검증됨으로 표시 \(페이지 337\)](#)를 참조하십시오.

참고: 사용 가능한 주소가 검증되지 않았는데 회사에 대한 주소 검증이 설정되어 있으면 선택할 주소가 주소 리스트에 나타나지 않습니다.

5 [주소 유형] 선택 리스트에서 주소 유형을 선택합니다.

기본적으로 사용할 수 있는 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 자택, 기타, Vanity, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다.

참고: 이 필드는 필수 필드입니다. 서로 다른 주소 유형을 사용하여 동일한 주소를 동일한 고객사, 동일한 딜러, 동일한 파트너 또는 동일한 연락처에 여러 번 연결할 수 있습니다. 자세한 내용은 [주소 필드 \(페이지 343\)](#)에서 [주소 유형] 필드를 참조하십시오.

6 고객사, 딜러 또는 파트너의 경우 주소가 청구용으로 사용되면 [청구]를 클릭하고 주소가 배송용으로 사용되면 [배송]을 클릭할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서 주소 정보가 해당하는 [청구] 또는 [배송] 섹션으로 복사됩니다.

참고: 서로 다른 주소 유형을 사용하는 공유 주소 인스턴스가 여러 개인 경우 인스턴스를 하나 제거하거나, 한 인스턴스에 대한 [배송] 또는 [청구] 플래그를 제거하거나, 공유 주소의 모든 인스턴스에서 [배송] 또는 [청

구] 플래그를 제거할 수 있습니다. 예를 들어 Cain Clinic이라는 공유 주소 인스턴스가 세 개 있고 주소가 123 Main Street, Lansdowne PA 19050으로 설정되어 있다고 가정합니다. 이 주소에서 첫 번째 인스턴스 유형은 [사무실]로 설정되어 있고, 두 번째 인스턴스 유형은 [우편 번호]로 설정되어 있으며, 세 번째 인스턴스 유형은 [기타]로 설정되어 있고, 모든 인스턴스에 [배송] 플래그가 선택되어 있습니다. 특정 인스턴스(예: [사무실] 유형)를 삭제하거나 특정 인스턴스에서 [배송] 플래그를 선택 취소하면 Oracle CRM On Demand가 이 주소의 세 인스턴스([사무실], [우편 번호], [기타])에서 모두 [배송]을 선택 취소합니다. 마찬가지로 모든 인스턴스에 [청구] 플래그가 선택되어 있는 상태에서 특정 인스턴스에서 [청구] 플래그를 선택 취소하거나 특정 인스턴스를 삭제하면 Oracle CRM On Demand가 세 인스턴스에서 모두 [청구] 플래그를 선택 취소합니다.

7 컨택트의 경우 주소가 기본 주소이면 [기본]을 클릭할 수 있습니다.

8 레코드를 저장합니다.

공유 주소를 검증됨으로 표시

[주소 세부사항] 페이지에 [검증일] 필드가 설정되어 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 주소 레코드의 검증 상태를 검증되지 않음에서 검증됨으로 변경합니다. 일반적으로 고객은 Oracle CRM On Demand 외부에서 수행되는 자체적인 방법을 사용하여 주소가 유효한지 확인한 다음 [검증일] 필드를 설정하여 Oracle CRM On Demand에서 주소를 검증됨으로 표시합니다.

회사에 대한 주소 검증이 설정되어 있으면 검증됨으로 표시된 주소만 고객사 및 컨택트 레코드의 리스트에 표시되거나 추가되며 고객사 또는 컨택트에 새 주소를 추가할 수 없습니다. 그러나 주소를 [주소 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에. 주소 레코드를 검증됨으로 표시하려면 공유 주소 검증 권한이 필요합니다. 회사에 대한 주소 검증을 설정하려면 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 및 [공유 주소 검증] 설정을 둘 다 선택해야 합니다.

공유 주소를 검증됨으로 표시하려면

1 [주소 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.

2 [주요 주소 정보] 섹션으로 이동하고 일자 선택기를 사용하여 [검증일] 필드를 설정합니다.

참고: 검증일을 미래 일자로 설정할 수는 없습니다.

3 주소 레코드를 저장합니다.

Oracle CRM On Demand에서 주소 레코드의 검증 상태가 검증되지 않음에서 검증됨으로 변경됩니다.

참고: 주소 레코드의 [검증 상태] 필드는 기본적으로 나타나지 않습니다. 회사 관리자가 설정해야 합니다.

컨택트 주소에 DEA 정보 추가

미국 제약 또는 의료 산업의 컨택트에서는 DEA(Drug Enforcement Administration) 번호를 사용하여 공급자로부터 규제 약물을 받습니다. 예를 들어 의사는 여러 병원에서 근무하는 경우 각 위치에서 규제 약물이나 제약을 받으려면 위치별로 다른 DEA 번호가 필요합니다. 다음 절차를 완료하여 DEA 번호를 컨택트 주소 레코드에 추가합니다.

시작하기 전에. DEA 필드는 기본적으로 [컨택트 주소] 페이지에서 사용할 수 없습니다. 회사 관리자는 [컨택트 주소 세부사항] 페이지를 사용자정의하고 사용자가 DEA 정보를 추가할 수 있도록 컨택트 주소에 대한 접근을 허용해야 합니다.

DEA 번호 정보

DEA 번호는 건강 관리 제공자(예: 개업 의사, 치과 의사, 수의사)가 규제 약물에 대한 처방을 작성할 수 있도록 제공자에게 할당된 일련의 번호입니다. DEA 번호는 규제 약물을 추적하는 데 사용됩니다. 그러나 제약 또는 의료 산업에서는 일반 처방자 번호로 사용되기도 합니다. 즉, 약물을 처방할 수 있는 사람에 대한 고유한 식별자로 사용됩니다. 유효한 DEA 번호는 문자 2개, 숫자 6개, 확인 숫자 1개로 구성됩니다. 첫 번째 문자는 등록자 유형을

식별하는 코드입니다. 두 번째 문자는 등록자 성의 첫 번째 문자입니다. 이어지는 7자리 숫자 중 7번째 숫자는 다음과 같이 계산되는 체크섬입니다.

- 첫 번째, 3번째 및 5번째 숫자를 더합니다. 이를 SUM135라고 합니다.
- 두 번째, 4번째 및 6번째 숫자를 더하고 2를 곱합니다. 이를 DoubleSUM246이라고 합니다.
- SUM135와 DoubleSum246을 더합니다. 이를 CHECK라고 합니다.
- CHECK의 맨 오른쪽 숫자가 DEA 번호의 확인 숫자로 사용됩니다.

예를 들어 DEA 문자열 XY1234563이 다음과 같이 요구 사항을 충족합니다.

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2*(2+4+6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

마지막 숫자는 3입니다.

등록자 유형(DEA 번호의 첫 번째 문자)은 다음 중 하나일 수 있습니다.

- A - 사용하지 않음(일부 이전 엔터티에서 사용될 수 있음)
- B - 병원/개인 병원
- C - 개업 의사
- D - 교육 기관
- E - 제조업자
- F - 유통업자
- G - 연구원
- H - 분석 연구소
- J - 수입업자
- K - 수출업자
- L - 역 유통업자
- M - 미드레벨 의료 전문가
- N - 군의관
- P - 마약중독 치료 프로그램
- R - 마약중독 치료 프로그램
- S - 마약중독 치료 프로그램
- T - 마약중독 치료 프로그램
- U - 마약중독 치료 프로그램
- X - 수복손/서브텍스 처방 프로그램

컨택트 주소에 DEA 정보를 추가하려면

- 1 [컨택트 세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(이 섹션이 구성된 경우).
- 2 주소 리스트에서는 레코드 레벨 메뉴의 [편집](공유 주소가 구성된 경우) 또는 [관계 편집](공유 주소가 구성되지 않고 상위 레벨 주소 레코드에 접근하도록 구성된 경우)을 선택합니다.
- 3 다음 표에 설명된 대로 DEA 필드를 입력하고 컨택트 주소 레코드를 저장합니다.

DEA 필드	설명
DEA 번호	유효한 DEA 번호입니다.

DEA 필드	설명
DEA 발행일	미국 연방 정부에서 DEA 번호가 발생된 일자입니다. 일자 선택기를 사용하여 일자를 지정합니다.
DEA 종료일	DEA 번호가 더 이상 활성 또는 유효 상태가 아닌 일자입니다. 일자 선택기를 사용하여 일자를 지정합니다. 이 필드에는 기본적으로 DEA 발행일 + 3년이 표시됩니다.
DEA 활성 플래그	읽기 전용 필드입니다. Oracle CRM On Demand에서는 DEA 번호가 활성 또는 비활성인지 확인합니다. Oracle CRM On Demand에서는 DEA 발행일, DEA 종료일 및 현재 일자를 사용하여 상태를 결정합니다.
허용 가능 일정	허용 가능 일정에 대한 쉽표로 구분된 값을 입력할 수 있는 긴 텍스트 필드입니다.(예: 일정 1, 일정 2, 일정 3 등). 참고: 이 필드는 Oracle CRM On Demand 처리에 영향을 미치지 않습니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소 생성

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새로운 공유되지 않은 주소를 생성하려면 레코드에 대한 [세부사항] 페이지의 [주소] 섹션에서 필드를 입력합니다.

시작하기 전에. [고객사], [컨택트], [딜러] 또는 [파트너 세부사항] 페이지에는 기본적으로 [주소] 관련 정보가 표시되지 않습니다. 사용자가 이 정보를 볼 수 있도록 하려면 회사 관리자가 사용자의 역할에 [주소] 관련 정보에 대한 접근 권한을 부여해야 합니다. 그런 다음 사용자 또는 회사 관리자가 해당 레코드 유형에 대한 사용자의 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [주소] 관련 정보를 추가해야 합니다. [세부사항] 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소 레코드를 생성하려면 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 설정을 선택 취소해야 합니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소를 생성하려면

- 1 [고객사 세부사항], [컨택트 세부사항], [딜러 세부사항] 또는 [파트너 세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(섹션이 구성된 경우).
- 2 새 공유되지 않은 주소를 추가하려면 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [주소 편집] 페이지의 [국가] 선택 리스트에서 주소에 적용할 수 있는 국가를 선택하고 레코드에 대한 나머지 주소 필드를 입력합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 해당 국가의 주소 지정 규칙에 따라 주소 필드를 조정합니다. 주소 규칙 매핑에 대한 자세한 내용은 [국가 및 주소 매핑 정보 \(페이지 1551\)](#)를 참조하십시오.

- 4 [주소] 섹션에 주소를 저장합니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 청구 또는 배송 주소를 생성하려면

- 1 [고객사 세부사항], [딜러 세부사항] 또는 [파트너 세부사항] 페이지에서 [추가 정보] 아래의 [청구] 또는 [배송] 섹션으로 이동합니다.
- 2 오른쪽 위에 있는 [편집] 아이콘을 클릭하여 청구 또는 배송 공유되지 않은 주소 필드를 편집합니다.
- 3 [국가] 선택 리스트에서 주소에 적용할 수 있는 국가를 선택하고 레코드에 대한 나머지 청구 또는 배송 주소 필드를 입력합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 해당 국가의 주소 지정 규칙에 따라 주소 필드를 조정합니다. 주소 규칙 매핑에 대한 자세한 내용은 [국가 및 주소 매핑 정보 \(페이지 1551\)](#)를 참조하십시오.

4 배송 또는 청구 주소를 저장합니다.

배송 또는 청구 주소는 레코드에 대한 [주소] 관련 정보 섹션에 나열되고 해당하는 청구 또는 배송 설정이 선택되어 있습니다.

컨택트 레코드에서 새 공유되지 않은 기본 주소를 생성하려면

- 1 [컨택트 세부사항] 페이지에서 [추가 정보] 아래의 [컨택트] 섹션으로 이동합니다.
- 2 오른쪽 위에 있는 [편집] 아이콘을 클릭하여 컨택트 공유되지 않은 주소 필드를 편집합니다.
- 3 [국가] 선택 리스트에서 주소에 적용할 수 있는 국가를 선택하고 레코드에 대한 나머지 컨택트 주소 필드를 입력합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 해당 국가의 주소 지정 규칙에 따라 주소 필드를 조정합니다. 주소 규칙 매핑에 대한 자세한 내용은 [국가 및 주소 매핑 정보 \(페이지 1551\)](#)를 참조하십시오.

4 컨택트 주소를 저장합니다.

컨택트 주소는 레코드에 대한 [주소] 관련 정보 섹션에 나열되고 기본 설정이 선택되어 있습니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너에서 주소 제거

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너에서 주소 레코드를 제거하려면 다음 절차를 완료합니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 주소를 제거하려면

- 1 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(레코드에 대해 구성된 경우).
- 2 [주소] 섹션에서 주소 레코드에 대한 레코드 레벨 메뉴에 있는 [제거]를 클릭합니다.
주소가 공유되는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 주소를 제거합니다. 즉, 주소와 상위 레코드 간 연결이 제거됩니다. 그러나 주소 레코드는 삭제되지 않고 계속 존재합니다. 공유 주소 삭제에 대한 자세한 내용은 [공유 주소 삭제 \(페이지 340\)](#)를 참조하십시오.
주소가 공유되지 않는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 주소를 삭제합니다.

공유 주소 삭제

상위 레벨 공유 주소 레코드를 삭제하면 Oracle CRM On Demand에서는 연결된 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에 대한 모든 비정규화 필드를 제거합니다.

참고: 공유 주소를 삭제할 경우 이 주소를 공유하는 모든 레코드 즉, 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드에서 해당 주소가 삭제됩니다. 하지만 관련된 방문 활동 레코드에서는 이 주소가 삭제되지 않습니다. 예를 들어 공유 주소가 컨택트 방문에서 관련된 컨택트의 일부로 포함된 경우 공유 주소를 삭제해도 컨택트 방문에서는 주소가 제거되지 않지만 컨택트 레코드에서는 제거됩니다.

공유 주소 삭제 시 비정규화 필드 제거의 예

다음 예에서는 상위 레벨 공유 주소가 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA라고 가정합니다. 고객사 2개 및 컨택트 8개에서 이 공유 주소를 사용하고 있습니다. 한 고객사에서는 이 주소가 청구 주소로 나열되고 다른 고객사에서는 이 주소가 배송 주소로 나열됩니다. 컨택트 8개 중 5개에서는 이 주소가 기본 주소로 사용됩니다. 공유 주소를 삭제할 경우 Oracle CRM On Demand에서는 다음을 수행합니다.

- 고객사 및 컨택트와의 연결을 삭제합니다.
- 청구 주소로 나열된 고객사에서 청구 주소 정보를 지웁니다.
- 배송 주소로 나열된 고객사에서 배송 주소 정보를 지웁니다.
- 기본 주소로 나열된 5개 컨택트에서 컨택트 주소 정보를 지웁니다.

삭제된 공유 주소 복원 고려 사항

Oracle CRM On Demand에서는 주소 레코드를 복원할 때 주소 설정을 원래 값으로 복원하지 않으므로 삭제된 주소를 복원하는 경우 [청구] 및 [배송] 설정을 업데이트해야 합니다. 이러한 값을 재조정해야만 잘못된 데이터가 생성되지 않습니다. 예를 들어 다음을 고려하십시오.

- 고객사 1의 공유 주소 1은 청구 주소로 표시되고 공유 주소 1을 삭제합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 고객사 1에 대한 청구 주소 필드를 지웁니다.
- 그런 다음 새 공유 주소 2를 청구 주소로 연결합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 고객사 1 청구 주소 필드를 공유 주소 2의 주소로 채웁니다.
- [삭제 항목] 리스트에서 주소 1을 복원합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 주소 1을 [주소] 리스트로 복원하고 이 공유 주소를 고객사 1에 다시 연결하지만 원래 청구 설정을 복원하지 않습니다.
주소 2 및 주소 1이 고객사 1과 연결된 주소 리스트에 나타납니다. 사용자가 청구를 주소 1로 수동으로 재설정할 때까지 주소 2는 고객사에 대해 비정규화된 해당 필드에서 청구 주소로 유지됩니다.

참고: 고객사, 딜러 또는 파트너 레코드에는 둘 이상의 청구 또는 배송 주소가 포함될 수 없으므로 주소가 복원될 경우 [청구] 및 [배송] 설정을 다시 조정해야 합니다. 이는 복원된 컨택트 주소에 대한 [기본] 설정에도 적용됩니다.

레코드 삭제 및 복원에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)을 참조하십시오.

공유 주소를 삭제하려면

- 1 [공유 주소 리스트] 페이지로 이동합니다.
- 2 공유 주소의 레코드 레벨 메뉴에서 [삭제]를 클릭합니다.
- 3 확인 창에서 [확인]을 클릭합니다.

레코드를 주소에 연결하는 방법에 대한 정보

주소에 연결할 수 있는 일부 레코드 유형은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 딜러
- 파트너
- 사용자정의 오브젝트 1-15

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드를 연결하여 주소와 연관된 레코드 유형을 추적할 수 있습니다. 또한 공유 주소 레코드를 사용자정의 오브젝트에 연결할 수 있습니다. 하지만 공유되지 않은 주소 레코드는 사용자정의 오브젝트에 연결할 수 없습니다. 레코드 연결에 대한 자세한 내용은 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)을 참조하십시오.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너의 주소 레코드 보기

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너와 관련된 주소를 보려면, 즉 고객사 주소, 컨택트 주소, 딜러 주소 또는 파트너 주소 레코드에 대해 다음 절차를 완료합니다.

고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너의 주소 레코드를 보려면

- 1 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 [주소] 섹션으로 이동합니다(레코드에 대해 구성된 경우).
- 2 보려는 주소 레코드에 해당하는 행의 레코드 레벨 메뉴에서 [보기]를 클릭합니다.

맵에서 주소에 접근

다음 영역에서 주소 레코드 맵에 접근할 수 있습니다.

- 주소 리스트 내에서 또는 주소 섹션이 포함된 [세부사항] 페이지의 주소 섹션
- 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에서 필드를 사용할 수 있는 경우 다음 필드
 - [기회] 레코드 유형의 [주소] 필드 및 [고객사 주소] 필드
 - [사용자정의 오브젝트] 레코드 유형의 [주소] 필드
- [주소] 필드가 하나 이상 포함된 연결 필드
- [주소] 필드가 포함된 모든 리스트 또는 관련 정보 섹션

시작하기 전에: [맵] 페이지에 접근하려면 사용자 역할에 [맵 통합] 권한이 있어야 합니다.

맵에서 주소에 접근하려면

1 다음 중 하나로 이동합니다.

- [세부사항] 페이지의 주소, 고객사, 컨택트, 딜러, 파트너, 브로커 프로필, 리드, 사용자 또는 가게 등과 같은 레코드 유형에 대한 주소 섹션(예: 청구, 배송 또는 기본 주소 섹션)
- [기회] 레코드 유형 또는 [사용자정의 오브젝트] 레코드 유형의 [세부사항] 페이지
- [세부사항] 페이지의 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드 유형에 대한 [주소 관련 항목] 섹션
- [주소] 필드가 하나 이상 포함된 연결 필드(예: [고객사 이름], [고객사 유형], [청구 주소 1], [배송 국가] 필드를 기반으로 하는 고객사 [세부사항] 페이지의 연결 필드, 여기서 [청구 주소 1]과 [배송 국가]는 [청구] 및 [배송 주소] 필드의 [주소] 필드임)
- [주소] 필드가 포함된 리스트 또는 [관련 정보] 섹션

2 다음 중 하나를 수행합니다.

- [세부사항] 페이지의 주소 섹션인 경우 주소 섹션의 맵 아이콘을 클릭합니다.
참고: 맵 아이콘을 회사 프로필의 [청구] 및 [배송] 주소 섹션에서도 사용할 수 있습니다. 회사 관리자가 회사 프로필을 유지 관리합니다.
- 기회 또는 사용자정의 오브젝트 레코드의 주소에서는 [주소] 필드 또는 [고객사 주소] 필드에서 맵 아이콘을 클릭합니다.
- [주소 관련 항목] 섹션의 주소 리스트인 경우 주소 왼쪽의 드롭다운 리스트에서 [맵]을 클릭합니다.
참고: [주소 리스트] 페이지에서는 [맵] 링크를 사용할 수 없습니다.
- 연결 필드의 경우 필드 오른쪽에 있는 [맵] 아이콘을 클릭합니다.
 연결 필드에 여러 주소의 주소 필드가 포함되어 있을 경우 [맵] 아이콘을 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 특정 주소의 [맵] 아이콘을 클릭할 수 있는 팝업 창이 표시됩니다.
- [주소] 필드가 포함된 리스트 또는 [관련 정보] 섹션의 경우 필드 오른쪽에 있는 [맵] 아이콘을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand에서는 매핑 기능을 통해 주소 정보에서 주소 위치를 확인할 수 없는 경우 다음과 같이 주소에 대한 맵을 엽니다.

- 주소 레코드에 위도와 경도는 포함되어 있지만 다른 주소 정보는 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 위도와 경도의 위치에 핀이 있는 맵을 열고 핀에 마우스를 올려놓으면 위도와 경도를 표시합니다.
- 주소 레코드에 위도 및 경도와 함께 다른 주소 정보가 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 위도와 경도의 위치에 핀이 있는 맵을 열고 핀에 마우스를 올려놓으면 주소 정보를 표시합니다.
- 주소 레코드에 주소 정보는 포함되어 있지만 위도와 경도는 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 주소 위치에 핀이 있는 맵을 열고 핀에 마우스를 올려놓으면 주소를 표시합니다. 매핑 기능을 통해 사용 가능한 주소 정보에서 위치를 확인할 수 없는 경우에는 사용 가능한 주소 정보에서 결정된 제안 주소 리스트에서 주소를 선택하라는 메시지가 표시됩니다.
- 주소 레코드에 주소 정보와 위도 및 경도 정보가 모두 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 북아메리카 맵을 엽니다.

참고: 중개자 프로필 및 리드 레코드의 주소 섹션에는 위도 및 경도 정보를 저장하는 필드가 포함되어 있지 않습니다. 따라서 중개자 프로필 또는 리드 레코드의 주소 섹션에서 [맵] 아이콘을 클릭하면 항상 매핑 기능이 연결된 주소 검색을 시작하는 [맵] 페이지로 리디렉션됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 주소
- 주소 홈페이지 작업 (페이지 332)
- 맵 (페이지 352)

주소 필드

[주소 편집] 페이지를 사용하여 주소를 추가하거나 기존 주소에 대한 세부사항을 업데이트합니다. [주소 편집] 페이지에는 주소에 사용할 수 있는 모드 필드가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 주소 정보	
주소 이름	주소 레코드의 이름입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다. 고유해야 하며 기본적으로 필수입니다.
검증일	(선택 사항) 주소 정보가 외부 소스에 의해 검증된 일자입니다. 일자 선택기를 사용하여 이 일자를 지정하거나 업데이트합니다. 이 일자는 주소 검증이 사용되는 경우에만 관련되고 그렇지 않으면 무시됩니다.
주소 유형	이 선택 리스트 필드는 주소 유형을 지정합니다. 기본적으로 사용할 수 있는 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 자택, 기타, Vanity, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다. 필수 필드입니다. 참고: [주소 편집] 페이지를 사용하여 새 주소 레코드를 생성할 경우 이 선택 리스트 필드를 사용할 수 없습니다. 저장된 주소 레코드를 편집할 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소 생성 (페이지 339) 및 관계 편집을 사용하여 공유되지 않은 주소의 주소 유형 설정 (참조 관계 편집을 사용하여 공유되지 않은 주소에 대한 주소 유형 설정 페이지 1147) 을 참조하십시오.
주소 정보	
국가	주소 레코드에 사용되는 국가 또는 지역입니다. 드롭다운 리스트를 사용하여 사용자 주소에 대한 국가 또는 지역을 선택합니다. 참고: 주소 정보 필드는 국가별 우편 요구 사항과 일치합니다. 예를 들어 미국에 대한 주소 필드에는 우편 번호(Zip code)가 사용되지만 대부분의 다른 국가에 대한 주소 필드에는 우편 번호(Postal code)가 사용됩니다. 다음 주소 정보 필드(주소 1 및 주소 2)는 [국가] 필드가 선택되지 않은 경우 표시됩니다. 우편 요구 사항에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.

필드	설명
Address1	주소란 1입니다. 일반적으로 이 필드에는 거리 주소가 포함됩니다(예: 10 Main Street). 200자로 제한됩니다. 선택된 국가에 대한 거리 번호 지정 규칙으로 변환됩니다(예: 캐나다 또는 미국의 경우 번지 및 거리). [국가] 필드를 기준으로 변환됩니다.
Address2	주소란 2입니다. 이 필드에서는 추가적인 거리 주소 세부사항을 처리합니다. 100자로 제한됩니다.
Address3	주소란 3입니다. 이 필드에서는 추가적인 거리 주소 세부사항을 처리합니다. 100자로 제한됩니다. 참고: 국가를 선택하지 않으면 [주소 편집] 또는 [세부사항] 페이지의 기본 레이아웃에 이 필드가 없습니다.
구/군/시	주소 레코드의 구/군/시입니다.
시/도	주소 레코드의 시/도 또는 지역입니다(예: New Brunswick). 참고: 선택된 국가에서 주를 사용하는 경우(예: 인도 또는 미국) Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 [주]로 변경합니다.
우편 번호	우편 번호(postal code)(예: M1C 3J6) 또는 미국 기준 주소의 경우 우편 번호(ZIP code)(예: 19050).
설명	이 필드에는 최대 100자까지 입력할 수 있습니다.
비고	이 필드에는 최대 1999자까지 입력할 수 있습니다. 참고: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 설정해야 합니다.
검증 상태	주소가 검증되었는지 여부를 나타내고 [검증일] 필드를 기준으로 계산됩니다. 참고: 이 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 설정해야 합니다.
참고: 지오코딩 기능에 사용되는 다음 필드는 웹 서비스를 통해서도 사용할 수 있습니다. 이러한 지오코딩 필드는 기본적으로 표시되지 않습니다. 회사 관리자가 설정해야 합니다. 이러한 필드는 읽기 전용입니다. 이러한 필드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 주소 정보의 지오코딩 정보 (페이지 346) 를 참조하십시오.	
지오코드 상태	주소 레코드에 대한 지오코딩 프로세스의 상태입니다. 새 주소 레코드에 대해 Oracle CRM On Demand는 필드를 null 값으로 설정합니다. 주소에 대한 지오코딩에 성공하면 Oracle CRM On Demand에서 필드를 [성공]으로 설정합니다. 주소에 대한 지오코딩에 실패하면 Oracle CRM On Demand에서 필드를 [실패]로 설정합니다. 주소를 편집하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 필드를 null 값으로 재설정합니다.
지오코드 일치 코드	일치 코드 번호로 표시되는 지오코딩 프로세스의 정확도 또는 품질입니다. 지정된 일치 코드에 대해 여러 위도 및 경도 일치 항목이 반환되는 경우 Oracle CRM On Demand는 Oracle Spatial에서 반환된 첫 번째 위도 및 경도 일치 항목을 사용합니다.
지오코드 일치 백터	주소와 연결된 위도 및 경도를 파생시키는 지오코딩 작업 중 입력 주소 특성의 일치 품질을 지정하는 17자로 이루어진 문자열입니다.

관련 항목

공유 주소와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 주소
- 주소 홈페이지 작업 (페이지 332)
- 주소 관리 (페이지 334)
- 주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보 (페이지 345)
- 주소 정보의 지오코딩 정보 (페이지 346)

주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보

Oracle CRM On Demand는 주소 레코드 유형에 대해 다음 지오코드 필드를 제공합니다. 이러한 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다.

- 위도
- 경도

회사 관리자는 이러한 필드가 필요한 경우 [주소] 페이지 레이아웃에 이러한 필드를 추가해야 합니다. 페이지 레이아웃에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)를 참조하십시오.

지오코드 필드는 일반적으로 주소, 우편 번호 등의 주소 값에서 위도 및 경도로 알려진 지리적 좌표를 찾는 데 사용됩니다. 이러한 지오코드 필드는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 등의 Oracle CRM On Demand 클라이언트 애플리케이션에서 매핑 및 위치 기반 기능을 지원하거나 Google 맵 등의 매핑 애플리케이션에서 위치를 파악하는 데 사용됩니다. 사용자가 이러한 필드를 채우지 않을 경우 사용 가능한 주소 값으로 클라이언트 애플리케이션에서 표준 매핑 기능을 사용하는 것으로 제한됩니다.

일반적으로 위도 및 경도는 도, 분, 초 표기법을 사용하여 표시됩니다(예: 59°20'30"N). 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 다음과 같이 더하기 또는 빼기 기호가 있는 소수 데이터로 표시 및 저장됩니다.

- 위도의 경우 -90.0000000에서 +90.0000000 사이의 값을 소수점 이하 7자리까지 임의로 입력할 수 있습니다. 소수점 이하 자릿수가 7자리를 넘으면 Oracle CRM On Demand에서 값을 반올림합니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 위도 값 89.12345678을 89.1234568로 반올림합니다.
- 경도의 경우 -180.0000000에서 +180.0000000 사이의 값을 소수점 이하 7자리까지 임의로 입력할 수 있습니다. 소수점 이하 자릿수가 7자리를 넘으면 Oracle CRM On Demand에서 값을 반올림합니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 경도 값 179.12345674를 179.1234567로 반올림합니다.

또한 Oracle CRM On Demand는 위도 및 경도에 대해 일반 소수 형식을 지원합니다. 즉, Oracle CRM On Demand는 점(.)을 소수점 구분자로 사용하는 숫자를 지원합니다. 일부 로케일은 쉼표(,)를 소수점 구분자로 사용하지만 해당 로케일에 대한 소수점 구분자로 점(.)을 사용하여 소수 데이터를 입력해야 합니다. Oracle CRM On Demand는 데이터베이스에 저장된 대로 소수를 표시하며 이 소수 데이터의 로컬 형식 지정을 수행하지 않습니다.

위도 및 경도 값을 Oracle CRM On Demand에 추가하려면 다음과 같이 위도 및 경도의 도-분-초 표시를 소수 표시로 변환해야 합니다.

$$\text{소수 도} = \text{도} + \text{분}/60 + \text{초}/3600$$

음수 값이 허용되므로 위도 또는 경도 값에는 더하기 또는 빼기 기호가 있어야 합니다. 양수 위도 값은 적도의 북쪽(N)이고 음수 위도 값은 적도의 남쪽(S)입니다. 양수 경도 값은 본초자오선의 동쪽(E)이고 음수 경도 값은 본초자오선의 서쪽(W)입니다. 예를 들어 다음 표에서는 여러 도시에 대한 Oracle CRM On Demand [위도] 및 [경도] 필드의 값 예를 보여 줍니다.

구/군/시	위도	Oracle CRM On Demand의 위도 값	경도	Oracle CRM On Demand의 경도 값
스톡홀름, 스웨덴	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667

구/군/시	위도	Oracle CRM On Demand의 위도 값	경도	Oracle CRM On Demand의 경도 값
다윈, 오스트레일리아	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

참고: Oracle CRM On Demand는 위도 및 경도를 Oracle CRM On Demand에서 필요한 표현으로 변환하는 작업을 수행하지 않습니다. [위도] 및 [경도] 필드는 주소와 관련된 지오코드만 저장합니다. 일반적으로 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 등의 Oracle CRM On Demand 클라이언트 애플리케이션은 지오코드 데이터를 추가로 처리 및 변환합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand에서는 주소 레코드의 정보를 사용하여 Oracle Spatial을 사용하는 주소에 해당하는 위도 및 경도 값을 자동으로 찾아 [위도] 및 [경도] 필드를 채울 수 있습니다. 자세한 내용은 [주소 정보의 지오코딩 정보 \(페이지 346\)](#)를 참조하십시오.

주소 정보의 지오코딩 정보

[회사 프로필] 페이지에서 [Geocoder 사용]이 선택된 경우 Oracle CRM On Demand는 주소 레코드의 정보를 사용하여 Oracle Spatial을 사용하는 주소에 해당하는 위도 및 경도를 찾고, 성공하면 주소 레코드의 위도 및 경도 필드에 해당 값을 채웁니다. 주소 정보에서 위도 및 경도를 찾아서 채우는 이 프로세스를 *지오코딩*이라고 합니다. Oracle CRM On Demand는 Oracle Spatial을 사용하여 해당 지오코드를 비동기적으로 찾습니다. Oracle CRM On Demand는 위도 또는 경도 필드에 기존 값을 포함하는 레코드의 지오코딩을 무시합니다.

Oracle CRM On Demand는 다음과 같은 경우 위도 및 경도 필드를 다시 지오코딩합니다.

- 위도 및 경도 필드를 지우는 경우
- 주소 필드를 편집하는 경우

주소 레코드의 지오코딩 필드 정보

주소 레코드는 지오코딩과 관련된 다음 세 개의 필드를 포함합니다.

- **지오코드 상태.** 주소 레코드에 대한 지오코딩 프로세스의 상태입니다.
 - **Null 값.** 주소가 지오코딩되지 않았습니다.
 - **성공.** 주소가 성공적으로 지오코딩되었습니다.
 - **실패.** 주소 지오코딩을 실패했습니다.

지오코딩 실패는 일반적으로 주소 데이터가 잘못되었거나, 주소에 대한 지오코드를 사용할 수 없거나, 주소 일치가 너무 일반적인 경우에 발생합니다.
- **지오코드 일치 코드.** 위도 및 경도가 지정된 주소와 얼마나 정확하게 일치하는지가 정수 값으로 표시됩니다.

지오코드 일치 코드	설명
0	주소와 일치하는 지오코딩이 없습니다.
1	주소와 지오코딩이 정확히 일치합니다.
2	주소 유형의 일치 정확도가 낮거나 주소의 접미어 또는 접두어 부분이 일치하는 지오코딩 일치입니다.
3	주소 주택 번호 부분의 일치 정확도가 낮은 지오코딩 일치입니다.
4	주소의 일치 정확도가 낮은 지오코딩 일치입니다.
10	우편 번호의 일치 정확도가 낮은 지오코딩 일치입니다.

지오코드 일치 코드	설명
11	구/군/시 이름의 일치 정확도가 낮은 지오코딩 일치입니다.
12	우편 번호 및 구/군/시의 일치 정확도가 낮은 지오코딩 일치입니다.

Oracle CRM On Demand Customer Care는 회사의 지오코드 일치 코드에 대한 허용 레벨을 구성합니다. Oracle CRM On Demand는 일치 코드가 Oracle CRM On Demand Customer Care에서 설정된 레벨보다 낮거나 같은 경우에만 지오코딩 프로세스에서 반환된 위도 및 경도 필드를 주소 레코드에 저장합니다. 대체로 이 값은 기본적으로 3으로 설정되어 있습니다.

Oracle CRM On Demand는 지오코딩 프로세스에서 일치 항목을 찾지 못할 경우 지오코드 일치 코드를 0으로 설정하고 주소의 위도 및 경도를 채우지 않습니다.

■ **지오코드 일치 벡터.** 입력 주소에 대해 반환되는 위도 및 경도의 정확도 또는 부정확성에 기여하는 주소 부분에 대한 자세한 요약은 17자로 이루어진 문자열입니다. 물음표는 사용하지 않은 필드 부분을 나타냅니다. Oracle CRM On Demand는 지오코딩되지 않은 주소의 [지오코드 일치 벡터] 필드를 ????????????????로 설정합니다. 각 위치에는 0에서 4 사이의 값이 포함됩니다.

다음 표에서는 문자열 내의 위치 및 각 위치에 해당하는 주소 특성을 나열합니다. 주소 특성은 Oracle CRM On Demand의 주소 필드가 아니라 주택 번호나 주소 접두어 등 주소를 구성하는 다양한 주소 부분의 개념적 표현입니다.

지오코드 일치 벡터 내의 위치	주소 특성
0-4	사용하지 않음
5	주소 - 주택 번호
6	주소 - 주소 접두어
7	주소 - 주소 기본 이름
8	주소 - 주소 접미어
9	주소 - 주소 유형
10	사용하지 않음
11	구/군/시
12-13	사용하지 않음
14	시/도
15	국가
16	우편 번호
17	사용하지 않음

지오코드 일치 벡터 내의 위치	주소 특성
참고: Oracle Spatial은 Oracle CRM On Demand 주소 레코드의 주소1, 주소2 및 주소3 필드에 포함된 주소 정보를 구문 분석하여 주택 번호 또는 주소 접두어 등의 주소 특성을 파생시킵니다. Oracle Spatial에서 이러한 특성을 파생시키는 방법은 국가마다 다릅니다.	

Oracle CRM On Demand에서 지오코드 일치 벡터 문자열 내의 위치를 설정하는 숫자 값은 다음과 같이 0에서 4까지 다양할 수 있습니다.

지오코드 일치 벡터 위치 값	설명
0 또는 1	Oracle CRM On Demand가 지오코딩 중에 주소 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
2 또는 3	주소 특성이 null이 아니지만 Oracle CRM On Demand가 지오코딩 중에 특성과 일치하는 항목을 찾지 못했습니다.
4	주소 특성이 null이지만 Oracle Spatial에서 근사치로 가까운 일치 항목을 찾았습니다.

이러한 지오코딩 필드 및 다른 주소 필드에 대한 자세한 내용은 [주소 필드 \(페이지 343\)](#)를 참조하십시오.

지오코딩 예

다음 예에서는 Oracle CRM On Demand에서 주소를 지오코딩할 때 지오코딩 필드를 사용 및 해석할 수 있는 방법을 보여 줍니다. 다음 필드 값을 가진 주소를 고려해 보십시오.

Oracle CRM On Demand의 주소 필드	값
주소 이름	Ji Yang
국가	USA
번지/주소	1 Oracle Dr
주소 2	Nashua
주소 3	설정되지 않음
구/군/시	Nashua
구/군	설정되지 않음
시/도	NH
우편 번호	03062

Oracle CRM On Demand가 이 주소를 지오크딩할 때 Oracle Spatial은 주소를 분해하고 주소 특성 값을 다음과 같이 설정합니다.

Oracle Spatial의 주소 특성	값
이름(주소)	Ji Yang
주택 번호(주소)	1
주소 필드의 주소	Oracle Dr
구/군/시	Nashua
시/도	NH
국가	US
우편 번호	03062

Oracle Spatial은 개별 특성을 독립적으로 검색한 다음 주소 특성의 조합을 사용하여 위도 및 경도의 최적 근사값을 찾는 방법으로 이러한 주소 특성에 따라 일치 항목을 찾으려고 합니다.

성공적으로 지오크딩한 후 Oracle CRM On Demand는 필드를 다음과 같이 설정합니다.

Oracle CRM On Demand 주소 필드	값	설명
지오크딩 상태	성공	지오크딩에 성공했습니다.
지오크딩 일치 코드	1	Oracle Spatial에서 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
경도	-71.46006	없음
위도	42.71004	없음
지오크딩 일치 벡터	??030402010??000?	이 예에 대한 지오크딩 일치 벡터입니다. 벡터는 지오크딩의 성공 여부에 관계없이 설정됩니다. 위도 및 경도가 설정되지 않는 낮은 일치 코드 4의 경우에도 벡터는 여전히 설정되며 실패에 기여한 특성을 자세히 설명합니다.

벡터 값 ??030402010??000?를 다음 표와 같이 해석할 수 있습니다.

지오크딩 일치 벡터 위치	값	주소 특성	일치 벡터 값 해석
1	?	없음	사용하지 않음
2	?	없음	사용하지 않음
3	0	없음	사용하지 않음

지오코드 일치 벡터 위치	값	주소 특성	일치 벡터 값 해석
4	3	없음	사용하지 않음
5	0	주택 번호	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
6	4	주소 접두어	주소 특성 값이 null이지만 근사치로 가까운 일치 항목을 찾았습니다.
7	0	주소 기본 이름	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
8	2	주소 접미어	이 주소 특성에 값이 있지만 값과 일치하는 항목을 찾지 못했습니다.
9	0	주소 유형	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
10	1	없음	사용하지 않음
11	0	구/군/시	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
12	?	없음	사용하지 않음
13	?	없음	사용하지 않음
14	0	시/도	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
15	0	국가	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
16	0	우편 번호	이 특성과 정확히 일치하는 항목을 찾았습니다.
17	?	없음	사용하지 않음

관련 항목

주소와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [주소](#)
- [주소 홈페이지 작업 \(페이지 332\)](#)
- [주소 관리 \(페이지 334\)](#)
- [주소 필드 \(페이지 343\)](#)
- [주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보 \(페이지 345\)](#)

자산

[자산] 페이지에서는 자산을 생성 및 업데이트하고 자산 리스트를 생성할 수 있습니다. 자산은 고객이나 회사에 판매된 제품의 레코드입니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 자산 정보를 추적하는 권한이 없을 경우에는 설정에서 [자산] 탭이 제외될 수 있습니다.

자산 홈페이지 작업

[자산] 홈페이지에서는 자산 리스트를 생성하고 자산 레코드를 생성할 수 있습니다.

참고: [자산홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

자산 생성

[최근 수정된 자산] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 자산을 생성할 수 있습니다. 자산 레코드 필드에 대한 자세한 내용은 [자산 추적 \(페이지 271\)](#)을 참조하십시오. 레코드 생성에 대한 일반적인 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

자산 리스트 작업

[자산 리스트] 섹션에는 필터링된 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트 집합이 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 자산에 대한 표준 리스트를 설명합니다. 리스트에는 Oracle CRM On Demand의 다음 영역에서 생성되는 자산 레코드가 포함됩니다.

- [자산] 페이지
- [차량] 및 [포트폴리오] 페이지
- [세부사항] 페이지의 고객사, 컨택트 및 사용자정의 오브젝트 레코드에 대한 자산 관련 정보 섹션

자산 리스트	필터
전체 자산	자산 담당자와 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 자산입니다.
최근 수정한 자산	수정일을 기준으로 정렬되며 사용자가 볼 수 있는 전체 자산입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다.

최근 수정된 자산 보기

[최근 수정된 자산] 섹션에는 최근에 수정된 자산 레코드 제목이 표시됩니다.

참고: 자산 레코드에 일련 번호가 입력되어 있으면 해당 일련 번호가 자산 제목으로 사용됩니다. 그렇지 않은 경우 제품 이름이 사용됩니다. [자산] 홈페이지의 [최근 수정된 자산] 섹션과 자산 제목이 표시되는 기타 페이지에서 자산 제목을 드릴다운하여 자산 레코드를 열 수 있습니다.

자산 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [자산 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [자산 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

[자산 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [자산 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [자산 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.

3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [자산 추적 \(페이지 271\)](#)

자산 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음 항목을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

자산 추적 및 자산 레코드 필드에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [자산 추적 \(페이지 271\)](#)

맵

Oracle CRM On Demand에서 [맵] 페이지를 사용하여 맵에서 주소를 찾거나 주소에 가는 길 안내를 받을 수 있습니다. [맵] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 맵 통합 권한이 있어야 합니다. 또한 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정해야 합니다. 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정한 후 Oracle CRM On Demand의 페이지 상단 탭에 [맵] 탭이 표시되지 않는 경우 탭 레이아웃에 [맵] 탭을 추가할 수 있습니다. 탭 레이아웃에 탭을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [탭 표시 \(페이지 720\)](#)를 참조하십시오.

참고: 맵 통합 권한을 활성화하고 해당 역할이 [맵] 탭을 사용할 수 있게 하려면 관리자의 사용자 역할에 맵 통합 관리 권한이 있어야 합니다. 관리자의 역할에 [맵 통합 관리] 권한이 없는 경우 관리자는 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 권한을 활성화하도록 요청해야 합니다.

[맵] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 맵에서 주소를 찾습니다.
- 근접 검색을 수행하여 Oracle CRM On Demand의 레코드에서 다음 내에 있는 주소를 찾습니다.
 - 현재 위치를 기준으로 지정된 범위
 - 다른 위치를 기준으로 지정된 범위
- 맵의 주소에 가는 길 안내를 받습니다.

참고: 인도와 싱가포르를 제외하고 맵 기능에서는 주소에 포함된 국가 또는 관할 지역의 지배 언어로 주소를 제공합니다. 예를 들어 카타르의 주소는 아랍어로, 러시아의 주소는 러시아어로 제공됩니다. 인도와 싱가포르가 포함된 주소는 맵 기능에서 영어로 제공됩니다. 캐나다의 경우 맵 기능에서는 퀘벡만 프랑스어로 제공하고 나머지는 영어로 제공합니다.

근접 검색을 수행하는 경우 사전 정의된 레코드 리스트로 검색을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, 파트너 연락처 유형의 연락처 리스트를 생성한 다음 해당 리스트에 대해 근접 검색을 수행하여 현재 위치나 내일 예정된 위치에서 10마일 이내에 있는 파트너 연락처를 찾을 수 있습니다.

다음 표에서는 맵에 표시되는 핀을 보여 줍니다.

핀	용도
	맵 기능을 통해 위치를 확인할 수 있는 경우 현재 위치를 나타냅니다.

핀	용도
	근접 검색에서 발견된 주소의 위치를 나타냅니다.
	근접 검색의 중심을 나타냅니다.

현재 위치를 확인할 수 있는 경우 핀은 [맵] 페이지를 열 때 표시되는 맵의 위치를 나타냅니다. 현재 위치를 확인할 수 없는 경우 북미 맵이 표시됩니다. 맵 기능은 다음과 같이 현재 위치를 확인합니다.

- 사용하는 컴퓨터가 GPS 정보를 수신하는 경우 맵 기능은 GPS 정보를 사용하여 현재 위치를 확인합니다.
- 컴퓨터가 GPS 정보를 수신하지 않는 경우 맵 기능은 브라우저의 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)를 사용하여 현재 위치를 확인합니다. API는 컴퓨터의 IP 주소를 사용하여 현재 위치를 확인합니다. 컴퓨터가 프록시 서버를 가리키는 경우 프록시 서버의 위치가 현재 위치로 표시됩니다.

참고: 현재 위치를 확인하려는 경우 브라우저가 현재 위치 정보에 접근할 수 있도록 해야 합니다. 사용하는 브라우저 및 브라우저에서 선택한 개인 정보 설정에 따라 브라우저가 현재 위치 정보에 접근할 수 있도록 하라는 메시지가 표시될 수 있습니다. 동의하지 않으면 현재 위치 대신 북미 기본 맵이 표시됩니다.

또한 다음 표에는 맵에서 제공되는 타겟 아이콘이 나와 있습니다.

아이콘	용도
	페이지가 현재 위치를 중심으로 하지 않는 경우 이 아이콘이 표시됩니다. 이 아이콘 위에 마우스를 올려놓으면 <i>내 위치</i> 표시가 표시됩니다.
	페이지가 현재 위치를 중심으로 하는 경우에만 이 아이콘이 표시됩니다. 이 아이콘 위에 마우스를 올려놓으면 <i>내 위치</i> 가 표시됩니다. 이 아이콘을 클릭하면 위치 핀이 맵의 가운데에 오도록 맵의 배율이 조정됩니다.

여러 레코드가 동일한 위도 및 경도에 그려지거나 고정된 경우 Oracle CRM On Demand는 이러한 모든 레코드에 대해 단일 핀을 표시합니다. 핀을 클릭하면 모든 기본 레코드 이름 및 연결된 주소 리스트가 표시됩니다. 이 리스트에서 레코드를 선택하여 방향에 주소를 추가하거나 주소를 근접 중심으로 설정할 수 있습니다. 방향 정보를 가져오는 방법에 대한 자세한 내용은 길 안내 가져오기 (참조 [길 안내 받기](#) 페이지 357)를 참조하고, 근접 검색에 대한 자세한 내용은 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354)을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand의 매핑 및 지오코딩 기능을 통해 제공된 데이터 적용 범위에 대한 정보는 [매핑 및 지오코딩 데이터 적용 범위 \(페이지 359\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [맵에서 주소 찾기 \(페이지 353\)](#)
- [근접 검색 수행 \(참조 \[Performing Proximity Searches\]\(#\) 페이지 354\)](#)
- [길 안내 받기 \(페이지 357\)](#)
- [맵에서 주소에 접근 \(페이지 342\)](#)

맵에서 주소 찾기

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 [맵] 페이지에서 주소를 찾는 방법에 대해 설명합니다.

참고: 현재 위치를 확인할 수 있는 경우 핀은 [맵] 페이지를 열 때 표시되는 맵의 위치를 나타냅니다. 현재 위치를 확인할 수 없는 경우 북미 맵이 표시됩니다.

시작하기 전에. [맵] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 맵 통합 권한이 있어야 합니다. 또한 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정해야 합니다. 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정한 후 Oracle CRM On Demand의 페이지 상단 탭에 [맵] 탭이 표시되지 않는 경우 탭 레이아웃에 [맵] 탭을 추가할 수 있습니다. 탭 레이아웃에 탭을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [탭 표시 \(페이지 720\)](#)를 참조하십시오.

맵에서 주소를 찾으려면

1 [맵] 탭을 클릭합니다.

2 [맵] 페이지의 검색 창에서 찾으려는 주소를 입력합니다.

섬표를 사용하여 주소의 요소를 구분해야 하며, 국가 이름 또는 코드를 주소의 마지막 요소로 입력해야 합니다. 주소의 형식은 국가에 따라 달라질 수 있습니다. 검색은 대/소문자를 구분하지 않습니다. 다음은 주소 입력 방법의 몇 가지 예입니다.

- 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

구/군/시 및 국가 이름도 입력할 수 있습니다. 이 경우 맵 기능이 해당 도시 및 국가의 기본 도로 주소로 돌아갑니다. 일치 항목이 여러 개인 경우 사용 가능한 일치 주소를 찾아 주소 중 하나를 선택하라는 메시지를 검색에서 표시합니다. 예를 들어 *Toronto, Canada* 문자열을 영어로 입력하면 검색에서 두 개의 주소를 반환합니다. 하나는 Prince Edward Island주 Toronto의 기본 주소이며, 다른 하나는 Ontario주 Toronto의 기본 주소입니다. 둘 다 Canada에 있습니다. Oracle 맵에서는 주소를 제공합니다.

3 돋보기 아이콘을 클릭합니다.

맵에서 핀은 주소의 위치를 나타냅니다. 검색 기준과 일치하는 항목이 두 개 이상 발견되면 일치 항목이 리스트에 표시되며 올바른 일치 항목을 선택할 수 있습니다. 처음에는 최대 10개의 일치 항목이 나열됩니다. 발견된 일치 항목이 10개를 초과할 경우 스크롤하여 추가 일치 항목을 볼 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [맵 \(페이지 352\)](#)
- [근접 검색 수행 \(참조 \[Performing Proximity Searches\]\(#\) 페이지 354\)](#)
- [길 안내 받기 \(페이지 357\)](#)

Performing Proximity Searches

In a proximity search, Oracle CRM On Demand checks the addresses that are stored on records of a given record type to determine whether the addresses are within the radius that you specify for the search. If Oracle CRM On Demand finds an address that is within the radius of the search, then a pin is placed on the map to indicate the address location. You can see the name and address of the record that is associated with a pin when you rest your pointer on the pin.

Proximity searches are based on the information in the Latitude and Longitude fields in the addresses that are searched. Therefore, you must ensure that these fields are populated correctly in the relevant addresses if you want the addresses to be found by a proximity search. For more information about the Latitude and Longitude fields, see [About Geocode Fields in the Address Record Type \(참조 \[주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보\]\(#\) 페이지 345\)](#).

The following table lists the record types that support proximity searches and shows the address type that is checked on each record type when you perform a proximity search.

Supported Record Type	Address Checked in Proximity Searches
Account	The shipping or billing address for the account
Activity	The address in the Address field on the activity, for example, the address in a contact call.
Contact	The primary address for the contact

NOTE: 현재 위치를 확인할 수 있는 경우 편은 [맵] 페이지를 열 때 표시되는 맵의 위치를 나타냅니다. 현재 위치를 확인할 수 없는 경우 북미 맵이 표시됩니다.

After you have performed a proximity search on a supported record type, you can navigate to the record's Detail page or just preview the record's Detail page depending on the value of the Record Preview Mode setting. This setting is typically set up for your company in the company profile by your administrator, however, you can override the company-wide setting in your personal profile under My Setup.

NOTE: The record preview functionality is not available if you access Oracle CRM On Demand through a device running the iOS operating system.

Before you begin. [맵] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 맵 통합 권한이 있어야 합니다. 또한 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정해야 합니다. 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정한 후 Oracle CRM On Demand의 페이지 상단 탭에 [맵] 탭이 표시되지 않는 경우 탭 레이아웃에 [맵] 탭을 추가할 수 있습니다. 탭 레이아웃에 탭을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [탭 표시 \(페이지 720\)](#)를 참조하십시오.

The following procedure describes how to perform a proximity search to find accounts or contacts that are located within a specified radius of your current location.

NOTE: A proximity search returns the location of the first 500 records that are within the specified radius.

To perform a proximity search within a specified radius of your current location

- 1 Click the Maps tab.
- 2 In the Maps page, in the search pane, click the double arrows to show the search criteria fields in the Around Me tab.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.

NOTE: You can find information about the search criteria fields in the table at the end of this topic.

Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.

- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following procedure describes how to perform a proximity search within a specified radius of a location that you select.

NOTE: If you want to use a specific address as the center for your proximity search, and if that address is not already indicated by a pin on the map, then search for the address before you perform your

proximity search. For more information, see [Finding Addresses on Maps \(참조 맵에서 주소 찾기 페이지 353\)](#).

To perform a proximity search within a specified radius of a location that you select

- 1 In the Maps page, on the map, set the center for your proximity search.
Do one of the following:
 - On the map, click a pin that indicates the address that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.
 - On the map, right-click any location that you want to use as the center for your proximity search, and then click Set as Proximity Center.

NOTE: If the address that you want to use as the center for your proximity search is not already shown on the map, then search for it, as described in [Finding Addresses on Maps \(참조 맵에서 주소 찾기 페이지 353\)](#).

The center that you set for the proximity search is indicated by a pin.

- 2 In the search pane, if the search criteria fields in the Around Me tab are not visible, then click the double arrows to show the fields.
- 3 In the Around Me tab of the search pane, enter the criteria for your search, and then click the magnifying glass icon.
Pins appear on the map to indicate the locations of the addresses that are found within the specified radius.
- 4 To see the name and address of the record that is associated with a pin in the map pane, rest your pointer on the pin.
- 5 To clear the results of the proximity search plotted as pins on the map, click Clear Results at the bottom of the Around Me tab.

The following table describes the criteria fields for a proximity search.

Search Criteria Field	Description
Select Record Type	Select the record type that you want to search for, such as Account, Activity, or Contact. This field is required for a proximity search.
Address Type	This picklist applies only for an account proximity search, and can have the following values: ■ Shipping Address. The proximity search for the account is limited to the shipping address. ■ Billing Address. The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.
Select List	Select the list that you want to search. All of the lists that are available to you for the record type are available for you to select in this field.
Radius	Select the radius for the proximity search. The available options are 1, 5, 10, 20, 25, 50, 100, and 500. If you do not select a value, then a default value of 10 is used for the search.
Units	Select the units in which the radius is measured. The available options are miles and kilometers.

To preview a record after a proximity search

- 1 Click the desired pin that is available from the proximity search for an account, activity, or a contact record.
- 2 Preview the record as follows:
 - a If the Record Preview Mode is set to Click On Preview Icon, then you can hover your mouse over the name of the record to display the preview icon, and then click the icon to display the first section of the record's Detail page.
 - b If the Record Preview Mode is set to Hover on Link, then you can hover your mouse over the link for the name of the record to display the first section of the record's Detail page.
- 3 Click the link for the name of the record in the record preview to open the record's Detail page.

NOTE: You can also open the record's Detail Page from the link for the name of the record on the initial pop-up window as well as from the preview pop-up window.

- 4 To return to the map, click Back to Maps on the record's Detail page.

NOTE: Oracle CRM On Demand saves the results of your prior proximity search.

Related Topics

See the following topics for related information:

- Maps (참조 [맵](#) 페이지 352)
- Finding Addresses on Maps (참조 [맵에서 주소 찾기](#) 페이지 353)
- Obtaining Driving Directions (참조 [길 안내 받기](#) 페이지 357)

길 안내 받기

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 [맵] 페이지에서 주소까지 가는 길 안내를 받는 방법을 설명합니다.

참고: 현재 위치를 확인할 수 있는 경우 핀은 [맵] 페이지를 열 때 표시되는 맵의 위치를 나타냅니다. 현재 위치를 확인할 수 없는 경우 북미 맵이 표시됩니다.

시작하기 전에. [맵] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 맵 통합 권한이 있어야 합니다. 또한 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정해야 합니다. 관리자가 사용자 역할에 대해 [맵] 탭을 사용할 수 있도록 설정한 후 Oracle CRM On Demand의 페이지 상단 탭에 [맵] 탭이 표시되지 않는 경우 탭 레이아웃에 [맵] 탭을 추가할 수 있습니다. 탭 레이아웃에 탭을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [탭 표시 \(페이지 720\)](#)를 참조하십시오.

길 안내를 받으려면

- 1 [맵] 탭을 클릭합니다.
- 2 [맵] 페이지에서 다음 방법 중 하나를 사용하여 길 안내의 출발 지점 및 목적지(시작 지점 및 정지 지점이라고도 함)를 추가합니다.
 - 검색 창에서 이중 화살표를 클릭하고 [방향] 탭에서 A라는 필드에 시작 지점의 주소를 입력한 다음 B라는 필드에 목적지 또는 정지 지점의 주소를 입력합니다.
 쉼표를 사용하여 주소의 요소를 구분해야 하며, 국가 이름 또는 코드를 주소의 마지막 요소로 입력해야 합니다. 주소의 형식은 국가에 따라 달라질 수 있습니다.
 Oracle Maps에서 지원하는 국가 및 해당하는 2자 국가 코드 리스트는 [Oracle Maps Geocoder 메타데이터 웹 페이지](#)를 참조하십시오. Oracle 맵에서 지원되는 주소 형식에 대한 자세한 내용은 [Oracle 맵 Geocoder 개념 웹 페이지](#)를 참조하십시오.
 - 맵에서 출발 위치를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 [방향에 추가]를 선택하여 [방향] 탭의 A라는 필드에 시작 지점을 추가합니다. 그런 다음 목적지 위치를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 [방향에 추가]를 선택하여 B라는 필드에 정지 지점을 추가합니다.

- 맵에서 핀을 클릭하고 [방향에 추가]를 선택하여 [방향] 탭의 A라는 필드에 시작 지점을 추가합니다. 그런 다음 목적지 핀을 클릭하고 [방향에 추가]를 선택하여 B라는 필드에 정지 지점을 추가합니다. 이러한 방법을 함께 사용하여 필요한 시작 및 정지 지점을 추가할 수 있습니다.

참고: 검색 창의 검색 필드에 주소를 입력하는 경우와 시작 지점(A) 및 정지 지점(B)이 [방향] 탭에 있는 경우에는 검색을 수행할 때 주소가 정지 지점(C)으로 추가됩니다.

3 돋보기 아이콘을 클릭합니다.

[방향] 탭에서 Oracle CRM On Demand는 길 안내를 시작합니다. 상용 GPS(위치 지정 시스템)에서 제공되는 길 안내 정보와 유사하게 방향 또는 경로 카드에는 가능한 운전 경로와 각 경로의 예상 시간 및 거리가 제공됩니다. 또한 Oracle CRM On Demand에서는 목적지 레이블과 경로를 맵에 표시합니다.

여러 대상 정지 지점을 입력하는 경우(예: 시작 지점 A와 정지 지점 B 및 C)에는 길 안내 정보에 시작 지점 A에서 정지 지점 B까지의 길 안내와 정지 지점 B에서 정지 지점 C까지의 길 안내가 포함됩니다. 현재 위치에서 정지 지점까지의 길 안내를 받으려면 [내 위치] 핀을 클릭한 후 [방향에 추가]를 클릭하여 현재 위치를 시작 지점으로 포함합니다.

참고: 길 안내는 Oracle 맵에서 제공되는 주소에 대한 가장 가까운 도로 정보를 기반으로 합니다. 따라서 정지 지점 레이블이 맵에서 정확한 주소에 고정되지 않을 수도 있습니다.

4 정지 지점을 맵 뷰의 가운데에 놓으려면 경로 카드에서 정지 지점 레이블(예: B, C 등)을 클릭합니다.

경로가 맵에 표시된 경우에만 뷰 가운데에 중지 지점을 놓을 수 있습니다. 경로 카드에서 x 아이콘을 클릭하거나 정지 지점을 변경하여 경로를 지우는 경우 또는 정지 지점을 입력한 후 돋보기를 클릭하지 않은 경우에는 정지 지점이 맵의 가운데에 오지 않습니다.

5 길 안내에서 얻은 결과를 지우려면 경로 카드에서 x를 클릭합니다.

정지 지점을 편집 또는 제거하거나 정지 지점의 순서를 반대로 하는 등과 같이 기존 정지 지점을 변경하는 경우에도 경로가 지워집니다.

6 길 안내를 인쇄하려면 운전 결과 카드에서 [프린터] 아이콘을 클릭합니다.



인쇄 미리 보기 창이 열리면 길 안내가 포함된 지도의 스냅샷이 표시됩니다. 미리 보기에는 모든 정지 지점, 정지 지점 주소, 출발의 시간 및 거리 요약과 사용 가능한 모든 경로를 표시하는 지도가 포함됩니다. 지도 이미지 다음에는 예상 운전 시간이 포함된 길 안내 테이블이 표시됩니다. 테이블에 있는 정지 지점에는 지도의 정지 지점 핀 색상과 일치하는 색상 코드가 지정됩니다.

또한 다음 표에 설명된 옵션이 [방향] 탭 아래쪽에 링크로 제공됩니다.

옵션	설명
정지 지점 추가	이 옵션을 선택하여 대상 정지 지점을 최대 4개까지 추가할 수 있습니다. 시작 지점 하나와 정지 지점 하나는 기본적으로 제공됩니다.
추가 옵션	이 옵션을 선택하면 길 안내에 대한 다음과 같은 기본 설정을 추가로 지정할 수 있습니다. ■ 경로 기본 설정. [가장 빠름] 또는 [최단]. [가장 빠름]이 기본값입니다. ■ 도로 기본 설정. [고속 도로] 또는 [국도]. [고속 도로]가 기본값입니다. ■ 거리 단위. [영국] 또는 [척도]. [영국]이 기본값입니다. ■ 언어. 길 안내에 사용 가능한 언어는 영어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어 및 스페인어입니다. [영어]가 기본값입니다.
역 주소	이 옵션을 선택하면 경로 카드의 시작 지점과 정지 지점의 순서를 반대로 할 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 맵 (페이지 352)
- 맵에서 주소 찾기 (페이지 353)
- 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354)

매핑 및 지오코딩 데이터 적용 범위

Oracle CRM On Demand의 기본 매핑 및 지오코딩 기능은 Oracle Spatial and Graph에서 제공합니다. 다음 테이블에서는 Oracle Spatial and Graph에서 제공하는 데이터 적용 범위를 보여줍니다.

지역	국가 또는 판매 구역
북아메리카	바하마, 벨리즈, 버뮤다, 캐나다, 케이맨 제도, 코스타리카, 쿠바, 도미니카 공화국, 엘살바도르, 과테말라, 온두라스, 자메이카, 멕시코, 니카라과, 파나마, 푸에르토리코, 미국령 버진 아일랜즈, 미국
유럽	알바니아, 안도라, 오스트리아, 아제르바이잔, 벨라루스, 벨기에, 보스니아 헤르체고비나, 영국령 자치 기지, 불가리아, 채널 제도, 크로아티아, 키프로스, 키프로스 UN 중립 지역, 체코, 덴마크, 영국, 에스토니아, 구 유고슬라비아 마케도니아 공화국, 핀란드, 프랑스, 그루지야, 독일, 지브롤터, 그리스, 헝가리, 아이슬란드, 아일랜드, 맨섬, 이탈리아, 카자흐스탄, 코소보, 키르기스스탄, 라트비아, 리히텐슈타인, 리투아니아, 룩셈부르크, 몰타, 몰도바, 모나코, 몬테네그로, 네덜란드, 북아일랜드, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 러시아, 산마리노, 스코틀랜드, 세르비아, 슬로바키아, 슬로베니아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 터키, 터키계 키프로스 직할 구역, 우크라이나, 우즈베키스탄, 바티칸, 웨일스
아시아 태평양	오스트레일리아, 방글라데시, 브루나이, 캄보디아, 홍콩, 인도, 인도네시아, 마카오, 말레이시아, 몰디브, 몽골, 네팔, 뉴질랜드, 필리핀, 싱가포르, 스리랑카, 대만, 태국, 베트남
남아메리카	아르헨티나, 아루바, 바베이도스, 볼리비아, 브라질, 칠레, 콜롬비아, 에콰도르, 포클랜드 제도, 프랑스령 기아나, 과들루프, 가이아나, 마르티니크, 파라과이, 페루, 생바르텔레미, 세인트크리스토퍼 네비스, 세인트빈센트 그레나딘, 사우스 조지아 및 사우스 샌드위치 제도, 수리남, 트리니다드 토바고, 우루과이, 베네수엘라
중동 및 아프리카	앙골라, 바레인, 베냉, 보츠와나, 부룬디, 이집트, 에스와티니, 가자 지구, 가나, 기니, 이라크, 이스라엘, 코트디부아르, 요르단, 케냐, 쿠웨이트, 레바논, 레소토, 말라위, 말리, 모로코, 모잠비크, 나미비아, 니제르, 나이지리아, 오만, 카타르, 리유니언, 르완다, 사우디아라비아, 세네갈, 남아프리카 공화국, 세인트헬레나 어센션 트리스탄다쿠냐, 탄자니아, 토고, 튀니지, 우간다, 아랍에미리트, 잠비아, 짐바브웨

참고: 표에 나열되지 않은 국가에는 Nokia World Map 상품에서 제공되는 제한된 매핑 계층만 있습니다. 한국의 데이터는 해당 국가에서 호스팅되어야 하며 현재 배치 날짜가 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 맵 (페이지 352)
- 맵에서 주소 찾기 (페이지 353)
- 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354)
- 길 안내 받기 (페이지 357)
- 맵에서 주소에 접근 (페이지 342)

5

비즈니스 계획

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand에서 사용 가능한 비즈니스 계획 기능을 소개합니다.

비즈니스 계획 정보

Oracle CRM On Demand에서는 고객사 및 연락처 관리를 지원합니다. 이 관리에는 고객사 및 관련 연락처의 프로필 처리, 고객사 및 연락처 관계, 고객사와 연결된 펀딩 및 리소스를 효율적으로 할당하는 방법에 대한 전체 계획 생성이 포함됩니다.

영업 및 마케팅 팀이 제품 중심 전략에서 고객사 기반(또는 고객 기반) 영업 전략으로 이동하는 경우 주요 고객사 판매 및 전략적 비즈니스 계획이 성공의 관건이 됩니다. 영업 및 마케팅 팀은 다음을 정의합니다.

- 비즈니스의 예상 기회
- 전략적 목표
- 이러한 목표를 달성하고 기회를 수주하기 위해 정의된 활동 리스트
- 전체 고객사에 대한 전략적 목표
- 예상 기회가 적절하게 정의된 실현 가능한 목표

Oracle CRM On Demand에서는 고객사 팀이 다음을 생성 및 관리할 수 있도록 주요 고객사를 관리하는 판매 전략 및 프로세스를 지원합니다.

- 비즈니스 및 계약 계획
- 관련 목표
- 기회
- 활동

참고: [비즈니스 계획], [목표], [계획 고객사], [계획 연락처] 및 [계획 기회] 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition의 컨텍스트에서 개발되었지만 전체 Oracle CRM On Demand 고객이 이 기능에 접근하고 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용할 수 있도록 회사 관리자가 기능을 활성화할 수 있습니다.

비즈니스 계획 시나리오

다음 항목에서는 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 사용할 수 있는 방식의 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 이 기능을 다르게 사용할 수 있습니다.

- 단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 361)(고객사 중심)
- 고객사 또는 지역 그룹에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 362)(고객사 중심)
- 연락처에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 363)(연락처 중심)
- 목표 및 제품에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 363)(제품 중심)

단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오

이 시나리오에서는 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 사용할 수 있는 방식의 한 가지 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다.

이 시나리오에서는 고객사 관리자가 단일 고객사에 대한 계획을 관리합니다. 고객사 관리자는 고급 기능을 사용하여 단순한 고객사(예: 홈 기반 비즈니스)에 비해 크고 복잡한 고객사(예: 다국적 회사)를 관리합니다. 이러한 고객사는 서로 다른 기간에 대해 또는 동일한 기간의 서로 다른 고객사 관리자에 대해 별도의 계획을 사용합니다. 예를 들어, 일반 고객사 관리자 또는 특수 제품 고객사 관리자가 서로 다른 계획을 사용할 수 있습니다.

고객사 관리자는 고객사에 대한 계획 관리를 위해 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 계획 기간 전에 고객사 관리자가 각 고객사에 대해 비즈니스 계획을 생성합니다. 계획은 관련 기간에 대한 고객사의 상위 수준의 정량 및 정성 목표를 설정합니다. 특히 중요한 고객사의 경우 연간 계획과 하위 분기별 계획을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 계획의 주요 척도는 매출입니다. 일반적으로 대규모 고객의 계획에는 여러 운영 단위와 지역에 대한 하위 계획이 포함되지만 모든 계획은 하나의 고객사로 관리됩니다. 비즈니스 계획 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)을 참조하십시오.
- 2 비즈니스 계획에 대한 승인 프로세스 중에 고객사 관리자가 계획의 상태를 [초안]에서 [제출]로 변경합니다. 다른 주요 직원이 계획을 검토 및 편집합니다. 고객사 관리자가 계획을 승인하고 상태를 [최종 승인]으로 변경합니다. 계획 기간이 끝나면 고객사 관리자는 상태를 [완료]로 변경하여 활성 계획 수를 줄일 수 있습니다.
- 3 고객사 관리자가 비즈니스 계획, 즉 목표의 추가 세부사항을 입력합니다. 목표(objective)는 계획의 하위 수준에 있는 목표(goal)입니다. 예를 들어, 목표(objective)는 특정 횟수의 영업 방문을 수행하는 것일 수 있습니다. 고객사 관리자는 특정 활동 및 기회를 비즈니스 계획 또는 목표에 연결할 수 있습니다. 목표 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오.
- 4 영업 기회가 발생하면 고객사 관리자가 기회를 입력하고 계획 또는 목표와 연결합니다. 기회 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [기회 \(페이지 301\)](#)를 참조하십시오.

계획 활동을 수행하는 동안 고객사 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객사 및 관련 고객사 연락처와 명시적으로 연결된 계획, 목표, 기회 및 활동을 확인합니다.
- 모든 고객사에 적용되는 목표를 확인합니다.
- 기존 활동을 지속적으로 검토하고 후속 활동 및 기회를 생성합니다.

고객사 또는 지역 그룹에 대한 계획 관리 시나리오

이 시나리오에서는 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 사용할 수 있는 방식의 한 가지 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다.

단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 361)의 변형인 이 시나리오에서는 고객사 관리자 또는 판매 관리자가 고객사 그룹에 대해 비즈니스 계획을 수행합니다. 이러한 고객사 그룹의 예로는 고객사 관리자의 전체 지역, **블록**(일반적으로 공통 지역에 있는 고객사 및 연락처 모음), 대규모 지역, 시장 채널 또는 부문, 개별 계획을 보증하지 않는 소규모 고객사 그룹 등이 있습니다. 일반적으로 **단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오 (페이지 361)**를 수행하는 사용자는 이 시나리오도 수행합니다.

고객사 관리자 또는 판매 관리자는 고객사 그룹 또는 지역에 대한 계획 관리를 위해 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 계획 기간 전에 고객사 관리자가 각 고객사에 대해 비즈니스 계획을 생성합니다. 계획은 관련 기간에 대한 고객사의 상위 수준의 정량 및 정성 목표를 설정합니다. 특히 중요한 고객사의 경우 연간 계획과 하위 분기별 계획을 사용할 수 있습니다. 비즈니스 계획의 주요 척도는 매출입니다. 일반적으로 항상 분기별 하위 계획이 있으며 하위 수준 계획을 위한 월별 하위 계획이 있을 수 있습니다. [컨택트] 등의 특정 필드는 비어 있을 수 있습니다. 비즈니스 계획 레코드 유형의 반복 관계에 의해 생성될 수 있는 계층의 여러 수준(예: 지역(territory), 지역(region), 국가)에 계획이 존재할 수 있습니다. 고객사 관리자가 먼저 최상위 수준의 계획을 생성하여 다른 직원이 계층의 상위 아래에 하위 계획을 생성할 수 있도록 합니다. 비즈니스 계획 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)을 참조하십시오.
- 2 비즈니스 계획에 대한 승인 프로세스 중에 고객사 관리자가 계획의 상태를 [초안]에서 [제출]로 변경합니다. 다른 주요 직원이 계획을 검토 및 편집합니다. 고객사 관리자가 계획을 승인하고 상태를 [최종 승인]으로 변경합니다. 계획 기간이 끝나면 고객사 관리자는 상태를 [완료]로 변경하여 활성 계획 수를 줄일 수 있습니다.
- 3 고객사 관리자가 비즈니스 계획, 즉 목표의 세부사항을 입력합니다. 목표(objective)는 계획의 하위 수준에 있는 목표(goal)입니다. 예를 들어, 목표(objective)는 특정 횟수의 영업 방문을 수행하는 것일 수 있습니다. 고

고객사 관리자는 특정 활동 및 기회를 비즈니스 계획 또는 목표에 연결할 수 있습니다. 목표 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오.

계획 활동을 수행하는 동안 고객사 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객사 및 관련 고객사 연락처와 명시적으로 연결된 계획, 목표, 기회 및 활동을 확인합니다.
- 모든 고객사에 적용되는 목표를 확인합니다.
- 기존 활동을 지속적으로 검토하고 후속 활동을 생성합니다.

컨택트에 대한 계획 관리 시나리오

이 시나리오에서는 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 사용할 수 있는 방식의 한 가지 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다.

이 시나리오에서는 고객사 관리자가 고객사와 컨택트의 관계에 관계없이 컨택트에 대한 계획을 관리합니다. 예를 들어, 컨택트는 영향력이 관련 고객사의 범위를 초과하는 주요 의견 리더, 컨설턴트 또는 연구원입니다.

고객사 관리자 또는 산업 연락원은 컨택트에 대한 계획 관리를 위해 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 고객사 관리자가 계획 기간 전에 각 컨택트에 대한 비즈니스 계획을 생성합니다. 계획에서는 관련 기간에 대한 컨택트의 고수준 목표를 설정합니다. 특히 중요한 컨택트의 경우 연간 계획과 일반적으로 하위 분기별 계획을 사용할 수 있습니다.
 목표 관련 필드는 매출 목표가 아니라 정성 목표인 경우가 많습니다. 대체로 전체 고객사, 운영 단위 등에 해당하는 고객사 계획의 계층과 유사한 계층 유형은 없습니다. 비즈니스 계획 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)을 참조하십시오.
- 2 비즈니스 계획에 대한 승인 프로세스 중에 고객사 관리자가 계획의 상태를 [초안]에서 [제출]로 변경합니다. 다른 주요 직원이 계획을 검토 및 편집합니다. 고객사 관리자가 계획을 승인하고 상태를 [최종 승인]으로 변경합니다. 계획 기간이 끝나면 고객사 관리자는 상태를 [완료]로 변경하여 활성 계획 수를 줄일 수 있습니다.
- 3 고객사 관리자가 목표를 완료합니다. 목표(objective)는 계획의 하위 수준에 있는 목표(goal)입니다. 예를 들어, 목표(objective)는 특정 개수의 학술 프레젠테이션을 제공하는 것일 수 있습니다. 고객사 관리자는 특정 활동 및 기회를 비즈니스 계획 또는 목표에 연결할 수 있습니다. 목표 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오.
- 4 기회가 발생하면(예: 강의 또는 펀드 연구를 제공할 기회) 고객사 관리자가 기회를 입력하고 계획 또는 목표와 연결합니다. 기회 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [기회 \(페이지 301\)](#)를 참조하십시오.

계획 활동을 수행하는 동안 고객사 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 컨택트 및 관련 고객사와 명시적으로 연결된 계획, 목표, 기회 및 활동을 확인합니다.
- 모든 컨택트에 적용되는 목표를 확인합니다.
- 기존 활동을 지속적으로 검토하고 후속 활동 및 기회를 생성합니다.

목표 및 제품에 대한 계획 관리 시나리오

이 시나리오에서는 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 사용할 수 있는 방식의 한 가지 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 Oracle CRM On Demand 비즈니스 계획 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다.

이 시나리오에서는 고객사 관리자가 계획, 목표 및 제품에 중점을 두는 비즈니스 계획을 관리합니다. 계획은 광범위한 고객사 그룹에 적용될 수 있습니다. 예를 들어, 전략적 제품 출시의 경우 선임 영업 또는 마케팅 관리진에서 개별 고객사 계획의 특정 세부사항에 관계없이 모든 고객사(또는 관련 하위 조직)에 적용되는 비즈니스 계획과 목표를 생성합니다.

상임 영업 관리 또는 상임 영업 관리의 승인을 받은 마케팅 관리에서는 일반적으로 계획 관리를 위해 다음 태스크를 수행합니다. 계획 관리 방법은 조직에서 접근 제어를 구현하는 방식에 따라 달라집니다.

- 1 연간 및 분기별 계획 기간이 시작될 때 마케팅 관리자가 일부 제품 마케팅 시책에 대한 비즈니스 계획을 생성합니다. 마케팅 조직에 포괄적인 제품 비즈니스 계획을 위한 별도의 시스템이 있을 수도 있지만 이 시나리오는 영업 팀이 특별히 주의해야 하는 높은 우선 순위 시책에 사용됩니다. 비즈니스 계획은 관련 기간 동안 고수준 정량 및 정성 목표를 설정합니다. 연간 계획과 하위 분기별 계획이 있을 수 있습니다. 일반적으로 비즈니스 계획의 주요 척도에는 매출이 포함됩니다. 비즈니스 계획 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)을 참조하십시오.
- 2 마케팅 관리자가 비즈니스 계획의 상태를 [초안]에서 [제출]로 변경할 수도 있습니다. 필수 관리자가 상태를 [최종 승인]으로 변경하여 계획을 검토, 편집 및 승인합니다. 계획 기간이 끝나면 마케팅 관리자가 계획의 상태를 [완료]로 변경하여 비활성 계획 수를 줄입니다.
- 3 마케팅 관리자가 계획, 즉 목표에 세부사항을 추가합니다. 목표(objective)는 계획의 하위 수준에 있는 목표(goal)입니다. 예를 들어, 목표(objective)는 샘플링을 활성화하거나 특정 통화 또는 방문 등의 활동을 수행하는 것일 수 있습니다. 마케팅 관리자는 활동을 비즈니스 계획 또는 목표에 연결할 수 있습니다. 목표 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오.
- 4 마케팅 관리자가 고객사 그룹에 계획 또는 목표를 적용합니다. 계획은 전체 고객사 또는 특정 제품과 관련된 고객사 하위 집합에 적용될 수 있습니다. 마케팅 관리자가 관련된 각 고객사에 비즈니스 계획 또는 목표를 첨부합니다. 고객사 관리자가 비즈니스 계획 또는 목표를 실행하고 평가합니다.
- 5 영업 기회가 발생하면 고객사 또는 마케팅 관리자가 기회를 입력하고 계획 또는 목표와 연결합니다. 기회 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [기회 \(페이지 301\)](#)를 참조하십시오.

계획 활동을 수행하는 동안 고객사 또는 마케팅 관리자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객사 및 관련 고객사 컨택트와 명시적으로 연결된 계획, 목표, 기회 및 활동을 확인합니다.
- 모든 고객사에 적용되는 목표를 확인합니다.
- 기존 활동을 지속적으로 검토하고 후속 활동 및 기회를 생성합니다.

비즈니스 계획

[비즈니스 계획] 페이지에서는 고객사, 컨택트 또는 제품에 대한 비즈니스 계획을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *비즈니스 계획*을 통해 판매 조직에서 전략적 목표(예: 매출 목표) 및 이러한 목표를 달성하기 위한 활동 계획을 목표, 활동 및 기회의 형태로 설정할 수 있습니다.

회사별 계획 프로세스에 맞게 다양한 방식으로 비즈니스 계획을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 개별 고객사(예: 본사 또는 지역 수준) 또는 여러 고객사(예: 영업 대표 지역의 모든 고객사)에 대한 계획을 생성할 수 있습니다. 고객사 제휴에 독립적으로 컨택트에 대한 계획을 생성할 수 있습니다. 이 계획은 산업 또는 현장에 미치는 영향이 고객사 제휴의 범위를 초과하는 주요 의견 리더(예: 영향력 있는 의료 연구원)와의 관계를 관리하는 데 유용합니다. 예를 들어, 여러 고객사에 판매될 새 제품의 출시를 계획하기 위해 제품 계획을 생성할 수 있습니다. 이러한 모든 비즈니스 계획 유형에서 계획 기간은 단기 또는 장기일 수 있습니다. 비즈니스 계획 유형은 회사에서 정의된 계획 기간(일반적으로 월, 분기 및 연도)을 기반으로 합니다.

사용자는 비즈니스 계획 계층을 생성할 수 있습니다. 지정된 비즈니스 계획 하나에 여러 하위 계획이 포함될 수 있습니다. 또한 지정된 계획에 목표가 연결되어 있을 수 있습니다. 목표에 대한 자세한 내용은 [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오. 비즈니스 계획은 매출 목표 등의 고수준 전략적 목표를 설정합니다. 그러나 목표는 여러 판매 통화 수행이나 의료 기관에서 특정 개수의 새로운 처방 획득과 같은 전술적 목표를 설정합니다.

비즈니스 계획을 사용하면 비즈니스 계획 수명 주기 동안 비즈니스 계획 태스크, 워크플로 및 산출물과 고객 관계 관리를 통합할 수 있습니다. 비즈니스 계획은 고객사 계획의 생성 및 관리를 지원함으로써 고객사에 대한 판매 및 판매 관리를 지원합니다. 비즈니스 계획은 몇 가지 일반적인 계획 정보로 구성되며 관련 계획 목표, 기회 및 활동을 포함합니다. 한 고객사(예: 고객사 그룹 상위)에 대해 비즈니스 계획을 생성한 다음 그룹에 포함된 다른 여러 고객사에 적용할 수 있으므로 이 계획 정보는 고객사와도 관련됩니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 직무 책임에 비즈니스 계획 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [비즈니스 계획] 탭이 제외될 수 있습니다.

비즈니스 계획 홈페이지 작업

[비즈니스 계획 홈페이지]는 비즈니스 계획을 관리하는 페이지입니다.

참고: [비즈니스 계획 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

비즈니스 계획 생성

[최근 확인한 비즈니스 계획] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 비즈니스 계획을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [비즈니스 계획 필드 \(페이지 367\)](#)를 참조하십시오.

비즈니스 계획 리스트 작업

[비즈니스 계획 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 비즈니스 계획에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

비즈니스 계획 리스트	필터
전체 비즈니스 계획	비즈니스 계획 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 비즈니스 계획입니다.
최근 수정된 비즈니스 계획	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 비즈니스 계획입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 비즈니스 계획 보기

[최근 수정된 비즈니스 계획] 섹션에는 최근에 수정한 비즈니스 계획이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

비즈니스 계획 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [비즈니스 계획 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 비즈니스 계획
- 최근 수정된 비즈니스 계획
- 최근 생성한 내 비즈니스 계획
- 최근 수정한 내 비즈니스 계획
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [비즈니스 계획 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

비즈니스 계획 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [비즈니스 계획 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 계획 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

비즈니스 계획과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)
- [비즈니스 계획 필드 \(페이지 367\)](#)
- [비즈니스 계획 관리 \(페이지 366\)](#)

비즈니스 계획 관리

비즈니스 계획을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [비즈니스 계획에 레코드 연결 \(페이지 366\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [평가 스크립트 사용 \(페이지 166\)](#)
- [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)
- [첨부파일 관련 작업 \(페이지 159\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

사용자 역할 및 접근 프로필 설정

비즈니스 계획 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 비즈니스 계획 접근 관리
- 기간 관리

또한 다음 레코드 유형에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정해야 합니다.

- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회

관련 항목

비즈니스 계획과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)
- [비즈니스 계획 홈페이지 작업 \(페이지 365\)](#)
- [비즈니스 계획 필드 \(페이지 367\)](#)

비즈니스 계획에 레코드 연결

비즈니스 계획 레코드의 [세부사항] 페이지에 섹션을 추가하여 비즈니스 계획에 추가 레코드를 연결할 수 있습니다.

- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 기회
- 활동

참고: 특정 비즈니스 계획이 위에서 언급한 전체 엔터티의 여러 항목에 관련될 수 있습니다. 앞에 *계획*이라는 용어가 붙은 엔터티는 다대다 관계를 허용하는 특수 엔터티입니다. 비즈니스 계획, 목표 또는 활동은 하나의 상위 비즈니스 계획에만 관련될 수 있습니다. 그러나 계획 고객사, 계획 컨택트 또는 계획 기회는 여러 개의 상위 비즈니스 계획을 허용합니다. 여러 개의 상위 계획이 허용되므로 이러한 엔터티를 유연성 있게 비즈니스 계획에 연결할 수 있습니다.

자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

비즈니스 계획에 레코드를 연결하려면

- 1 [비즈니스 계획 세부사항 페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 계획 세부사항 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 레코드에 대한 섹션을 추가하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

비즈니스 계획 필드

[비즈니스 계획 편집] 페이지에서는 비즈니스 계획을 추가하거나 기존 비즈니스 계획의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [비즈니스 계획 편집] 페이지에는 비즈니스 계획에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [비즈니스 계획 리스트] 페이지와 [비즈니스 계획 세부사항] 페이지에서 비즈니스 계획을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 비즈니스 계획 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 계획 정보	
계획 이름	비즈니스 계획의 이름입니다. 필수 필드입니다.
기간	비즈니스 계획을 완료할 기간을 지정합니다. 계획 기간은 회사 관리자가 결정한 회사의 회계 달력 정의를 따릅니다. 기간은 회계 연도, 분기, 월 또는 주에 해당할 수 있습니다(예: 2010년 회계 분기 1). 사용 가능한 기간은 회사의 정의된 회계 달력을 기준으로 나열됩니다. 회계 달력 정의에 대한 자세한 내용은 회계 달력 정보 (페이지 1113) 를 참조하십시오. 참고: 기간을 선택하려면 [기간 관리] 권한이 있어야 합니다.
기간: 시작일	기간의 시작일입니다. [달력] 아이콘을 클릭하여 시작일을 선택합니다.
기간: 종료일	기간의 종료일입니다. [달력] 아이콘을 클릭하여 종료일을 선택합니다.

필드	설명
유형	비즈니스 계획 유형입니다. 드롭다운 리스트에서 사용 가능한 비즈니스 계획 유형을 선택합니다. 계획 유형의 예로는 [고객사], [로컬], [지역], [전국], [시장 부문], [계약], [브랜드] 등이 있습니다. 필수 필드입니다.
상태	비즈니스 계획 상태입니다. 드롭다운 리스트에서 비즈니스 계획의 현재 상태를 선택합니다. 계획 상태의 예로는 [초안], [제출], [최종 승인], [현재], [완료], [미래], [보류] 등이 있습니다. 필수 필드입니다.
담당자	비즈니스 계획 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근 , 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	비즈니스 계획에 대한 설명입니다.
제품 이름	이 계획과 연결된 제품의 이름입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 제품을 선택합니다.
계획 매출	이 계획과 연결된 예측 매출입니다.
통화	이 계획에 포함된 화폐 금액의 통화입니다.
환전일	로컬 매출 금액을 본사에서 사용되는 통화로 전환할 일자입니다.
고객사	이 비즈니스 계획과 연결된 고객사입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 고객사를 선택합니다. 이 필드는 비즈니스 계획과 특정 고객사가 일대일 관계인 경우 사용할 수 있습니다. 비즈니스 계획에 연결된 고객사가 두 개 이상 있는 경우에는 교차 엔터티 계획 고객사를 사용하여 관계를 생성합니다. 참고: [고객사] 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다. 이 필드를 [비즈니스 계획 세부사항] 페이지에 추가하려면 회사 관리자에게 문의하십시오.
SWOT 분석	
장점	이 계획의 달성과 관련된 경쟁 장점입니다. 이 필드에는 240자까지 입력할 수 있습니다.
단점	이 계획의 달성과 관련된 경쟁 단점입니다. 이 필드에는 240자까지 입력할 수 있습니다.
기회	이 계획과 연결된 예상 비즈니스 기회입니다. 이 필드에는 240자까지 입력할 수 있습니다.
위협	이 계획과 연결된 비즈니스 기회를 제한할 수 있는 예상 위협입니다. 이 필드에는 240자까지 입력할 수 있습니다.
참고: 다음 필드는 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에 사용할 수 있으며 사용자 구성에서 사용하지 못할 수도 있습니다. 이러한 필드를 사용할 수 없는 경우 관리자에게 문의하십시오.	

필드	설명
담당자 파트너 고객사	비즈니스 계획의 담당자가 속해 있는 파트너 고객사의 이름입니다.
파트너 고객사 본점	비즈니스 계획을 시작한 파트너 고객사의 이름입니다.
주 파트너 고객사	비즈니스 계획을 주도하는 파트너 고객사의 이름입니다.

관련 항목

비즈니스 계획과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [비즈니스 계획 \(페이지 364\)](#)
- [비즈니스 계획 홈페이지 작업 \(페이지 365\)](#)
- [비즈니스 계획 관리 \(페이지 366\)](#)

목표

[목표] 페이지에서는 비즈니스 계획의 목표를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

목표는 비즈니스 계획에서 상위 수준의 전략적 목표를 달성하기 위해 수행하려는 전술적 목표입니다. 일반적으로 비즈니스 계획과 관련된 목표를 생성합니다. 비즈니스 계획은 고객사의 전체 연간 매출 목표를 설정할 수 있는 반면, 목표는 여러 판매 통화 수행이나 의료 기관에서 특정 개수의 새로운 처방 획득과 같은 전술적 목표를 설정합니다. 목표는 비즈니스 계획을 통한 고수준 전략적 목표 설정과 활동(개별 판매 통화 및 통화) 및 기회(개별 영업 거래)를 통한 저수준 계획 사이의 중간 수준 계획을 제공합니다.

목표가 항상 비즈니스 계획의 하위 요소인 것은 아닙니다. 조직에서 다른 방식으로 목표를 사용할 수도 있습니다. 비즈니스 계획과 마찬가지로 고객사, 컨택트 또는 제품에 목표를 적용할 수 있습니다. 지정된 목표 하나에 여러 개의 하위 목표가 있을 수 있습니다. 단기 또는 장기 목표를 설정할 수 있습니다. 기간은 회사에서 정의한 계획 기간(일반적으로 월, 분기 또는 연도)을 기준으로 합니다. 목표는 비즈니스 계획만큼 유연하지 않습니다. 비즈니스 계획은 여러 고객사 및 컨택트와 관련될 수 있지만 목표는 각각 하나의 고객사 및 컨택트하고만 관련될 수 있습니다. 또한 기회는 여러 비즈니스 계획과 관련될 수 있지만 하나의 목표에만 관련될 수 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 직무 책임에 목표 추적 권한이 없을 경우 설정에서 [목표] 탭이 제외될 수 있습니다.

목표 홈페이지 작업

[목표 홈페이지]는 목표 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: [목표 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

목표 생성

[최근 수정된 목표] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 목표를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [목표 필드 \(페이지 371\)](#)를 참조하십시오.

목표 리스트 작업

[목표 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 목표에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

목표 리스트	필터
전체 목표	목표 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 목표입니다.
최근 수정한 목표	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 목표입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 목표 보기

[최근 수정된 목표] 섹션에는 가장 최근에 수정한 목표가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

목표 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [목표 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 목표
- 최근 수정한 목표
- 최근 생성한 내 목표
- 최근 수정한 내 목표
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [목표 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

목표 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [목표 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [목표 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

목표 관리

목표를 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [목표에 레코드 연결 \(페이지 371\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [평가 스크립트 사용 \(페이지 166\)](#)
- [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)
- [첨부파일 관련 작업 \(페이지 159\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

사용자 역할 및 접근 프로필 설정

목표 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 비즈니스 계획 접근 관리
- 기간 관리

또한 다음 레코드 유형에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정해야 합니다.

- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회

관련 항목

목표와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [목표 \(페이지 369\)](#)
- [목표 홈페이지 작업 \(페이지 369\)](#)
- [목표 필드 \(페이지 371\)](#)

목표에 레코드 연결

목표 레코드의 [세부사항] 페이지에 섹션을 추가하여 목표에 다음 레코드를 연결할 수도 있습니다.

- 목표
- 기회
- 활동

자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

목표에 레코드를 연결하려면

- 1 [목표 세부사항 페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [목표 세부사항 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 레코드에 대한 섹션을 추가하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

목표 필드

[목표 편집] 페이지에서는 목표를 추가하거나 기존 목표의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [목표 편집] 페이지에는 목표에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [목표 리스트] 페이지와 [목표 세부사항] 페이지에서 목표를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 목표 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 목표 정보	
목표 이름	목표의 이름입니다. 필수 필드입니다.
계획 이름	이 목표와 연결된 상위 비즈니스 계획입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 비즈니스 계획을 선택합니다.
유형	목표의 일반적인 목적입니다. 예를 들어, [인식], [교육], [관계], [새 고객사 취득], [고객사 진출 증가], [제품 평가], [특수 인센티브], [고객사 유지], [경쟁 응답] 등이 있습니다. 드롭다운 리스트에서 유형을 선택합니다. 필수 필드입니다.
상태	목표의 현재 상태입니다. 예를 들어, [초안], [제출], [최종 승인], [현재], [완료], [미래], [보류] 등이 있습니다. 드롭다운 리스트에서 상태를 선택합니다. 필수 필드입니다.
고객사 이름	이 목표와 연결된 고객사입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 고객사를 선택합니다.
컨택트 이름	이 목표와 연결된 컨택트입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 컨택트를 선택합니다.
제품 이름	이 목표와 연결된 제품입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 제품을 선택합니다.
기간	기간은 목표를 완료할 시간을 정의합니다. 기간 목표는 회사 관리자가 정의한 회사의 회계 달력 정의에 따라 결정됩니다. 필수 필드입니다. 기간은 회계 연도, 분기, 월 또는 주에 해당할 수 있습니다(예: 2010년 회계 분기 1). 사용 가능한 기간은 회사의 정의된 회계 달력을 기준으로 나열됩니다. 회계 달력 정의에 대한 자세한 내용은 회계 달력 정보 (페이지 1113) 를 참조하십시오. 참고: 기간을 선택하려면 [기간 관리] 권한이 있어야 합니다.
기간: 시작일	기간의 시작일입니다. [달력] 아이콘을 클릭하여 시작일을 선택합니다.
기간: 종료일	기간의 종료일입니다. [달력] 아이콘을 클릭하여 종료일을 선택합니다.
대상 정보	
목표 매출	이 목표의 매출 목표입니다(예: 1,000,000).
통화	매출의 통화입니다(예: USD 또는 EURO). [통화] 아이콘을 클릭하여 필요한 통화를 선택합니다.
환전일	로컬 매출을 본사에서 사용되는 통화로 전환할 일자입니다.
목표 대상자	이 목표의 대상 그룹 또는 조직입니다(예: 심장학 전문 개업 의사).
목표 대상	이 목표의 목표 또는 결과를 목표 단위로 표시합니다. 예를 들어, 1000은 고객 통화 1000회를 나타냅니다.

필드	설명
목표 단위	목표 대상의 표현 단위입니다(예: 판매 단위, 통화 수, 달러(\$) 등). 드롭다운 리스트를 클릭하여 목표 단위를 선택합니다.
추가 정보	
설명	목표에 대한 설명입니다.
담당자	목표 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부 사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근 , 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

관련 항목

목표와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [목표 \(페이지 369\)](#)
- [목표 홈페이지 작업 \(페이지 369\)](#)
- [목표 관리 \(페이지 370\)](#)

계획 고객사

[계획 고객사] 페이지에서는 비즈니스 계획과 연결된 계획 고객사를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *계획 고객사*는 고객사와 비즈니스 계획을 매핑합니다. 즉, 계획 고객사를 사용하여 비즈니스 계획에 고객사를 연결할 수 있습니다. 계획 고객사를 사용하면 고객사에 여러 개의 비즈니스 계획이 있을 수 있습니다. 예를 들어, 일반 판매 조직과 전문 분야 판매 조직에 대해 각각 하나의 비즈니스 계획이 있을 수 있습니다. 그러나 비즈니스 계획 하나에서 여러 고객사(예: 지역 내의 전체 고객사)를 다룹니다.

일부 사용자는 계획 고객사 레코드 유형과 직접 상호 작용하지 않을 수 있습니다. 대신 비즈니스 계획 세부사항 페이지 또는 고객사 세부사항 페이지에서 고객사를 비즈니스 계획에 연결합니다. 계획 고객사 레코드 유형을 직접 작업하려는 사용자도 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 계획 고객사 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [계획 고객사] 탭이 제외될 수 있습니다.

계획 고객사 홈페이지 작업

[계획 고객사 홈페이지]는 계획 고객사를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [계획 고객사 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

계획 고객사 생성

[최근 수정된 계획 고객사] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 계획 고객사를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [계획 고객사 필드 \(페이지 375\)](#)를 참조하십시오.

계획 고객사 리스트 작업

[계획 고객사 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 계획 고객사에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

계획 고객사 리스트	필터
전체 계획 고객사	계획 고객사 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 계획 고객사입니다.
최근 수정된 계획 고객사	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 계획 고객사입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 계획 고객사 보기

[최근 수정된 계획 고객사] 섹션에는 가장 최근에 수정한 계획 고객사가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

계획 고객사 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [목표 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 계획 고객사
- 최근 수정된 계획 고객사
- 최근 생성한 내 계획 고객사
- 최근 수정한 내 계획 고객사
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [계획 고객사 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

계획 고객사 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [계획 고객사 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [계획 고객사 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

계획 고객사 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

사용자 역할 및 접근 프로필 설정

계획 고객사 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 비즈니스 계획 접근 관리
- 기간 관리

또한 다음 레코드 유형에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정해야 합니다.

- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회

관련 정보

계획 고객사와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [계획 고객사 \(페이지 373\)](#)
- [계획 고객사 홈페이지 작업 \(페이지 373\)](#)
- [계획 고객사 필드 \(페이지 375\)](#)

계획 고객사 필드

[계획 고객사 편집] 페이지에서는 계획 고객사를 추가하거나 기존 계획 고객사의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

팁: [계획 고객사 리스트] 페이지와 [계획 고객사 세부사항] 페이지에서 계획 고객사를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 계획 고객사 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 계획 고객사 정보	
고객사	이 계획 고객사 레코드와 연결된 Oracle CRM On Demand 고객사입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 관련 고객사를 선택합니다. 필수 필드입니다. 고객사 필드에 대한 자세한 내용은 고객사 필드 (페이지 277) 를 참조하십시오.
기본 계획 고객사	어떤 고객사가 계획과 연결된 기본 고객사(있는 경우)인지 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
비즈니스 계획	이 계획 고객사 레코드와 연결된 비즈니스 계획입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 관련 비즈니스 계획을 선택합니다. 필수 필드입니다.
고객사: 위치	고객사 레코드의 [위치] 필드에서 제공되는 위치 정보입니다. 이 사이트에서 고객사가 운영하는 시설의 유형을 표시합니다(예: 본사). 보기 전용 필드입니다.
고객사: 우선 순위	고객사 레코드의 [우선 순위] 필드에서 제공되는 우선 순위 정보입니다. 고객사의 우선 순위를 [상], [중], [하] 등으로 표시합니다. 보기 전용 필드입니다.

필드	설명
고객사: 고객사 유형	고객사 레코드의 [고객사 유형] 필드에서 제공되는 고객사 유형 정보입니다. 회사와 고객사의 관계를 [잠재고객], [고객], [파트너], [경쟁사] 등으로 표시합니다. 보기 전용 필드입니다.
고객사: 참조	고객사 레코드의 [참조] 확인란에서 제공되는 참조 정보입니다. 고객사를 잠재고객 또는 영업 담당자의 참조로 사용할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 보기 전용 필드입니다.
고객사: 담당자	고객사 레코드의 [담당자] 필드에서 제공되는 담당자 정보입니다. 고객사 레코드 담당자의 별칭을 나타냅니다. 보기 전용 필드입니다.

관련 정보

계획 고객사와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [계획 고객사 \(페이지 373\)](#)
- [계획 고객사 홈페이지 작업 \(페이지 373\)](#)
- [계획 고객사 관리 \(페이지 374\)](#)

계획 컨택트

[계획 컨택트] 페이지에서는 비즈니스 계획과 연결된 계획 컨택트를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *계획 컨택트*는 컨택트를 비즈니스 계획에 연결할 수 있게 하여 각 컨택트에 여러 개의 비즈니스 계획이 있을 수 있도록 하는 레코드입니다. 예를 들어, 일반 판매 조직과 전문 분야 판매 조직에 대해 각각 하나의 계획 컨택트가 있을 수 있습니다. 뿐만 아니라 계획 컨택트를 사용하면 비즈니스 계획 하나에서 여러 컨택트(예: 지역 내의 전체 컨택트)를 다룰 수 있습니다.

일부 사용자는 계획 컨택트 레코드 유형과 직접 상호 작용하지 않고 비즈니스 계획 세부사항 페이지 또는 기회 세부사항 페이지에서 컨택트를 비즈니스 계획에 연결할 수 있습니다. 그러나 계획 컨택트 레코드 유형을 직접 작업하려는 사용자도 있습니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 계획 컨택트 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [계획 컨택트] 탭이 제외될 수 있습니다.

계획 컨택트 홈페이지 작업

[계획 컨택트 홈페이지]는 계획 컨택트를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [계획 컨택트 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈 페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

계획 컨택트 생성

[최근 수정된 계획 컨택트] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 계획 컨택트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [계획 컨택트 필드 \(페이지 378\)](#)를 참조하십시오.

계획 컨택트 리스트 작업

[계획 컨택트 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 계획 컨택트에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

계획 컨택트 리스트	필터
전체 계획 컨택트	계획 고객사 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 계획 컨택트입니다.
최근 수정된 계획 컨택트	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 계획 컨택트입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 계획 컨택트 보기

[최근 수정된 계획 컨택트] 섹션에는 가장 최근에 수정한 계획 컨택트가 표시됩니다. 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

계획 컨택트 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [계획 컨택트 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 계획 컨택트
- 최근 수정된 계획 컨택트
- 최근 생성한 내 계획 컨택트
- 최근 수정한 내 계획 컨택트
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [계획 컨택트 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

계획 컨택트 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [계획 컨택트 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [계획 컨택트 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

계획 컨택트 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 계획 기회 컨택트를 위한 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

사용자 역할 및 접근 프로필 설정

계획 컨택트 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 비즈니스 계획 접근 관리
- 기간 관리

또한 다음 레코드 유형에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정해야 합니다.

- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 고객사
- 계획 연락처
- 계획 기회

관련 정보

계획 연락처와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [계획 연락처 \(페이지 376\)](#)
- [계획 연락처 홈페이지 작업 \(페이지 376\)](#)
- [계획 연락처 필드 \(페이지 378\)](#)

계획 연락처 필드

[계획 연락처 편집] 페이지에서는 계획 연락처를 추가하거나 기존 계획 연락처의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [계획 연락처 편집] 페이지에는 계획 연락처에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [계획 연락처 리스트] 페이지와 [계획 연락처 세부사항] 페이지에서 계획 연락처를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 계획 연락처 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 계획 연락처 정보	
연락처	이 계획 연락처 레코드와 연결된 Oracle CRM On Demand 연락처입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 관련 연락처를 선택합니다. 필수 필드입니다. 연락처 필드에 대한 자세한 내용은 연락처 필드 (페이지 297) 를 참조하십시오.
기본 계획 연락처	연락처가 비즈니스 계획의 기본 연락처인지 여부를 지정하려면 이 확인란을 선택합니다.
연락처: 이름	연락처 레코드의 [이름] 필드에서 제공되는 정보입니다. 보기 전용 필드입니다.
연락처: 성	연락처 레코드의 [성] 필드에서 제공되는 정보입니다. 보기 전용 필드입니다.
연락처: 고객사	연락처와 연결된 고객사입니다. 보기 전용 필드입니다.
비즈니스 계획	이 계획 연락처 레코드와 연결된 비즈니스 계획입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 관련 비즈니스 계획을 선택합니다. 필수 필드입니다.

관련 항목

계획 컨택트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [계획 컨택트 \(페이지 376\)](#)
- [계획 컨택트 홈페이지 작업 \(페이지 376\)](#)
- [계획 컨택트 관리 \(페이지 377\)](#)

계획 기회

[계획 기회] 페이지에서는 비즈니스 계획과 연결된 기회를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. *계획 기회*는 기회를 비즈니스 계획에 연결하여 기회를 여러 비즈니스 계획에 연결할 수 있도록 합니다. 예를 들어, 일반 판매 조직과 전문 분야 판매 조직에 대해 각각 하나의 비즈니스 계획이 있을 수 있습니다. 비즈니스 계획은 동시에 여러 기회와 관련될 수 있습니다.

일부 사용자는 계획 기회 레코드 유형과 직접 상호 작용하지 않고 비즈니스 계획 세부사항 페이지 또는 기회 세부사항 페이지에서 기회를 비즈니스 계획에 연결할 수 있습니다. 그러나 계획 기회 레코드 유형을 직접 작업하려는 사용자도 있습니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 계획 기회 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [계획 기회] 탭이 제외될 수 있습니다.

계획 기회 홈페이지 작업

[계획 기회 홈페이지]는 계획 기회를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [계획 기회 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

계획 기회 생성

[최근 수정된 계획 기회] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 계획 기회를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [계획 기회 필드 \(페이지 381\)](#)를 참조하십시오.

계획 기회 리스트 작업

[계획 기회 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 계획 기회에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

계획 기회 리스트	필터
전체 계획 기회	계획 기회 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 계획 기회입니다.
최근 수정된 계획 기회	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 계획 기회입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 계획 기회 보기

[최근 수정된 계획 기회] 섹션에는 가장 최근에 수정한 계획 기회가 표시됩니다. 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

계획 기회 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [계획 기회 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 계획 기회
- 최근 수정된 계획 기회
- 최근 생성한 내 계획 기회
- 최근 수정한 내 계획 기회
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [계획 기회 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

계획 기회 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [계획 기회 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [계획 기회 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

계획 기회 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 계획 기회 관리를 위한 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

사용자 역할 및 접근 프로필 설정

계획 기회 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 비즈니스 계획 접근 관리
- 기간 관리

또한 다음 레코드 유형에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정해야 합니다.

- 비즈니스 계획
- 목표
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회

관련 정보

계획 기회 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 계획 기회 (페이지 379)
- 계획 기회 홈페이지 작업 (페이지 379)
- 계획 기회 필드 (페이지 381)

계획 기회 필드

[계획 기회 편집] 페이지에서는 계획 기회를 추가하거나 기존 계획 기회의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

팁: [계획 기회 리스트] 페이지와 [계획 기회 세부사항] 페이지에서 계획 기회를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 계획 기회 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
계획 기회 정보	
비즈니스 계획	이 계획 기회 레코드와 연결된 비즈니스 계획입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 비즈니스 계획을 선택합니다. 필수 필드입니다. 비즈니스 계획에 대한 자세한 내용은 비즈니스 계획 (페이지 364) 을 참조하십시오.
기회	이 계획 기회 레코드와 연결된 Oracle CRM On Demand의 기회입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 관련 기회를 선택합니다. 필수 필드입니다. 기회에 대한 자세한 내용은 기회 (페이지 301) 를 참조하십시오.
기회: 고객사	기회와 연결된 고객사입니다. 보기 전용 필드입니다.
기회: 마감일	기회와 연결된 예측 마감일입니다. 보기 전용 필드입니다.
기회: 예측	이 확인란이 선택된 경우 기회가 예측 매출 계산에 포함된다는 것을 나타냅니다. 보기 전용 필드입니다.
기회: 담당자	기회 레코드의 [담당자] 필드에서 제공되는 정보입니다. 담당자는 이 기회에 할당된 사람입니다. 보기 전용 필드입니다.
기회: 매출	기회와 연결된 예상 매출입니다. 보기 전용 필드입니다.

관련 항목

계획 기회와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [계획 기회 \(페이지 379\)](#)
- [계획 기회 홈페이지 작업 \(페이지 379\)](#)
- [계획 기회 관리 \(페이지 380\)](#)

6

서비스 요청 및 솔루션

Oracle CRM On Demand에서는 고객 서비스 정보를 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **서비스 요청.** 이 페이지에서는 제품 또는 서비스에 대한 고객의 서비스 요청을 관리할 수 있습니다.
- **솔루션.** 이 페이지에서는 일반적인 질문이나 서비스 문제에 대한 대답을 저장할 수 있습니다.

서비스 요청 관리 프로세스

서비스 요청을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 서비스 요청 생성 (참조 [서비스 요청 생성](#) 페이지 383).
- 2 서비스 요청 작업 (페이지 383).
- 3 서비스 요청 해결 (페이지 383).
- 4 서비스 요청 마감 (페이지 384).

고객의 착신 통화에서 서비스 요청이 발생할 수 있습니다.

서비스 요청 생성

서비스 요청을 생성하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 고객 정보를 확인하고 서비스 문제를 기록합니다.
- 2 서비스 스크립트를 사용하여 문제 식별, 문제 처리 접수 등의 회사 절차를 일관성 있게 적용합니다.
스크립트에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 스크립트 사용](#) (페이지 387)을 참조하십시오.
- 3 서비스 담당자에게 서비스 요청을 할당합니다. [서비스 요청 할당](#) (페이지 386)을 참조하십시오.

서비스 요청 작업

서비스 요청에 대해 작업하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 후속 통화를 기록합니다.
- 2 태스크를 기록합니다.
- 3 메모를 기록하여 고객을 지원하기 위해 수행한 작업을 기록합니다.

서비스 요청에 활동 추가에 대한 자세한 내용은 [활동 생성](#) (페이지 196) 및 [활동 필드](#) (페이지 225)를 참조하십시오.

서비스 요청 해결

서비스 요청을 해결하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 솔루션 라이브러리에서 고객 요청을 해결하는 데 유용한 정보를 검색합니다. [솔루션 검토](#) (페이지 395)를 참조하십시오.

- 2 서비스 요청에 적절한 솔루션을 연결하고 유용성의 등급을 매겨 라이브러리를 지속적으로 모니터링 및 개선할 수 있도록 합니다. [솔루션 등급 지정 \(페이지 396\)](#)을 참조하십시오.
- 3 사전 제작 또는 사용자정의 보고서를 사용하여 문제를 식별합니다. [분석 실행 \(페이지 761\)](#)을 참조하십시오.
- 4 즉시 작업을 수행하여 문제를 해결합니다. 솔루션을 찾을 수 없는 경우 라이브러리에 새 솔루션을 추가합니다. [솔루션 관리 \(페이지 394\)](#)를 참조하십시오.

서비스 요청 마감

서비스 요청을 마감하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 마무리 활동을 기록합니다.
- 2 서비스 요청이 해결되면 마감합니다. [해결된 서비스 요청 마감 \(페이지 388\)](#)을 참조하십시오.

서비스 요청

[서비스 요청] 페이지에서는 정보 또는 지원을 위해 고객 요청을 기록, 추적 및 처리할 수 있습니다. *서비스 요청*에는 특정 서비스 활동과 관련된 모든 세부 정보가 포함됩니다. 서비스 요청을 사용하여 서비스 요청을 해결하는데 필요한 솔루션 또는 활동과 같은 추가 정보를 캡처할 수도 있습니다. 서비스 담당자는 한 위치에서 서비스 요청과 관련된 모든 정보에 접근할 수 있습니다. 서비스 요청 레코드에 모든 서비스 활동이 캡처되도록 감사 추적을 통해 레코드 변경 사항이 추적됩니다. 서비스 요청 처리에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 관리 프로세스 \(페이지 383\)](#)를 참조하십시오.

서비스 요청 홈페이지 작업

[서비스 요청 홈페이지]는 서비스 요청을 관리하는 페이지입니다.

참고: [서비스 요청 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

서비스 요청 생성

[미결 서비스 요청] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 서비스 요청 레코드를 생성할 수 있습니다. 서비스 요청에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 할당 \(페이지 386\)](#) 및 [서비스 요청 필드 \(페이지 389\)](#)를 참조하십시오.

서비스 요청 리스트 작업

[서비스 요청 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 서비스 요청에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

서비스 요청 리스트	필터
전체 서비스 요청	없음
해결된 전체 서비스 요청	상태 = 마감
처리 접수된 전체 서비스 요청	상태 = 미결 - 처리 접수
전체 미결 서비스 요청	상태 = 미결, 상태 = 미결 - 처리 접수
최근 생성된 전체 서비스 요청	생성일을 기준으로 정렬된 전체 서비스 요청
최근 수정된 전체 서비스 요청	수정일을 기준으로 정렬된 전체 서비스 요청

서비스 요청 리스트	필터
미결 서비스 요청	상태 = 미결([담당자] 필드에 사용자 이름이 포함된 레코드 표시)
내 서비스 요청	담당자 필드에 사용자의 이름이 있는 서비스 요청

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

미결 서비스 요청 보기

[미결 서비스 요청] 섹션에는 미결 서비스 요청 리스트가 생성된 순서대로 표시됩니다. 전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

서비스 요청 관련 태스크 보기

[서비스 요청 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 미결 서비스 요청 관련 태스크가 차례로 만기일별 및 우선 순위별로 정렬되어 표시됩니다. 다음 정보를 표시합니다.

- **만기일.** 사용자 또는 시스템 관리자가 설정한 태스크 만기일입니다.
- **우선 순위.** 태스크 우선 순위는 화살표로 표시됩니다. 태스크의 우선 순위가 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.
- **제목.** 태스크의 제목입니다. 링크를 클릭하면 태스크를 검토할 수 있습니다.
- **서비스 요청.** 시스템에서 서비스 요청을 식별하기 위해 할당하는 번호입니다.

서비스 요청 관련 태스크 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

미결 서비스 요청 보고서 보기

[미결 서비스 요청 분석] 섹션에는 소스, 제품 영역, 사용자 이름 또는 우선 순위별로 서비스 요청 보고서가 표시됩니다. 차트 섹션 또는 테이블 항목을 클릭하여 세부사항을 볼 수 있고 오늘의 문제를 해결하기 위해 수행해야 하는 작업을 결정할 수 있습니다. 또한 드롭다운 리스트에서 카테고리를 변경하여 동일한 데이터를 다각적으로 볼 수 있습니다.

예를 들어, 다음을 수행할 수 있습니다.

- 이 분석을 사용하여 미결 및 처리 접수된 서비스 요청을 지속적으로 파악합니다.
- [제품 영역]으로 필터링하여 가장 많은 통화가 발생하는 영역을 확인합니다.
- [사용자 이름]으로 필터링하여 팀에서 작업 부하가 분산되는 방법을 확인합니다.
- [우선 순위]로 필터링하여 보고되는 서비스 문제의 수준을 확인합니다.

다른 유형의 서비스 분석에 접근하려면 [분석] 탭으로 이동합니다.

서비스 요청 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자정의] 권한이 포함된 경우 [서비스 요청 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 서비스 요청 관련 태스크
- 현재 서비스 요청 관련 태스크(오늘이 만기인 태스크)
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [서비스 요청 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

서비스 요청 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [서비스 요청 홈페이지]에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 [서비스 요청 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 사용하여 섹션을 추가 또는 제거하여 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

서비스 요청 관리

서비스 요청을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 서비스 요청 할당 (페이지 386)
- 서비스 요청 스크립트 사용 (페이지 387)
- 서비스 요청에 솔루션 추가 (페이지 388)
- 서비스 요청 상향 조정 (페이지 388)
- 해결된 서비스 요청 마감 (페이지 388)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [Oracle Social Network 작업 \(페이지 405\)](#)

서비스 요청 할당

서비스 요청을 생성할 때 담당자 필드는 공백입니다. 담당자를 수동으로 할당하거나, 회사에서 할당 관리자를 사용하고 서비스 요청 레코드 유형이 레코드 소유권의 사용자 모드 또는 혼합 모드에 대해 구성된 경우 요청이 처음 저장될 때 서비스 요청을 담당자에게 자동으로 할당할 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 [데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보](#) 페이지 47)를 참조하십시오.

참고: 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 할당 관리자가 담당자에게 레코드를 재할당하기 전에 레코드에 할당된 주 사용자정의 장부가 있는 경우 할당 관리자는 레코드에서 주 장부를 제거합니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 장부 모드에서 레코드 유형을 구성하는 경우 해당 레코드 유형에 대한 규칙 그룹을 모두 비활성 상태로 만드는 것이 좋습니다.

서비스 요청이 이미 할당되었고 접근 레벨에서 작업 수행을 허용하는 경우 요청에서 담당자 이름 또는 기본 사용자정의 장부를 변경하여 요청을 재할당할 수 있습니다. 또한 회사에서 할당 관리자를 사용하고 서비스 요청 레코드 유형이 레코드 소유권의 사용자 모드 또는 혼합 모드에 대해 구성된 경우 다음 방법 중 하나로 서비스 요청을 새 담당자에게 재할당할 수 있습니다.

- 요청에서 [담당자 재할당] 확인란을 선택합니다.
- 요청에서 담당자 이름 또는 기본 사용자정의 장부를 삭제합니다.

[담당자 재할당] 확인란을 선택하거나 담당자 또는 기본 사용자정의 장부 이름을 삭제하면 할당 관리자가 트리거되어 서비스 요청을 다시 처리하고 회사에서 설정한 규칙에 따라 담당자에게 할당합니다.

참고: 서비스 요청의 상태가 마감인 경우 할당 관리자는 서비스 요청을 무시하므로 요청이 재할당되지 않습니다. 또한 레코드 재할당에 걸리는 시간은 회사의 할당 규칙, 재할당할 레코드 수 그리고 현재 시스템 로드에서 따라 달라질 수 있습니다.

서비스 요청을 직접 할당하려면

- 1 할당할 서비스 요청을 선택합니다.
서비스 요청 찾기에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [서비스 요청 편집] 페이지에서 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드에 커서를 놓고 [검색] 창에서 새 담당자 또는 장부를 선택합니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.

서비스 요청 스크립트 사용

회사 관리자가 서비스 요청(방문 스크립트)에 대한 정보를 수집하거나 고객 만족도(고객 만족도 조사)를 평가하는 데 도움이 되도록 평가 스크립트를 설정했을 수 있습니다. 평가 스크립트는 고객 데이터를 수집하는 데 사용하는 일련의 질문으로 구성됩니다. 작업의 적절한 결과나 과정을 확인하기 위해 답변이 평가되고, 답변에 가중치가 할당되고, 지정된 임계값과 답변이 비교됩니다.

시작하기 전에. 평가 스크립트를 사용하려면, 평가 레코드에 접근할 수 있도록 사용자 역할이 설정되어 있어야 합니다. 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.

서비스 요청 스크립트를 사용하려면

- 1 서비스 요청을 선택합니다.
서비스 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 선택하십시오.
- 2 [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [방문 스크립트] 섹션이나 [고객 만족도 조사] 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.
참고: [방문 스크립트] 섹션이나 [고객 만족도 조사] 섹션이 표시되지 않을 경우 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 해당 섹션을 추가합니다. 회사의 시스템 관리자가 해당 섹션을 설정한 경우에만 이러한 섹션을 사용자 페이지에 추가할 수 있습니다.
- 3 검색 창에서 적절한 스크립트를 검색하고 [선택]을 클릭합니다. 검색 창 상단에 있는 필터 필드를 사용하여 스크립트 리스트를 필터링할 수 있습니다.
- 4 [통화 스크립트] 또는 [고객 만족도 조사] 창에서 각 스크립트 질문에 대한 답변을 선택하고 [저장]을 클릭합니다.

[서비스 요청 세부사항] 페이지가 다시 나타납니다. 스크립트 결과에 따라 레코드의 몇몇 필드가 자동으로 업데이트되었을 수 있습니다.

서비스 요청에 솔루션 추가

서비스 요청에 기존 솔루션을 추가할 수 있습니다. 솔루션에 대한 자세한 내용은 [솔루션 \(페이지 391\)](#)을 참조하십시오.

서비스 요청에 솔루션을 추가하려면

- 1 서비스 요청을 선택합니다.
서비스 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 선택하십시오.
- 2 [서비스 요청 세부사항] 페이지의 [솔루션] 섹션으로 스크롤하고 [추가]를 클릭합니다.
승인 및 게시된 솔루션의 리스트가 표시됩니다.
- 3 표시되는 솔루션 수를 제한하려면 필터링 옵션을 사용하여 키워드나 [솔루션 ID]를 검색합니다.
- 4 [미리 보기]를 클릭하여 솔루션 세부사항을 보고 해당 솔루션이 고객의 문제를 해결하는지 확인합니다.
- 5 서비스 요청에 추가할 각 솔루션 옆의 [선택] 링크를 클릭하고 [확인]을 클릭합니다.
- 6 다음과 같이 고객의 문제가 해결되었는지 확인할 수 있을 때까지 서비스 요청의 상태를 [보류]로 변경합니다.
 - a [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 [상태] 필드를 클릭하고 드롭다운 리스트에서 [보류] 상태를 선택합니다.
 - b [상태] 필드의 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

서비스 요청 사항 조정

서비스 요청을 처리 접수하여 긴급 사항으로 표시할 수 있습니다.

서비스 요청을 처리 접수하려면

- 1 [서비스 요청 리스트] 페이지에서 처리 접수할 [서비스 요청]의 [상태] 필드를 클릭합니다.
- 2 필드의 드롭다운 리스트에서 [미결 - 처리 접수]를 선택합니다.
- 3 [상태] 필드의 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

회사 정책에 따라 서비스 요청 처리 접수 시 수행될 조치가 결정됩니다. 예를 들어, 회사 관리자가 서비스 요청 처리 접수 시 전자메일을 보내거나 태스크를 생성하는 워크플로 규칙을 정의할 수 있습니다.

필터링된 리스크를 생성하여 접근할 수 있는 처리 접수된 서비스 요청을 모두 표시할 수 있습니다.

해결된 서비스 요청 마감

고객의 요청에 만족스럽게 응답한 경우 서비스 요청을 마감할 수 있습니다.

사전 작업: [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 다음을 검증하여 서비스 요청이 완료되었는지 확인합니다.

- 서비스 요청의 전체 활동이 [완료] 상태입니다. 이는 고객의 요청이 모두 처리되었음을 나타냅니다.
- 회사에서 솔루션을 사용할 경우 솔루션이 서비스 요청 레코드에 연결되며 문제가 어떻게 해결되었는지를 보여 줍니다.

해결된 서비스 요청을 마감하려면

- 1 [서비스 요청 리스트] 페이지에서 마감할 [서비스 요청]의 [상태] 필드를 클릭합니다.
- 2 [필드]의 드롭다운 리스트에서 [마감]을 선택합니다.
- 3 [상태] 필드의 녹색 확인 표시 아이콘을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

서비스 요청 필드

[서비스 요청 편집] 페이지에서는 서비스 요청을 추가하거나 기존 서비스 요청의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

팁: [서비스 요청 리스트] 페이지와 [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 서비스 요청을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

[서비스 요청 편집] 페이지에는 다음 표와 같이 서비스 요청의 전체 필드가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
컨택트 정보	
SR 번호	서비스 요청 ID입니다. 시스템에서 생성됩니다.
고객사	서비스 요청에 연결된 고객사입니다.
컨택트	서비스 요청에 연결된 컨택트입니다.
직장 전화 번호	컨택트의 직장 전화 번호입니다. [컨택트] 레코드에서 상속됩니다.
전자메일	컨택트의 전자메일 주소입니다. [컨택트] 레코드에서 상속됩니다.
주소	서비스 요청이 수행된 컨택트 또는 고객사의 주소입니다. 서비스 요청 레코드와 관련된 고객사 또는 컨택트와 연결된 주소 리스트에서 이 주소를 선택할 수 있습니다.
서비스 세부 정보	
지역	[제품], [설치], [유지 관리], [교육], [기타] 등의 서비스 요청 카테고리입니다.
원인	[분명하지 않은 지침], [사용자 교육 필요], [기존 문제], [새 문제], [기타] 등의 서비스 요청 이유입니다.
유형	[질문], [문제], [개선 요청], [기타] 등의 서비스 요청 유형입니다.
소스	전화, 웹, 전자메일, 팩스 등의 서비스 요청 수신 방법입니다.
우선 순위	[1-신속], [2-상], [3-중], [4-하] 등의 우선 순위입니다.
상태	[미결], [보류], [마감], [미결 - 처리 접수], [취소] 등의 서비스 요청 상태입니다. 몇몇의 필터링된 리스트와 보고서에서는 [상태] 필드를 사용하여 포함할 서비스 요청을 결정합니다. 참고: 관리자는 역할에 애플리케이션 사용자정의 - 서비스 요청 '상태' 선택 리스트 편집 및 애플리케이션 사용자정의 권한이 있는 경우 [상태] 선택 리스트를 편

필드	설명
	집하고 새 값을 추가하거나 기존 값을 업데이트할 수 있습니다. 선택 리스트 값 사용자정의에 대한 자세한 내용은 선택 리스트 값 변경 (페이지 1205)을 참조하십시오. 주의: 서비스 요청에 대한 [상태] 필드가 [마감] 또는 [취소]로 설정되면 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 해당 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트하여 상태가 변경된 일자 및 시간을 표시합니다. 따라서 회사는 서비스 요청 레코드 유형에 대한 [상태] 선택 리스트에 있는 이러한 값은 비활성화하지 않는 것이 좋습니다. 하지만 회사가 [마감] 값이나 [취소] 값 또는 두 값 모두의 표시 이름을 변경할 수 있습니다. 회사가 [마감] 값의 표시 이름을 변경하는 경우 해당 서비스 요청에 대한 상태가 변경된 값(원래 이름은 [마감])으로 지정되면 Oracle CRM On Demand에서 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트합니다. 마찬가지로 회사가 [취소] 값의 표시 이름을 변경하는 경우 해당 서비스 요청에 대한 상태가 변경된 값(원래 이름은 [취소])으로 지정되면 Oracle CRM On Demand에서 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트합니다.
개시 시간	서비스 요청을 생성한 날짜 및 시간입니다. 시스템에서 생성됩니다.
마감 시간	서비스 요청의 상태가 [마감] 또는 [취소]로 변경되는 일자 및 시간입니다. 시스템에서 생성됩니다. 참고: 관리자는 [마감] 또는 [취소] 상태 값의 표시 이름을 변경할 수 있습니다.
담당자	서비스 요청 레코드 담당자의 별칭입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
담당자 재할당	서비스 요청을 재할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 서비스 요청 할당 규칙을 설정한 경우 이 필드를 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 할당 관리자가 트리거되어 서비스 요청을 다시 처리하고 규칙에 따라 할당합니다. 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오. 참고: 이 확인란을 선택하면 레코드를 저장할 때 [담당자] 필드의 이름이 변경됩니다. 그러나 회사에서 사용하는 할당 규칙의 복잡도, 재할당할 레코드 수 및 현재 시스템 로드와 따라 알림 전자메일 전송과 같이 자동으로 수행되는 태스크를 완료하는 데 시간이 좀 걸릴 수 있습니다.

필드	설명
추가 정보	
주제	서비스 요청의 요약입니다.
설명	서비스 요청에 대한 추가 정보입니다. 16,350자로 제한됩니다.
차량	차량이 서비스 요청과 연결된 경우 VIN(차량 등록 번호)입니다.

Oracle Social Engagement and Monitoring 필드

Oracle Social Engagement and Monitoring을 사용 중인 경우 관리자가 [서비스 요청] 페이지에 다음 필드 중 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)를 참조하십시오.

필드	설명
소셜 미디어	문제의 소셜 미디어 레코드에 대한 ID입니다.
소셜 미디어:작성자 링크	소셜 미디어 사이트에서 작성자 프로필에 대한 URL입니다.
소셜 미디어:커뮤니티	메시지가 게시된 Facebook 또는 Twitter와 같은 소셜 미디어 사이트의 이름입니다.
소셜 미디어:영향 스코어	파트너가 보낸 영향 스코어입니다.
소셜 미디어:게시 데이터	소셜 미디어 게시 데이터입니다.
소셜 미디어:게시 링크	소셜 미디어 게시 URL입니다.
소셜 미디어:게시일	메시지가 게시된 일자입니다.
소셜 미디어:정서 스코어	파트너가 보낸 정서 스코어입니다.
소셜 미디어:항목	게시물에서 추출된 게시물 항목의 이름입니다.

솔루션

[솔루션] 페이지에서는 솔루션을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. 솔루션에는 고객 문제를 해결하는 방법에 대한 정보가 들어 있습니다. 솔루션 기술 자료를 유지 관리하면 서비스 담당자가 중앙에 있는 기술 자료에 접근하여 보다 신속하게 고객 문제를 해결할 수 있습니다. 또한 기술 자료는 사용자가 고객과 커뮤니케이션하고 새 솔루션을 생성함에 따라 확장됩니다.

Oracle CRM On Demand에서는 솔루션 사용을 추적하고 사용자가 솔루션을 평가할 수 있도록 합니다. 이 정보를 통해 조직은 고객에게 제공하는 솔루션을 개선하고 제품 또는 서비스의 문제를 식별할 수 있습니다. 솔루션이 자주 사용될 경우 제품 결함을 나타낼 수 있습니다. 솔루션 등급이 낮으면 솔루션을 개선해야 할 수도 있습니다.

솔루션 관리 정보

다음과 비슷한 프로세스를 구현하여 솔루션 기술 자료를 구축하고 관리하면 좋습니다.

- 1 회사 관리자가 사용자의 기존 솔루션을 애플리케이션으로 가져옵니다(선택 사항).
- 2 서비스 에이전트와 기타 전문가가 초안 솔루션을 추가하여 기술 자료의 범위와 깊이를 점차적으로 확대합니다.
- 3 서비스 관리자가 솔루션을 검토, 승인 및 게시합니다.
- 4 에이전트가 기존 솔루션을 평가하여 가장 유용한 솔루션을 최상위 등급으로 설정합니다.
- 5 서비스 관리자가 솔루션 기술 자료를 모니터링하여 유효한 최신 정보만 제공하도록 합니다.

솔루션 기술 자료 관리 모범 사례 팁

등등성 평가를 거친 조직적인 솔루션 라이브러리를 사용하면 고객에게 보다 효과적으로 서비스를 제공할 수 있습니다. 다음은 솔루션 기술 자료의 구축 및 관리에 대한 최고의 실행 팁입니다.

1 - 기존 솔루션 가져오기

솔루션을 가져오기 전에 기존 솔루션의 정보와 Oracle CRM On Demand의 [솔루션] 레코드를 비교하십시오. 가져올 정보에 맞게 레코드 필드를 추가 또는 제거하거나 레코드 필드의 이름을 변경할 수 있습니다.

또한 교육 및 지원 센터의 도구 및 템플릿 페이지에서 제공하는 사용자 지정 필드 설정 템플릿을 사용하여 변경을 계획할 수 있습니다. 이 문서는 애플리케이션의 사용자 지정 변경을 계획하고 추적하는 데 도움이 됩니다.

2 - 초안 솔루션 추가

솔루션 레코드 생성 지침을 정하여 초안 솔루션을 생성하는 서비스 에이전트나 제품 또는 서비스 전문가 등에게 제공합니다. 솔루션 레코드의 [제목] 필드의 중요성을 강조해야 합니다. 이 필드는 대부분의 솔루션 리스트와 검색 창에 나타나는 검색 가능 필드입니다. 따라서 서비스 에이전트가 이 필드를 사용하여 해당 질문이나 문제에 맞는 솔루션을 빠르게 찾을 수 있습니다.

새로 생성되는 솔루션 레코드의 상태는 [초안]입니다. 초안 솔루션은 서비스 요청 레코드에 추가할 수 없으며 게시 전에는 솔루션 검색 창에 나타나지 않습니다. 따라서 에이전트가 서비스 요청을 생성하고 통화 중에 초안 솔루션을 시작하는 경우 에이전트가 서비스 요청에 초안 솔루션을 추가할 수 있지만 게시 전에는 다른 에이전트가 해당 초안 솔루션에 접근할 수 없습니다.

3 - 솔루션 검토, 승인 및 게시

서비스 에이전트가 일반적으로 사용하도록 솔루션을 릴리스하기 전에 검증된 전문가가 승인 프로세스를 통해 전체 솔루션을 검토할 수 있습니다. 전체 솔루션이 유효하고, 따라서 하기 쉬우며, 솔루션을 필요로 하는 사용자에게 모두 도움이 되는지 확인하는 검토 및 승인 지침을 정합니다.

솔루션 상태를 [승인]으로 변경하고 솔루션을 게시하려면 [솔루션 게시] 권한을 포함하는 역할이 있어야 합니다. 자세한 내용은 [솔루션 승인 및 게시 \(페이지 395\)](#)를 참조하십시오.

4 - 솔루션 평가

서비스 에이전트에게 사용 중인 솔루션을 평가하고 서비스 요청 레코드에 추가하도록 요청합니다. 서비스 에이전트가 [솔루션 평가] 단추를 클릭하여 [솔루션 세부사항] 페이지에서 이 작업을 쉽게 수행할 수 있습니다. 솔루션 등급은 1부터 5까지입니다. 솔루션이 매우 효과적이면 등급을 5로 매기고, 유효하지 않으면 1로 매깁니다.

솔루션을 평가할 때마다 해당 등급 점수가 다시 계산되어 레코드에 표시됩니다. 에이전트로 하여금 솔루션을 평가하게 하면 기술 자료의 품질을 모니터링하는 데 사용할 수 있는 정보가 만들어집니다. 자세한 내용은 [솔루션 평가 \(참조 솔루션 등급 지정 페이지 396\)](#)를 참조하십시오.

5 - 솔루션 모니터링

서비스 에이전트가 최상의 최신 정보와 지침을 사용하도록 솔루션 기술 자료를 정기적으로 모니터링해야 합니다. 다음은 몇 가지 권장 사항입니다.

- 특정 영역이나 유형의 솔루션에 대한 담당자를 할당하고 각 담당자가 정기적으로 해당 솔루션을 검토 및 업데이트하게 합니다. 각 담당자가 해당 영역의 정확성과 승인을 책임지도록 합니다.
- 시간이 지남에 따라 솔루션을 더 사용하지 않게 될 수 있습니다. 더 지원되지 않는 제품에 관련된 솔루션을 예로 들 수 있습니다. 예를 들어, 솔루션 리스트를 생성하고 [제품] 필드를 기준으로 필터링하여 이러한 솔루션을 찾을 수 있습니다. 그런 다음 [대량 업데이트] 기능을 사용하여 검색 가능한 솔루션에서 해당 솔루션을 제거합니다.
- 중복되는 경우가 아니면 솔루션을 삭제하지 말고, 대신 상태를 [더 사용 안 함]으로 설정하십시오. 더 사용하지 않는 솔루션은 서비스 요청에 추가할 솔루션을 검색할 때 리스트에 나타나지 않습니다. 그러나 이러한 솔루션이 필요할 경우 [솔루션 홈페이지]의 리스트를 사용하여 해당 솔루션에 접근할 수 있습니다.
- 등급이 낮게 매겨진 솔루션을 모두 검토합니다. 이러한 솔루션을 찾으려면 게시된 솔루션 중 등급이 1 또는 2로 매겨진 솔루션을 모두 보여주는 사용자 지정 리스트를 생성합니다.
- [솔루션 홈페이지]의 기본 [솔루션] 리스트를 사용하여 최상위 등급의 솔루션과 최상의 솔루션을 검토합니다. 이를 통해 정보를 더 추가하고 라이브러리를 늘릴 영역을 파악할 수 있습니다.
- 추세에 대한 마감 상태의 서비스 요청을 정기적으로 분석하고 기술 자료에 정보를 더 추가해야 하는 주요 문제 영역을 파악합니다.

솔루션 홈페이지 작업

[솔루션 홈페이지]는 솔루션을 관리하는 페이지입니다.

참고: [솔루션 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

솔루션 레코드 생성

[최근 확인한 내 솔루션] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 솔루션 레코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [솔루션 필드 \(페이지 396\)](#)를 참조하십시오.

솔루션 리스트 작업

[솔루션 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand 에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 솔루션에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

솔루션 리스트	필터
승인된 솔루션	상태 = 승인됨
게시된 솔루션	게시 = Y
최근 생성한 솔루션	생성일을 기준으로 정렬된 전체 솔루션
최근 수정한 솔루션	수정일을 기준으로 정렬된 전체 솔루션
초안 솔루션 ([솔루션 게시] 권한이 있는 사용자만 볼 수 있음)	상태 = 초안
최상위 등급 솔루션	모든 개개인이 매긴 최상위 누적 등급
최상의 솔루션	[서비스 요청]에 자주 연결됨

솔루션 리스트	필터
전체 솔루션	[솔루션 제목]이 알파벳순(사전순)으로 정렬된 전체 솔루션
최근 수정된 솔루션	수정일을 기준으로 정렬된 사용자가 담당하는 전체 솔루션

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 확인한 솔루션 보기

[최근 확인한 내 솔루션] 섹션에는 가장 최근에 확인한 솔루션이 표시됩니다.

최상의 솔루션 보기

[최상의 솔루션] 섹션에는 서비스 요청에 자주 연결된 솔루션이 표시됩니다. 서비스 조직에 있어 높은 사용도는 고객이 제품 및 서비스 문제를 겪고 있는 특정 영역을 나타냅니다. 조직에서는 고객을 지원하도록 서비스 담당자에게 추가 정보를 제공하거나, 고객에게 직접 추가 정보를 제공하여 이에 대한 조치를 취할 수 있습니다.

최상위 등급 솔루션 보기

[최상위 등급 솔루션]에는 모든 개개인이 매긴 최상위 누적 등급의 솔루션이 나열됩니다.

솔루션 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [솔루션 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 솔루션
- 최근 수정한 솔루션
- 최근 생성된 솔루션
- 최근 수정된 솔루션
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [솔루션 홈페이지]에서 사용할 수 있는 보고서를 지정할 수 있음)

다음 절차에서는 [솔루션 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

[솔루션 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [솔루션 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [솔루션 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

솔루션 관리

솔루션을 관리하려면 다음 프로세스를 수행합니다.

- 솔루션 검토 (페이지 395)
- 솔루션 승인 및 게시 (페이지 395)
- 솔루션 등급 지정 (페이지 396)
- 솔루션에 장부 추가 (페이지 396)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

참고: 솔루션 레코드의 상태를 변경하거나 솔루션을 게시하려면 사용자 역할에 솔루션 게시 권한이 있어야 합니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 솔루션 필드 (페이지 396)
- 분석 (페이지 759)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

솔루션 검토

최상의 솔루션이나 최상위 등급 솔루션을 검토할 수 있습니다. 솔루션 레코드에 대한 전체 정보를 검토할 수도 있습니다.

최상의 솔루션을 검토하려면

- 1 임의 페이지에서 [솔루션] 탭을 클릭합니다.
- 2 [최상의 솔루션] 섹션에서 검토할 솔루션의 [솔루션 제목] 링크를 클릭합니다.

최상위 등급 솔루션을 검토하려면

- 1 임의 페이지에서 [솔루션] 탭을 클릭합니다.
- 2 [최상위 등급 솔루션] 섹션에서 검토할 솔루션의 [솔루션 제목] 링크를 클릭합니다.

솔루션 정보를 검토하려면

- 1 솔루션을 선택합니다.
솔루션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [솔루션 세부사항] 페이지에서 솔루션 레코드를 검토할 수 있습니다.
필드 설명은 [솔루션 필드 \(페이지 396\)](#)를 참조하십시오.

솔루션 승인 및 게시

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [솔루션 게시] 권한이 포함되어야 합니다.

솔루션이 정확하고 완벽한지 검토한 후 초안을 승인하고 내부에 게시할 수 있습니다. 내부에 솔루션을 게시하면 모든 고객 서비스 담당자가 해당 솔루션을 사용하고 서비스 요청에 연결할 수 있습니다.

솔루션을 승인하고 게시하려면

- 1 [솔루션 홈페이지]에서 [초안 솔루션] 링크를 클릭합니다.
- 2 [솔루션 리스트] 페이지에서 솔루션을 선택하고 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [솔루션 편집] 페이지에서 [상태]를 [승인]으로 변경하여 솔루션을 승인합니다.
- 4 솔루션을 게시하려면 [게시] 확인란을 선택합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

솔루션 등급 지정

원하는 횟수만큼 솔루션의 실적을 평가할 수 있습니다.

솔루션 정보를 평가하려면

- 1 솔루션을 선택합니다.
솔루션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [솔루션 세부사항] 제목 표시줄에서 [솔루션 평가] 단추를 클릭합니다.
- 3 [솔루션 등급] 페이지의 드롭다운 리스트에서 1부터 5까지의 등급을 선택합니다(5가 가장 좋음).
- 4 레코드를 저장합니다.
개별 사용자 등급의 평균을 계산하여 [솔루션 홈페이지]의 [최상위 등급 솔루션] 섹션에 표시되는 솔루션을 결정합니다.

솔루션에 장부 추가

다음 절차에 따라 솔루션에 장부를 추가할 수 있습니다. 솔루션에 장부를 추가할 때 장부를 수정하거나 제거할 수 있습니다. 이 절차에서는 [장부] 레코드 유형이 [솔루션] 페이지에 관련 항목으로 표시된다고 가정합니다. 관련 항목 정보 사용자 지정에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)을 참조하십시오.

솔루션에 장부를 추가하려면

- 1 [솔루션 리스트] 페이지에서 원하는 솔루션을 엽니다.
- 2 [솔루션 세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [장부] 선택기에서 솔루션에 추가할 장부를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

장부에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

솔루션 필드

[솔루션 편집] 페이지에서는 솔루션을 추가하거나 기존 솔루션의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [솔루션 편집] 페이지에는 솔루션의 전체 필드가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 드롭다운 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자 정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
솔루션 세부 정보	

필드	설명
솔루션 ID	솔루션의 고유 ID입니다. 시스템에서 생성됩니다.
제목	솔루션 제목입니다. 이 필드는 반드시 입력해야 하며 100자 제한이 있습니다.
상태	초안, 승인, 단종 등 솔루션의 상태입니다. 기본적으로 [초안]으로 지정됩니다. [솔루션 게시] 권한을 가진 사용자만 이 정보를 변경할 수 있습니다.
게시	솔루션을 내부에서 사용할 수 있음을 나타냅니다. [솔루션 게시] 권한을 가진 사용자만 이 정보를 변경할 수 있습니다.
솔루션 등급	1에서 5까지로 표시되는 솔루션의 등급입니다(5가 가장 좋음).
추가 정보	
참고: 다음 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 사용할 수 있으며 사용자 구성에서 사용하지 못할 수도 있습니다. 이러한 필드를 사용할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.	
법적 승인	솔루션이 법적 승인을 받았음을 나타냅니다.
마케팅 승인	솔루션이 마케팅 승인을 받았음을 나타냅니다.
복수 파일 자산	솔루션이 여러 개의 디지털 파일로 이루어져 있음을 나타냅니다. 지정된 솔루션 이미지는 사진, 로고 및 보다 큰 이미지의 기타 컴포넌트에 사용되는 개별 파일로 구성될 수 있습니다.
만료일	이 일자 후에는 PCD(Personalized Content Delivery)에서 이 콘텐츠를 사용하지 않아야 하는 일자입니다. 달력 아이콘을 사용하여 만료일을 선택합니다.
릴리스일	이 일자 후에는 PCD에서 이 콘텐츠를 사용할 수 있는 일자입니다. 달력 아이콘을 사용하여 릴리스일을 선택합니다.
검증 상태	솔루션을 올바르게 표시할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 사용자는 멀티미디어 또는 그래픽 파일을 로드할 때 해당 파일을 테스트하여 올바르게 표시되는지 확인하고 검증 상태를 [성공]으로 설정합니다. 값은 [검증 안됨], [성공] 또는 [실패]입니다.
PCD 첨부파일 유형	첨부된 멀티미디어 또는 그래픽 파일의 유형을 나타냅니다. ■ 메시지. 컨텐츠가 프레젠테이션에 적합합니다. ■ 썸네일. 컨텐츠가 더 큰 메시지 레코드의 작은 압축된 버전입니다.
관련 썸네일 이미지	기본 메시지 솔루션의 작은 썸네일 버전을 제공하는 다른 솔루션 레코드의 이름입니다. [메시지] 유형의 각 솔루션에는 [썸네일] 유형의 일치하는 솔루션이 있어야 합니다.
분배 방법	원격 사용자에게 자동으로 콘텐츠를 배포하려면 [게시]를 선택합니다. 분배는 사용자 권한을 기반으로 합니다.
참고: 다음 필드는 기본적으로 모든 버전의 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있습니다.	

필드	설명
FAQ	솔루션에 대한 FAQ입니다.
솔루션 세부사항	솔루션에 대한 추가 정보입니다.

7

소셜 네트워킹

Oracle CRM On Demand에서는 Oracle Social Engagement and Monitoring 같은 소셜 네트워킹 도구를 사용할 수 있으며, 사용자는 이러한 소셜 미디어를 통해 고객과 연락을 취할 수 있습니다.

Oracle Social Engagement and Monitoring 정보

Oracle Social Engagement and Monitoring은 별도의 애플리케이션으로, 소셜 미디어 사이트에 회사에 대한 코멘트가 있는지 모니터링하여 사용자가 이러한 코멘트에 적절하게 응답할 수 있도록 도와줍니다. Oracle Social Engagement and Monitoring 사용자가 Oracle CRM On Demand의 서비스 요청을 통해 해결해야 하는 문제나 불만이 포함된 코멘트를 발견하면 [CRMOD로 전송]을 클릭하여 Oracle Social Engagement and Monitoring에서 Oracle CRM On Demand로 코멘트 세부사항을 보낼 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 정보를 받으면 다음이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand는 게시물에 대한 URL, 게시물 작성자의 이름 및 게시물이 있는 소셜 커뮤니티의 이름이 포함된 문제 관련 소셜 미디어 레코드를 생성합니다.
- Oracle CRM On Demand는 게시물 작성자에 대한 소셜 프로필 레코드가 아직 없는 경우 이를 생성합니다. 가능한 경우 Oracle CRM On Demand는 Oracle CRM On Demand의 기존 연락처에 소셜 프로필을 연결합니다.
- Oracle CRM On Demand는 문제 해결을 위해 서비스 요청 레코드 및 활동 레코드를 생성합니다.

그런 다음 고객 서비스 담당자가 서비스 요청에 대한 후속 조치를 취하여 문제를 해결할 수 있습니다.

서비스 요청 기능을 사용하려면 회사 관리자가 사용자 역할에 대한 서비스 요청 페이지 레이아웃에 Oracle Social Engagement and Monitoring 필드를 추가해야 합니다. 특정 소셜 미디어 필드에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 필드 \(페이지 389\)](#)를 참조하십시오. 페이지에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)를 참조하십시오.

관련 항목

소셜 미디어 및 소셜 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 미디어 \(페이지 399\)](#)
- [소셜 프로필 \(페이지 402\)](#)

소셜 미디어

[소셜 미디어] 페이지를 사용하여 연락처의 소셜 미디어 게시물에 대한 정보를 기록합니다.

관련 항목

소셜 미디어와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 미디어 홈페이지 작업 \(페이지 400\)](#)
- [소셜 미디어 관리 \(페이지 401\)](#)
- [소셜 미디어 필드 \(페이지 401\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

소셜 미디어 홈페이지 작업

[소셜 미디어 홈페이지]는 소셜 미디어 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [소셜 미디어 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

소셜 미디어 레코드 생성

소셜 미디어 레코드를 생성하려면 [소셜 미디어 홈페이지]의 [최근 수정한 소셜 미디어] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭합니다.

소셜 미디어 리스트 작업

[소셜 미디어 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있도록 하는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 소셜 미디어에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

소셜 미디어 리스트	필터
전체 소셜 미디어	사용자에게 표시되는 전체 소셜 미디어 레코드입니다.
최근 수정한 소셜 미디어	사용자에게 표시되고 수정일별로 정렬된 전체 소셜 미디어 레코드입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 소셜 미디어 레코드 보기

[최근 수정한 소셜 미디어] 섹션에는 가장 최근에 수정한 소셜 미디어 레코드가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

소셜 미디어 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우 [소셜 미디어 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 [소셜 미디어 홈페이지]에 섹션이 표시되도록 설정할 수 있습니다.

소셜 미디어 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [소셜 미디어 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [소셜 미디어 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

소셜 미디어 레코드와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

■ [소셜 미디어 \(페이지 399\)](#)

- 소셜 미디어 필드 (페이지 401)
- Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 (페이지 399)

소셜 미디어 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

소셜 미디어 레코드와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 소셜 미디어 (페이지 399)
- 소셜 미디어 홈페이지 작업 (페이지 400)
- 소셜 미디어 필드 (페이지 401)

소셜 미디어 필드

[소셜 미디어 편집] 페이지에는 소셜 미디어 레코드의 전체 필드가 표시됩니다.

팁: [소셜 미디어 리스트] 페이지 및 [소셜 미디어 세부사항] 페이지에서도 소셜 미디어 레코드를 편집할 수 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 소셜 미디어 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
작성자	특정 소셜 미디어 사이트(예: Facebook 또는 Twitter)에서 메시지를 게시한 연락처의 고유한 사용자 이름입니다.
커뮤니티	이 연락처와 관련이 있는 Facebook 또는 Twitter와 같은 소셜 미디어 사이트의 이름입니다. 이 텍스트 필드에는 255자까지 포함될 수 있습니다.
네트워크 메시지 ID	소셜 미디어 사이트에서 메시지를 고유하게 식별하는 식별자입니다. 이 텍스트 필드에는 255자까지 포함될 수 있습니다.
링크 게시	소셜 미디어 사이트에 게시할 고유 URL입니다.
고유 ID	소셜 미디어 레코드를 고유하게 식별하는 식별자입니다. 이 텍스트 필드에는 255자까지 포함될 수 있습니다.

필드	설명
생성	소셜 미디어 레코드 생성자와 이 레코드가 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	소셜 미디어 레코드를 마지막으로 수정한 사용자와 이 레코드가 수정된 일자 및 시간입니다.

관련 항목

소셜 미디어 레코드와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 미디어 \(페이지 399\)](#)
- [소셜 미디어 홈페이지 작업 \(페이지 400\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

소셜 프로필

[소셜 프로필] 페이지를 사용하여 소셜 미디어 커뮤니케이션에 참여하는 연락처의 프로필 정보를 기록합니다. Oracle Social Engagement and Monitoring에서 처리할 소셜 미디어 게시물이 검색되면 Oracle CRM On Demand에서는 연락처에 대한 소셜 프로필을 생성합니다. 자세한 내용은 [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

소셜 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 프로필 홈페이지 작업 \(페이지 402\)](#)
- [소셜 프로필 관리 \(페이지 403\)](#)
- [소셜 프로필 필드 \(페이지 404\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

소셜 프로필 홈페이지 작업

[소셜 프로필 홈페이지]는 소셜 프로필을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [소셜 프로필 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

소셜 프로필 레코드 생성

소셜 프로필 레코드를 생성하려면 [소셜 프로필 홈페이지]의 [최근 수정한 소셜 프로필] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭합니다.

소셜 프로필 리스트 작업

[소셜 프로필 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있도록 하는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 소셜 프로필에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

소셜 프로필 리스트	필터
전체 소셜 프로필	사용자에게 표시되는 전체 소셜 프로필입니다.

소셜 프로필 리스트	필터
최근 수정한 소셜 프로필	사용자에게 표시되고 수정일별로 정렬된 전체 소셜 프로필입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 소셜 프로필 보기

[최근 수정한 소셜 프로필] 섹션에는 가장 최근에 수정한 소셜 프로필이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

소셜 프로필 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우 [소셜 프로필 홈페이지]에 다른 보고서 섹션을 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 [소셜 프로필 홈페이지]에 보고서 섹션이 표시되도록 설정할 수 있습니다.

소셜 프로필 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [소셜 프로필 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [소셜 프로필 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

소셜 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 프로필 \(페이지 402\)](#)
- [소셜 프로필 필드 \(페이지 404\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

소셜 프로필 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

소셜 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 프로필 \(페이지 402\)](#)

- [소셜 프로필 홈페이지 작업 \(페이지 402\)](#)
- [소셜 프로필 필드 \(페이지 404\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

소셜 프로필 필드

[소셜 프로필 편집] 페이지에는 소셜 프로필의 전체 필드가 표시됩니다.

팁: [소셜 프로필 리스트] 페이지 및 [소셜 프로필 세부사항] 페이지에서도 소셜 프로필을 편집할 수 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 소셜 프로필 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
작성자	특정 소셜 미디어 사이트(예: Facebook 또는 Twitter)에서 메시지를 게시한 연락처의 고유한 사용자 이름입니다.
커뮤니티	컨택트를 볼 수 있는 Facebook 또는 Twitter와 같은 소셜 미디어 사이트입니다. 이 텍스트 필드에는 255자까지 포함될 수 있습니다.
네트워크 작성자 ID	소셜 미디어 사이트에서 작성자를 고유하게 식별하는 식별자입니다. 이 텍스트 필드에는 100자까지 포함될 수 있습니다.
활성	이 소셜 프로필이 활성 상태인지를 나타냅니다.
컨택트	Oracle CRM On Demand의 기존 컨택트입니다.
생성	소셜 프로필 레코드를 생성한 사용자와 이 레코드가 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	소셜 프로필 레코드를 마지막으로 수정한 사용자와 이 레코드가 수정된 일자 및 시간입니다.

관련 항목

소셜 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [소셜 프로필 \(페이지 402\)](#)
- [소셜 프로필 홈페이지 작업 \(페이지 402\)](#)
- [Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 \(페이지 399\)](#)

Oracle Social Network 정보

Oracle Social Network는 비즈니스 정보를 캡처 및 공유하기 위한 다양한 소셜 도구를 제공하는 보안 개인 네트워크입니다. 회사에서 Oracle Social Network를 사용하는 경우 관리자가 Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand를 통합할 수 있습니다. Oracle Social Network가 Oracle CRM On Demand와 통합된 경우 특

정 Oracle CRM On Demand 레코드 유형의 정보를 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트로 공유할 수 있습니다. 소셜 오브젝트에 대한 자세한 내용은 Oracle Social Network에 대한 도움말 설명서를 참조하십시오.

관리자가 Oracle Social Network 통합을 구성하는 방법에 따라 다음 레코드 유형의 레코드를 공유할 수도 있습니다.

- 고객사
- 기회
- 서비스 요청

관리자가 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 표시되는 레코드 필드를 결정합니다. 레코드에서 최대 10개의 필드를 소셜 오브젝트에 표시할 수 있습니다. 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 [소셜] 관련 정보 섹션을 사용할 수 있는 경우 레코드에 필요한 접근 권한이 있으면 Oracle CRM On Demand의 레코드 [세부사항] 페이지에서 해당 유형의 레코드에 대해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 레코드가 아직 공유되지 않은 경우 Oracle Social Network에서 레코드를 공유합니다. 그런 다음 Oracle Social Network에서 Oracle Social Network의 다른 사용자를 소셜 오브젝트의 멤버로 추가할 수 있습니다. Oracle Social Network에서 레코드를 공유하면 Oracle CRM On Demand 레코드 [세부사항] 페이지의 [소셜] 섹션에서 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 대한 담벼락을 볼 수 있습니다.
- Oracle Social Network에서 다른 사용자가 이미 레코드를 공유한 경우 소셜 오브젝트에 가입합니다. Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트에 가입하면 Oracle CRM On Demand 레코드 [세부사항] 페이지의 [소셜] 섹션에서 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 대한 담벼락을 볼 수 있습니다.
- Oracle Social Network의 소셜 오브젝트 멤버인 경우 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트 업데이트를 게시합니다. Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 표시되는 Oracle CRM On Demand의 레코드 필드를 업데이트하면 Oracle Social Network의 정보가 최신 상태로 유지되도록 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트 업데이트를 게시할 수 있습니다.
- 소셜 오브젝트의 멤버인 경우 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트에 대한 대화에 접근합니다. [소셜] 섹션의 Oracle Social Network 웹 애플릿에서 링크나 단추를 클릭하면 Oracle Social Network가 새 브라우저 창에서 열리며 Oracle Social Network에서 사용 가능한 모든 기능을 사용할 수 있습니다.

예를 들어 Oracle CRM On Demand에서 기회에 대한 팀 멤버인 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- Oracle CRM On Demand에서 기회를 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트로 공유합니다.
- Oracle Social Network에서 기회 팀의 다른 멤버를 새 소셜 오브젝트에 추가합니다. Oracle Social Network 사용자가 Oracle CRM On Demand의 사용자가 아닌 경우에도 다른 Oracle Social Network 사용자를 소셜 오브젝트에 추가할 수 있습니다.

그러면 사용자와 소셜 오브젝트의 다른 멤버가 Oracle Social Network에서 기회의 소셜 오브젝트에 대한 대화를 시작하고 참여할 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [Oracle Social Network 작업 \(페이지 405\)](#)

Oracle Social Network 작업

이 항목에서는 다음을 수행하는 방법을 설명합니다.

- Oracle Social Network에서 Oracle CRM On Demand의 레코드 공유
- Oracle CRM On Demand의 레코드 [세부사항] 페이지에서 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 가입
- Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트에 필드 업데이트 게시
- Oracle Social Network에서 자신이 속한 모든 대화에 접근

시작하기 전에. 이 항목에 설명된 태스크를 수행하려면 Oracle CRM On Demand의 사용자 역할에 [Oracle Social Network 통합] 권한이 있어야 합니다. Oracle Social Network에서 레코드를 공유 및 업데이트할 수 있으면 관리자가 사용자 역할에 대해 레코드 유형의 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 [소셜] 관련 정보 섹션을

사용할 수 있게 해야 합니다. Oracle Social Network에서 자신이 속한 모든 대화에 접근할 수 있으려면 회사 관리자가 사용자 역할에서 [소셜 웹] 탭을 사용할 수 있게 해야 합니다.

참고: Oracle Social Network에서는 레코드를 한 번만 공유할 수 있습니다. 사용자가 Oracle Social Network에서 레코드를 공유하면 Oracle CRM On Demand 레코드 [세부사항] 페이지의 [소셜] 섹션에서 [공유] 단추를 더 이상 사용할 수 없습니다. 대신, [가입] 단추 또는 [업데이트] 단추가 표시됩니다. Oracle Social Network에서 아직 소셜 오브젝트의 멤버가 아닌 경우 [가입] 단추가 표시됩니다. Oracle Social Network에서 이미 소셜 오브젝트의 멤버인 경우 [업데이트] 단추가 표시됩니다.

Oracle Social Network에서 레코드를 공유하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 공유할 레코드를 찾습니다.
레코드를 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세부사항] 페이지에서 레코드를 열고 페이지의 [소셜] 섹션으로 스크롤합니다.
- 3 페이지의 [소셜] 섹션 제목 표시줄에서 [공유]를 클릭합니다.

Oracle Social Network에서 공유된 레코드에 대한 소셜 오브젝트에 가입하려면

- 1 Oracle CRM On Demand의 레코드 [세부사항] 페이지에서 페이지의 [소셜] 섹션으로 스크롤합니다.
- 2 페이지의 [소셜] 섹션 제목 표시줄에서 [가입]을 클릭합니다.

Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트에 필드 업데이트를 게시하려면

- 1 Oracle CRM On Demand의 레코드 [세부사항] 페이지에서 페이지의 [소셜] 섹션으로 스크롤합니다.
- 2 페이지의 [소셜] 섹션 제목 표시줄에서 [업데이트]를 클릭합니다.

Oracle Social Network에서 자신이 속한 모든 대화에 접근하려면

- [소셜] 탭을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [Oracle Social Network 정보 \(페이지 404\)](#)

8

파트너 관계 관리 및 첨단 기술

Oracle CRM On Demand에서는 PRM(파트너 관계 관리)을 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **파트너.** 이 페이지에서는 사용자 회사의 제품을 판매 또는 서비스하는 회사의 컨택트 또는 외부 회사에 대한 정보를 관리할 수 있습니다.
- **파트너 프로그램.** 이 페이지에서는 사용자의 파트너 프로그램에 포함된 회사의 요구 사항과 혜택을 추적할 수 있습니다.
- **애플리케이션.** 이 페이지에서는 브랜드 담당자 회사와의 파트너십을 위해 새 파트너 또는 기존 파트너의 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.
- **거래 등록.** 이 페이지에서는 파트너가 브랜드 담당자 회사의 기회에 대해 독점 권한을 요청할 수 있도록 하는 거래 등록을 관리할 수 있습니다.
- **MDF 요청.** 이 페이지에서는 제조업체의 영업부 또는 마케팅부가 제공한 통화 펀드에 대한 MDF(Market Development Funds) 요청을 관리할 수 있습니다. MDF 요청은 파트너가 제조업체의 제품을 판매하거나 제조업체의 브랜드를 마케팅하는 데 도움이 됩니다.
- **SP 요청.** 이 페이지에서는 제품 가격 조정을 위한 파트너의 SP(특별 가격 책정) 요청을 관리할 수 있습니다.
- **펀드.** 이 페이지에서는 펀드 요청, 예금 및 승인을 관리할 수 있습니다.
- **T&C(교육 및 인증).** 이 페이지에서는 브랜드 담당자 회사의 제품과 서비스를 위해 제공되는 교육 과정 및 프로그램에 대한 정보를 파트너 공동체에 제공할 수 있습니다. 또한 T&C는 파트너 회사와 파트너 회사 직원의 기술과 역량을 추적하는 데 도움이 됩니다. T&C 레코드 유형은 다음과 같습니다.
 - 코스
 - 시험
 - 인증
 - 인가

참고: 이러한 레코드 유형은 모두 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand High Tech Edition에서는 [펀드] 레코드 유형도 사용할 수 있습니다.

PRM 및 첨단 기술 관리

PRM(파트너 관계 관리) 관리 및 구성에 대한 자세한 내용은 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*를 참조하십시오.

파트너

[파트너] 페이지에서는 파트너 회사 및 해당 멤버를 추적하고, Oracle CRM On Demand에서 파트너 사용자 지원을 위한 파트너 고객사를 생성하고, 각 파트너 고객사에 대해 적절한 Oracle CRM On Demand 접근 수준과 데이터 가시성을 설정할 수 있습니다.

파트너 정보

[파트너] 탭은 브랜드 담당자 소유의 제품을 판매 또는 서비스하는 외부 회사를 나타냅니다.

Oracle CRM On Demand의 [파트너] 페이지에서는 파트너에 대한 비즈니스 정보와 브랜드 담당자 및 파트너 간의 파트너십 정보를 정의할 수 있습니다. 파트너 프로필 정보의 예로는 회사 이름, 주소, 전화 번호, 팩스 번호, 웹사이트, 연간 매출, 직원 수, 시장, 산업, 비즈니스 설명 등이 있습니다.

파트너 고객사 정보

PRM 파트너 고객사는 관리 파트너 고객사라고도 하며 Oracle CRM On Demand에 사용자가 있는 파트너입니다. 비관리 파트너 고객사는 Oracle CRM On Demand에 사용자가 없습니다. PRM 파트너 고객사는 [고객사] 탭과 [파트너] 탭에 모두 포함되며 다음과 같은 특성이 있습니다.

- 고객사 유형이 [파트너]로 설정된 고객사입니다.
- 관리 파트너 플래그 값이 Y로 설정되어 있습니다.
- 파트너 조직 상태가 [활성]으로 설정되어 있습니다.

영업 담당자가 판매하는 고객사인 동시에 PRM 파트너인 조직의 경우 두 개의 레코드, 즉 고객사 레코드와 파트너 레코드를 생성해야 합니다.

파트너 레코드 유형은 고객사 레코드 유형의 하위 클래스입니다. 따라서 고객사 레코드 유형에 추가한 사용자 지정 필드는 파트너 레코드 유형에도 사용할 수 있습니다. 그러나 파트너 레코드 유형에 추가한 사용자 지정 필드는 고객사 레코드 유형에 사용할 수 없습니다.

일반적으로 파트너 관련 특성은 [파트너] 탭에 저장하고 파트너십과 관련이 없는 고객사 관련 특성은 [고객사] 탭에 저장합니다. 그러나 [고객사] 탭에서 파트너 관련 특성을 사용할 수 있도록 하려는 경우도 있습니다. 이 경우 고객사 레코드 유형에 사용자 지정 특성을 추가하면 해당 특성이 자동으로 [파트너] 레코드 유형에 속하게 됩니다.

[고객사] 탭에서 파트너 고객사를 보는 경우 [고객사 유형] 필드가 표시되며, 해당 필드가 [파트너]로 설정되어 있습니다. [파트너] 탭에서 파트너 고객사를 보는 경우에는 파트너 고객사에 포함될 수 있는 값이 [파트너]뿐이므로 [고객사 유형] 필드가 표시되지 않습니다.

참고: 파트너 조직 상태가 [활성]으로 설정된 경우 파트너 고객사의 고객사 유형을 [파트너]로 설정해야 합니다.

파트너 홈페이지 작업

[파트너 홈페이지]는 파트너를 관리하는 페이지입니다.

참고: [파트너 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

파트너 고객사 생성

[최근 수정된 파트너] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 파트너 고객사를 생성할 수 있습니다. 파트너 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [파트너 필드 \(페이지 411\)](#)를 참조하십시오.

팁: 상위 고객사를 선택하면 다른 회사의 자회사와 같은 파트너 계층을 나타낼 수 있습니다. 파트너 계층에 대한 자세한 내용은 [상위 고객사 지정 \(페이지 266\)](#)을 참조하십시오.

파트너 리스트 작업

[파트너 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 파트너에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

파트너 리스트	설명
전체 파트너	담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 파트너를 필터링합니다.

파트너 리스트	설명
내 파트너	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 파트너입니다.
최근 생성한 파트너	생성일별로 정렬된 전체 파트너입니다.
최근 수정한 파트너	수정일별로 정렬된 전체 파트너입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 파트너 보기

[최근 수정된 파트너] 섹션에는 가장 최근에 수정한 파트너가 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

파트너 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있으면 [파트너 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 전체 활성 파트너
- 전체 비활성 파트너
- 최근 생성한 파트너
- 최근 수정한 파트너
- 보고서 섹션 하나 이상. 회사 관리자가 [파트너 홈페이지]에서 보고서 섹션을 사용 가능하도록 지정할 수 있습니다.

파트너 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [파트너 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [파트너 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭해 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

파트너 고객사 관리

파트너 고객사를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 파트너 고객사 활성화/비활성화 (페이지 410)
- 파트너 고객사 검색 (페이지 411)
- 파트너 고객사 삭제 (페이지 411)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)

- [고객사 간의 관계 추적 \(페이지 267\)](#)
- [노트 추가 \(페이지 155\)](#)
- [레코드에 파일 및 URL 첨부 \(페이지 161\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

참고: 파트너 고객사를 생성하고 고객사의 [파트너 조직 상태] 필드를 [활성]으로 설정하면 파트너 고객사에 대한 장부가 자동으로 생성됩니다. 자동으로 생성된 장부 이름에는 파트너 고객사의 이름이 포함됩니다. 파트너 조직에 사용자를 추가하면(즉, 사용자 레코드의 [파트너 조직] 필드에서 파트너 고객사를 선택하면) 해당 사용자는 파트너 고객사에 대해 자동으로 생성된 장부에도 연결됩니다. 나중에 사용자의 파트너 조직을 다른 파트너 조직으로 변경하면 이전 파트너 조직의 파트너 장부에서 사용자가 자동으로 제거되고 새 파트너 조직에 맞는 파트너 장부에 추가됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

파트너 고객사 활성화/비활성화

파트너십을 일시 중단하거나 종료하는 경우에는 해당 파트너 고객사를 비활성화할 수 있습니다. 이렇게 하면 파트너 고객사를 Oracle CRM On Demand에 남겨 두었다가 나중에 다시 활성화할 수 있습니다.

파트너 고객사를 활성화하거나 비활성화하려면

- 1 [파트너 편집] 페이지로 이동합니다.
- 2 [파트너 조직 상태] 리스트에서 파트너 고객사를 활성화하려면 [활성]을 선택하고 파트너 고객사를 비활성화하려면 [비활성]을 선택합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

참고: 파트너 고객사를 비활성화하면 [고객사] 탭에서 [고객사 유형] 값을 변경하거나 고객사를 삭제할 수 없습니다. 활성 상태인 고객사는 삭제하거나 해당 [고객사 유형] 값을 [고객사] 탭에서 변경할 수 없습니다.

고객사를 파트너 고객사로 전환

접근 레벨에서 작업 수행을 허용하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 고객사를 파트너 고객사로 변환할 수 있습니다.

시작하기 전에. 회사 관리자가 [관리 파트너] 확인란을 [세부사항] 페이지에 추가했어야 합니다.

고객사를 파트너 고객사로 전환하려면

- 1 [고객사 리스트]에서 파트너 고객사로 전환할 고객사를 선택합니다.
- 2 [고객사 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [고객사 편집] 페이지에서 고객사 유형을 [파트너]로 변경합니다.
- 4 [관리 파트너] 확인란을 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다.

참고: 파트너 레코드 유형이 레코드 소유권의 사용자 모드에서 구성된 경우 이 태스크를 완료하면 [담당자] 필드의 이름이 전환을 수행하는 사용자의 이름으로 자동으로 변경되고 새 파트너가 담당자의 파트너 팀에 추가됩니다.

파트너 고객사를 일반 고객사로 되돌릴 수 없도록 하려면

- 1 [파트너] 탭의 [파트너 리스트]로 이동한 다음 파트너 고객사를 선택합니다.

- 2 [파트너 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [파트너 편집] 페이지에서 파트너 조직의 상태를 [활성]으로 변경합니다.
상태를 [활성]으로 설정한 후에는 파트너 고객사를 일반 고객사로 변경할 수 없습니다.

파트너 고객사 검색

작업 표시줄의 [고급 검색] 기능을 사용하여 파트너 고객사를 검색할 수 있습니다. 다음과 같은 검색 기준을 지정해야 합니다.

- [필드]를 [고객사 유형]으로 설정합니다.
- [조건]을 [같음]으로 설정합니다.
- [필터 값]을 [파트너]로 설정합니다.

PRM 파트너 고객사(관리 파트너 고객사)를 검색하려면 상위 리스트에서 검색 기준을 지정해야 합니다. 다음과 같은 검색 기준을 설정해야 합니다.

- [필드]를 [관리 파트너] 플래그로 설정합니다.
- [조건]을 [같음]으로 설정합니다.
- [필터 값]을 Y로 설정합니다.

레코드 검색에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

파트너 고객사 삭제

파트너 고객사는 고객사로도 사용할 수 있으므로 기회 및 다른 레코드와 연결할 수 있습니다. 파트너 계정을 삭제하면 이러한 연결로 인해 오류가 발생할 수 있습니다.

고객사는 파트너 고객사로도 사용할 수 있으므로 [고객사] 탭에서 고객사 유형이 [파트너]인 고객사를 삭제하는 경우에도 오류가 발생할 수 있습니다. 따라서 [파트너] 탭에서 파트너 고객사를 삭제할 수 없으며 비활성화할 수만 있습니다. 고객사를 다른 용도로는 사용하지 않아 삭제하려는 경우 [고객사] 탭에서 비활성 파트너 고객사를 삭제할 수 있습니다.

유형이 [파트너]인 고객사를 [고객사] 탭에서 삭제하면 Oracle CRM On Demand에서 파트너 조직 상태가 [비활성]인지 확인하여 활성 파트너 레코드를 실수로 삭제하는 일이 없도록 합니다. 레코드 삭제 및 복원에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)을 참조하십시오.

파트너 필드

[파트너 편집] 페이지에서는 파트너를 추가하거나 기존 파트너의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [파트너 편집] 페이지에는 파트너의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [파트너 리스트] 페이지와 [파트너 세부사항] 페이지에서 파트너를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 파트너 정보	
파트너 이름	파트너의 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오.

필드	설명
기본 파트너 유형	이 파트너 고객사의 기본 파트너 유형으로 사용할 파트너 유형을 선택합니다.
위치	본사와 같이 이 사이트에서 파트너가 운영하는 기관의 유형입니다.
파트너 조직 상태	파트너 고객사가 활성 상태인지 비활성 상태인지를 나타냅니다.
상위 고객사	파트너가 자회사로 있는 회사의 이름입니다.
기본 전화 번호	파트너에게 전화를 걸 때 사용하는 기본 전화 번호입니다.
기본 팩스 번호	파트너의 기본 팩스 번호입니다.
웹 사이트	파트너의 URL 주소입니다.
가격 리스트	파트너 고객사가 연결되는 가격 리스트입니다. 일반적으로 이 가격 리스트는 파트너의 구매 비용을 저장하는 가격 리스트입니다.
추가 정보	
청구 및 배송 주소	국가를 선택하면 해당 국가의 주소 규칙에 따라 나머지 주소 필드의 레이블이 결정됩니다. 필드 이름을 표시하기 위해 화면이 새로 고쳐질 수 있습니다. 참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 청구 및 배송 주소는 읽기 전용이며 주소 필드는 공유 주소의 요구 사항에 맞게 변경됩니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 주소를 참조하십시오.
담당자	파트너 레코드 담당자의 별칭입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. 파트너 레코드의 소유권을 재할당하려면 레코드에 대한 읽기/편집 접근 레벨 설정이 있어야 합니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 해당 관리자가 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
채널 고객사 관리자	채널 고객사 관리자는 파트너와 브랜드 담당자 회사 간의 관계를 유지 관리하며, 채널 고객사 관리자는 파트너의 기본 컨택트 역할을 합니다.
활성 사용자 수	파트너에 대한 Oracle CRM On Demand의 현재 활성 사용자 수를 결정하는 계산된 필드입니다.
최대 사용자 수	파트너 조직에 포함될 수 있는 최대 사용자 수입니다. 파트너의 사용자 수는 이 필드에 정의된 수를 초과할 수 없습니다.

필드	설명
사용 가능한 남아 있는 사용자 수	[최대 사용자 수] 필드와 [활성 사용자 수] 필드의 차와 같은 계산된 필드입니다. 이 필드의 값이 0이면 Oracle CRM On Demand에 활성 사용자를 더 이상 추가할 수 없습니다.
설명	파트너에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

파트너 프로그램

[파트너 프로그램] 페이지에서는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 파트너 프로그램의 여러 유형과 수준을 관리합니다.
- 여러 파트너 유형을 지정합니다.
- 파트너 프로그램 멤버십을 관리합니다.

*파트너 프로그램*은 파트너가 파트너 프로그램의 멤버일 때의 파트너 요구 사항 및 혜택을 설명합니다. 파트너 프로그램은 브랜드 담당 회사에서 파트너 모집용으로 설계됩니다.

파트너 프로그램 홈페이지 작업

[파트너 프로그램 홈페이지]는 파트너 프로그램을 관리하는 페이지입니다.

참고: [파트너 프로그램 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

파트너 프로그램 생성

[최근 수정된 파트너 프로그램] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 파트너 프로그램을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [파트너 프로그램 생성 \(페이지 415\)](#) 및 [파트너 프로그램 필드 \(페이지 417\)](#)를 참조하십시오.

파트너 프로그램 리스트 작업

[파트너 프로그램 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 파트너 프로그램에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

파트너 프로그램 리스트	설명
최근 생성한 파트너 프로그램	모든 파트너 프로그램을 필터링하여 생성일로 정렬합니다.
최근 수정한 파트너 프로그램	모든 파트너 프로그램을 필터링하여 수정일로 정렬합니다.
전체 파트너 프로그램	이 리스트는 필터링되지 않으며 파트너 프로그램 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 파트너 프로그램을 표시합니다.
내 파트너 프로그램	[담당자] 필드의 사용자 이름으로 파트너 프로그램을 필터링합니다.

파트너 프로그램 리스트	설명
최근 생성한 파트너 프로그램	[담당자] 필드의 사용자 이름으로 파트너 프로그램을 필터링하여 생성일로 정렬합니다.
최근 수정한 파트너 프로그램	[담당자] 필드의 사용자 이름으로 파트너 프로그램을 필터링하여 수정일로 정렬합니다.
전체 비활성 파트너 프로그램	상태가 [비활성]인 모든 파트너 프로그램을 필터링합니다.
전체 활성 파트너 프로그램	상태가 [활성]인 모든 파트너 프로그램을 필터링합니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 파트너 프로그램 보기

[최근 수정된 파트너 프로그램] 섹션에는 가장 최근에 수정한 파트너 프로그램이 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

파트너 프로그램 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있으면 [파트너 프로그램 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 전체 활성 파트너 프로그램
- 전체 비활성 파트너 프로그램
- 최근 생성한 파트너 프로그램
- 최근 수정한 파트너 프로그램
- 최근 생성한 파트너 프로그램
- 최근 수정한 파트너 프로그램
- 보고서 섹션 하나 이상. 회사 관리자가 [파트너 프로그램 홈페이지]에서 보고서 섹션을 사용 가능하도록 지정할 수 있습니다.

파트너 프로그램 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [파트너 프로그램 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [파트너 프로그램 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭해 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

파트너 프로그램 관리

파트너 프로그램을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [파트너 프로그램 생성 \(페이지 415\)](#)
- [파트너 프로그램 멤버십 관리 \(페이지 415\)](#)
- [파트너 프로그램 삭제 \(페이지 417\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)
- 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 (페이지 270)
- 고객사 간의 관계 추적 (페이지 267)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

파트너 프로그램 생성

Oracle CRM On Demand에서는 양식에 정보를 입력하여 파트너 프로그램을 생성합니다. 이 양식은 작업 중인 항목과 수행하려는 태스크에 따라 Oracle CRM On Demand의 다양한 영역에서 접근할 수 있습니다.

파트너 프로그램을 생성하려면

- 1 [파트너 프로그램 리스트] 페이지에서 [새 파트너 프로그램]을 클릭합니다.
[파트너 프로그램 편집] 페이지가 표시됩니다.
- 2 [파트너 프로그램 이름] 필드에 생성할 파트너 프로그램 이름을 입력합니다.
팁: 각 파트너 프로그램 이름은 고유해야 합니다.
- 3 [상태] 필드에서 파트너 프로그램의 적합한 상태를 선택합니다.
- 4 필요한 경우 [파트너 프로그램 편집] 페이지의 나머지 필드를 업데이트합니다.
각 필드에 대한 자세한 내용은 [파트너 프로그램 필드 \(페이지 417\)](#)를 참조하십시오.
- 5 파트너 프로그램을 저장합니다.

파트너 프로그램 멤버십 관리

[프로그램 멤버십 신규] 및 [프로그램 멤버십 편집] 페이지에서 다음 관리 태스크를 수행할 수 있습니다.

- 파트너 프로그램 멤버십 생성 (페이지 415)
- 파트너 프로그램 멤버십 상태 변경 (페이지 416)
- 파트너 프로그램 멤버십 삭제 (페이지 416)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)

파트너 프로그램 멤버십 생성

파트너 프로그램 멤버십에 대해 파트너 애플리케이션을 승인하고 나면 파트너가 파트너 프로그램의 멤버가 됩니다.

파트너 프로그램 멤버십을 생성하려면

- 1 선택한 파트너 프로그램의 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지에 있는 [프로그램 멤버십] 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.

[프로그램 멤버십 신규] 페이지가 표시됩니다.

2 [파트너 이름] 필드에서 파트너 프로그램에 추가할 파트너 이름을 선택합니다.

3 필요한 경우 [파트너 멤버십 신규] 페이지의 다른 필드에 내용을 입력합니다.

이러한 필드에 대한 자세한 내용은 프로그램 멤버십 필드 (참조 [프로그램 회원 자격 필드](#) 페이지 416)를 참조하십시오.

참고: [활성] 확인란 상태와 [상태] 필드 값은 서로 동기화되어야 합니다. 예를 들어 멤버십 상태가 [현재]로 설정되어 있으면 [활성] 확인란을 선택해야 합니다.

4 [저장]을 클릭합니다.

파트너 프로그램 멤버십 상태 변경

파트너가 파트너 프로그램에 참가하도록 승인하고 이 파트너 프로그램에 대해 새 멤버십 레코드를 생성하면 이 멤버십 레코드의 기본 상태가 [현재]가 됩니다.

파트너 프로그램 멤버십 상태는 다음 값 중 하나로 변경할 수 있습니다.

- 만료
- 종료

참고: [활성] 확인란 상태와 [상태] 필드 값은 서로 동기화되어야 합니다. 예를 들어 멤버십 상태가 [만료] 또는 [종료]로 설정되어 있으면 [활성] 확인란을 선택 취소해야 합니다.

파트너 프로그램 멤버십 상태를 변경하려면

- 1 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지에서 상태를 변경할 파트너 프로그램 멤버십의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 [프로그램 멤버십 편집] 페이지의 [상태] 드롭다운에서 적절한 값을 선택합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

파트너 프로그램 멤버십 삭제

파트너 프로그램을 실수로 생성했거나 삭제하려는 경우에는 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지에서 해당 작업을 수행할 수 있습니다.

참고: 멤버십의 상태 값이 [현재]로 설정되어 있는 파트너 프로그램 멤버십은 삭제할 수 없습니다.

파트너 프로그램 멤버십을 삭제하려면

- 1 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지의 [파트너 멤버십] 섹션에서 제거할 파트너 프로그램 멤버십에 대해 [삭제]를 클릭합니다.
선택한 멤버십을 삭제할 것인지 묻는 메시지 상자가 나타납니다.
- 2 [확인]을 클릭합니다.
선택한 멤버십이 삭제됩니다.

프로그램 회원 자격 필드

[프로그램 멤버십 신규] 및 [프로그램 멤버십 편집] 페이지에서 파트너 프로그램 멤버십을 추가하거나 기존 파트너 프로그램 멤버십의 세부사항을 업데이트합니다. [프로그램 멤버십 편집] 페이지에서는 새 파트너 프로그램 멤버십을 생성할 수도 있습니다. [파트너 프로그램 편집] 페이지에는 파트너 프로그램의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 [프로그램 멤버십] 페이지의 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 프로그램 멤버십 정보	
파트너 프로그램	멤버를 추가할 파트너 프로그램입니다.
파트너 유형	이 파트너 프로그램을 생성할 파트너 유형(판매처, 솔루션 파트너, 도매상 등)입니다.
파트너 이름	파트너 프로그램에 추가할 파트너 이름입니다.
프로그램 수준	이 파트너가 프로그램에 참가하는 프로그램 수준입니다.
활성	파트너 프로그램 멤버십이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다.
ID 번호	멤버십 ID 번호입니다. Oracle CRM On Demand에서 ID를 할당합니다.
상태	멤버십 상태입니다. 올바른 상태는 [현재], [종료], [만료] 및 [갱신]입니다.
시작일	파트너 프로그램 멤버십 시작일입니다. 이 필드에는 기본적으로 현재 날짜 및 시간이 표시됩니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
종료일	파트너 프로그램 멤버십 완료 예정일입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.

파트너 프로그램 삭제

[파트너 프로그램 세부사항] 페이지에서 파트너 프로그램을 삭제할 수 있습니다.

참고: 상태가 [활성]으로 설정되어 있는 파트너 프로그램은 삭제할 수 없습니다.

파트너 프로그램을 삭제하려면

- 1 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지에서 삭제할 파트너 프로그램에 대해 [삭제]를 클릭합니다.
선택한 파트너 프로그램을 삭제할 것인지 묻는 메시지 상자가 나타납니다.
- 2 [확인]을 클릭합니다.
파트너 프로그램이 삭제됩니다.

파트너 프로그램 필드

[파트너 프로그램 편집] 페이지에서 파트너 프로그램을 추가하거나 기존 파트너 프로그램의 세부사항을 업데이트합니다. 또한 새 파트너 프로그램 멤버십을 생성할 수도 있습니다. 이 페이지에는 파트너 프로그램의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [파트너 프로그램 리스트] 페이지와 [파트너 프로그램 세부사항] 페이지에서 파트너를 편집할 수도 있습니다. 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

파트너가 정보를 업데이트할 수 있도록 관리자가 이러한 세부사항 필드에 대한 접근 권한을 파트너에게 부여할 수도 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 파트너 프로그램 정보	
파트너 프로그램 이름	파트너 프로그램의 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오.
상태	파트너 프로그램 상태([활성], [비활성] 또는 [진행 중])를 나타냅니다.
시작일	파트너 프로그램 시작일입니다. 이 필드에는 기본적으로 현재 날짜 및 시간이 표시됩니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
종료일	파트너 프로그램 완료 예정일입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
파트너 유형	이 파트너 프로그램을 생성할 파트너 유형(판매처, 솔루션 파트너, 도매상 등)을 결정합니다.
프로그램 유형	거래 등록 등 생성 중인 프로그램 유형을 결정합니다.
MDF 허용	MDF(시장 개발 펀드)를 허용합니다. 시장 개발 펀드는 파트너가 제품을 판매하거나 제조업체 브랜드 관련 마케팅을 진행할 수 있도록 제조업체 영업부 또는 마케팅부에서 제공하는 통화 펀드입니다. [MDF 허용]을 선택하면 이 파트너 프로그램의 멤버인 모든 파트너가 시장 개발 펀드를 사용할 수 있게 됩니다.
특별 가격 허용	특가 인증을 허용합니다. 특가 인증을 사용하면 파트너가 판매 중인 제품 또는 제품 그룹에 대해 특가를 요청할 수 있습니다. 파트너는 보통 경쟁력을 유지하거나 특정 마진을 남기고자 할 때 이 가격을 요청합니다. [특가 허용]을 선택하면 이 파트너 프로그램의 멤버인 모든 파트너가 특가를 적용할 수 있게 됩니다.
거래 등록 허용	[거래 등록 허용]을 선택하면 이 파트너 프로그램의 멤버인 모든 파트너가 거래 등록을 수행할 수 있게 됩니다.
설명	파트너 프로그램에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.
추가 정보	
담당자 성명	파트너 프로그램 레코드 담당자입니다.

필드	설명
	일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다.파트너 프로그램 레코드의 소유권을 재할당하려면 레코드에 대한 읽기/편집 접근 레벨 설정이 있어야 합니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 해당 관리자가 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

애플리케이션

*애플리케이션*은 새 파트너 또는 기존 파트너가 브랜드 담당자와의 파트너십을 신청하는 수단입니다. 그런 다음 브랜드 담당자가 애플리케이션을 검토, 승인 또는 거부합니다. 브랜드 담당자의 포털 데이터로 애플리케이션을 채울 수 있습니다. 브랜드 담당자는 파트너 애플리케이션을 통해 효율적으로 애플리케이션을 검토, 거부 및 승인할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 작업하는 동안 애플리케이션 정보를 참조할 수도 있습니다

애플리케이션 홈페이지 작업

[애플리케이션 홈페이지]는 파트너 애플리케이션을 관리하는 페이지입니다.

참고: [애플리케이션 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

애플리케이션 생성

[최근수정된 애플리케이션] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 애플리케이션을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [애플리케이션 필드 \(페이지 424\)](#)를 참조하십시오.

웹 서비스를 사용하여 파트너 포털에서 애플리케이션을 채울 수 있습니다. Oracle CRM On Demand의 가져오기 도구를 사용하여 애플리케이션을 가져올 수도 있습니다. 애플리케이션 가져오기에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 가져오기 \(페이지 423\)](#)를 참조하십시오.

애플리케이션 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 애플리케이션에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

애플리케이션 리스트	설명
전체 애플리케이션	이 리스트는 리스트 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 레코드를 표시합니다. 애플리케이션을 필터링하지 않습니다.
제출된 전체 애플리케이션	상태가 [제출]인 애플리케이션을 필터링합니다.
거부된 전체 애플리케이션	상태가 [거부]인 애플리케이션을 필터링합니다.

애플리케이션 리스트	설명
승인된 전체 애플리케이션	상태가 [승인]인 애플리케이션을 필터링합니다.
내 애플리케이션	[담당자] 필드에 사용자 이름을 사용하여 애플리케이션을 필터링합니다.
최근 생성한 전체 애플리케이션	애플리케이션이 생성된 일자별로 정렬된 애플리케이션을 필터링합니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 내 애플리케이션 섹션 보기

[최근 수정한 내 애플리케이션] 섹션에는 최근에 수정한 사용자 담당 애플리케이션이 표시됩니다. 전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

애플리케이션 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [애플리케이션 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 애플리케이션 리스트
- 전체 애플리케이션
- 거부된 전체 애플리케이션
- 승인된 전체 애플리케이션
- 제출된 전체 애플리케이션
- 내 애플리케이션
- 최근 생성한 전체 애플리케이션
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [애플리케이션 홈페이지]에서 [애플리케이션 분석 보고서] 등의 보고서 섹션을 사용할 수 있도록 설정할 수 있음)

애플리케이션 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [애플리케이션 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

애플리케이션 관리

애플리케이션을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 애플리케이션 생성 (페이지 421)
- 승인을 위해 애플리케이션 제출 (페이지 421)
- 애플리케이션 검토 (페이지 422)
- 애플리케이션 거부 (페이지 422)
- 애플리케이션 철회 (페이지 423)

- 애플리케이션 취소 (페이지 423)
- 애플리케이션 삭제 (페이지 423)
- 애플리케이션 가져오기 (페이지 423)
- 애플리케이션 필드 (페이지 424)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

애플리케이션 생성

Oracle CRM On Demand에서 양식에 정보를 입력하여 애플리케이션을 생성합니다.

애플리케이션을 생성하려면

- 1 [애플리케이션 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 이름] 필드에 생성할 애플리케이션의 이름을 입력합니다.
 팁: 각 애플리케이션 이름은 고유해야 합니다.
- 3 [애플리케이션 제출자] 섹션의 해당 필드에 사용자 이름과 성을 입력합니다.
- 4 필요한 경우 [애플리케이션 편집] 페이지의 나머지 필드를 업데이트합니다.
 각 필드에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 필드 \(페이지 424\)](#)를 참조하십시오.
- 5 애플리케이션을 저장합니다.

승인을 위해 애플리케이션 제출

파트너 애플리케이션을 통해 브랜드 담당자는 효율적으로 애플리케이션을 검토, 거부 및 승인할 수 있습니다.

시작하기 전에. 먼저 애플리케이션을 생성해야 합니다. 애플리케이션 생성에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 생성 \(페이지 421\)](#)을 참조하십시오. 애플리케이션의 승인자로 적절한 사용자를 할당하는 워크플로 규칙을 생성해야 합니다. 워크플로 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

승인을 위해 애플리케이션을 제출하려면

- 1 [애플리케이션 홈페이지]의 [전체 애플리케이션] 섹션에서 애플리케이션을 제출할 애플리케이션을 선택합니다.
 애플리케이션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [제출]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
 [제출 상태] 필드가 [제출]로 변경되고 레코드가 저장된 후 다음 작업이 수행됩니다.

- 승인 상태가 [승인 대기 중]으로 설정됩니다.
- 제출일이 현재 시간 스탬프로 자동으로 설정됩니다.
- 애플리케이션의 승인이 시작됩니다. 워크플로 규칙에서 애플리케이션의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
- 승인자가 애플리케이션의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
- 워크플로 규칙이 전자메일을 보내도록 구성된 경우 워크플로 규칙에서 전자메일 알림을 보냅니다.

애플리케이션 검토

브랜드 담당자는 파트너 프로그램에 적합한 파트너를 모집해야 합니다. 잠재 파트너가 파트너십을 신청하거나 기존 파트너가 브랜드 담당자와 추가 프로그램 회원 자격을 신청하는 경우 브랜드 담당자는 Oracle CRM On Demand를 통해 애플리케이션을 검토한 다음 애플리케이션을 승인 또는 거부할 수 있습니다.

애플리케이션을 검토하려면

- 1 [애플리케이션 리스트] 페이지에서 검토할 애플리케이션의 이름을 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 해당 필드를 검토합니다.
- 3 애플리케이션 승인 또는 거부 등의 변경 작업을 수행하려는 경우 [편집]을 클릭합니다.
- 4 [애플리케이션 편집] 페이지에서 애플리케이션에 대해 필요한 변경 작업을 수행한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

애플리케이션 승인

브랜드 담당자는 Oracle CRM On Demand를 사용하여 허용 가능한 것으로 간주되는 파트너 애플리케이션을 승인할 수 있습니다.

참고: 사용자가 현재 승인자로 지정된 파트너 애플리케이션만 승인할 수 있습니다.

파트너 애플리케이션을 승인하려면

- 1 [애플리케이션 리스트] 페이지에서 승인할 파트너 애플리케이션의 이름을 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [승인 상태]를 [승인]으로 변경한 다음 [저장]을 클릭합니다.

애플리케이션 거부

애플리케이션이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 애플리케이션을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에, 애플리케이션의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

애플리케이션을 거부하려면

- 1 [애플리케이션 홈페이지]의 [전체 애플리케이션] 섹션에서 거부할 애플리케이션을 선택합니다.
애플리케이션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [거부]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [거부]로 변경하고 [저장]을 클릭하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 등록의 제출 상태가 [제출] 상태로 유지됩니다.
 - [승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.

참고: 애플리케이션이 승인된 경우 [승인일] 필드에 일자가 표시되지 않습니다.

- 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 새 태스크 레코드를 생성합니다.
- 워크플로 규칙이 전자메일을 보내도록 구성된 경우 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

애플리케이션 철회

애플리케이션이 승인 체인을 통과할 때 파트너가 애플리케이션을 철회할 수 있습니다.

시작하기 전에. 애플리케이션의 제출 상태는 [제출]이고 승인 상태는 [승인 대기 중]이어야 합니다.

애플리케이션을 철회하려면

- 1 [애플리케이션 홈페이지]의 [전체 애플리케이션] 섹션에서 철회할 애플리케이션을 선택합니다.
애플리케이션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [회수]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
제출 상태를 [회수]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인자 상태가 공백으로 재설정됩니다.
 - 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 승인 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
 - 워크플로 규칙이 전자메일을 보내도록 구성된 경우 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

애플리케이션 취소

애플리케이션이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 애플리케이션을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에. 애플리케이션의 승인 상태는 [승인]이어야 합니다.

애플리케이션을 취소하려면

- 1 [애플리케이션 홈페이지]의 [전체 애플리케이션] 섹션에서 취소할 애플리케이션을 선택합니다.
애플리케이션 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [취소]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

애플리케이션 삭제

[애플리케이션 세부사항] 페이지에서 애플리케이션을 삭제할 수 있습니다.

애플리케이션을 삭제하려면

- 1 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 [삭제]를 클릭합니다.
애플리케이션을 삭제할 것인지 묻는 메시지 상자가 나타납니다.
- 2 [확인]을 클릭합니다.
그러면 애플리케이션이 삭제됩니다.

애플리케이션 가져오기

대부분의 경우 브랜드 담당자가 다른 소스에서 초기 파트너 애플리케이션을 채우도록 선택할 수 있습니다. 브랜드 담당자는 Oracle CRM On Demand의 [가져오기] 도구를 사용하여 파트너 애플리케이션을 채우거나, Web services를 사용하여 파트너 포털에서 애플리케이션 데이터를 로드할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand를 사용한 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

애플리케이션 필드

[애플리케이션 편집] 페이지에서는 애플리케이션을 추가하거나 기존 애플리케이션의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [애플리케이션 편집] 페이지에는 애플리케이션에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [애플리케이션 리스트] 페이지와 [애플리케이션 세부사항] 페이지에서 애플리케이션을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
회사 프로필	
이름	회사 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오.
위치	회사 위치입니다.
기본 전화 번호	회사의 기본 전화 번호입니다.
기본 팩스 번호	회사의 기본 팩스 번호입니다.
웹 사이트	회사의 URL 주소입니다.
직원 수	회사의 전체 직원 수입니다.
연간 매출	회사의 총 연간 매출입니다.
산업	회사가 경쟁하고 있는 산업입니다.
국가	회사 주소의 국가 부분입니다.
주소 1	회사 주소에 대한 추가 정보입니다.
주소 2	회사 주소에 대한 추가 정보입니다.
구/군/시	회사 주소의 구/군/시 부분입니다.
시/도	회사 주소의 시/도 부분입니다.
우편 번호	회사 주소의 우편 번호 부분입니다.
애플리케이션 제출자	
이름	제출자의 이름입니다.

필드	설명
성	제출자의 성입니다.
직장 전화 번호	제출자의 직장 전화 번호입니다.
휴대폰 번호	제출자의 휴대폰 번호입니다.
직장 팩스 번호	제출자의 직장 팩스 번호입니다.
전자메일 주소	제출자의 전자메일 주소입니다.
직급	제출자의 직급입니다.
제출 상태	애플리케이션의 현재 제출 상태입니다. 값은 [제출되지 않음], [제출] 또는 [회수]입니다.
현재 승인자	애플리케이션을 승인할 권한이 있는 사람의 이름입니다.
국가	제출자 주소의 국가 부분입니다.
주소 1	제출자 주소에 대한 추가 정보입니다.
주소 2	제출자 주소에 대한 추가 정보입니다.
구/군/시	제출자 주소의 구/군/시 부분입니다.
시/도	제출자 주소의 시/도 부분입니다.
우편 번호	제출자 주소의 우편 번호 부분입니다.
파트너십 정보	
승인 상태	애플리케이션의 현재 승인 상태입니다. 값은 [승인 대기 중], [승인], [거부] 또는 [취소]입니다.
제출일	애플리케이션이 제출된 일자입니다.
승인일	애플리케이션이 승인된 일자입니다.
처리자: 이름	이 애플리케이션을 검토했으며 허용 또는 거부한 사람의 이름입니다.
거부 사유	애플리케이션이 거부된 이유입니다. 값은 [중복], [잘못된 정보] 또는 [기타]입니다.
파트너 프로그램	애플리케이션과 연결된 파트너 프로그램의 이름입니다.
프로그램 수준	애플리케이션과 연결된 파트너 프로그램의 수준입니다.

필드	설명
파트너 유형	애플리케이션이 제출되는 파트너의 유형입니다.
예측 파트너십 혜택	이 파트너십의 예측 혜택입니다. 이 텍스트 필드에는 최대 500자까지 입력할 수 있습니다.
기존 파트너십	이 필드는 기존 파트너십을 표시합니다. 이 텍스트 필드에는 최대 300자까지 입력할 수 있습니다.
추가 정보	
파트너	이 애플리케이션과 연결된 파트너입니다.
소스	이 애플리케이션이 제공되는 소스입니다(예: 웹 사이트, 직접 우편, 전자메일 등).
캠페인	이 파트너 애플리케이션을 생성한 캠페인입니다. 이 캠페인은 이 애플리케이션과 연결됩니다.
애플리케이션 ID	이 애플리케이션의 고유 ID 번호입니다.
담당자	애플리케이션 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부 사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

거래 등록

거래 등록은 파트너가 브랜드 담당자의 기회에 대해 독점 권한을 요청하는 프로세스입니다. 파트너가 공급업체에 예상 기회를 알린 다음 해당 기회의 우선 순위를 받을 수 있는 수단을 제공합니다. 거래 등록은 리드보다는 덜 불확실하지만 기회보다 더 불확실하므로 리드와 기회 사이에 있는 것으로 간주됩니다.

대부분의 경우 파트너는 자신이 발견한 리드의 등록을 요청합니다. 그러나 브랜드 담당자가 이전에 파트너에게 제공한 기회의 등록을 요청할 수도 있습니다.

거래 등록은 파트너가 동일한 기회를 위해 공급업체의 내부 영업부나 서로 간에 경쟁해야 하는 채널 충돌을 줄이는 데 도움이 됩니다. 거래 등록을 통해 다음과 같은 혜택도 얻을 수 있습니다.

- 브랜드 담당자가 파트너의 기회 파이프라인을 보다 명확하게 파악할 수 있습니다.
- 상향 판매, 교차 판매 또는 둘 다에 대한 브랜드 담당자의 능력이 향상됩니다.

거래를 등록할 때 파트너에게 기회에 대한 충분한 정보가 없을 수도 있습니다. 예를 들어, 잠재고객이 구매하려는 제품의 정확한 특성을 파트너가 모를 수도 있습니다. 잠재고객의 쇼핑 리스트를 명확하게 파악하지 못하고 *고급 서버*와 같이 잠재고객의 관심사를 대략적으로 추측만 할 수 있는 경우도 있습니다. 따라서 거래를 등록할 때 파트너가 제공할 정보량을 원하는 대로 결정할 수 있습니다.

거래 등록 홈페이지 작업

[거래 등록 홈페이지]는 거래 등록을 관리하는 페이지입니다.

참고: [거래 등록 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

거래 등록 생성

[내 승인 대기 최근 확인한 등록] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 거래 등록을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [거래 등록 필드 \(페이지 435\)](#)를 참조하십시오.

거래 등록 리스트 작업

[거래 등록 리스트] 섹션에는 많은 필터링된 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

[거래 등록 홈페이지]에 표시될 수 있는 섹션은 다음과 같습니다.

거래 등록 리스트	설명
전체 거래 등록	이 리스트는 레코드 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 레코드를 표시합니다. 거래 등록을 필터링하지 않습니다.
최근 수정된 거래 등록	전체 거래 등록을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
최근 생성된 거래 등록	전체 거래 등록을 필터링하여 생성일별로 정렬합니다.
최근 확인한 거래 등록	전체 거래 등록을 필터링하여 가장 최근에 확인한 순서별로 정렬합니다.
다음 30일 후 거래 등록 만료	만료일이 현재 일자부터 다음 30일 내에 있는 승인된 전체 거래 등록입니다.
내 승인 대기 거래 등록	승인 상태가 [승인 대기 중]이고 사용자가 현재 승인자인 전체 거래 등록입니다.
지난 30일 동안 활동이 없는 거래 등록	현재 일자부터 지난 30일 내에 관련 기회에 대한 활동이 없었던 승인된 전체 거래 등록입니다.
활성 거래 등록	승인 상태가 [승인]인 전체 거래 등록입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

내 승인 대기 거래 등록

[내 승인 대기 거래 등록] 섹션에는 사용자가 현재 승인자이지만 아직 승인하지 않은 전체 거래 등록이 표시됩니다.

기타 섹션

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [거래 등록 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 승인된 거래 등록
- 다음 30일 후 거래 등록 만료
- 지난 30일 동안 활동이 없는 거래 등록
- 최근 생성된 거래 등록
- 최근 수정된 거래 등록
- 활성 거래 등록
- 하나 이상의 보고서 섹션. 회사 관리자는 거래 규모별 승인된 등록(막대형 차트), 경과 시간별 승인된 등록(막대형 차트), 상태별 등록(원형 차트), 기간별 수주 등록(막대형 차트), 기간별 등록 수(막대형 차트) 등의 보고서 섹션을 생성할 수 있습니다.

거래 등록 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 [거래 등록 홈페이지]에 표시할 수 있도록 설정한 섹션에 따라 [거래 등록 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수 있습니다.

거래 등록 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [거래 등록 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [거래 등록 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

거래 등록 관리

거래 등록을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 거래 등록 생성 (페이지 428)
- 승인을 위해 거래 등록 제출 (페이지 429)
- 거래 등록 승인 (페이지 430)
- 거래 등록 반환 (페이지 430)
- 거래 등록 거부 (페이지 431)
- 거래 등록 다시 제출 (페이지 431)
- 거래 등록 취소 (페이지 431)
- 거래 등록 기간 종료 (페이지 432)
- 거래 등록 갱신 (페이지 432)
- 거래 등록에 제품 연결 (페이지 432)
- 거래 규모 계산 (페이지 433)
- 거래 등록 및 기회 연결 (페이지 433)
- 거래 등록을 고객사, 컨택트 또는 기회로 전환 (페이지 433)
- 거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 (페이지 434)
- 거래 등록 필드 (페이지 435)

거래 등록 생성

Oracle CRM On Demand 내에서 파트너는 양식에 정보를 입력하여 거래 등록을 생성합니다. 파트너가 수행 중인 작업과 수행하려는 작업에 따라 애플리케이션 내의 다른 영역에서 이 양식에 접근할 수 있습니다. 이 항목에서는 [거래 등록] 탭에서 거래 등록을 생성하는 한 가지 방법을 설명합니다. 파트너가 다른 방법으로 거래 등록을 생성할 수도 있습니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

파트너는 거래 등록을 생성할 때 독립 거래 등록으로 설정하거나 해당 거래 등록을 기회에 연결할 수 있습니다. 파트너가 새로운 예상 비즈니스 기회를 발견했다고 여기고 브랜드 담당자에 등록하려는 경우에는 독립 거래 등록(독립형 등록)을 생성합니다. 그러나 한 명 이상의 조직 직원에 의해 검증되기 전에는 브랜드 담당자가 기회로 간주하지 않을 수도 있습니다.

파트너는 기회를 발견했다고 여기는데 브랜드 담당자가 검증 및 확인되기 전에는 기회가 아니라고 주장하는 경우 한 가지 솔루션은 파트너가 거래 등록을 생성하는 것입니다. 거래 등록에는 기회와 등록 정보가 모두 포함됩니다. 일정 시점에서 파트너가 승인을 받기 위해 등록을 제출하며, 적절한 경우 브랜드 담당자가 승인합니다. 거래 등록을 최종 승인하기 전에 브랜드 담당자는 거래 등록을 기회에 연결합니다.

거래 등록을 생성하려면

- 1 [거래 등록 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [거래 등록 세부사항] 양식에 필요한 정보를 입력합니다.
 - a 기존 기회에 대한 거래 등록인 경우 [관련 기회] 필드에서 적절한 기회를 검색하여 선택합니다. [관련 기회] 필드는 사용자가 볼 수 있는 기회만 표시합니다. 고객 필드는 선택한 기회와 연결된 고객의 이름으로 자동으로 채워집니다.
 - b 새 기회나 사용자가 볼 수 없는 기회에 대한 거래 등록인 경우 [새 기회] 확인란을 선택하고 [기회 정보] 섹션에 다음 정보를 입력합니다.
 - 통화
 - 거래 규모
 - 마감일
 - 관심 제품
 - 다음 단계
 - c 새 기회에 대한 거래 등록인 경우 기존 고객이나 신규 고객에 대한 거래 등록일 수 있습니다. 기존 고객에 대한 거래 등록인 경우 [관련 고객] 필드에서 고객을 검색하여 선택합니다. 신규 고객에 대한 거래 등록인 경우 [신규 고객] 확인란을 선택하고 새 회사 정보 섹션에서 필드에 정보를 입력합니다.

[거래 등록] 필드에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 필드 \(페이지 435\)](#)를 참조하십시오.
- 3 레코드를 저장합니다.

승인을 위해 거래 등록 제출

거래 등록은 기회에 대한 독점 권한을 위해 파트너가 브랜드 담당자에게 보내는 요청입니다. 브랜드 담당자는 요청을 허가할 수도 있고, 허가하지 않을 수도 있습니다. 대부분의 회사에는 승인을 위해 파트너가 제출한 이러한 요청을 처리하는 프로세스가 잘 정의되어 있습니다. 일반적으로 한 명 이상의 브랜드 담당자 직원이 다양한 기준에 따라 등록을 평가하고 요청 승인 여부를 결정합니다. 소규모 회사에서는 등록을 승인해야 하는 직원이 정적입니다. 즉, 동일한 승인자 집합이 전체 거래 등록을 승인합니다. 그러나 대규모 회사에서는 등록을 승인해야 하는 승인자 그룹이 동적이며 거래 규모, 파트너, 제품 등의 다양한 요인에 따라 결정됩니다.

시작하기 전에. 거래 등록을 생성합니다. 거래 등록 생성에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 생성 \(페이지 428\)](#)을 참조하십시오. 적절한 사용자를 거래 등록의 승인자로 할당하는 워크플로 규칙을 생성합니다. 워크플로 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

승인을 위해 거래 등록을 제출하려면

- 1 [거래 등록 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [제출]을 선택합니다.
제출 상태를 [제출]로 변경하면 승인 프로세스가 시작됩니다. 거래 등록에 대한 업데이트 권한이 있는 모든 사용자가 승인 프로세스를 시작할 수 있습니다.
- 2 [저장]을 클릭합니다.
[제출 상태] 필드가 [제출]로 변경된 후 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인 상태가 [승인 대기 중]으로 설정됩니다.
 - 제출일이 현재 시간 스탬프로 자동으로 설정됩니다.

- 등록의 라우팅이 시작됩니다. 워크플로 규칙에서 거래 등록의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
- 승인자가 거래 등록의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
- 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 전자메일 알림을 보냅니다.

거래 등록 승인

회사의 비즈니스 프로세스에 따라 거래 등록이 유효한 기회로 간주되기 전에 둘 이상의 회사 직원이 거래 등록을 승인해야 할 수도 있습니다. 현재 승인 라우팅은 수동 프로세스이며 한 수준의 승인만 지원됩니다. 승인 체인에서 등록을 이동하려면 현재 승인자 필드를 수정해야 합니다.

참고: 승인 체인의 각 승인자가 체인의 다음 승인자에 대해 [승인자] 필드를 업데이트하는 경우 다중 수준 승인을 구현할 수 있습니다.

기회와 연결된 경우에만 거래 등록에 최종 승인을 제공할 수 있습니다. 등록이 기회와 연결되어 있지 않으면(예: 독립형 등록) 기존 기회에 연결해야 하거나 수동으로 기회로 전환해야 합니다. 거래 등록을 기회로 전환하는 방법에 대한 자세한 내용은 [거래 등록을 고객사, 컨택트 또는 기회로 전환 \(페이지 433\)](#)을 참조하십시오. 거래 등록이 최종 승인을 받으면 파트너 사용자가 기회에 접근해야 할 수 있으므로 거래 등록과 연결된 기회가 파트너 조직에 표시됩니다.

참고: 거래 등록이 승인된 경우에만 관련 기회가 파트너 조직에 표시됩니다. 등록이 반환 또는 거부된 경우 관련 기회(있는 경우)에 대한 가시성이 부여되지 않습니다.

시작하기 전에. 거래 등록을 승인하기 전에 제출 상태를 [제출]로 설정해야 합니다.

거래 등록을 승인하려면

- 1 [거래 등록 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [승인]을 선택합니다.
- 2 [저장]을 클릭합니다.

승인 상태를 [승인]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 제출 상태 값이 [제출됨]인지 검증합니다. 제출 상태가 다른 값이면 검증이 실패하고 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
- Oracle CRM On Demand에서 [관련 기회] 필드가 기회로 채워졌는지 검증합니다.
- Oracle CRM On Demand에서 [관련 기회] 필드에 지정된 기회가 승인된 거래 등록과 연결되어 있는지 검증합니다.
- 기회 헤더의 [등록] 확인란이 선택됩니다.
- 기회 헤더의 [등록 만료일] 필드가 승인된 등록의 만료일로 채워집니다.
- 승인된 등록의 파트너 정보가 기회 헤더로 복사됩니다.
- 최종 승인자가 현재 사용자로 변경됩니다. [현재 승인자] 필드는 업데이트되지 않습니다.
- 승인일이 Oracle CRM On Demand의 현재 일자로 변경됩니다.
- 워크플로 규칙에서 승인 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
- 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 해당 전자메일 알림을 보냅니다.

거래 등록 반환

거래 등록이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 거래 등록 매개변수를 변경하도록 등록을 생성자에게 반환할 수 있습니다.

시작하기 전에. 거래 등록의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

거래 등록을 반환하려면

- [거래 등록 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [반환]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

승인 상태를 [반환]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- 등록의 제출 상태가 [제출되지 않음]으로 설정됩니다.
- [승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
- 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드가 생성됩니다.
- 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 해당 전자메일 알림을 보냅니다.

이제 거래 등록의 생성자가 거래 등록을 업데이트하고 다시 제출할 수 있습니다. 거래 등록 제출에 대한 자세한 내용은 [승인을 위해 거래 등록 제출 \(페이지 429\)](#)을 참조하십시오.

거래 등록 거부

거래 등록이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 거래 등록을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에. 거래 등록의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

거래 등록을 거부하려면

- [거래 등록 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [거부]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. 승인 상태를 [거부]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 등록의 제출 상태가 [제출] 상태로 유지됩니다.
 - [승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
 - 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드가 생성됩니다.
 - 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 해당 전자메일 알림을 생성합니다.

거래 등록 다시 제출

거래 등록이 승인 프로세스를 통과할 때 승인자가 등록을 승인하거나 거부하기 위해 추가 정보가 필요할 수 있습니다. 이 경우 승인자는 등록을 담당자에게 반환하고 반환 이유를 지정할 수 있습니다. 또는 등록 담당자가 추가 정보를 제공하기 위해 등록을 철회할 수 있습니다.

등록이 반환 또는 철회된 후 담당자가 등록을 업데이트할 수 있습니다. 담당자는 거래 등록을 업데이트한 후 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에. 거래 등록의 제출 상태를 [회수] 또는 [제출되지 않음]으로 설정해야 합니다.

승인을 위해 거래 등록을 다시 제출하려면

- 1 [거래 등록 편집] 페이지에서 정보를 더 추가합니다.
- 2 [거래 등록 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [제출]을 선택합니다. 제출 상태를 [제출]로 변경하면 승인 프로세스가 시작됩니다. 거래 등록에 대한 업데이트 권한이 있는 모든 사용자가 승인 프로세스를 시작할 수 있습니다. 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. [제출 상태] 필드가 [제출]로 변경되면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인 상태가 [승인 대기 중]으로 설정됩니다.
 - 제출일이 현재 시간 스탬프로 자동으로 설정됩니다.
 - 등록의 라우팅이 시작됩니다. 워크플로에서 거래 등록의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
 - 승인자가 거래 등록의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
 - 워크플로 규칙이 구성된 경우 워크플로 규칙에서 해당 전자메일 알림을 보냅니다.

거래 등록 취소

브랜드 담당자는 [승인 상태] 필드가 다음 중 하나로 설정된 경우 거래 등록을 취소할 수 있습니다.

- 승인 대기 중

■ 승인됨

승인 상태가 다른 값인 경우에는 거래 등록을 취소할 수 없습니다.

거래 등록을 취소하려면

- [거래 등록 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [취소]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. 승인된 거래 등록을 취소하면 관련 기회가 다음과 같이 업데이트됩니다.
 - [등록] 확인란이 선택되지 않습니다.
 - [등록 만료일] 필드가 Null 값으로 변경됩니다.
 - [등록된 파트너] 필드가 Null 값으로 변경됩니다.

거래 등록 기간 종료

다음 조건을 모두 만족시키는 경우 언제든지 거래 등록 기간을 종료할 수 있습니다.

- 거래 등록 레코드의 [제출 상태] 필드는 현재 제출됨으로 설정되어 있습니다.
- 거래 등록 레코드의 [승인 상태] 필드는 현재 승인됨으로 설정되어 있습니다.

거래 등록 기간 종료

- [거래 등록 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [만료]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. 승인 상태를 [만료]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 기회 헤더의 [등록] 확인란이 선택되지 않습니다.
 - 기회 헤더에 있는 [등록 만료일] 필드의 일자가 Null 값으로 돌아갑니다.
 - 기회 헤더의 [등록된 파트너] 필드가 Null 값으로 돌아갑니다.

거래 등록 갱신

거래 등록을 처음 생성할 때 필요한 모든 정보가 없을 수도 있습니다. 또한 거래 등록이 생성된 후에만 등록에 제품 정보를 추가할 수 있습니다. 따라서 Oracle CRM On Demand에서 가시성이 있는 거래 등록을 보고 수정할 수 있습니다.

거래 등록이 [제출되지 않음] 또는 [회수] 상태인 경우 등록을 편집하거나 매출 라인 항목을 추가 또는 제거할 수 있습니다. 거래 등록이 다른 상태인 경우 이러한 변경 작업을 수행할 수 없습니다.

거래 등록을 업데이트하려면

- 1 [거래 등록 리스트] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 2 [거래 등록 편집] 페이지에서 거래 등록을 변경한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

거래 등록에 제품 연결

새 기회를 등록하는 경우 잠재고객이 관심을 가진 제품의 유형과 수량을 어느 정도 파악하고 있을 것입니다. 대부분의 회사는 등록 승인을 고려하는 동안 제품을 확인하기 때문에 거래 등록에 대해 이 정보를 저장하는 것이 중요합니다. 거래 등록이 최종 승인 전에 기회로 전환될 수도 있으므로 거래에 제품 라인 정보를 저장하여 전환 시 이 정보가 기회로 복사될 수 있도록 하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에. 회사 관리자가 제품 매출 관련 정보 섹션을 세부사항 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

거래 등록을 생성하고 상태를 [제출되지 않음] 또는 [회수]로 설정합니다. 등록을 생성한 후, 승인을 위해 제출하기 전에 거래 등록에 제품 라인을 추가할 수 있습니다.

거래 등록에 제품을 연결하려면

- 1 [거래 등록 세부사항] 페이지의 [제품 매출] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 거래 등록에 연결할 제품의 제품 이름, 수량 및 가격을 필드에 입력한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
레코드 연결에 대한 자세한 내용은 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)을 참조하십시오.

거래 규모 계산

거래 등록에 0개 또는 1개 이상의 제품 라인 항목이 연결되어 있을 수도 있습니다. 또한 각 제품 라인 항목에 매출 값이 연결되어 있을 수도 있습니다. 적절한 통화 전환을 사용하여 거래 등록 헤더의 거래 규모를 모든 매출 라인 항목의 합계로 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에. 회사 관리자가 제품 매출 관련 정보 섹션을 세부사항 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

거래 규모를 계산하려면

- 1 [거래 등록 세부사항] 페이지의 [제품 매출] 섹션에서 [거래 규모 업데이트]를 클릭합니다.
Oracle CRM On Demand는 각 라인 항목에서 매출을 반입하고 등록 헤더에 지정된 거래 통화로 전환합니다. 전환하는 동안 Oracle CRM On Demand는 라인 항목의 환전일을 고려합니다. 라인 항목에 대해 환전일이 지정된 경우 전환하는 동안 해당 일자의 환율이 사용됩니다. 환전일이 지정되지 않은 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 전환 계산에 현재 일자를 사용합니다.
각 라인 항목에서 전환된 매출이 누계에 추가되고 결과 값이 등록 헤더의 [거래 규모] 필드에 채워집니다.
- 2 [저장]을 클릭합니다.

거래 등록 및 기회 연결

Oracle CRM On Demand에서는 기존 거래 등록을 기존 기회에 연결하고 둘 사이의 기존 연결을 변경할 수 있습니다. 거래 등록이 잘못된 기회에 연결되어 있을 수도 있습니다.

거래 등록을 기회에 연결하려면

- 1 [거래 등록 리스트] 페이지에서 작업할 거래 등록에 대해 [편집]을 클릭합니다.
- 2 [거래 등록 편집] 페이지의 [관련 기회] 필드에서 거래 등록을 연결할 기회를 검색하여 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

거래 등록을 고객사, 컨택트 또는 기회로 전환

사용자 역할에 권한이 설정되어 있는 경우 거래 등록 레코드를 전환하여 고객사, 컨택트 및 기회 레코드를 생성하거나 거래 등록 정보를 기존 레코드에 병합할 수 있습니다. 회사 설정에 따라 새 기회 레코드에 매출 계산에 영향을 미치는 정보를 포함시킬 수도 있습니다.

시작하기 전에. 다음 태스크를 수행해야 합니다.

- 거래 등록을 생성합니다. 거래 등록 생성에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 생성 \(페이지 428\)](#)을 참조하십시오.
- 사용자 역할 및 접근 프로필 설정을 지정합니다. 이러한 설정에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 \(페이지 434\)](#)을 참조하십시오.

거래 등록을 고객사, 컨택트 또는 기회로 전환하려면

- 1 [거래 등록 홈페이지]의 [전체 거래 등록] 섹션에서 전환할 거래 등록을 선택합니다.
거래 등록 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [거래 등록 세부사항] 페이지에서 [기회로 전환] 단추를 클릭합니다.
- 3 [거래 등록 전환] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 이 거래 등록에 대한 고객사 및 연락처 레코드를 새로 생성하려면 [새 고객사 자동 생성] 및 [새 연락처 자동 생성] 옵션을 선택합니다.
기본적으로 [고객사] 섹션의 [관련 고객사] 필드에 거래 등록에 대한 [관련 회사] 필드가 나타납니다. [연락처] 섹션에는 기본적으로 거래 등록의 성과 이름이 나타납니다.
 - 새 기회를 생성한 후 기존 고객사 및 연락처에 기회를 연결하려면 [기존 고객사 사용] 및 [기존 연락처 사용] 옵션을 선택합니다.
등록 레코드에 관련 고객사가 있는 경우 [관련 고객사] 필드에 이 고객사가 나타납니다. 등록 레코드에 관련 연락처가 있는 경우 [관련 연락처] 필드에 이 연락처가 나타납니다.
 - 다른 고객사 또는 연락처에 거래 등록을 연결하려면 [관련 고객사] 또는 [관련 연락처] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 다른 고객사 및 연락처를 선택합니다. [관련 고객사] 및 [관련 연락처] 필드에 올바른 이름이 나타나는지, [기존 고객사 사용] 및 [기존 연락처 사용] 옵션이 선택되었는지 확인합니다.
- 4 거래 등록을 기회로 전환하려면 [기회 자동 생성]을 선택하고 필드에 정보를 입력합니다.
기본적으로 [기회 이름] 필드에 거래 등록의 이름이 나타납니다. [매출], [마감일], [다음 단계] 및 [설명] 필드의 데이터도 기회 레코드로 전달됩니다. [거래 등록 전환] 페이지에서 이 데이터를 편집할 수 있습니다. 거래 등록을 기존 기회에 연결할 수도 있습니다. 이렇게 하려면 다음을 수행합니다.
 - a [기존 기회 사용] 옵션을 선택합니다.
 - b [관련 기회] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 사용하여 적절한 기회를 선택합니다.
- 5 거래 등록을 전환하려면 [저장]을 클릭합니다.

거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정

거래 등록을 고객사, 연락처 또는 기회로 전환하려면 접근 프로필과 사용자 역할에 적절한 설정이 있어야 합니다. 이 항목에서는 필요한 설정을 설명합니다.

거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 설정

사용자가 거래 등록을 전환할 수 있도록 허용하는 접근 수준은 다음 표와 같습니다. 이러한 설정은 기본 접근 프로필과 담당자 접근 프로필 둘 다에서 필요합니다.

다음 표에서는 거래 등록을 전환할 수 있도록 허용하는 레코드 유형의 접근 수준을 보여 줍니다.

레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기 및 편집
연락처	읽기 및 편집
거래 등록	읽기 및 편집
기회	읽기 및 편집

다음 표에서는 거래 등록을 전환할 수 있도록 허용하는 관련 정보 레코드 유형의 접근 수준을 보여 줍니다.

레코드 유형	관련 정보 레코드 유형	접근 수준
고객사	주소	읽기, 생성 및 편집
컨택트	고객사	읽기 및 생성
	주소	읽기, 생성 및 편집
기회	매출	읽기 및 편집
	컨택트	읽기 및 생성

거래 등록 전환을 위한 사용자 역할 설정

거래 등록을 전환할 수 있도록 허용하는 역할 설정은 다음과 같습니다.

- 거래 등록 전환 권한이 역할에 있어야 합니다.
- 역할의 레코드 유형 접근 권한에 다음 설정이 있어야 합니다.
 - 전체 거래 등록 전환의 경우에서 [거래 등록] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 기존 기회로 전환(즉, 연결)하려면 [기회] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 새 기회로 전환하려면 [기회] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 및 [생성 가능 여부] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 기존 고객사로 전환하려면 [고객사] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 새 고객사로 전환하려면 [고객사] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 및 [생성 가능 여부] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 기존 컨택트로 전환하려면 [컨택트] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.
 - 거래 등록을 새 컨택트로 전환하려면 [컨택트] 레코드 유형에 대해 [접근 권한 있음] 및 [생성 가능 여부] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.

참고: 파트너 관계 관리 구성에 대한 자세한 내용은 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*를 참조하십시오.

거래 등록 필드

[거래 등록 편집] 페이지에서는 거래 등록을 추가하거나 기존 거래 등록의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [거래 등록 편집] 페이지에는 거래 등록에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
거래 등록 주요 정보	

필드	설명
이름	거래 등록의 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 대한 명명 규칙을 따르십시오.
유형	거래 등록의 유형입니다. [표준], [비 표준] 등의 옵션이 있습니다.
제출 상태	거래 등록의 제출 상태입니다. [제출되지 않음], [제출], [회수] 등의 옵션이 있습니다.
만료일	거래 등록이 만료될 일자입니다.
요청 특별 가격	거래 등록에 대해 특별 가격 책정이 필요한지 여부를 나타냅니다.
관련 리드	거래 등록을 생성한 리드의 고유 식별자입니다.
ID	거래 등록의 ID(식별자)입니다.
주 파트너	거래 등록을 발견한 파트너 고객사입니다. 거래 등록을 발견한 파트너가 더 이상 담당하지 않을 수도 있습니다.
주 파트너: 위치	파트너 고객사 본점의 위치입니다.
파트너 프로그램	거래 등록이 첨부된 파트너 프로그램입니다.
목표	거래 등록과 관련된 목표입니다.
요청 지원	거래 등록에 대해 사전 판매 지원이 필요한지 여부를 나타냅니다.
기회 정보	
관련 기회	거래 등록이 연결된 기회의 이름입니다.
새 기회	거래 등록과 연결된 기회가 새 기회인지 여부를 나타냅니다.
통화	거래 등록이 연결된 기회에 대해 선택한 통화입니다.
거래 규모	선택한 통화 단위의 거래 규모입니다.
마감일	거래 등록이 연결된 기회의 마감일입니다.
관심 제품	잠재고객이 관심을 가진 제품 영역입니다.
다음 단계	거래 등록과 연결된 기회에 대한 판매 프로세스의 다음 논리적 단계입니다.
고객 정보	

필드	설명
관련 고객	거래 등록과 연결된 고객 조직의 이름입니다.
신규 고객	새 고객 조직에 대한 거래 등록인지 여부를 나타냅니다.
회사 이름	회사 조직의 이름입니다.
국가	고객 조직의 기반이 되는 국가입니다.
주소	고객 조직의 주소입니다.
구/군/시	고객 조직 주소의 구/군/시입니다.
시/도	고객 조직 주소의 시/도입니다.
우편 번호	고객 조직 주소의 우편 번호입니다.
관련 연락처	관련 연락처의 이름입니다.
새 연락처	새 연락처인지 여부를 나타냅니다.
호칭	적절한 인사말 지정을 나타냅니다.
이름	고객의 이름입니다.
중간 이름	고객의 중간 이름입니다.
성	고객 연락처의 성입니다.
직급	고객 연락처의 직급입니다.
전자메일	고객 연락처의 전자메일 주소입니다.
전화 번호	고객 연락처의 전화 번호입니다.
휴대폰 번호	고객 연락처의 휴대폰 번호입니다.
팩스	고객 연락처의 팩스 번호입니다.
승인 정보	
승인 상태	거래 등록 승인의 현재 상태입니다.
현재 승인자	다음에 거래 등록을 승인해야 하는 사람의 이름입니다.
최종 승인자	거래 등록에 최종 승인을 부여한 사람의 이름입니다.

필드	설명
제출일	승인을 위해 거래 등록이 제출된 일자입니다.
승인일	거래 등록이 최종 승인된 일자입니다.
거부 사유	거래 등록의 승인을 거부한 이유입니다.
설명	거래 등록에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 250자까지 입력할 수 있습니다.
추가 정보	
담당자	거래 등록 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
담당자 파트너 고객사	거래 등록을 담당하는 파트너 고객사의 이름입니다.
파트너 고객사 본점	거래 등록을 발견한 파트너 고객사의 이름입니다. 거래 등록을 발견한 파트너가 더 이상 담당하지 않을 수도 있습니다.
설명	거래 등록에 대한 추가 정보를 입력합니다.

MDF 요청

MDF(시장 개발 펀드)를 통해 브랜드 담당자는 파트너가 브랜드 담당자의 제품을 특정 지역에서 판매하거나 해당 브랜드를 마케팅할 수 있도록 체계적 방식으로 파트너가 마케팅 펀드를 사용하도록 할 수 있습니다. *MDF 요청*은 파트너가 브랜드 담당자에게 펀드를 요청하는 펀드 요청입니다.

파트너는 펀드 마케팅 활동에 대한 사전 승인을 요청할 수 있습니다. MDF 요청은 마케팅 활동의 세부사항과 추정 비용을 식별합니다. 그런 다음 승인 프로세스를 통해 MDF 요청이 라우팅됩니다. 브랜드 담당자는 MDF 요청에 대해 승인된 펀드를 제공하고 요청을 승인, 거부 또는 반환할 수 있습니다.

마케팅 활동이 완료된 후 파트너는 클레임을 생성하여 브랜드 담당자가 사전 승인한 소비 금액을 상품 교환할 수 있습니다. 클레임은 특정 MDF 요청에 대해 생성되거나 독립적으로 존재할 수 있습니다. MDF 요청에는 하나의 클레임만 연결될 수 있습니다. 클레임이 승인되면 펀드에서 관련 MDF 요청이 출금됩니다.

MDF 요청 홈페이지 작업

[MDF 요청 홈페이지]는 MDF(시장 개발 펀드) 요청을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [MDF 요청 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

MDF 요청 생성

[최근수정된 MDF 요청] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 MDF 요청을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 MDF 요청 필드를 참조하십시오.

MDF 요청 리스트 작업

[MDF 요청 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 MDF 요청에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

MDF 요청 리스트	설명
전체 MDF 요청	이 리스트는 리스트 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 레코드를 표시합니다. MDF 요청을 필터링하지 않습니다.
최근 생성된 MDF 요청	전체 MDF 요청을 필터링하여 생성일별로 정렬합니다.
최근 수정된 MDF 요청	전체 MDF 요청을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
내 MDF 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 MDF 요청을 필터링합니다.
최근 생성한 내 MDF 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 MDF 요청을 필터링하여 생성일별로 정렬합니다.
최근 수정한 내 MDF 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 MDF 요청을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
보류 중인 전체 MDF 요청	승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]인 전체 MDF 요청입니다.
내 보류 MDF 요청	승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]인 MDF 요청입니다.
내 승인 MDF 요청	사용자가 담당하는 전체 승인 MDF 요청입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 내 MDF 요청 섹션 보기

[최근 수정한 내 MDF 요청] 섹션에는 최근에 수정한 사용자 담당 MDF 요청이 표시됩니다. 전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

내 보류 MDF 요청 섹션 보기

[내 보류 MDF 요청] 섹션에는 승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]이고 사용자가 담당하는 전체 MDF 요청이 표시됩니다. 이 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

MDF 요청 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [MDF 요청 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- MDF 요청 리스트
- 보류 중인 전체 MDF 요청
- 최근 생성된 MDF 요청
- 최근 수정된 MDF 요청
- 내 보류 MDF 요청
- 내 승인 MDF 요청
- 최근 생성한 내 MDF 요청
- 최근 수정한 내 MDF 요청
- 내 승인 대기 중 MDF 요청

MDF 요청 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [MDF 요청 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다. 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

MDF 요청 관리

MDF 요청을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 승인을 위해 MDF 요청 제출 (페이지 441)
- MDF 요청 철회 (페이지 441)
- MDF 요청 반환 (페이지 442)
- MDF 요청 거부 (페이지 442)
- MDF 요청 승인 (페이지 442)
- MDF 요청 취소 (페이지 443)
- MDF 요청에 대한 클레임 제출 (페이지 443)
- MDF 요청에 대한 클레임 거부 (페이지 444)
- MDF 요청에 대한 클레임 승인 (페이지 444)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수

있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

승인을 위해 MDF 요청 제출

파트너는 MDF(시장 개발 펀드) 요청을 제출하여 마케팅 활동 펀딩에 대한 사전 승인을 요청할 수 있습니다. MDF 요청에는 활동 세부사항과 파트너가 소비할 추정 펀드 금액이 포함됩니다.

시작하기 전에. MDF 요청을 생성합니다. 적절한 사용자를 MDF 요청의 승인자로 할당하는 워크플로 규칙을 생성합니다. 워크플로 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

승인을 위해 MDF 요청을 제출하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 승인을 위해 제출할 MDF 요청을 선택합니다. MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [제출]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. [제출 상태] 필드 값을 [제출]로 변경하고 레코드를 저장하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인 상태가 [승인 대기 중]으로 설정됩니다.
 - [제출일]이 현재 시간 스탬프로 자동으로 설정됩니다.
 - MDF 요청의 라우팅이 시작됩니다. 워크플로 규칙에서 MDF 요청의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
 - 승인자가 MDF 요청의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
 - 워크플로 규칙에서 전자메일 알림을 보냅니다.

MDF 요청이 승인자 작업을 대기 중인 레코드 리스트에 표시되고 파트너(담당자)에게 읽기 전용이 됩니다. 요청에 대한 추가 업데이트(예: 요청된 금액 업데이트, 관련 펀드 변경 등)는 허용되지 않습니다. 파트너는 제출된 MDF 요청을 철회한 후에만 해당 요청을 변경할 수 있습니다.

MDF 요청 철회

MDF(시장 개발 펀드) 요청이 제출된 후, 승인되기 전에 요청을 철회할 수 있습니다. 요청을 철회한 후 계속해서 갱신하고 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에. MDF 요청의 제출 상태는 [제출]이고 승인 상태는 [승인 대기 중]이어야 합니다.

MDF 요청을 철회하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 철회할 MDF 요청을 선택합니다. MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [회수]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다. 제출 상태를 [회수]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - [승인 상태]가 Null 값으로 재설정됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다(구성된 경우).
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다(구성된 경우).

이제 MDF 요청을 업데이트하고 다시 제출할 수 있습니다. 요청 제출에 대한 자세한 내용은 [승인을 위해 MDF 요청 제출 \(페이지 441\)](#)을 참조하십시오.

MDF 요청 반환

MDF(시장 개발 펀드) 요청이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 변경 또는 추가 정보 제공을 위해 담당자에게 해당 요청을 반환할 수 있습니다.

시작하기 전에. MDF 요청의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

MDF 요청을 반환하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 반환할 MDF 요청을 선택합니다.
MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [반환]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [반환]으로 변경하고 [저장]을 클릭하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - MDF 요청의 제출 상태가 [제출되지 않음]으로 설정됩니다.
 - [사전 승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
 - 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드가 생성됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

이제 MDF 요청의 담당자가 요청을 업데이트하고 다시 제출할 수 있습니다. MDF 요청 제출에 대한 자세한 내용은 [승인을 위해 MDF 요청 제출 \(페이지 441\)](#)을 참조하십시오.

MDF 요청 거부

MDF(시장 개발 펀드) 요청이 승인 체인을 통과할 때 마케팅 활동에 대해 요청된 금액을 허가할 수 없는 경우 승인자가 요청을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에. MDF 요청의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

MDF 요청을 거부하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 거부할 MDF 요청을 선택합니다.
MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [거부]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [거부]로 변경하고 [저장]을 클릭하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - MDF 요청의 제출 상태가 [제출] 상태로 유지됩니다.
 - [사전 승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
 - 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드가 생성됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

거부된 MDF 요청은 담당자에 대해 읽기 전용이 되며 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

MDF 요청 승인

승인자는 MDF 요청을 사전 승인하고 요청된 마케팅 활동에 펀드를 할당할 수 있습니다. 현재 MDF 요청의 승인 라우팅은 수동 프로세스이며 한 수준의 승인만 지원됩니다.

참고: 승인 체인의 각 승인자가 체인의 다음 승인자에 대해 [승인자] 필드를 업데이트하는 경우 다중 수준 승인을 구현할 수 있습니다.

시작하기 전에. MDF 요청을 승인하기 전에 제출 상태를 [제출]로 설정해야 합니다.

MDF 요청을 승인하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 승인할 MDF 요청을 선택합니다.

MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [사전 승인 금액] 필드에 금액을 입력합니다.
- 4 [승인 상태] 필드에서 [승인]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

승인 상태를 [승인]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 제출 상태 값이 [제출됨]인지 검증합니다. 제출 상태가 다른 값이면 검증이 실패하고 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
- Oracle CRM On Demand에서 [사전 승인 금액]이 현재 승인자에 대해 설정된 승인 한도를 초과하지 않는지, 승인으로 인해 펀드 잔액이 음수가 되지 않는지 검증합니다. 검증이 실패하면 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
- [마지막 승인자] 필드가 현재 사용자로 변경됩니다. [현재 승인자] 필드는 업데이트되지 않습니다.
- 사전 승인일이 Oracle CRM On Demand의 현재 일자로 변경됩니다.
- 워크플로에서 승인 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
- 워크플로에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

승인된 MDF 요청은 읽기 전용이 되며 관련 클레임을 제출하거나 만료일을 연장하는 경우를 제외하고 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

MDF 요청 취소

브랜드 담당자는 MDF 요청이 더 이상 유효하지 않을 경우 언제든지 MDF(시장 개발 펀드) 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에. MDF 요청의 승인 상태를 [승인]으로 설정해야 합니다.

MDF 요청을 취소하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 취소할 MDF 요청을 선택합니다.

MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [취소]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

승인 상태를 [취소]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 승인 상태가 [승인됨]으로 설정되었는지 검증합니다.
- 워크플로 규칙에서 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
- 워크플로에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

취소된 MDF 요청은 읽기 전용이 되며 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

MDF 요청에 대한 클레임 제출

파트너는 클레임을 생성하여 마케팅 활동에서 소비된 사전 승인 금액을 상품 교환할 수 있습니다. 클레임은 특정 MDF(시장 개발 펀드) 요청에 대해 생성되거나 독립적으로 존재할 수 있습니다.

MDF 요청에 대한 클레임을 제출하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 클레임을 제출할 MDF 요청을 선택합니다.

MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [요청한 총 클레임 금액] 필드에 금액을 입력합니다.
- 4 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 제출]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
[클레임 상태] 필드가 [클레임 제출]로 변경되고 레코드가 저장된 후 다음 작업이 수행됩니다.
 - MDF 요청 클레임의 라우팅이 시작됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 MDF 요청의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
 - 승인자가 MDF 요청의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

MDF 요청에 대한 클레임 거부

MDF(시장 개발 펀드) 클레임이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 해당 클레임을 거부할 수 있습니다. 시작하기 전에, MDF 클레임의 클레임 상태는 [클레임 제출]이어야 합니다.

MDF 요청에 대한 클레임을 거부하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 클레임을 거부할 MDF 요청을 선택합니다.
MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 거부]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

클레임 상태를 [클레임 거부]로 변경하고 [저장]을 클릭하면 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

MDF 요청에 대한 클레임 승인

승인자는 MDF(시장 개발 펀드) 클레임을 승인하고 파트너에게 신용을 제공할 수 있습니다. 현재 MDF 클레임에 대해서는 한 수준의 승인만 지원됩니다.

시작하기 전에, MDF 클레임을 승인하기 전에 제출 상태를 [클레임 제출]로 설정해야 합니다.

MDF 요청에 대한 클레임을 승인하려면

- 1 [MDF 요청 홈페이지]의 [전체 MDF 요청] 섹션에서 클레임을 승인할 MDF 요청을 선택합니다.
MDF 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [MDF 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [MDF 요청 편집] 페이지의 [승인한 총 클레임 금액] 필드에 금액을 입력합니다.
- 4 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 승인]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [승인]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - Oracle CRM On Demand에서 [승인한 총 클레임 금액]이 승인자에 대해 설정된 승인 한도를 초과하지 않는지, 승인으로 인해 펀드 잔액이 음수가 되지 않는지 검증합니다. 검증이 실패하면 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
 - 클레임 결정일이 Oracle CRM On Demand의 현재 일자로 설정됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

클레임이 승인되면 MDF 요청과 연결된 펀드를 출금합니다.

MDF 요청 필드

[MDF 요청 편집] 페이지에서는 MDF(시장 개발 펀드) 요청을 추가하거나 기존 MDF 요청의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [MDF 요청 편집] 페이지에는 MDF 요청에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 MDF 요청 정보	
ID	MDF 요청 ID(식별자)입니다.
요청 이름	MDF 요청의 고유 이름입니다.
주 파트너 고객사	MDF 요청의 제출을 주도하는 파트너 회사입니다.
펀드	MDF 요청과 연결된 펀드 이름입니다.
제출 상태	[제출], [제출되지 않음], [회수] 등의 제출 상태입니다.
만기일	MDF 요청이 승인되어야 하는 일자입니다. 이 필드는 기본적으로 오늘 일자에 7일을 더한 값으로 설정됩니다.
만료일	MDF 요청이 더 이상 유효하지 않게 되는 일자입니다.
캠페인	MDF 요청이 연결된 캠페인의 이름입니다.
마케팅 목적	MDF 요청의 마케팅 이유입니다.
지역	MDF 요청이 수행되는 지역입니다.
카테고리	MDF 요청이 속하는 카테고리입니다.
파트너 프로그램	MDF 요청이 연결된 파트너 프로그램의 이름입니다.
MDF 요청 통화	MDF 요청에 대해 요청된 통화입니다.
MDF 요청 세부 정보	
시작일	마케팅 활동이 시작되는 일자 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 일자를 변경할 수 있습니다.
종료일	마케팅 활동이 종료되는 일자 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.

필드	설명
요청 금액	마케팅 활동에 대한 요청 총액입니다.
사전 승인 금액	브랜드 담당자가 마케팅 활동에 대한 승인 총액을 입력합니다.
승인 상태	MDF 요청의 현재 승인 상태입니다.
요청일	MDF 요청이 생성된 일자 및 시간입니다.
제출일	MDF 요청이 제출된 일자 및 시간입니다.
사전 승인일	MDF 요청이 사전 승인된 일자 및 시간입니다.
승인자	현재 승인자의 이름입니다.
마지막 승인자	이전 승인자의 이름입니다.
사유 코드	마케팅 활동이 승인되지 않은 이유입니다. 기본값은 [중복], [잘못된 정보] 및 [기타]입니다.
클레임 정보	
요청한 총 클레임 금액	파트너가 마케팅 활동에 대해 요청 중인 총 클레임 금액입니다.
승인한 총 클레임 금액	브랜드 담당자가 마케팅 활동에 대해 승인한 총 클레임 금액입니다.
클레임 상태	클레임의 현재 상태입니다.
클레임 결정일	클레임에 대해 결정된 일자입니다.
추가 정보	
담당자	MDF 요청 레코드의 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

필드	설명
설명	MDF 요청에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 250자까지 입력할 수 있습니다.
담당자 파트너 고객사	담당자가 근무하고 있는 파트너 고객사입니다. 담당자가 파트너일 경우 담당자 고객사는 파트너가 속한 파트너 고객사의 이름으로 채워집니다.
채널 관리자	채널 관리자는 파트너와 브랜드 소유 회사 간에 관계 유지를 담당합니다. 채널 관리자는 파트너의 기본 컨택트 역할을 합니다.
파트너 고객사 본점	MDF 요청을 시작한 파트너의 이름입니다.

특별 가격 책정 요청

특별 가격 책정 요청에는 파트너가 브랜드 담당자에게 제품 할인을 요청하는 일련의 비즈니스 프로세스가 포함됩니다. 예를 들어, 특별 가격 책정 요청은 경쟁 거래나 가격 하향 추세에 대한 응답일 수 있습니다. 브랜드 담당자는 파트너에게 가격 인하를 허가하고 판매 후에는 신용을 제공합니다. 특별 승인 가격은 일반적으로 승인된 제품, 수량, 기간 및 파트너나 최종 고객 또는 둘 다에 유효합니다.

특별 가격 책정 요청은 다음 두 단계로 이루어집니다.

특별 가격 책정 요청 관리. 파트너 또는 파트너를 대신하여 브랜드 담당자가 제품에 대한 특별 가격 책정 요청을 생성하고 가격 인하 이유 등의 세부사항을 제공합니다. 파트너는 승인을 위해 브랜드 담당자에게 요청을 제출하고, 요청이 승인되면 더 낮은 새 가격으로 재고를 고객에게 판매합니다. 판매 후에는 파트너가 특별 가격 책정 클레임 프로세스를 통해 원래 구매 비용과 새로 승인된 비용의 차액을 클레임할 수 있습니다.

특별 가격 책정 클레임 관리. 파트너는 손실에 대한 신용을 받기 위해 승인 및 미결 특별 가격 책정 요청에 특별 가격 책정 클레임을 생성합니다. 일반적으로 판매 후에는 특별 가격 책정 클레임이 포함된 POS 보고서가 제출됩니다. 요청이 승인되면 브랜드 담당자가 원래 비용과 새로 승인된 비용의 차액에 대한 신용을 파트너에게 제공합니다.

특별 가격 책정 요청은 다음과 같은 방식으로 브랜드 담당자와 파트너에게 유용합니다.

- 브랜드 담당자가 경쟁 상황에서 파트너를 지원할 수 있습니다.
- 이후에 가격이 떨어질 가능성이 있어도 파트너가 브랜드 담당자로부터 제품을 구입하여 재고를 보유하도록 유도합니다.

특별 가격 책정 요청 홈페이지 작업

[특별 가격 책정 요청 홈페이지]는 특별 가격 책정 요청을 관리하는 페이지입니다.

참고: [특별 가격 책정 요청 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

특별 가격 책정 요청 생성

[최근 수정된 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 특별 가격 책정 요청을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [특별 가격 책정 요청 필드 \(페이지 458\)](#)를 참조하십시오.

특별 가격 책정 요청 리스트 작업

[특별 가격 책정 요청 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 특별 가격 책정 요청에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

특별 가격 책정 요청 리스트	설명
전체 특별 가격 책정 요청	이 리스트는 리스트 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 레코드를 표시합니다. 특별 가격 책정 요청을 필터링하지 않습니다.
최근 생성된 특별 가격 책정 요청	전체 특별 가격 책정 요청을 필터링하여 생성일별로 정렬합니다.
최근 수정된 특별 가격 책정 요청	전체 특별 가격 책정 요청을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
특별 가격 책정 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 특별 가격 책정 요청을 필터링합니다.
최근 생성한 내 특별 가격 책정 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 특별 가격 책정 요청을 필터링하여 생성일별로 정렬합니다.
최근 수정한 내 특별 가격 책정 요청	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 특별 가격 책정 요청을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
보류 중인 전체 특별 가격 책정 요청	승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]인 전체 특별 가격 책정 요청을 필터링합니다.
보류 중인 내 특별 가격 책정 요청	승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]인 사용자 담당 특별 가격 책정 요청을 필터링합니다.
승인 특별 가격 책정 요청	사용자가 담당하는 전체 승인 특별 가격 책정 요청을 필터링합니다.
내 승인 대기 중 특별 가격 책정 요청	승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]이며 사용자가 다음 승인자인 특별 가격 책정 요청을 필터링합니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 내 특별 가격 책정 요청 섹션 보기

[최근 수정한 내 특별 가격 책정 요청] 섹션에는 최근에 수정한 사용자 담당 특별 가격 책정 요청이 표시됩니다. 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보류 중인 내 특별 가격 책정 요청 섹션 보기

[보류 중인 내 특별 가격 책정 요청] 섹션에는 승인 상태가 [승인 대기 중]이거나 클레임 상태가 [클레임 제출]이고 사용자가 담당하는 전체 특별 가격 책정 요청이 표시됩니다. 이 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

특별 가격 책정 요청 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 특별 가격 책정 요청 리스트
- 보류 중인 전체 특별 가격 책정 요청
- 최근 생성된 특별 가격 책정 요청
- 최근 수정된 특별 가격 책정 요청
- 보류 중인 내 특별 가격 책정 요청
- 승인 특별 가격 책정 요청
- 최근 생성한 내 특별 가격 책정 요청
- 최근 수정한 내 특별 가격 책정 요청
- 내 승인 대기 중 특별 가격 책정 요청
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]에서 [특별 가격 책정 요청 분석 보고서] 등의 보고서 섹션을 사용할 수 있도록 설정할 수 있음)

특별 가격 책정 요청 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [특별 가격 책정 요청 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

특별 가격 책정 요청 관리

특별 가격 책정 요청을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 특별 가격 책정 요청에 제품 연결 (페이지 450)
- 특별 가격 책정 요청에 프로그램 연결 (페이지 450)
- 승인을 위해 특별 가격 책정 요청 제출 (페이지 451)
- 특별 가격 책정 요청 철회 (페이지 451)
- 특별 가격 책정 요청 반환 (페이지 452)
- 특별 가격 책정 요청 거부 (페이지 452)
- 특별 가격 책정 요청 승인 (페이지 453)
- 특별 가격 책정 요청 취소 (페이지 453)
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 제출 (페이지 454)
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 거부 (페이지 454)
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 승인 (페이지 454)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

특별 가격 책정 요청에 제품 연결

특별 가격 책정 요청에 제품을 연결하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 특별 가격 책정 요청에 속한 제품을 추적합니다.
- 총 요청 금액과 총 사전 승인 금액을 계산합니다.

참고: [요청 함께 업데이트] 단추를 클릭하여 총 요청 금액과 총 사전 승인 금액을 계산합니다.

시작하기 전에. 회사 관리자가 특별 가격 책정 제품 관련 정보 섹션을 세부사항 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

특별 가격 책정 요청에 제품을 연결하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 제품을 연결할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [특별 가격 책정 제품] 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [제품] 필드에서 특별 가격 책정 요청에 추가할 제품을 선택합니다.
- 4 [특별 가격 책정 제품 세부사항] 페이지에서 필수 필드를 업데이트합니다.
필드에 대한 자세한 내용은 [특별 가격 책정 제품 필드 \(페이지 456\)](#)를 참조하십시오.
- 5 레코드를 저장합니다.

총 요청 금액과 총 사전 승인 금액을 계산하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 총 요청 금액과 총 사전 승인 금액을 계산할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [특별 가격 책정 제품] 섹션을 찾습니다.
- 3 [특별 가격 책정 제품] 섹션에서 [요청 함께 업데이트]를 클릭합니다.
이렇게 하면 총 요청 금액과 총 사전 승인 금액이 계산되고 특별 가격 책정 요청의 [요청 총액] 및 [승인 총액] 필드가 업데이트됩니다.

특별 가격 책정 요청에 프로그램 연결

사용자가 참가하는 특정 파트너 프로그램에 특별 가격 책정 요청을 연결할 수 있습니다.

특별 가격 책정 요청에 프로그램을 연결하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지로 이동합니다.
- 2 [파트너 프로그램] 리스트에서 특별 가격 책정 요청에 추가할 파트너 프로그램을 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다.

승인을 위해 특별 가격 책정 요청 제출

파트너 또는 파트너를 대신하여 브랜드 담당자가 제품의 가격 조정을 위해 특별 가격 책정 요청을 생성하고 가격 인하 이유 등의 세부사항을 제공합니다. 파트너가 승인을 위해 특별 가격 책정 요청을 브랜드 담당자에게 제출합니다. 브랜드 담당자는 요청을 허가할 수도 있고, 허가하지 않을 수도 있습니다. 대부분의 회사에는 승인을 위해 파트너가 제출한 이러한 요청을 처리하는 프로세스가 잘 정의되어 있습니다. 일반적으로 한 명 이상의 브랜드 담당자 직원이 다양한 기준에 따라 특별 가격 책정 요청을 평가하고 요청 승인 여부를 최종 결정합니다.

시작하기 전에. 먼저 특별 가격 책정 요청을 생성해야 합니다. 레코드 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오. 특별 가격 책정 요청의 승인자로 적절한 사용자를 할당하는 워크플로 규칙을 생성해야 합니다. 워크플로 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

승인을 위해 특별 가격 책정 요청을 제출하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 승인을 위해 제출할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [제출]을 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.
[제출 상태] 필드가 [제출]로 변경되고 레코드가 저장된 후 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인 상태가 [승인 대기 중]으로 설정됩니다.
 - 제출일이 현재 시간 스탬프로 자동으로 설정됩니다.
 - 특별 가격 책정 요청의 라우팅이 시작됩니다. 워크플로 규칙에서 특별 가격 책정 요청의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
 - 승인자가 특별 가격 책정 요청의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
 - 워크플로 규칙에서 필요한 전자메일 알림을 보냅니다.

특별 가격 책정 요청이 승인자 작업을 대기 중인 레코드 리스트에 표시되고 파트너(담당자)에게 읽기 전용이 됩니다. 특별 가격 책정 요청에 대한 추가 업데이트(예: 제품 추가 또는 제거, 요청 가격 업데이트 등)는 허용되지 않습니다. 파트너는 제출된 특별 가격 책정 요청을 철회한 후에만 해당 요청을 변경할 수 있습니다.

특별 가격 책정 요청 철회

승인을 위해 특별 가격 책정 요청이 제출된 후, 승인되기 전에 요청을 철회할 수 있습니다. 특별 가격 책정 요청을 철회한 후 계속해서 갱신하고 승인을 위해 다시 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에. 특별 가격 책정 요청의 제출 상태는 [제출]이고 승인 상태는 [승인 대기 중]이어야 합니다.

특별 가격 책정 요청을 철회하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 철회할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [제출 상태] 필드에서 [회수]를 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.
제출 상태를 [회수]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 승인 상태가 공백으로 재설정됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

이제 특별 가격 책정 요청을 업데이트하고 다시 제출할 수 있습니다. 특별 가격 책정 요청 제출에 대한 자세한 내용은 [승인을 위해 특별 가격 책정 요청 제출 \(페이지 451\)](#)을 참조하십시오.

특별 가격 책정 요청 반환

특별 가격 책정 요청이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 변경을 위해 담당자에게 해당 요청을 반환할 수 있습니다. 승인자는 의견을 제공하고 담당자로부터 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에, 특별 가격 책정 요청의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

특별 가격 책정 요청을 반환하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 반환할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [반환]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [반환]으로 변경하고 [저장]을 클릭하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 특별 가격 책정 요청의 제출 상태가 [제출되지 않음]으로 설정됩니다.
 - [승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드를 생성합니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

특별 가격 책정 요청의 담당자가 특별 가격 책정 요청을 업데이트하고 다시 제출할 수 있습니다. 특별 가격 책정 요청 제출에 대한 자세한 내용은 [승인을 위해 특별 가격 책정 요청 제출 \(페이지 451\)](#)을 참조하십시오.

특별 가격 책정 요청 거부

특별 가격 책정 요청이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 요청된 할인을 허가할 수 없는 경우 특별 가격 책정 요청을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에, 특별 가격 책정 요청의 제출 상태는 [제출]이어야 합니다.

특별 가격 책정 요청을 거부하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 거부할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [거부]를 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [거부]로 변경하고 [저장]을 클릭하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - 특별 가격 책정 요청의 제출 상태가 [제출] 상태로 유지됩니다.
 - [승인일] 필드에서 일자가 제거됩니다. 그러나 [제출일] 필드의 제출일은 그대로 유지됩니다.
 - 워크플로 규칙에서 승인자의 반환 작업을 추적하기 위해 태스크 레코드를 생성합니다.
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

거부된 특별 가격 책정 요청은 담당자에 대해 읽기 전용이 되며 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

특별 가격 책정 요청 승인

회사의 비즈니스 프로세스에 따라 둘 이상의 회사 직원이 특별 가격 책정 요청을 승인해야 할 수도 있습니다. 현재 승인 라우팅은 수동 프로세스이며 한 수준의 승인만 지원됩니다. 승인 체인에서 특별 가격 책정 요청을 이동하려면 현재 승인자 필드를 수동으로 수정해야 합니다.

참고: 승인 체인의 각 승인자가 [승인자] 필드를 업데이트하므로 다중 수준 승인이 수행됩니다.

시작하기 전에. 특별 가격 책정 요청을 승인하기 전에 제출 상태를 [제출]로 설정해야 합니다.

특별 가격 책정 요청을 승인하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 승인할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [승인]을 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.

승인 상태를 [승인]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 제출 상태 값이 [제출됨]으로 설정되었는지 검증합니다. 제출 상태가 다른 값이면 검증이 실패하고 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
- Oracle CRM On Demand에서 [승인 총액]이 현재 승인자에 대해 설정된 승인 한도를 초과하지 않는지, 승인으로 인해 펀드 잔액이 음수가 되지 않는지 검증합니다. 검증이 실패하면 해당 오류 메시지가 생성됩니다.
- Oracle CRM On Demand에서 [승인 총액]이 전체 특별 가격 책정 요청의 승인 금액 합계와 같은지 검증합니다. 같지 않으면 검증이 실패하고 해당 오류 메시지가 실행됩니다.
- [마지막 승인자] 필드가 현재 사용자로 변경됩니다. [현재 승인자] 필드는 업데이트되지 않습니다.
- 승인일이 Oracle CRM On Demand의 현재 일자로 변경됩니다.
- 워크플로 규칙에서 승인 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.
- 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

승인된 특별 가격 책정 요청은 읽기 전용이 되며 관련 클레임을 제출하거나 만료일을 연장하는 경우를 제외하고 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

특별 가격 책정 요청 취소

브랜드 담당자는 요청이 더 이상 유효하지 않을 경우 언제든지 특별 가격 책정 요청을 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에. 특별 가격 책정 요청의 승인 상태는 [승인]이어야 합니다.

특별 가격 책정 요청을 취소하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 취소할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [승인 상태] 필드에서 [취소]를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
승인 상태를 [취소]로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.
 - Oracle CRM On Demand에서 승인 상태 값이 [승인됨]인지 검증합니다.
 - 워크플로 규칙에서 작업을 추적하기 위해 새 태스크를 생성합니다.

- 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

취소된 특별 가격 책정 요청은 읽기 전용이 되며 추가 업데이트가 허용되지 않습니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 제출

파트너는 특별 가격 책정 클레임 프로세스를 사용하여 원래 구매 비용과 특별 가격 책정 요청에서 승인된 새 승인 비용의 차액을 클레임합니다. 일반적으로 한 명 이상의 브랜드 담당자 직원이 다양한 기준에 따라 클레임을 평가하고 클레임 승인 여부를 결정합니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임을 제출하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 클레임을 제출할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [요청한 총 클레임 금액] 필드에 금액을 입력합니다.
- 4 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 제출]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.
[클레임 상태] 필드가 [제출]로 변경되고 레코드가 저장된 후 다음 작업이 수행됩니다.
 - 특별 가격 책정 요청 클레임의 라우팅이 시작됩니다. 워크플로 규칙에서 특별 가격 책정 요청의 [승인자] 필드를 적절한 사용자로 설정합니다.
 - 승인자가 특별 가격 책정 요청의 팀에 추가됩니다(포함되어 있지 않은 경우).
 - 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 거부

특별 가격 책정 클레임이 승인 체인을 통과할 때 승인자가 해당 클레임을 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에, 특별 가격 책정 요청 클레임의 클레임 상태는 [제출]이어야 합니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임을 거부하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 홈페이지]의 [전체 특별 가격 책정 요청] 섹션에서 클레임을 거부할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.
특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 거부]를 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.
클레임 상태를 [클레임 거부]로 변경하고 [저장]을 클릭하면 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 승인

승인자는 특별 가격 책정 클레임을 승인하고 파트너에게 신용을 제공할 수 있습니다. 현재 특별 가격 책정 클레임에 대해서는 한 수준의 승인만 지원됩니다.

시작하기 전에, 특별 가격 책정 클레임을 승인하기 전에 클레임 상태를 [클레임 제출]로 설정해야 합니다.

특별 가격 책정 요청에 대한 클레임을 승인하려면

- 1 특별 가격 책정 요청 홈페이지의 전체 특별 가격 책정 요청 섹션에서 클레임을 승인할 특별 가격 책정 요청을 선택합니다.

특별 가격 책정 요청 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

- 2 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 3 [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지의 [승인한 총 클레임 금액] 필드에 금액을 입력합니다.
- 4 [클레임 상태] 필드에서 [클레임 승인]을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

클레임 상태를 [클레임 승인]으로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 [승인한 총 클레임 금액]이 승인자에 대해 설정된 승인 한도를 초과하지 않는지, 승인으로 인해 펀드 잔액이 음수가 되지 않는지 검증합니다. 검증이 실패하면 해당 오류 메시지가 실행됩니다.
- 클레임 결정일이 Oracle CRM On Demand의 현재 일자로 변경됩니다.
- 워크플로 규칙에서 적절한 전자메일 알림을 보냅니다.

특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 관리

특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 생성 \(페이지 455\)](#)
- [특별 가격 책정 제품 필드 \(페이지 456\)](#)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 생성

특정 제품에 대한 요청 비용(또는 기타 정보)을 나타내기 위해 특별 가격 책정 요청의 관련 항목으로 특별 가격 책정 제품을 생성할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 양식에 정보를 입력하여 특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 생성합니다. [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 이 양식에 접근할 수 있습니다.

참고: 특별 가격 책정 제품을 생성하려면 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에 [특별 가격 책정 제품] 영역을 관련 항목으로 추가해야 합니다. 관련 항목 추가에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)을 참조하십시오.

특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 생성하려면

- 1 [특별 가격 책정 요청 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [특별 가격 책정 제품] 섹션을 찾고 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [제품 이름] 필드에서 제품을 선택합니다.
- 3 필요한 경우 [특별 가격 책정 요청 제품 편집] 페이지의 나머지 필드를 업데이트한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

각 필드에 대한 자세한 내용은 [특별 가격 책정 제품 필드 \(페이지 456\)](#)를 참조하십시오.

특별 가격 책정 제품 필드

[특별 가격 책정 제품 편집] 페이지에서는 특별 가격 책정 제품을 새로 생성할 수 있습니다. [특별 가격 책정 제품 편집] 페이지에는 특별 가격 책정 제품에 사용 가능한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 화면에 보이는 정보는 이 표의 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 [특별 가격 책정 제품 편집] 페이지의 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 제품 정보	
제품	특별 가격 책정 요청의 제품 이름입니다. 특별 가격 책정 요청이 기회와 관련된 경우 해당 기회에 대해 존재하는 제품만 선택할 수 있습니다. 그렇지 않으면 전체 제품이 나열됩니다.
제품: 제품 카테고리	제품 정의와 함께 전달된 제품 카테고리입니다. 읽기 전용입니다.
수량	이 특별 가격 책정 요청으로 판매될 제품의 예측 수량입니다.
통화	특별 가격 책정 제품의 통화입니다.
제품: 부품 번호	제품 정의와 함께 전달된 부품 번호입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
제품: 유형	제품 정의와 함께 전달된 제품 유형입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
제품: 상태	제품 정의와 함께 전달된 상태입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
MSRP	제조업자의 소비자 권장가(자동차)로, 사용되는 통화로 표시됩니다. 파트너의 경우 읽기 전용 필드입니다. 특별 가격 책정 요청에 대해 최종 고객이 정의되었으며 가격 리스트가 최종 고객과 연결된 경우 특별 가격 책정 제품 레코드 저장 시 Oracle CRM On Demand에서 이 가격 리스트에 따라 MSRP 필드를 채웁니다. 특별 가격 책정 요청의 가격 리스트는 특별 가격 책정 요청 레코드와 연결된 고객사 또는 최종 고객 레코드에 추가된 가격 리스트 값으로 자동으로 채워집니다. 다음 조건도 충족되어야 합니다. ■ 최종 고객과 연결된 가격 리스트가 'MSRP' 유형입니다. ■ 이 가격 리스트가 '게시' 상태입니다. ■ 이 가격 리스트에 제품이 있습니다. ■ 특별 가격 책정 요청의 [시작일]이 가격 리스트(및 가격 리스트 라인 항목)의 [효력 발생일]과 [효력 종료일] 사이에 있습니다. 가격 리스트가 최종 고객과 연결되어 있지 않으면 특별 가격 책정 요청 헤더의 가격 리스트가 비어 있습니다.
특별 가격 책정 요청 세부 정보	
구매 비용	파트너가 제품에 대해 원래 지불한 가격입니다. 특별 가격 책정 제품 레코드 저장 시 Oracle CRM On Demand에서 담당자 파트너 고객사와 연결

필드	설명
	된 가격 리스트에 따라 이 필드를 채웁니다. 특별 가격 책정 제품 레코드에서 구매 비용을 채우려면 특별 가격 책정 요청의 담당자가 파트너 사용자여야 합니다. 다음 조건도 충족되어야 합니다. ■ 담당자 파트너 고객사와 연결된 가격 리스트가 'DIST COST' 유형입니다. ■ 이 가격 리스트가 '게시' 상태입니다. ■ 이 가격 리스트에 제품이 있습니다. ■ 특별 가격 책정 요청의 [시작일]이 가격 리스트(및 가격 리스트 라인 항목)의 [효력 발생일]과 [효력 종료일] 사이에 있습니다. [구매 비용] 필드를 편집하고 기본값을 변경할 수 있습니다.
요청 비용	파트너가 특별 가격 책정 요청에 대해 요청한 할인 가격입니다.
요청 재판매 비용	파트너가 제품을 판매하려는 재판매 가격입니다.
승인 비용	특별 가격 책정 요청에 대해 협상된 파트너 가격입니다. 파트너의 경우 읽기 전용 필드입니다.
제안 재판매 가격	브랜드 담당자가 제안한 재판매 가격입니다. 파트너의 경우 읽기 전용 필드입니다.
요청 금액	요청된 할인을 계산합니다. Oracle CRM On Demand에서 금액을 계산합니다.
요청 할인율	요청된 할인율을 계산합니다. Oracle CRM On Demand에서 할인율을 계산합니다.
승인된 금액	승인된 할인을 계산합니다. Oracle CRM On Demand에서 승인된 할인을 계산합니다.
승인 할인율	승인된 할인율을 계산합니다. Oracle CRM On Demand에서 승인된 할인율을 계산합니다.
특별 가격 책정 사유	
경쟁사 이름	특별 가격 책정 요청에 대한 경쟁사의 이름입니다.
경쟁사 제품	경쟁사 제품의 이름입니다.
경쟁사 제품 가격	경쟁사 제품의 가격입니다.
경쟁사 파트너	경쟁 파트너의 이름입니다.
기타 경쟁 정보	경쟁 제품 제공, 특별 가격 사유 등에 관한 기타 모든 정보입니다.
추가 정보	

필드	설명
설명	이 리스트 항목에 대한 추가 정보입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.

특별 가격 책정 요청 필드

[특별 가격 책정 요청 편집] 페이지에서는 특별 가격 책정 요청을 추가하거나 기존 특별 가격 책정 요청의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [특별 가격 책정 요청 편집] 페이지에는 특별 가격 책정 요청에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사의 시스템 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 보이는 정보는 이 표에 설명되어 있는 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 특별 가격 책정 요청 정보	
ID	특별 가격 책정 요청 ID(식별자)입니다.
요청 이름	특별 가격 책정 요청의 이름입니다.
주 파트너 고객사	특별 가격 책정 요청을 주도하는 파트너 회사입니다.
제출 상태	[제출되지 않음], [제출], [회수] 등의 제출 상태입니다.
만기일	특별 가격 책정 요청이 승인되어야 하는 일자입니다. 이 필드에는 기본적으로 현재 요일부터 1주일 후의 일자가 표시됩니다.
펀드	특별 가격 책정 요청과 연결된 펀드의 이름입니다.
기회	특별 가격 책정 요청과 관련된 기회입니다.
최종 고객	특별 가격 책정 요청의 최종 고객입니다. 요청이 기회와 연결된 경우에는 [기회 고객사]만 선택할 수 있습니다.
파트너 고객사 본점	특별 가격 책정 요청을 시작한 파트너입니다.
거래 등록	요청과 관련된 거래 등록입니다.
파트너 프로그램	특별 가격 책정 요청과 연결된 파트너 프로그램입니다.
통화	가격이 전환되는 통화입니다. 회사 관리자가 해당 기능을 설정한 경우 다른 통화를 선택하면 가격을 다른 통화로 전환할 수 있습니다.

필드	설명
특별 가격 책정 요청 세부 정보	
시작일	특별 가격 책정이 시작되는 일자 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
종료일	특별 가격 책정의 효력이 종료되는 일자 및 시간입니다. 달력 컨트롤을 사용하여 이 날짜를 변경할 수 있습니다.
요청 총액	Oracle CRM On Demand 에서 각 특별 가격 책정 제품에 대해 요청된 금액의 합계를 생성합니다.
승인 총액	Oracle CRM On Demand 에서 각 특별 가격 책정 제품에 대해 승인된 금액의 합계를 생성합니다.
요청일	특별 가격 책정 요청이 생성된 일자 및 시간입니다.
제출일	특별 가격 책정 요청이 제출된 일자 및 시간입니다.
승인일	특별 가격 책정 요청이 승인된 일자 및 시간입니다.
승인자	현재 승인자의 이름입니다.
승인 상태	특별 가격 책정 요청의 현재 승인 상태입니다(예: [승인 대기 중], [승인], [반환], [거부], [만료] 또는 [취소]).
마지막 승인자	특별 가격 책정 요청을 가장 최근에 승인한 사람의 이름입니다.
사유 코드	특별 가격 책정 요청이 반환 또는 거부된 이유를 나타냅니다.
클레임 정보	
요청한 총 클레임 금액	파트너가 요청 중인 총 클레임 금액입니다.
승인한 총 클레임 금액	브랜드 담당자가 승인 중인 총 클레임 금액입니다.
클레임 상태	클레임의 현재 상태입니다(예: [진행 중], [클레임 제출], [클레임 거부] 및 [클레임 승인]).
클레임 결정일	클레임에 대해 결정이 내려진 일자입니다.
추가 정보	
담당자	특별 가격 책정 요청 레코드의 담당자입니다.

필드	설명
	일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 고유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
수정	레코드를 생성하거나 업데이트한 사람의 이름으로, 이름 뒤에 생성 또는 업데이트한 일자 및 시간이 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에서 이 값을 생성합니다.
설명	특별 가격 책정 요청에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 250자까지 입력할 수 있습니다.
담당자 파트너 고객사	담당자가 근무하고 있는 파트너 고객사입니다. 담당자가 파트너일 경우 담당자 고객사는 파트너가 속한 파트너 고객사의 이름으로 채워집니다.
채널 관리자	채널 관리자는 파트너와 브랜드 소유 회사 간에 관계 유지를 담당합니다. 채널 관리자는 파트너의 기본 컨택트 역할을 합니다.

펀드

[펀드] 페이지에서는 펀드를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

펀드는 일반적으로 특정 목적을 위해 확보된 금액의 합계나 기타 리소스 집합입니다. 펀드는 시장 개발 펀드, 협동 조합 펀드, 거래 관측 펀드 등일 수 있습니다. [펀드] 페이지에서 사전 승인이 필요하고 마케팅 펀드에 대한 클레임을 처리하는 활동 집합을 관리할 수 있습니다.

펀드 레코드를 생성한 사용자는 펀드 담당자 또는 펀드 관리자가 됩니다. 일반적으로 펀드 담당자는 펀드 레코드를 업데이트 또는 삭제하고, 펀드 참가자로 다른 사용자를 추가하고, 펀드 예금 및 펀드 출금 항목을 생성하고, 펀드에 첨부파일 및 노트를 추가할 수 있습니다. 하지만 회사의 시스템 관리자가 접근 레벨을 조정하여 사용자의 펀드 레코드 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다.

펀드 참가자는 펀드 레코드를 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 또한 자신이 참가자로 포함되어 있는 펀드에 대해 사전 승인 요청과 클레임 요청을 제출할 수 있습니다. 펀드 관리자는 담당하는 펀드에 대한 전체 펀드 요청을 보고 편집하거나 이러한 펀드 요청을 거부할 수 있습니다.

참고: [상태] 필드가 [클레임 승인]으로 설정된 펀드 요청은 편집할 수 없습니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 펀드 사용 권한이 없을 경우에는 설정에서 [펀드] 탭이 제외될 수 있습니다.

펀드 홈페이지 작업

[펀드 홈페이지]는 펀드 및 펀드 요청을 관리하는 페이지입니다.

참고: [펀드 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

펀드 또는 펀드 요청 생성

[펀드 홈페이지]의 왼쪽에 있는 [생성] 섹션에서 [펀드] 또는 [펀드 요청]을 클릭하여 펀드 또는 펀드 요청을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [펀드 필드 \(페이지 468\)](#)를 참조하십시오.

펀드 리스트 또는 펀드 요청 리스트 작업

[펀드 리스트] 및 [펀드 요청 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 기본적으로 사용할 수 있는 표준 펀드 리스트를 설명합니다.

펀드 리스트	필터
전체 펀드	사용자 및 해당 부하 직원이 담당하고 있는 전체 펀드
전체 활성 펀드	사용자 및 해당 부하 직원이 담당하고 있는 상태가 활성인 전체 펀드
내 펀드	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 있는 펀드
내 활성 펀드	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 있고 상태가 활성인 펀드

다음 표에서는 기본적으로 사용할 수 있는 표준 펀드 요청 리스트를 설명합니다.

펀드 요청 리스트	필터
전체 펀드 요청	사용자 및 해당 부하 직원이 담당하고 있는 전체 펀드 요청
내 펀드 요청	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 있는 펀드 요청
보류 펀드 요청	사용자가 담당하고 상태가 [사전 승인 제출]인 전체 펀드 요청입니다.
보류 펀드 요청	상태가 [사전 승인 제출]인 전체 펀드 요청입니다.
승인 펀드 요청	사용자가 담당하고 상태가 [사전 승인]인 전체 펀드 요청입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

보류 펀드 요청 보기

보류 펀드 요청을 보려면 [펀드 요청 이름], [펀드], [사전 승인 요청], [수여], [승인], [요청 일자], [만기일] 및 [상태] 정보를 표시하는 [내 보류 펀드 요청] 섹션을 확인합니다.

보류 펀드 요청은 상태가 [사전 승인 제출]인 요청입니다.

최근 수정된 펀드 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

펀드 요청에 대한 미결 활동 보기

펀드 요청에 대한 미결 활동을 보려면 [만기일], [우선 순위], [활동], [제목] 및 [펀드 요청] 정보를 표시하는 [펀드 요청 - 미결 활동] 섹션을 확인합니다.

이 정보는 펀드 요청에 연결된 미결 활동 리스트를 제공합니다. [우선 순위] 필드에는 [1-상], [2-중], [3-하] 등과 같이 사용자나 관리자가 지정한 태스크의 우선 순위가 화살표로 표시되며, 태스크의 우선 순위가 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

최근 수정된 펀드 요청 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

펀드 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우 [펀드 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 보류 펀드 요청
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 시스템 관리자가 [펀드 홈페이지]에 보고서 섹션을 표시할 수 있음)

펀드 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [펀드 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [펀드 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지에 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음에서 펀드 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- 펀드 (페이지 460)
- 펀드 관리 (페이지 462)
- 펀드 필드 (페이지 468)

펀드 관리

펀드를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 펀드 참가자 추가 (페이지 463)
- 펀드에 예금 추가 (페이지 464)

- 펀드 요청 처리 (페이지 464)
- 클레임 처리 (페이지 467)
- 펀드 출금 적용 (페이지 468)
- 펀드 활동 검토 (페이지 468)

참고: 펀드 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

참고: 담당자인 경우 펀드 레코드를 업데이트할 수 있습니다. 펀드 참가자인 경우에는 펀드 요청을 생성 및 업데이트할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)
- 감사 추적 사용자정의 (참조 [Customizing the Audit Trail](#) 페이지 1254)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

다음에서 관심 있는 펀드 관련 항목을 참조하십시오.

- 펀드 홈페이지 작업 (페이지 460)
- 펀드 필드 (페이지 468)
- 분석 (페이지 759)
- 자산 추적 (페이지 271)

펀드 참가자 추가

펀드 레코드를 생성한 사용자는 기본적으로 펀드 담당자가 되며, 펀드 참가자를 추가할 수 있습니다. 누군가를 펀드 참가자로 추가하면 펀드 참가자는 펀드 레코드를 보고 펀드에 대한 펀드 요청을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에. 사용자를 적격 펀드 참가자 리스트에 표시하려면 먼저 해당 사용자가 Oracle CRM On Demand High Tech Edition의 활성 사용자로 설정되어야 합니다.

펀드 참가자를 추가하려면

- 1 펀드를 선택합니다.
펀드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [펀드 세부사항] 페이지에서 [펀드 참가자] 섹션을 찾아 [참가자 추가]를 클릭합니다.

참고: 레이아웃에 [펀드 참가자] 섹션을 추가할 수 있습니다. 레이아웃을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

- 3 [펀드 참가자 추가] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭하여 사용자를 선택합니다.
사용자 리스트는 Oracle CRM On Demand High Tech Edition를 사용하는 모든 사람들로 구성됩니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

펀드에 예금 추가

펀드를 사용할 수 있도록 하려면 해당 펀드에 예금을 추가합니다.

펀드에 예금을 추가하려면

- 1 펀드를 선택합니다.
펀드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [펀드 세부사항] 페이지에서 [펀드 예금] 섹션을 찾아 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
참고: 레이아웃에 [펀드 예금] 섹션을 추가할 수 있습니다. 레이아웃을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720\)](#)을 참조하십시오.
- 3 다음 표에 설명된 대로 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다.

필드	설명
펀드	펀드의 이름으로, 기본적으로 현재 펀드로 설정되어 있습니다 보기 전용 필드입니다.
신용 이름	이 신용 레코드의 이름입니다. 이 필드는 30자로 제한됩니다. 필수 필드입니다.
금액	펀드에 적용할 예금 금액입니다(예: \$500).
설명	이 펀드 예금에 대한 설명입니다.
만료일	이 일자 후에 신용이 더 이상 유효하지 않은 일자입니다(MM/DD/YYYY). 일자는 정보용으로 제공됩니다. 달력 아이콘을 사용하여 일자를 선택합니다.

펀드 요청 처리

어느 정도의 펀드 금액을 사용하여 시작하려면 펀드 요청을 생성하고 승인을 위해 펀드 관리자에게 제출합니다. 펀드 요청의 단계를 추적하려면 사용자 및 사용자의 펀드 관리자가 [상태] 필드를 업데이트합니다.

사전 승인 요청을 제출하려면

- 1 펀드를 선택합니다.
펀드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [펀드 세부사항] 페이지에서 [펀드 요청] 섹션을 찾아 [신규]를 클릭합니다.
참고: 레이아웃에 [펀드 요청] 섹션을 추가해야 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720\)](#)을 참조하십시오.
- 3 [펀드 요청 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
다음 표에서는 펀드 요청의 필드 정보에 대해 설명합니다. 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
주요 펀드 요청 정보	
요청 ID*	펀드 요청의 식별자입니다. Oracle CRM On Demand에서 요청 ID를 생성합니다. 필수 필드입니다.
펀드 요청 이름	펀드 요청의 이름입니다. 50자로 제한됩니다. 필수 필드입니다.
유형	펀드 유형을 나타냅니다. 이 필드는 사용자정의 가능한 필드로, 회사 관리자가 변경할 수 있습니다. 필수 필드입니다. 다음 두 가지 유형의 펀드가 제공됩니다. ■ MDF(시장 개발 펀드). 이러한 펀드는 회사의 영업부나 마케팅부에서 파트너, 전매업자 또는 유통업자가 제품을 판매 및 마케팅할 수 있도록 지원하는 데 사용됩니다. ■ SPA(Special Pricing Authorization). 이러한 펀드는 회사에서 특별 가격 책정 요청을 지원하는 데 사용됩니다. 이러한 특별 가격 책정 요청은 파트너가 제품 또는 제품 그룹에 대한 특별 가격을 확보하기 위해 제출하는 펀드 요청입니다. 파트너는 보통 경쟁력을 유지하거나 특정 마진을 남기고자 할 때 이 가격을 요청합니다.
펀드	연결된 펀드의 이름입니다. 필수 필드입니다.
상태	펀드 요청의 현재 상태입니다. 필수 필드입니다. 필수 필드입니다. 기본 옵션은 [클레임 승인], [클레임 거부], [클레임 제출], [진행 중], [사전 승인 거부], [사전 승인 제출] 또는 [사전 승인]입니다. 펀드 참가자의 상태를 진행 중, 사전 승인 제출 또는 클레임 제출로 변경할 수 있습니다.
만기일	펀드 요청의 승인을 받아야 하는 마감 일자입니다. 필수 필드입니다.
기회	펀드와 관련된 기회입니다.
기회 고객사	관련 기회가 속한 고객사입니다.
캠페인	펀드에 캠페인을 연결하기 위해 사용됩니다.
마케팅 목적	기본 옵션은 파트너 인센티브, 합작 영업, 경쟁 포지셔닝, 신제품 출시 또는 고객사 보존입니다.
지역	기본 옵션은 아프리카, 아시아/태평양, 유럽, 라틴 아메리카, 중동, 해당 없음, 북아메리카, 북유럽, 기타, 남아메리카, 남유럽 또는 전세계입니다.
카테고리	기본 옵션에는 광고, 브랜딩, 이벤트, DM, 표시, 경영자 이벤트, 공동 광고, 기타, 판촉, 샘플, 세미나, 보너스, 박람회, 교육이 있습니다.
파트너 프로그램	펀드 요청이 수행되는 파트너 프로그램입니다.

필드	설명
펀드 요청 세부 정보	
사전 승인 요청	태스크 실행을 위해 필요한 펀드 금액입니다.
수여	이 필드 값은 펀드 관리자가 지정하며, [사전 승인 요청] 필드에서 요청된 금액을 기준으로 참가자에게 수여되는 금액이 표시됩니다.
클레임 요청	태스크 완료 후 참가자는 이 필드를 사용하여 태스크 완료를 위해 사용한 금액을 요청합니다.
승인됨	이 필드 값은 펀드 관리자가 지정하며, 클레임 금액을 기준으로 승인된 금액이 표시됩니다.
요청일	기본적으로 오늘 날짜로 설정됩니다.
사전 승인일	이 필드 값은 펀드 관리자가 지정하며, 펀드 관리자가 펀드 요청 금액을 승인한 날짜가 표시됩니다.
클레임 결정일	이 필드 값은 펀드 관리자가 지정하며, 펀드 관리자가 펀드 클레임 금액을 승인한 날짜가 표시됩니다.
시작일	브랜드 소유자가 펀드 요청을 승인한 기간이 시작되는 날짜입니다.
종료일	브랜드 소유자가 펀드 요청을 승인한 기간이 종료되는 날짜입니다. 이 날짜 이후에는 펀드 요청이 더 이상 유효하지 않습니다.
펀드 요청 통화	요청된 펀드의 통화입니다.
추가 정보	
담당자	일반적으로 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 그러나 접근 수준을 조정하여 사용자 권한을 제한 또는 확장할 수 있습니다. 이 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다.
수정	레코드를 생성하거나 업데이트한 사람의 이름으로, 이름 뒤에 레코드 생성 일시 또는 업데이트 일시가 표시됩니다. 시스템에서 생성됩니다.
담당자 고객사	담당자가 근무하고 있는 파트너 고객사입니다. 담당자가 파트너일 경우 담당자 고객사는 파트너가 속한 파트너 고객사의 이름으로 채워집니다.
채널 관리자	채널 관리자는 파트너와 브랜드 소유 회사 간에 관계 유지를 담당합니다. 채널 관리자는 파트너의 기본 컨택트 역할을 합니다.
설명	이 필드에는 최대 250자까지 입력할 수 있습니다.

1 [상태]에서 [사전 승인 제출]을 선택합니다.

2 레코드를 저장합니다.

펀드 요청 레코드는 펀드 관리자의 [펀드 홈페이지]에서 [보류 펀드 요청] 섹션에 나타납니다.

펀드 요청을 사전 승인하려면

1 [펀드 홈페이지]의 [보류 펀드 요청] 섹션에서 펀드 요청을 선택합니다.

2 [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.

3 [펀드 요청 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.

a [사전 승인일] 필드에서 적절한 날짜를 입력합니다.

b [수여] 필드에서 승인한 금액을 입력합니다.

c [상태] 필드를 [사전 승인]으로 업데이트합니다.

4 레코드를 저장합니다.

클레임 처리

펀드 관리자가 펀드 요청을 승인하고 사용자가 요청한 펀드에 대한 태스크를 완료하면 클레임을 제출할 준비가 완료된 것입니다. 클레임을 제출한 후 펀드 관리자가 이를 검토하고 승인합니다.

클레임을 제출하려면

1 [펀드 요청 리스트]에서 클레임을 제출할 펀드 요청을 선택하거나 [펀드] 홈페이지의 [보류 펀드 요청] 섹션에 나열된 사전 승인 펀드 요청을 선택합니다.

펀드 요청에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [서비스 요청 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.

3 [펀드 요청 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.

a [클레임 요청] 필드에 청구한 금액을 입력합니다.

b [상태] 필드에서 [클레임 제출]을 선택합니다.

c [완료일] 필드에 적절한 날짜를 입력합니다.

4 레코드를 저장합니다.

클레임을 승인하려면

1 클레임을 승인할 펀드 요청([펀드] 홈페이지의 [보류 펀드 요청] 섹션에 표시됨)을 선택합니다.

펀드 요청에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [펀드 요청 세부사항] 페이지의 [클레임 요청] 필드에 청구된 금액을 검토한 다음 [편집] 단추를 클릭합니다.

3 [펀드 요청 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.

a [승인] 필드에 승인한 금액을 입력합니다.

b [클레임 결정일] 필드에 해당 날짜를 입력합니다.

c [상태] 필드에서 [승인 클레임]을 선택합니다.

참고: 펀드를 승인하려면 사용자 레코드에 [펀드 승인 한도]가 충분히 큰 값으로 설정되어 있어야 합니다. 승인 한도가 부족하면 회사 관리자에게 문의하십시오. 또한 [펀드 세부사항] 페이지에서 [음수 잔액 허용] 확인란을 선택하지 않은 경우 Oracle CRM On Demand에서 음수 펀드 잔액을 발생시키는 펀드 요청을 승인할 수 없습니다.

4 레코드를 저장합니다.

클레임이 승인되면 펀드 레코드의 [펀드 출금]에 나타납니다.

참고: 클레임이 승인된 후에는 해당 펀드 요청을 더 이상 편집할 수 없습니다.

펀드 출금 적용

펀드에서 금액을 공제하려면 출금 레코드를 생성합니다.

펀드에 출금을 적용하려면

- 1 펀드를 선택합니다.
펀드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [펀드 세부사항] 페이지에서 [펀드 출금] 섹션을 찾아 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭하여 출금 항목을 생성합니다.
- 3 [펀드 출금 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
펀드 요청 이름은 50자 이하여야 합니다.

펀드 활동 검토

관리하는 레코드의 펀드 활동을 검토할 수 있습니다. 회사의 펀드 관리자인 경우 회사의 모든 펀드와 펀드 요청을 검토할 수 있습니다. 펀드 활동을 모니터링하고 추적할 수 있습니다.

펀드 활동을 검토하려면

- 1 펀드를 선택합니다.
펀드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [펀드 세부사항] 페이지에서 [감사 추적] 섹션을 찾습니다.
이 리스트는 트랜잭션, 날짜 및 관련된 사람을 비롯하여 펀드와 관련된 각 활동을 추적합니다.
참고: [감사 추적] 섹션을 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720](#))을 참조하십시오.

펀드 필드

[펀드 편집] 페이지에서는 펀드를 추가하거나 기존 펀드의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [펀드 편집] 페이지에는 펀드 레코드의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 선택 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 펀드 정보	
펀드 ID	펀드 ID입니다. 시스템에서 생성됩니다. 필수 필드입니다.
펀드 이름	펀드의 이름입니다. 50자로 제한됩니다. 필수 필드입니다.
시작일 종료일	펀드가 유효한 기간입니다.
상태	기본 옵션에는 활성, 마감, 진행 중, 일시 중단이 있습니다.

필드	설명
유형	펀드 유형을 나타냅니다. 펀드 유형의 옵션은 다음과 같습니다. ■ MDF(시장 개발 펀드). MDF는 제조업체의 영업부 또는 마케팅부에서 파트너, 전매업자 또는 유통업자가 해당 제조업체의 제품을 판매하거나 제조업체의 브랜드를 마케팅할 수 있도록 제공하는 통화 펀드입니다. ■ SPA(Special Pricing Authorization). SPA를 통해 파트너가 판매되는 제품 또는 제품 그룹에 대한 특별 가격을 요청할 수 있습니다.
파트너	고객사에는 이 선택 리스트에 나타나도록 선택된 파트너 필드가 있어야 합니다.
음수 잔액 허용	이 확인란을 선택하면 펀드의 잔액이 음수가 될 수 있습니다. 예를 들어, 펀드의 잔액이 \$500인 경우 \$600 펀드 요청을 승인할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 펀드 승인자가 동일한 \$600 펀드 요청을 승인하려고 할 경우 Oracle CRM On Demand에서 음수 잔액이 허용되지 않음을 나타내는 메시지를 표시합니다. 필수 필드입니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
목표 금액	해당 펀드에 목표한 총 달러 금액입니다. 필수 필드입니다.
예금 총액	읽기 전용 필드입니다. [펀드 예금] 섹션에서 생성한 모든 펀드 예금의 합계입니다.
출금 총액	읽기 전용 필드입니다. [펀드 출금] 섹션에서 생성한 모든 펀드 출금액의 합계입니다. 펀드 클레임이 승인되면 자동으로 출금 레코드가 [펀드 출금] 섹션에 생성됩니다.
잔액	읽기 전용 필드입니다. 값: (예금 총액 - 출금 총액).
총 사전 승인	읽기 전용 필드입니다. 지정된 펀드에 대해 승인된 모든 펀드 요청의 합계입니다. 펀드 관리자가 펀드 요청을 승인하면 해당 값이 이 필드에 반영됩니다.
사전 승인 후 잔액	읽기 전용 필드입니다. 값: (예금 총액 - 사전 승인 총액).
펀드 통화	펀드의 통화입니다(예: 미국 달러 또는 유로). [통화] 선택기 아이콘을 사용하여 펀드의 통화를 선택합니다.
추가 정보	
담당자	펀드 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다.
설명	250자로 제한됩니다.

관련 정보

다음에서 펀드 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [펀드 \(페이지 460\)](#)
- [펀드 홈페이지 작업 \(페이지 460\)](#)
- [펀드 관리 \(페이지 462\)](#)

코스

코스는 특정 기술의 교육을 주목적으로 하는 잘 구성된 교육 프로그램입니다. 대부분의 회사, 특히 복잡한 제품이나 서비스를 취급하는 회사는 그들의 파트너와 전매업자가 적절한 교육을 통해 그들이 판매하는 것들을 잘 알고 있기를 원합니다. 따라서 코스는 회사가 자신들의 제품과 서비스에 대한 지식과 정보를 전파하기 위한 메커니즘으로 사용됩니다. 일반적으로 코스에서는 특정 제품 또는 제품군을 중점적으로 다루지만 일반적인 개념이나 원리를 다루는 경우도 있습니다. 코스는 이론과 실제 중 하나를 위주로 하거나(예: 실습, 연구 등) 둘 다 위주로 할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서는 코스가 특정 제품 또는 제품군과 연결될 수 있습니다. 마찬가지로 코스가 하나의 제품 카테고리나 여러 제품 카테고리나 연결되거나 어떤 제품 카테고리나도 연결되지 않을 수 있습니다. Oracle CRM On Demand의 표준 구성을 사용하면 기간, 수수료, 시작일, 종료일, 다른 코스에 대한 종속성 등 코스에 대한 여러 가지 기본 속성을 캡처할 수도 있습니다.

코스는 회사, 외주 교육 서비스 공급자 또는 둘 다에 의해 제공할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand를 사용하면 코스를 제공하는 타사 공급업체의 리스트를 정의하고 이 리스트를 파트너에게 게시할 수 있습니다. 코스가 게시되면 파트너 직원은 콘텐츠를 해당 코스에 등록할 수 있습니다.

코스 홈페이지 작업

[코스 홈페이지]는 코스를 관리하는 페이지입니다.

참고: [코스 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 회사 시스템 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

코스 생성

[최근 수정된 코스] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 코스를 생성할 수 있습니다. 코스 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [코스 필드 \(페이지 474\)](#)를 참조하십시오.

코스 리스트 작업

[코스 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 코스에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

코스 리스트	설명
전체 코스	담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 코스를 나열합니다.
최근 생성한 코스	사용자가 볼 수 있는 지난 30일 이내에 생성된 모든 코스입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 생성된 코스가 리스트에 가장 먼저 표시되는 역시간순입니다.

코스 리스트	설명
최근 수정한 코스	사용자가 볼 수 있는 지난 30일 이내에 수정된 모든 코스입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 수정된 코스가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
최근 소개한 코스	사용자가 볼 수 있는 지난 90일 이내에 도입된 모든 코스입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 도입된 코스가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
중지 예정 코스	사용자가 볼 수 있는 이후 90일 이내에 중지가 예정된 모든 코스입니다. 기본 정렬 순서는 가장 먼저 중지되는 코스가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 시간순입니다.
내 코스	사용자가 담당하고 있는 모든 코스입니다.
최근 생성된 내 코스	사용자가 담당하고 있는 지난 30일 이내에 생성된 모든 코스입니다.
최근 수정된 내 코스	사용자가 담당하고 있는 지난 30일 이내에 업데이트된 모든 코스입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 코스 보기

[최근 수정된 코스] 섹션에는 최근에 수정된 코스가 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

코스 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [코스 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 전체 코스
- 최근 생성한 코스
- 최근 수정한 코스
- 최근 소개한 코스
- 중지 예정 코스
- 내 코스
- 최근 생성된 내 코스
- 최근 수정된 내 코스

코스 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [코스 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.

- 2 [코스 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

코스 관리

코스를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증 연결 (페이지 488)
- 시험 및 인증에 코스 연결 (페이지 473)
- 다른 코스에 코스 연결 (페이지 473)
- 파트너에게 코스가 표시되도록 설정 (페이지 473)
- 코스 등록 (페이지 474)
- 코스 등록 레코드 갱신 (페이지 474)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 코스 연결

하나 이상의 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 코스를 연결할 수 있습니다. 코스가 하나의 제품이나 하나의 제품 카테고리에만 적합한 경우 [기본 제품] 또는 [기본 제품 카테고리] 필드에서 각각 적합한 값을 선택합니다. 그러나 하나의 솔루션, 둘 이상의 제품 또는 둘 이상의 제품 카테고리에 코스를 적용할 수 있는 경우에는 아래에 나와 있는 단계를 수행합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [코스 제품], [코스 제품 카테고리] 또는 [코스 솔루션] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 코스를 연결하려면

- 1 [코스 세부사항] 페이지의 [코스 제품], [코스 제품 카테고리] 또는 [코스 솔루션] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 제품(또는 제품 카테고리)을 지정하고 [저장]을 클릭합니다.
- 3 필요한 만큼 위의 단계를 반복하여 관계를 모두 정의합니다.

참고: 코스가 하나의 솔루션과 관련되어 있는지 아니면 여러 솔루션과 관련되어 있는지 여부에 관계없이 위의 단계에 따라 솔루션에 코스를 연결하십시오.

시험 및 인증에 코스 연결

일반적으로 코스가 끝나면 하나 이상의 시험이 치러집니다. 하나 이상의 시험을 성공적으로 통과하면 인증서를 받게 됩니다. 코스를 시험이나 인증 또는 둘 다에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 관리자가 코스 시험 또는 인증 코스 관련 정보 섹션을 세부사항 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

시험 및 인증에 코스를 연결하려면

- 1 코스 세부사항 페이지의 코스 시험 또는 인증 코스 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 시험 또는 인증을 적절하게 지정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.
- 4 위의 단계를 반복하여 시험 또는 인증 관계를 추가합니다.

다른 코스에 코스 연결

Oracle CRM On Demand에서는 한 코스를 다른 코스에 연결할 수 있습니다. 한 코스는 다른 코스의 전제 조건 코스, 다른 코스의 후속 코스 또는 다른 코스(대개 중지된 코스)의 대체 코스일 수 있습니다.

이 정보는 참고용으로만 제공되며, 주로 파트너에게 사용 가능한 코스와 이러한 코스 간의 종속 관계를 전체적으로 보여주는 데 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 컨택트가 코스에 등록할 때 이 섹션에 지정된 관계 요구사항을 강제로 적용하지 않습니다. 예를 들어, 코스 A에 대한 성공적인 등록이 코스 B에 등록하기 위한 전제 조건으로 정의될 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 이 전제 조건을 강제로 적용하지 않기 때문에 코스 A에 등록하지 않은 경우에도 코스 B에 등록하는 것이 가능합니다.

참고: 코스가 자신과 관련될 수 없도록 하려면 [관련 코스] 필드가 상위 페이지의 코스와 같으면 안 됩니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [관련 코스] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

다른 코스에 코스를 연결하려면

- 1 [코스 리스트] 페이지에서 다른 코스에 연결할 코스의 이름을 클릭합니다.
- 2 [코스 세부사항] 페이지의 [관련 코스] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [관련 코스 편집] 페이지에서 관련 코스와 관계 유형을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

파트너에게 코스가 표시되도록 설정

기본적으로 파트너에게는 코스가 표시되지 않습니다. 파트너에게 코스가 표시되도록 설정하려면 파트너 직원을 팀에 추가하고 이 팀을 코스 레코드에 연결합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [코스 팀] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

파트너에게 코스가 표시되도록 설정하려면

- 1 [코스 세부사항] 페이지의 [코스 팀] 섹션에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 2 코스 팀 편집 페이지에서 코스를 표시할 각 파트너 직원의 사용자 이름, 팀 역할 및 레코드 접근 권한을 지정합니다.

참고: 파트너 직원 팀 멤버에게는 읽기 전용 접근 권한을 부여하는 것이 좋습니다.

- 3 [저장]을 클릭합니다.

코스 등록

Oracle CRM On Demand를 통해 코스에 등록하여 특정 제품 또는 제품군과 관련된 일련의 기술을 향상시킬 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [코스 등록] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

코스에 등록하려면

- 1 [코스 리스트] 페이지에서 등록할 코스의 이름을 클릭합니다.
- 2 [코스 세부사항] 페이지의 [코스 등록] 섹션에서 [등록]을 클릭합니다.
- 3 [코스 등록 편집] 페이지에서 등록할 코스와 후보를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

참고: 몇 가지 제한 사항이 있지만 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 컨택트가 동일한 코스에 여러 번 등록할 수 있습니다. 완료되지 않은 등록을 완료하거나 재수강하기 위한 목적 등의 여러 가지 이유로 컨택트가 동일한 코스에 여러 번 등록할 수도 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 등록일과 레코드 담당자가 다르기만 하면 컨택트가 동일한 코스에 반복해서 등록할 수 있습니다.

코스 등록 레코드 갱신

적절한 접근 권한이 있는 사용자만 코스 등록 레코드를 업데이트할 수 있습니다. 기본적으로 채널 관리자와 같은 브랜드 담당자 역할만 등록 레코드의 [상태] 필드를 업데이트할 수 있습니다. 브랜드 담당자 역할과 파트너 역할은 그 밖의 모든 필드를 업데이트할 수 있습니다.

필요한 경우 회사 시스템 관리자는 기본 접근 권한 설정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [코스 등록] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

코스 등록 레코드를 업데이트하려면

- 1 [코스 세부사항] 페이지의 [코스 등록] 섹션에서 수정할 등록 레코드의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 필드를 적절하게 수정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

참고: [등록 상태] 필드에 기본적으로 사용할 수 있는 값은 [등록], [완료] 및 [미완료]이지만 사용자의 비즈니스 요구에 따라 이외의 다른 값도 사용할 수 있도록 수정할 수 있습니다.

코스 필드

[코스 편집] 페이지에서는 코스를 추가하거나 기존 코스의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [코스 편집] 페이지에는 코스에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [코스 리스트] 페이지와 [코스 세부사항] 페이지에서 코스를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 정보 섹션	
이름	코스의 이름입니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하므로 코스가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오. 이 필드는 필수 필드입니다.
유형	이 코스에 사용할 코스 유형입니다.
상태	[계획]이나 [사용 가능] 같은 코스의 상태입니다. 회사 시스템 관리자가 사용 가능한 상태 값을 수정할 수 있기 때문에 실제로는 이러한 값과 다른 값이 표시될 수도 있습니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
사용 가능 시작일	코스가 도입된 일자입니다. 이 필드는 몇 달 후에 코스를 도입할 예정이지만 도입 전에 파트너 공동체에 코스에 대해 알리고자 할 때 유용합니다. 이 필드에서는 이 코스를 코스 홈페이지의 [최근 도입된 코스] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
코스 ID	코스의 내부 식별자입니다. 일반적으로 이 식별자는 회사 내에서 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
기본 제품 카테고리	이 코스가 중점을 두는 기본 제품 카테고리의 이름입니다. 코스가 단일 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 코스가 여러 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [코스 제품 카테고리] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
기본 제품	코스가 중점을 두는 기본 제품입니다. 시험이 둘 이상의 제품을 위한 것일 경우 [제품] 관련 항목을 사용하여 제품 리스트를 캡처합니다. 코스가 단일 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 코스가 여러 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [코스 제품 카테고리] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
사용 가능 종료일	코스가 더 이상 제공되지 않을 예정인 일자입니다. 이 필드를 사용하여 파트너 공동체에 코스가 곧 중지될 것이라는 것을 알릴 수 있습니다. 이 필드에서는 이 코스를 코스 홈페이지의 [중지 예정 코스] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
코스 세부사항 섹션	
기간(시간)	코스 기간입니다.
코스 기간(일)	코스의 길이(일)입니다. 일반적으로 8시간 이상 걸리는 장기 코스는 여러 날에 걸쳐 제공됩니다.
형식	코스의 전달 형식을 나타냅니다.

필드	설명
매체	코스의 전달 매체를 나타냅니다.
외부 고유 ID	외부 시스템에 있는 코스의 고유 식별자입니다. 이 ID는 외부 시스템에서 데이터를 가져올 때 가져오려고 하는 코스가 이전에 가져온 적이 있는지 여부를 알아야 하는 경우에 필요합니다.
웹 사이트	코스에 대한 추가 정보가 포함된 페이지의 URL입니다. [웹 사이트] 필드는 코스 정보가 Oracle CRM On Demand가 아닌 다른 애플리케이션에서 저장 및 유지 관리되는 경우에 유용합니다.
통화	수수료 지불에 사용되는 통화입니다.
코스 수수료	코스를 수강하기 위해 지불하는 수수료입니다.
결제 옵션	신용 카드나 수표와 같은 코스 수수료를 지불하기 위해 사용하는 방법입니다. 이 필드는 단일 값 필드입니다. 따라서 여러 결제 옵션이 허용되는 경우 옵션을 드롭다운 리스트에서 값으로 정의합니다. (예: “수표 또는 신용 카드”, “현금 또는 신용 카드” 등)
컨такт 정보 섹션	
컨такт	코스의 기본 컨такт 담당자입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 이미 컨такт로 있는 경우에만 이 필드를 사용합니다.
컨такт: 이름	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨такт: 성	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 성입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨такт: 회사	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 회사입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨такт: 전자메일	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 전자메일 주소입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
이름	코스의 컨такт 담당자 이름입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
성	코스의 컨такт 담당자 성입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
회사	코스의 컨такт 담당자 회사입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전자메일	코스의 컨такт 담당자 전자메일 주소입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.

필드	설명
전화	코스의 컨택트 담당자 전화 번호입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
추가 정보	
담당자	코스 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	코스에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

코스 등록 필드

[코스 등록] 페이지에서는 코스에 등록할 수 있습니다. [코스 등록] 페이지에는 코스 등록에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 등록 정보	
코스	코스의 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
목표	코스에 등록하는 목표(있는 경우)입니다.
등록일	생성 중에 현재 시스템 일자로 기본 설정됩니다. 생성 중이나 후에 수정할 수 있습니다.
등록 상태	코스 등록의 현재 상태입니다. 미리 구성된 대로 이 값은 생성 중에 [등록]으로 기본 설정됩니다.
후보	코스에 참석할 후보의 이름입니다. Oracle CRM On Demand에 이미 정의된 컨택트 여야 합니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
등록 번호	일반적으로 등록 번호는 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
완료일	후보가 코스를 완료한 일자입니다.
코스 파트너	특정 코스에 등록 중인 후보가 속한 파트너 회사입니다.

필드	설명
추가 정보	
담당자	코스 등록의 현재 담당자입니다.
설명	코스 등록에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

시험

시험은 특정 기술 또는 기술 집합에 대한 사용자의 역량을 측정하기 위한 수단입니다. 일반적으로 시험은 코스를 완료한 사용자를 위한 다음 논리 단계로, 코스가 끝나면 하나 이상의 시험이 치러집니다. 즉, 코스를 완료한 사용자는 하나 이상의 시험을 치러야 합니다. 대부분의 회사는 최소 통과 스코어가 있는 모든 시험을 통과한 경우에만 코스가 성공적으로 완료된 것으로 간주합니다.

코스과 마찬가지로 시험은 하나 또는 여러 개의 제품 또는 제품 카테고리에 연결할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 특정 제품, 제품군 또는 제품 카테고리를 대상으로 하는 시험을 정의할 수 있습니다. 또한 코스에서 시험으로의 논리적인 진행을 정확하게 캡처할 수 있도록 시험을 하나 이상의 코스에 연결할 수도 있습니다.

일반적으로 회사 대신 공인된 테스트 서비스 제공자가 시험을 관리하기 때문에 Oracle CRM On Demand를 사용하면 특정 시험에 대해 이러한 타사 공급업체의 리스트를 정의할 수 있습니다. 또한 Oracle CRM On Demand를 사용하면 접근할 수 있는 모든 컨택트를 시험에 등록할 수 있습니다.

시험 홈페이지 작업

[시험 홈페이지]는 시험을 관리하는 페이지입니다.

참고: [시험 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 회사 시스템 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시험 생성

[최근 수정된 시험] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 시험을 생성할 수 있습니다. 시험 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [시험 필드 \(페이지 483\)](#)를 참조하십시오.

시험 리스트 작업

[시험 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 시험에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

시험 리스트	설명
모든 시험	담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 시험을 나열합니다.
최근 생성한 시험	사용자가 볼 수 있는 지난 30일 이내에 생성된 모든 시험입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 생성된 시험이 리스트에 가장 먼저 표시되는 역시간순입니다.

시험 리스트	설명
최근 수정한 시험	사용자가 볼 수 있는 지난 30일 이내에 수정된 모든 시험입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 수정된 시험이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
최근 소개한 시험	사용자가 볼 수 있는 지난 90일 이내에 도입된 모든 시험입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 도입된 시험이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
중지 예정 시험	사용자가 볼 수 있는 이후 90일 이내에 중지가 예정된 모든 시험입니다. 기본 정렬 순서는 가장 먼저 중지되는 시험이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 시간순입니다.
내 시험	사용자가 담당하고 있는 모든 시험입니다.
최근 생성된 내 시험	사용자가 담당하고 있는 지난 30일 이내에 생성된 모든 시험입니다.
최근 수정된 내 시험	사용자가 담당하고 있는 지난 30일 이내에 업데이트된 모든 시험입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 시험 보기

[최근 수정된 시험] 섹션에는 최근에 수정된 시험이 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

시험 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [시험 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 모든 시험
- 최근 생성한 시험
- 최근 수정한 시험
- 최근 소개한 시험
- 중지 예정 시험
- 내 시험
- 최근 생성된 내 시험
- 최근 수정된 내 시험

시험 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [시험 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.

- 2 [시험 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

시험 관리

시험을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 시험 연결 (페이지 480)
- 코스 및 인증에 시험 연결 (페이지 481)
- 다른 시험에 시험 연결 (페이지 481)
- 파트너에게 시험이 표시되도록 설정 (페이지 481)
- 시험 등록 (페이지 482)
- 시험 등록 레코드 갱신 (페이지 482)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 시험 연결

하나 이상의 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 시험을 연결할 수 있습니다. 시험이 하나의 제품이나 하나의 제품 카테고리에만 적합한 경우 [기본 제품] 또는 [기본 제품 카테고리] 필드에서 각각 적합한 값을 선택합니다. 그러나 하나의 솔루션, 둘 이상의 제품 또는 둘 이상의 제품 카테고리에 코스를 적용할 수 있는 경우에는 아래에 나와 있는 단계를 수행합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [시험 제품], [시험 제품 카테고리] 또는 [시험 솔루션] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 시험을 연결하려면

- 1 [시험 세부사항] 페이지의 [시험 제품], [시험 제품 카테고리] 또는 [시험 솔루션] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 제품(또는 제품 카테고리)을 지정하고 [저장]을 클릭합니다.
- 3 필요한 만큼 위의 단계를 반복하여 관계를 모두 정의합니다.

참고: 시험이 하나의 솔루션과 관련되어 있는지 아니면 여러 솔루션과 관련되어 있는지 여부에 관계없이 위의 단계에 따라 솔루션에 시험을 연결하십시오.

코스 및 인증에 시험 연결

일반적으로 하나 또는 여러 개의 시험은 인증 코스의 성공적인 완료를 나타냅니다. 하나 또는 여러 개의 시험을 성공적으로 통과하면 코스를 통과하거나 인증서를 받게 됩니다. 시험을 코스나 인증 또는 둘 다에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 관리자가 코스 시험 또는 인증 시험 관련 정보 섹션을 세부사항 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

코스 및 인증에 시험을 연결하려면

- 1 시험 세부사항 페이지의 코스 시험 또는 인증 시험 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 코스 또는 인증을 적절하게 지정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.
- 4 위의 단계를 반복하여 코스 또는 인증 관계를 추가합니다.

다른 시험에 시험 연결

Oracle CRM On Demand에서는 한 시험을 다른 시험에 연결할 수 있습니다. 한 시험은 다른 시험의 전제 조건 시험, 다른 시험의 후속 시험 또는 다른 시험(대개 중지된 시험)의 대체 시험일 수 있습니다.

이 정보는 참고용으로만 제공되며, 주로 파트너에게 사용 가능한 시험과 이러한 시험 간의 종속 관계를 전체적으로 보여주는 데 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 컨택트가 시험에 등록할 때 이 섹션에 지정된 관계 요구사항을 강제로 적용하지 않습니다. 예를 들어, 시험 A의 성공적인 완료 또는 통과가 시험 B에 등록하기 위한 전제 조건으로 정의될 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 이 전제 조건을 강제로 적용하지 않기 때문에 시험 A에 실패했거나 시험 A에 등록하지 않은 컨택트라도 시험 B에 등록할 수 있습니다.

참고: 시험이 자신과 관련될 수 없도록 하려면 [관련 시험] 필드가 상위 페이지의 시험과 같으면 안 됩니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [관련 시험] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

다른 시험에 시험을 연결하려면

- 1 [시험 리스트] 페이지에서 다른 시험에 연결할 시험의 이름을 클릭합니다.
- 2 [시험 세부사항] 페이지의 [관련 시험] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [관련 시험 편집] 페이지에서 관련 시험과 관계 유형을 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.

파트너에게 시험이 표시되도록 설정

기본적으로 파트너에게는 시험이 표시되지 않습니다. 파트너에게 시험이 표시되도록 설정하려면 파트너 직원을 팀에 추가하고 이 팀을 시험 레코드에 연결합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [시험 팀] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

파트너에게 시험이 표시되도록 설정하려면

- 1 [시험 세부사항] 페이지의 [시험 팀] 섹션에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 2 [시험 팀 편집] 페이지에서 시험이 표시되도록 설정할 각 파트너 직원의 사용자 이름, 팀 역할 및 레코드 접근 권한을 지정합니다.

참고: 파트너 직원 팀 멤버에게는 읽기 전용 접근 권한을 부여하는 것이 좋습니다.

- 3 [저장]을 클릭합니다.

시험 등록

Oracle CRM On Demand를 통해 시험에 등록하여 특정 제품 또는 제품군과 관련된 사용자의 기술을 증명할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [시험 등록] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

시험에 등록하려면

- 1 [시험 리스트] 페이지에서 등록할 시험의 이름을 클릭합니다.
- 2 [시험 세부사항] 페이지의 [시험 등록] 섹션에서 [등록]을 클릭합니다.
- 3 [시험 등록 편집] 페이지에서 등록할 시험과 후보를 선택합니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.

참고: 몇 가지 제한 사항이 있지만 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 연락처가 동일한 시험에 여러 번 등록할 수 있습니다. 이전 스코어를 향상하거나 실패한 시험을 통과하거나 만료된 스코어를 갱신하려는 등의 여러 이유로 연락처가 동일한 시험에 여러 번 등록할 수도 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 시험일과 레코드 담당자가 다르기만 하면 연락처가 동일한 시험에 반복해서 등록할 수 있습니다.

시험 등록 레코드 갱신

적절한 접근 권한이 있는 사용자만 시험 등록 레코드를 업데이트할 수 있습니다. 기본적으로 채널 관리자와 같은 브랜드 담당자 역할만 등록 레코드의 [상태] 필드를 업데이트할 수 있습니다. 브랜드 담당자 역할과 파트너 역할을 그 밖의 모든 필드를 업데이트할 수 있습니다.

필요한 경우 회사 시스템 관리자는 기본 접근 권한 설정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [시험 등록] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

시험 등록 레코드를 업데이트하려면

- 1 [시험 세부사항] 페이지의 [시험 등록] 섹션에서 수정할 등록 레코드의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 필드를 적절하게 수정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

참고: [등록 상태] 필드에 기본적으로 사용할 수 있는 값은 [등록], [통과] 및 [실패]이지만 사용자의 비즈니스 요구에 따라 이외의 다른 값도 사용할 수 있도록 수정할 수 있습니다.

시험 필드

[시험 편집] 페이지에서는 시험을 추가하거나 기존 시험의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [시험 편집] 페이지에는 시험에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [시험 리스트] 페이지와 [시험 세부사항] 페이지에서 시험을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 정보 섹션	
이름	시험의 이름입니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하므로 시험이 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오. 이 필드는 필수 필드입니다.
유형	이 시험에 사용할 시험 유형입니다.
상태	[계획]이나 [사용 가능] 같은 시험의 상태입니다. 회사 시스템 관리자가 사용 가능한 상태 값을 수정할 수 있기 때문에 실제로는 이러한 값과 다른 값이 표시될 수도 있습니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
사용 가능 시작일	시험이 도입된 일자입니다. 이 필드는 몇 달 후에 시험을 도입할 예정이지만 도입 전에 파트너 공동체에 시험에 대해 알리고자 할 때 유용합니다. 이 필드에서는 이 시험을 코스 홈페이지의 [최근 도입된 시험] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
시험 ID	시험의 내부 식별자입니다. 일반적으로 이 식별자는 회사 내에서 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
기본 제품 카테고리	이 시험이 중점을 두는 기본 제품 카테고리의 이름입니다. 시험이 단일 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 시험이 여러 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [시험 제품 카테고리] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
기본 제품	시험이 중점을 두는 기본 제품입니다. 시험이 둘 이상의 제품을 위한 것일 경우 [제품] 관련 항목을 사용하여 제품 리스트를 캡처합니다. 시험이 단일 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 시험이 여러 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [시험 제품 카테고리] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
사용 가능 종료일	시험이 더 이상 제공되지 않을 예정인 일자입니다. 이 필드를 사용하여 파트너 공동체에 시험이 곧 중지될 것이라는 것을 알릴 수 있습니다. 이 필드에서는 이 시험을 시험 홈페이지의 [중지 예정 시험] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
시험 세부사항 섹션	
질문 수	시험에 포함된 전체 질문 수입니다.

필드	설명
허용된 시간(분)	시험을 칠 때 허용되는 총 시간(분)입니다.
최대 스코어	시험에서 달성할 수 있는 최대 가능 스코어입니다.
합격 스코어	시험을 통과하기 위해 달성해야 하는 최소 스코어입니다.
유효 기간(월)	시험 스코어의 유효 기간(월)입니다.
웹 사이트	시험에 대한 추가 정보가 포함된 페이지의 URL입니다. [웹 사이트] 필드는 시험 정보가 Oracle CRM On Demand가 아닌 다른 애플리케이션에서 저장 및 유지 관리되는 경우에 유용합니다.
형식	시험의 전달 형식을 나타냅니다.
매체	시험의 전달 매체를 나타냅니다.
등급 지정 방법	시험의 등급을 지정하는 방법입니다.
통화	수수료 지불에 사용되는 통화입니다.
시험 수수료	시험을 치기 위해 지불하는 수수료입니다.
결제 옵션	신용 카드나 수표와 같은 시험 수수료를 지불하기 위해 사용하는 방법입니다. 이 필드는 단일 값 필드입니다. 따라서 여러 결제 옵션이 허용되는 경우 옵션을 드롭다운 리스트에서 값으로 정의합니다. (예: “수표 또는 신용 카드”, “현금 또는 신용 카드” 등)
컨택트 정보 섹션	
컨택트	시험의 기본 컨택트 담당자를 선택합니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 이미 컨택트로 있는 경우에만 이 필드를 사용합니다.
컨택트: 이름	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 이름입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨택트: 성	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 성입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨택트: 회사	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 회사입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
컨택트: 전자메일	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 전자메일 주소입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 채워진 값은 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 합니다.
이름	시험의 컨택트 담당자 이름입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.

필드	설명
성	시험의 연락처 담당자 성입니다. 연락처 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
회사	시험의 연락처 담당자 회사입니다. 연락처 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전자메일	시험의 연락처 담당자 전자메일 주소입니다. 연락처 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전화	시험의 연락처 담당자 전화 번호입니다. 연락처 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
추가 정보	
담당자	시험 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	시험에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

시험 등록 필드

[시험 등록] 페이지에서는 시험에 등록할 수 있습니다. [시험 등록] 페이지에는 시험 등록에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 등록 정보	
시험	시험의 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
목표	시험에 등록하는 목표(있는 경우)입니다.
등록일	생성 중에 현재 시스템 일자로 기본 설정됩니다. 생성 중이나 후에 수정할 수 있습니다.
등록 상태	시험 등록의 현재 상태입니다.
시험 파트너	후보가 등록 중인 특정 시험을 관리하는 파트너 회사입니다.

필드	설명
스코어 만료일	스코어나 등급이 만료될 일자입니다.
후보	시험을 칠 후보의 이름입니다. Oracle CRM On Demand에 이미 정의된 컨택트여야 합니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
등록 번호	일반적으로 등록 번호는 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
완료일	후보가 시험을 완료한 일자입니다.
달성 스코어	시험에서 달성한 수치화된 스코어(있는 경우)입니다.
달성 등급	시험에서 달성한 서신 등급(있는 경우)입니다.
시험일	시험이 치러지는 일자입니다.
추가 정보	
담당자	시험 등록의 현재 담당자입니다.
설명	시험 등록에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

인증

인증은 특정 기술 집합에 대한 사용자의 역량을 증명하는 수단입니다. 시험은 사용자의 역량을 측정하는 반면에 인증은 사용자가 역량을 갖췄음을 확인합니다. 일반적으로 인증은 사용자가 하나 이상의 시험을 통과한 후에 부여됩니다. 따라서 인증은 코스와 시험의 다음 논리 단계로 간주될 수 있습니다.

꼭 그렇지는 않지만 일반적으로 인증에는 만료일이 연결됩니다. 즉, 인증서가 있는 사용자는 정의된 기간 동안에만 인증되고 그 후에는 인증을 다시 신청해야 합니다. 인증에 만료일이 있는 것은 일반적으로 인증 회사에서 인증 대상 기술이 개선 예정이거나 더 이상 사용되지 않을 것으로 예상하기 때문입니다.

제품에 연결할 수도 있고 연결하지 않을 수도 있는 코스나 시험과 달리 인증은 거의 항상 특정 제품 또는 제품군에 대해 부여되어야 합니다. Oracle CRM On Demand에서는 인증서를 코스, 시험, 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 연결할 수 있지만 반드시 연결해야 하는 것은 아닙니다. 즉, 필요에 따라 적절하게 연결하면 됩니다. 경우에 따라 코스, 시험, 제품, 제품 카테고리 및 솔루션 중 어느 것에도 연결되지 않은 인증을 정의할 수도 있습니다.

인증 홈페이지 작업

[인증 홈페이지]는 인증을 관리하는 페이지입니다.

참고: [인증 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 회사 시스템 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

인증 생성

[최근 수정된 인증] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 인증을 생성할 수 있습니다. 인증 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [인증 필드 \(페이지 491\)](#)를 참조하십시오.

인증 리스트 작업

[인증 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 인증에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

인증 리스트	설명
전체 인증	담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 인증을 나열합니다.
최근 생성한 인증	사용자가 볼 수 있는 인증 중 이전 30일 안에 생성된 모든 인증입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 생성된 인증이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
최근 수정한 인증	사용자가 볼 수 있는 인증 중 이전 30일 안에 수정된 모든 인증입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 수정된 인증이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
최근 소개한 인증	사용자가 볼 수 있는 인증 중 이전 90일 안에 도입된 모든 인증입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 도입된 인증이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
중지 예정 인증	사용자가 볼 수 있는 인증 중 이후 90일 안에 중지가 예정된 모든 인증입니다. 기본 정렬 순서는 가장 먼저 중지되는 인증이 리스트에 가장 먼저 표시되도록 시간순입니다.
내 인증	사용자가 담당하고 있는 모든 인증입니다.
최근 생성된 내 인증	사용자가 담당하고 있는 인증 중 이전 30일 안에 생성된 모든 인증입니다.
최근 수정된 내 인증	사용자가 담당하고 있는 인증 중 이전 30일 안에 업데이트된 모든 인증입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 인증 보기

[최근 수정된 인증] 섹션에는 최근에 수정된 인증이 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

인증 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [인증 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 전체 인증
- 최근 생성한 인증
- 최근 수정한 인증
- 최근 소개한 인증
- 중지 예정 인증
- 내 인증
- 최근 생성된 내 인증
- 최근 수정된 내 인증

인증 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [인증 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [인증 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

인증 관리

인증을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증 연결 (페이지 488)
- 시험 및 코스에 인증 연결 (페이지 489)
- 다른 인증에 인증 연결 (페이지 489)
- 파트너에게 인증이 표시되도록 설정 (페이지 490)
- 인증 요청 (페이지 490)
- 인증 요청 레코드 갱신 (페이지 490)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증 연결

하나 이상의 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증을 연결할 수 있습니다. 인증이 하나의 제품이나 하나의 제품 카테고리에만 적합한 경우 [기본 제품] 또는 [기본 제품 카테고리] 필드에서 각각 적합한 값을 선택합니다. 그러나 하나 이상의 솔루션, 둘 이상의 제품 또는 둘 이상의 제품 카테고리에 인증을 적용할 수 있는 경우에는 아래에 나와 있는 단계를 수행합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인증 제품], [인증 제품 카테고리] 또는 [인증 솔루션] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증을 연결하려면

- 1 [인증 세부사항] 페이지의 [인증 제품], [인증 제품 카테고리] 또는 [인증 솔루션] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 제품, 제품 카테고리 또는 솔루션을 지정하고 [저장]을 클릭합니다.
- 3 필요한 만큼 위의 단계를 반복하여 관계를 모두 정의합니다.

참고: 인증이 하나의 솔루션과 관련되어 있는지 아니면 여러 솔루션과 관련되어 있는지 여부에 관계없이 위의 단계에 따라 솔루션에 인증을 연결하십시오.

시험 및 코스에 인증 연결

일반적으로 인증을 받으려면 하나 이상의 코스를 수강해야 합니다. 이러한 코스가 끝나면 하나 이상의 시험이 치러집니다. 하나 이상의 시험을 성공적으로 통과하면 인증서를 받게 됩니다. 인증을 시험이나 코스 또는 둘 다에 연결할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인증 시험] 또는 [인증 코스] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

시험 및 코스에 인증을 연결하려면

- 1 [인증 세부사항] 페이지의 [인증 시험] 또는 [인증 코스] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 시험 또는 코스를 적절하게 지정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.
- 4 위의 단계를 반복하여 시험 또는 코스 관계를 추가합니다.

다른 인증에 인증 연결

Oracle CRM On Demand에서는 한 인증을 다른 인증에 연결할 수 있습니다. 한 인증은 다른 인증의 전제 조건 인증, 다른 인증의 후속 인증 또는 다른 인증(대개 중지된 인증)의 대체 인증일 수 있습니다.

이 정보는 참고용으로만 제공되며, 주로 파트너에게 사용 가능한 인증과 이러한 인증 간의 종속 관계를 전체적으로 보여주는 데 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 인증을 부여할 때 이 섹션에 지정된 관계 요구사항을 강제로 적용하지 않습니다. 예를 들어, 인증 A의 보유가 인증 B를 받기 위한 전제 조건으로 정의될 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 이 전제 조건을 강제로 적용하지 않기 때문에 인증 A를 보유하고 있지 않은 컨택트에게 인증 B를 부여하는 것이 가능합니다.

참고: 인증이 자체적으로 관련될 수 없도록 하려면 [관련 인증] 필드를 상위 레코드의 인증과 달리해야 합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [관련 인증] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

다른 인증에 인증을 연결하려면

- 1 [인증 리스트] 페이지에서 다른 인증에 연결할 인증의 이름을 클릭합니다.
- 2 [인증 세부사항] 페이지의 [관련 인증] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [관련 인증 편집] 페이지에서 관련 인증과 관계 유형을 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

파트너에게 인증이 표시되도록 설정

기본적으로 파트너에게는 인증이 표시되지 않습니다. 파트너에게 인증이 표시되도록 설정하려면 파트너 직원을 팀에 추가하고 이 팀을 인증 레코드에 연결합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인증 팀] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

파트너에게 인증이 표시되도록 설정하려면

- 1 [인증 세부사항] 페이지의 [인증 팀] 섹션에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 2 [인증 팀 편집] 페이지에서 인증을 표시할 각 파트너 직원의 사용자 이름, 팀 역할 및 레코드 접근 권한을 지정합니다.

참고: 파트너 직원 팀 멤버에게는 읽기 전용 접근 권한을 부여하는 것이 좋습니다.

- 3 [저장]을 클릭합니다.

인증 요청

Oracle CRM On Demand를 사용하여 특정 제품 또는 제품군에 대한 인증을 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인증 요청] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

인증을 요청하려면

- 1 [인증 리스트] 페이지에서 요청할 인증의 이름을 클릭합니다.
- 2 [인증 세부사항] 페이지의 [인증 요청] 섹션에서 [인증 요청]을 클릭합니다.
- 3 [인증 요청 편집] 페이지에서 인증과 인증 후보를 선택한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

참고: 동일한 연락처에 대해 인증을 여러 번 요청할 수 있습니다. 이는 기존 인증이 만료되었거나 이전 요청이 거부되어 연락처가 동일한 인증을 여러 번 요청해야 할 수 있기 때문입니다. 따라서 Oracle CRM On Demand에서는 요청일이 다르기만 하면 동일한 연락처가 동일한 인증을 여러 번 요청할 수 있습니다.

인증 요청 레코드 갱신

적절한 접근 권한이 있는 사용자만 인증 요청 레코드를 업데이트할 수 있습니다. 기본적으로 채널 관리자와 같은 브랜드 담당자 역할만 요청 레코드의 [상태] 필드를 업데이트할 수 있습니다. 브랜드 담당자 역할과 파트너 역할은 그 밖의 모든 필드를 업데이트할 수 있습니다.

필요한 경우 회사 시스템 관리자는 기본 접근 권한 설정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인증 요청] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

인증 요청 레코드를 업데이트하려면

- 1 [인증 세부사항] 페이지의 [인증 요청] 섹션에서 수정할 요청 레코드의 [편집] 링크를 클릭합니다.

2 필드를 적절하게 수정합니다.

3 [저장]을 클릭합니다.

참고: [인증 상태] 필드에 기본적으로 사용할 수 있는 값은 [요청], [부여] 및 [거부]이지만 그러나 이 리스트는 완전히 구성 가능하며 회사 관리자가 비즈니스 요구사항에 맞춰 수정할 수 있습니다.

인증 필드

[인증 편집] 페이지에서는 인증을 추가하거나 기존 인증의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [인증 편집] 페이지에는 인증에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [인증 리스트] 페이지와 [인증 세부사항] 페이지에서 인증을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 정보 섹션	
이름	인증의 이름입니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하므로 인증이 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오. 필수 필드입니다.
유형	이 인증에 사용할 인증 유형입니다.
상태	[계획]이나 [사용 가능] 같은 인증의 상태입니다. 회사 시스템 관리자가 사용 가능한 상태 값을 수정할 수 있기 때문에 실제로는 이러한 값과 다른 값이 표시될 수도 있습니다. 필수 필드입니다.
사용 가능 시작일	인증 요청이 가능하게 되는 일자입니다. 이 필드에서는 이 인증을 인증 홈페이지의 [최근 도입된 인증] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
인증 ID	인증의 내부 식별자입니다. 일반적으로 이 식별자는 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
기본 제품 카테고리	컨택트가 성공적으로 인증을 취득한 기본 제품 카테고리의 이름입니다. 단일 제품 카테고리에 대한 인증에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 여러 제품 카테고리에 대해 동일한 인증이 적절한 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 인증 제품 카테고리 관련 항목 섹션을 사용합니다.
기본 제품	파트너 회사가 성공적으로 인증을 취득한 기본 제품의 이름입니다. 인증이 단일 제품에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 여러 제품에 대해 동등한 인증이 적절한 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 인증 제품 관련 항목 섹션을 사용합니다.
사용 가능 종료일	인증이 더 이상 제공되지 않을 일자입니다. 이 필드에서는 이 인증을 인증 홈페이지의 [중지 예정 인증] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
인증 세부사항 섹션	

필드	설명
유효 기간(월)	컨택트에 부여된 인증의 유효 기간(월)입니다. 이 필드는 정보 제공만을 것이므로 Oracle CRM On Demand에서는 부여된 인증의 유효 기간을 자동으로 설정하지 않습니다.
갱신 가능	컨택트에 부여된 인증을 갱신할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
웹 사이트	인증에 대한 추가 정보가 포함된 페이지의 URL입니다. [웹 사이트] 필드는 인증 정보가 Oracle CRM On Demand가 아닌 다른 애플리케이션에서 저장 및 유지 관리되는 경우에 유용합니다.
통화	수수료 지불에 사용되는 통화입니다.
인증 수수료	인증을 부여하기 위해 지불하는 수수료입니다.
결제 옵션	신용 카드나 수표와 같이 인증 수수료를 지불하기 위해 사용하는 방법입니다. 이 필드는 단일 값 필드이지만 “수표 또는 신용 카드”, “현금 또는 신용 카드” 등과 같은 복수 지불 옵션이 허용될 수도 있습니다.
컨택트 정보 섹션	
컨택트	인증의 컨택트입니다.
컨택트: 이름	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 이름입니다. 이 필드는 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨택트: 성	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 성입니다. 이 필드는 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨택트: 고객사	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 고객사 이름입니다. 이 필드는 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨택트: 전자메일	[컨택트] 필드에서 선택한 컨택트의 전자메일 주소입니다. 이 필드는 [컨택트] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
이름	인증의 컨택트 담당자 이름입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
성	인증의 컨택트 담당자 성입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
회사	인증의 컨택트 담당자 회사입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전자메일	인증의 컨택트 담당자 전자메일 주소입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.

필드	설명
전화	인증의 컨택트 담당자 전화 번호입니다. 컨택트 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
추가 정보	
담당자	인증 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	인증 레코드에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

인증 요청 필드

[인증 요청] 페이지에서는 인증을 요청할 수 있습니다. [인증 요청] 페이지에는 인증 요청에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 요청 정보	
인증	생성 중인 인증 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
목표	인증을 요청하는 목표(있는 경우)입니다.
요청일	요청된 인증의 일자입니다. 생성 중에 현재 시스템 일자로 기본 설정됩니다. 생성 중이나 후에 수정할 수 있습니다.
인증 번호	인증 번호입니다. 일반적으로 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
갱신 가능	부여된 인증이 갱신 가능한지 여부를 나타냅니다.
후보	인증을 요청하는 후보의 이름입니다. Oracle CRM On Demand에 이미 정의된 컨택트여야 합니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
인증일	후보에게 인증이 부여된 일자입니다.
인증 상태	인증 요청의 현재 상태입니다.

필드	설명
만료일	부여된 인증이 만료되는 일자입니다.
추가 정보	
담당자	인증 요청 레코드의 현재 담당자입니다.
설명	인증 요청 레코드에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

인가

인가는 파트너 회사가 특정 제품을 판매하거나 만족스러운 서비스 품질을 제공할 수 있는 능력이나 역량을 보유하고 있음을 증명하는 것입니다. 인증이 개인에게 부여되는 반면 인가는 파트너 회사에 부여됩니다. 몇 가지 요구 사항을 충족한 파트너 회사에는 인가가 부여됩니다. 일반적으로 이러한 요구 사항에는 직원 명부에 등재된 직원 중 최소한 몇 명 이상이 특정 인증을 가지고 있어야 한다는 사전 정의된 내용이 포함됩니다. 따라서 인가는 어떤 면에서 인증의 모음이며 코스, 시험, 인증 다음에 이어지는 논리적 단계입니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가를 연결할 수 있습니다. 다른 인가에 연결할 수도 있습니다.

인가 홈페이지 작업

[인가 홈페이지]는 인가를 관리하는 페이지입니다.

참고: [인가 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 회사 시스템 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

인가 생성

[최근 수정된 인가] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 인가를 생성할 수 있습니다. 인가 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [인가 필드 \(페이지 498\)](#)를 참조하십시오.

인가 리스트 작업

[인가 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 인가에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

인가 리스트	설명
전체 인가	담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 인가를 나열합니다.
최근 생성한 인가	사용자가 볼 수 있는 인가 중 이전 30일 안에 생성된 모든 인가입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 생성된 인가가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
최근 수정한 인가	사용자가 볼 수 있는 인가 중 이전 30일 안에 수정된 모든 인가입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 수정된 인가가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.

인가 리스트	설명
최근 소개한 인가	사용자가 볼 수 있는 인가 중 이전 90일 안에 도입된 모든 인가입니다. 기본 정렬 순서는 최근에 도입된 인가가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 역시간순입니다.
중지 예정 인가	사용자가 볼 수 있는 인가 중 이후 90일 안에 중지가 예정된 모든 인가입니다. 기본 정렬 순서는 가장 먼저 중지되는 인가가 리스트에 가장 먼저 표시되도록 시간순입니다.
내 인가	사용자가 담당하고 있는 모든 인가입니다.
최근 생성된 내 인가	사용자가 담당하고 있는 인가 중 이전 30일 안에 생성된 모든 인가입니다.
최근 수정된 내 인가	사용자가 담당하고 있는 인가 중 이전 30일 안에 업데이트된 모든 인가입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 인가 보기

[최근 수정된 인가] 섹션에는 최근에 수정된 인가가 표시됩니다.

전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다.

인가 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [인가 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 전체 인가
- 최근 생성한 인가
- 최근 수정한 인가
- 최근 소개한 인가
- 중지 예정 인가
- 내 인가
- 최근 생성된 내 인가
- 최근 수정된 내 인가

인가 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [인가 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [인가 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.

3 [저장]을 클릭합니다.

인가 관리

인가를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가 연결 (페이지 496)
- 다른 인가에 인가 연결 (페이지 496)
- 인가에 대한 인증 요구 사항 기록 (페이지 497)
- 파트너에게 인가가 표시되도록 설정 (페이지 497)
- 인가 요청 (페이지 498)
- 인가 요청 레코드 갱신 (페이지 498)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 첨부파일 관련 작업 (페이지 159)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가 연결

하나 이상의 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가를 연결할 수 있습니다. 인가가 하나의 제품이나 하나의 제품 카테고리에만 적합한 경우 [기본 제품] 또는 [기본 제품 카테고리] 필드에서 각각 적합한 값을 선택합니다. 그러나 하나 이상의 솔루션, 둘 이상의 제품 또는 둘 이상의 제품 카테고리에 인가를 적용할 수 있는 경우에는 아래에 나와 있는 단계를 수행합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인가 제품], [인가 제품 카테고리] 또는 [인가 솔루션] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가를 연결하려면

- 1 [인가 세부사항] 페이지의 [인가 제품], [인가 제품 카테고리] 또는 [인가 솔루션] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 2 [편집] 페이지에서 제품, 제품 카테고리 또는 솔루션을 지정하고 [저장]을 클릭합니다.
- 3 필요한 만큼 위의 단계를 반복하여 관계를 모두 정의합니다.

참고: 인가가 하나의 솔루션과 관련되어 있는지 아니면 여러 솔루션과 관련되어 있는지 여부에 관계없이 위의 단계에 따라 솔루션에 인가를 연결하십시오.

다른 인가에 인가 연결

Oracle CRM On Demand에서는 한 인가를 다른 인가에 연결할 수 있습니다. 한 인가는 다른 인가의 전제 조건 인가, 다른 인가의 후속 인가 또는 다른 인가(대개 중지된 인가)의 대체 인가일 수 있습니다.

이 정보는 참고용으로만 제공되며, 주로 파트너에게 사용 가능한 인가와 이러한 인가 간의 종속 관계를 전체적으로 보여주는 데 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 인가를 부여할 때 이 섹션에 지정된 관계 요구사항을 강제로 적용하지 않습니다. 예를 들어, 인가 A의 보유가 인가 B를 받기 위한 전제 조건으로 정의될 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 이 전제 조건을 강제로 적용하지 않기 때문에 인가 A를 보유하고 있지 않은 파트너 회사에게 인가 B를 부여하는 것이 가능합니다.

참고: 인가가 자신과 관련될 수 없도록 하려면 [관련 인가] 필드가 상위 레코드의 인가와 같으면 안 됩니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [관련 인가] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

다른 인가에 인가를 연결하려면

- 1 [인가 리스트] 페이지에서 다른 인가에 연결할 인가의 이름을 클릭합니다.
- 2 [인가 세부사항] 페이지의 [관련 인가] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [관련 인가 편집] 페이지에서 관련 인가와 관계 유형을 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다.

인가에 대한 인증 요구 사항 기록

인가는 파트너 회사가 제품이나 서비스를 제공할 수 있는 능력이나 역량을 보유하고 있음을 증명하는 것입니다. Oracle CRM On Demand에서는 인가에 대한 인증 요구사항을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 파트너 회사가 이 인가를 받기 위해서는 직원의 10%가 적절한 인증을 가지고 있어야 하며 이 인원이 최소한 2명 이상이어야 한다고 설정할 수 있습니다. 즉, 회사 직원 명부에 40명의 기술 직원이 있을 경우 최소한 4명의 직원이 적절한 인증을 가지고 있어야 합니다. 직원이 15명뿐일 경우에는 최소한 2명의 직원이 적절한 인증을 가지고 있어야 합니다.

Oracle CRM On Demand에서는 인가를 부여할 때 이 섹션에 지정된 인증 요구사항을 강제로 적용하지 않습니다. 이 정보는 정보 제공 목적으로만 캡처되며, 주로 파트너에게 인가 요구 사항을 알려주는 데 사용됩니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인가 인증] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

인가에 대한 인증 요구 사항을 기록하려면

- 1 [인가 리스트] 페이지에서 인증 요구 사항을 기록할 인가의 이름을 클릭합니다.
- 2 [인가 세부사항] 페이지의 [인가 인증] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [인증] Picklist에서 적절한 인증을 선택합니다.
- 4 [인증 수] 필드에서 이 인증을 가지고 있어야 하는 최소 직원 수로 정의할 숫자를 입력합니다.
- 5 [인증된 직원 비율] 필드에서 이 인증을 가지고 있어야 하는 직원의 최소 비율로 정의할 비율을 입력한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

파트너에게 인가가 표시되도록 설정

기본적으로 파트너에게는 인가가 표시되지 않습니다. 파트너에게 인가가 표시되도록 설정하려면 파트너 직원을 팀에 추가하고 이 팀을 인가 레코드에 연결합니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인가 팀] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

파트너에게 인가가 표시되도록 설정하려면

- 1 [인가 세부사항] 페이지의 [인가 팀] 섹션에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 2 [인가 팀 편집] 페이지에서 인가를 표시할 각 파트너 직원의 사용자 이름, 팀 역할 및 레코드 접근 권한을 지정합니다.

참고: 파트너 직원 팀 멤버에게는 읽기 전용 접근 권한을 부여하는 것이 좋습니다.

- 3 [저장]을 클릭합니다.

인가 요청

사용자 회사가 인가 요구 사항을 충족하는 경우 파트너 회사로부터 인가를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인가 요청] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

인가를 요청하려면

- 1 [인가 리스트] 페이지에서 요청할 인가의 이름을 클릭합니다.
- 2 [인가 세부사항] 페이지의 [인가 요청] 섹션에서 [인가 요청]을 클릭합니다.
- 3 [인가 요청 편집] 페이지에서 인가와 파트너를 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다.

참고: 기존 인가가 만료되었거나 이전 요청이 거부되어 파트너 회사가 동일한 인가를 여러 번 요청해야 할 수도 있습니다. 따라서 Oracle CRM On Demand에서는 요청일이 다르기만 하면 동일한 파트너 회사가 동일한 인가를 여러 번 요청할 수 있습니다.

인가 요청 레코드 갱신

적절한 접근 권한이 있는 사용자만 인가 요청 레코드를 업데이트할 수 있습니다. 기본적으로 채널 관리자와 같은 브랜드 담당자 역할만 요청 레코드의 [상태] 필드를 업데이트할 수 있습니다. 브랜드 담당자 역할과 파트너 역할은 그 밖의 모든 필드를 업데이트할 수 있습니다.

필요한 경우 회사 시스템 관리자는 기본 접근 권한 설정을 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에.

회사 시스템 관리자가 [인가 요청] 관련 정보 섹션을 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있게 설정해야 합니다. 이 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 표시되지 않을 경우 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 이 관련 정보 섹션을 표시되는 관련 정보 섹션으로 추가합니다.

인가 요청 레코드를 업데이트하려면

- 1 [인가 세부사항] 페이지의 [인가 요청] 섹션에서 수정할 요청 레코드의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 필드를 적절하게 수정합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

참고: [인가 상태] 필드에 기본적으로 사용할 수 있는 값은 [요청], [수여] 및 [거부]이지만 그러나 이 리스트는 완전히 구성 가능하며 회사 관리자가 비즈니스 요구사항에 맞춰 수정할 수 있습니다.

인가 필드

[인가 편집] 페이지에서는 인가를 추가하거나 기존 인가의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [인가 편집] 페이지에는 인가에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [인가 리스트] 페이지와 [인가 세부사항] 페이지에서 인가를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다. 관리자는 인가에 필드를 추가할 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 정보 섹션	
이름	인가의 이름입니다. 이 필드는 대/소문자를 구분하므로 중복 인가가 생성되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오. 이 필드는 필수 필드입니다.
유형	이 인가에 사용할 인가 유형입니다.
상태	[계획]이나 [사용 가능] 같은 인가의 상태입니다. 회사 시스템 관리자가 사용 가능한 상태 필드 값을 수정할 수 있기 때문에 실제로는 이러한 값과 다른 값이 표시될 수도 있습니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
사용 가능 시작일	인가를 사용할 수 있게 되는 일자입니다. 이 필드에서는 이 인가를 인가 홈페이지의 [최근 도입된 인가] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
인가 ID	인가의 내부 식별자입니다. 일반적으로 이 식별자는 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
기본 제품 카테고리	파트너 회사가 성공적으로 인가를 취득한 기본 제품 카테고리의 이름입니다. 인가가 단일 제품 카테고리에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 인가가 여러 제품 카테고리 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [인가 제품 카테고리] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
기본 제품	파트너 회사가 성공적으로 인가를 취득한 기본 제품의 이름입니다. 인가가 단일 제품에 중점을 두는 경우에만 이 필드를 사용합니다. 인가가 여러 제품에 중점을 두는 경우에는 이 필드를 비워 두고 대신 [인가 제품] 관련 항목 섹션을 사용합니다.
사용 가능 종료일	인가를 더 이상 사용할 수 없게 되는 일자입니다. 이 필드에서는 이 인가를 인가 홈페이지의 [중지 예정 인증] 리스트에 표시할지 여부도 지정할 수 있습니다.
인가 세부사항 섹션	
유효 기간(월)	파트너 회사에 부여된 인가의 유효 기간(월)입니다.
갱신 가능	파트너 회사에 부여된 인가를 갱신할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
웹 사이트	인가에 대한 추가 정보가 포함된 페이지의 URL입니다. [웹 사이트] 필드는 인가 정보가 Oracle CRM On Demand가 아닌 다른 애플리케이션에서 저장 및 유지 관리되는 경우에 유용합니다.
통화	수수료 지불에 사용되는 통화입니다.

필드	설명
인가 수수료	인가를 부여하기 위해 지불하는 수수료입니다.
결제 옵션	신용 카드나 수표와 같은 인가 내역을 지불하기 위해 사용하는 방법입니다. 이 필드는 단일 값 필드입니다. “수표 또는 신용 카드”, “현금 또는 신용 카드” 등과 같은 복수 지불 옵션이 허용될 수도 있습니다.
컨такт 정보 섹션	
컨такт	인가의 기본 컨такт 담당자를 선택합니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 이미 컨такт로 있는 경우에만 이 필드를 사용합니다.
컨такт: 이름	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 이름입니다. 이 필드는 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨такт: 성	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 성입니다. 이 필드는 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨такт: 고객사	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 고객사 이름입니다. 이 필드는 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
컨такт: 전자메일	[컨такт] 필드에서 선택한 컨такт의 전자메일 주소입니다. 이 필드는 [컨такт] 필드에서 선택한 값을 기반으로 자동으로 채워집니다.
이름	인가의 컨такт 담당자 이름입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
성	인가의 컨такт 담당자 성입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
회사	인가의 컨такт 담당자 회사 이름입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전자메일	인가의 컨такт 담당자 전자메일 주소입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
전화	인가의 컨такт 담당자 전화 번호입니다. 컨такт 담당자가 Oracle CRM On Demand에 아직 정의되어 있지 않은 경우에만 이 필드를 사용합니다.
추가 정보	
담당자	인가 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부 사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

필드	설명
설명	인가 레코드에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

인가 요청 필드

[인가 요청] 페이지에서는 인가를 요청할 수 있습니다. [인가 요청] 페이지에는 인가 요청에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 요청 정보	
인가	요청 중인 인가 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
목표	인가를 요청하는 목표(있는 경우)입니다.
요청일	요청된 인가의 일자입니다. 생성 중에 현재 시스템 일자로 기본 설정됩니다. 생성 중이나 후에 수정할 수 있습니다.
인가 번호	인가 번호입니다. 일반적으로 고유하지만 Oracle CRM On Demand에서 고유를 강요하는 것은 아닙니다.
갱신 가능	부여된 인가가 갱신 가능한지 여부를 나타냅니다.
파트너	인가를 요청하는 파트너 회사의 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
인가일	파트너 회사에 인가가 부여된 일자입니다.
인가 상태	인가 요청의 현재 상태입니다.
만료일	부여된 인가가 만료되는 일자입니다.
추가 정보	
담당자	인가 요청 레코드의 현재 담당자입니다.
설명	인가 요청에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

9

생명 과학

Oracle CRM On Demand에서는 생명 과학 정보 및 제약 판매 프로세스 관리를 위해 다양한 레코드 유형을 제공합니다.

다음 탭은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 사용할 수 있습니다.

이벤트. 이러한 페이지를 사용하여 교육 이벤트나 고객 이벤트와 같은 이벤트 및 해당 이벤트의 초대받은 사람을 관리합니다.

컨택트 지역 면허. 이 페이지에서는 지역 또는 기타 관할 의사 면허의 세부사항을 기록하고 영업 담당자가 사용한 샘플의 서명을 검증할 수 있습니다.

재고 기간. 이 페이지에서는 중간 감사 카운트, 최종 감사 카운트, 조정 등을 수행하기 위해 계획 및 평가 척도에 맞게 판매 조직을 구성할 수 있습니다.

샘플 트랜잭션. 이 페이지에서는 여러 유형의 샘플 트랜잭션(전송, 승인, 조정 및 상환)을 생성, 업데이트 및 추적하고 샘플 트랜잭션 및 관련 트랜잭션 항목을 삭제할 수 있습니다.

할당. 이 페이지에서는 최종 사용자에게 샘플을 할당하고 샘플 제품을 배포할 수 있는 기간 및 샘플 제품 수량을 추적할 수 있습니다.

샘플 로트. 이 페이지에서는 샘플 제품의 로트 번호를 추적할 수 있습니다.

샘플 권리 한계. 이 페이지에서는 샘플 제품에 대한 권리 한계를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

메시징 계획. 이 페이지에서는 메시징 계획(영업 사용자를 위해 개인 컴퓨터 또는 태블릿 컴퓨터를 사용하여 제공되는 프레젠테이션)을 관리할 수 있습니다.

메시징 계획 항목. 이 페이지에서는 메시징 계획을 구성하는 항목을 지정할 수 있습니다.

메시징 계획 항목 관계. 이 페이지에서는 기본 메시징 계획 항목을 지원하기 위해 선택적 정보를 제공할 프레젠테이션 항목을 지정할 수 있습니다.

차단된 제품. 이 페이지를 사용하여 특정 제품이 특정 컨택트에 대해 차단되도록 지정합니다.

HCP 컨택트 할당. 이러한 페이지를 사용하여 건강 관리 전문가에 연결된 할당을 생성, 업데이트 및 삭제합니다.

생명 과학 프로세스

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition을 사용하여 다음 태스크를 수행할 수 있습니다.

이벤트 추적

[이벤트] 페이지를 사용하여 교육 이벤트와 같은 이벤트를 계획하고 추적할 수 있습니다. 이벤트는 고객의 사무실에서 진행되는 점심식사 겸 간단한 회의일 수도 있고 회사에 대한 세미나나 전국 영업 회의와 같이 복잡한 이벤트일 수도 있습니다. 이벤트 계획 및 추적에 대한 자세한 내용은 [이벤트 \(페이지 506\)](#)를 참조하십시오.

비즈니스 계획

[비즈니스 계획] 페이지에서는 제약 산업의 비즈니스 계획 활동에 대한 기초를 제공합니다. 고객사, 컨택트 및 제품에 대한 목표(goal) 및 목표(objective)를 설정할 수 있습니다. 이러한 목표(goal) 및 목표(objective)를 장기 전

략적 계획, 단기 목표, 계층적 고객사 계획, 주요 의견 리더 계획 또는 브랜드 계획에 연결할 수 있습니다. 비즈니스 계획 관리에 대한 자세한 내용은 [비즈니스 계획 \(페이지 361\)](#)을 참조하십시오.

컨택트 및 고객사 세부사항 캡처 및 판매 통화 계획

[컨택트 세부사항] 및 [고객사 세부사항] 페이지의 통화 활동 부분을 사용하여 판매 통화에 대한 세부 정보를 캡처하고 저장할 수 있습니다. 이 페이지에서는 통화 활동 리스트를 제공하고 컨택트 또는 고객사에 대한 통화 내역을 표시합니다. [컨택트] 페이지 사용에 대한 자세한 내용은 [컨택트 \(페이지 280\)](#)를 참조하십시오. [고객사] 페이지 사용에 대한 자세한 내용은 [고객사 \(페이지 259\)](#) 및 [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)을 참조하십시오.

판매 통화 계획

영업 담당자는 관련 컨택트 및 고객사 관계를 검토하여 고객사에 대해 사전 통화 계획 태스크를 수행할 수 있습니다. 컨택트의 통화 가능 시간과 유효한 의료 면허를 검토할 수도 있습니다. 이 계획을 통해 영업 대표는 다음을 확인할 수 있습니다.

- 설명할 제품
- 사용할 샘플 또는 판촉 항목 수
- 판매 통화를 완료하기 위해 캡처할 서명의 소유자

이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#), [통화 가능 시간 추적 \(페이지 294\)](#), [컨택트 지역 면허 \(페이지 512\)](#) 및 [대량 통화 계획 \(페이지 210\)](#)을 참조하십시오.

고객 정보를 캡처하여 규제 기관 지침 충족

고객 방문에 대해 다음 정보를 캡처할 수 있습니다.

- 제품 자세히 보기
- 고객에게 사용한 샘플
- 고객이 요청한 샘플
- 고객에게 사용한 판촉 또는 교육 항목
- 설명한 메시징 계획
- 메시지 응답
- 캡처한 고객 서명

이 정보는 일반적으로 FDA 및 다른 국가에서 이와 유사한 기관의 규제를 충족하는 데 필요합니다. 컨택트 세부사항 레코드의 [통화 활동 리스트] 페이지에 이 정보를 저장할 수 있습니다. [활동] 페이지에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)
- [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)
- [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)

샘플 관리

샘플 관리자는 영업 대표를 위해 재고 기간, 할당 레코드 및 샘플 재고 레코드 생성 등의 비즈니스 프로세스를 수행할 수 있습니다. 영업 담당자는 샘플 관리자가 요청한 대로 재고 감사 보고서를 생성할 수 있으며 재고 기간을 마감하거나 조정할 수 있습니다. 또한 영업 대표는 재고를 조정하고, 샘플을 진출 및 전입하고, 샘플을 사용할 수 있으며, 이 경우 상환 트랜잭션이 생성됩니다. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 [샘플 관리 \(페이지 515\)](#)를 참조하십시오.

고객 프레젠테이션 관리

영업 및 마케팅 조직은 멀티미디어 또는 그래픽 파일 내용을 관리하고, 메시징 계획을 생성하고, 이러한 메시징 계획을 현장 판매 조직에 배포할 수 있습니다. 그런 다음 영업 조직은 고객에게 맞춤형 프레젠테이션을 제공하는 동시에 고객 응답과 관련된 척도를 자동으로 캡처할 수 있습니다. 이러한 척도는 분석을 위해 마케팅 조직에 전달됩니다. 오프라인 클라이언트 애플리케이션에는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition을 사용합니다. 클라이언트는 고객에게 프레젠테이션을 수행하고 고객 응답의 척도를 캡처하는 데 필요합니다. 프레젠테이션 내용과 메시징 계획을 관리하려면 일종의 영업 프레젠테이션 소프트웨어인 PCD(Personalized Content Delivery)

를 사용합니다. PCD에 대한 자세한 내용은 PCD(Personalized content Delivery) (참조 [PCD\(Personalized content Delivery\)](#) 페이지 587)를 참조하십시오.

분석 관리

계약 회사 내의 영업 대표, 마케팅 조직, 관리 팀(management team) 또는 관리 팀(administrative team)은 분석에서 세부 분석 보고서를 생성할 수 있습니다. 통화 내역, 이벤트 및 PCD에 있는 분석 컴포넌트를 사용하면 이러한 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 영역에서 분석을 관리할 수 있습니다. 분석 사용에 대한 자세한 내용은 [분석 시작 \(페이지 786\)](#)을 참조하십시오.

통합 이벤트 및 워크플로 규칙 생성

통합 이벤트는 다음 생명 과학 레코드 유형과 생명 과학 관련 레코드 유형에 대해 지원됩니다.

- 활동
- 비즈니스 계획
- 캠페인
- 컨택트 지역 면허
- 이벤트
- 펀드
- 펀드 요청
- HCP 컨택트 할당
- 재고 기간
- MDF 요청
- 메시징 계획
- 목표
- 주문
- 샘플 재고
- 샘플 로트
- 샘플 요청
- 샘플 요청 항목
- 샘플 트랜잭션
- 트랜잭션 항목

통합 이벤트와 워크플로 규칙에 대한 자세한 내용은 [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#) 및 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

활동 평가 수행

회사 관리자가 활동 평가 스크립트를 설정한 경우 고객사 또는 컨택트의 태스크, 약속, 통화 또는 계획된 통화에 대한 평가를 수행할 수 있습니다. 평가에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 설정 \(페이지 1790\)](#) 및 [활동 평가 스크립트 사용 \(페이지 223\)](#)을 참조하십시오.

생명 과학 레코드 유형에 장부 추가

장부는 다음 생명 과학 레코드 유형과 생명 과학 관련 레코드 유형에 대해 지원됩니다.

- 할당
- 비즈니스 계획
- 이벤트
- HCP 컨택트 할당
- 재고 감사 보고서
- 재고 기간
- 목표
- 샘플 로트

■ 샘플 트랜잭션

[장부] 선택기에서 각 레코드 유형에 대해 기본적으로 사용자에게 표시되는 장부를 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 \(페이지 1323\)](#)을 참조하십시오. 일반적인 장부에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

이벤트

[이벤트] 페이지를 사용하여 교육 세미나, 토론회 또는 고객 애플리케이션 이벤트와 같은 이벤트를 계획 및 추적합니다. 이벤트는 고객의 사무실에서 진행되는 점심식사 겸 간단한 회의일 수도 있고 세미나, 전국 영업 회의와 같이 복잡한 이벤트일 수도 있습니다.

참고: 이벤트 및 관련 초대받은 사람 레코드 유형은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과(와) 함께 제공되지만 해당 회사가 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition을(를) 사용하는 회사가 아닌 경우에도 Oracle CRM On Demand Customer Care에서 이 레코드 유형을 회사에 맞게 설정하도록 요청할 수 있습니다. 탭을 표시할 수 있는 권한은 회사 관리자에게 있습니다. 직무에 이벤트 추적 권한이 없을 경우 설정에서 [이벤트] 탭이 제외될 수 있습니다.

이벤트 홈페이지 작업

[이벤트 홈페이지]는 이벤트를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [이벤트 홈페이지]의 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

이벤트 생성

[내가 최근 확인한 이벤트] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 이벤트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [이벤트 필드 \(페이지 510\)](#)를 참조하십시오.

이벤트 리스트 작업

[이벤트 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 이벤트에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

이벤트 리스트	필터
전체 이벤트	이벤트 이름이 알파벳순(사전순)으로 정렬된 의료 이벤트
이번달 전체 이벤트	상태가 활성화, 진행 중 또는 계획인 이번 달의 의료 이벤트
전체 현재 이벤트	다음 두 조건을 충족하는 이벤트: ■ 상태가 활성화, 진행 중 또는 계획인 의료 이벤트 ■ 시작일 범위가 오늘을 기준으로 30일 전에서 60일 후에 해당하는 의료 이벤트
최근 생성한 이벤트	생성일로 정렬된 의료 이벤트
최근 수정한 이벤트	수정일로 정렬된 의료 이벤트
내 이벤트	담당자 필드에 사용자의 이름이 있는 의료 이벤트

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 이벤트 보기

[최근 수정된 내 이벤트] 섹션에는 가장 최근에 수정한 이벤트가 표시됩니다.

이벤트 관련 태스크 보기

[이벤트 관련 태스크] 섹션에는 사용자에게 할당된 태스크가 종료일, 우선 순위 순서로 정렬되어 표시되며, 다음 정보도 표시됩니다.

- **만기일.** 사용자 또는 시스템 관리자가 설정한 태스크 만기일입니다.
- **화살표.** 1-상, 2-중, 3-하와 같이 사용자나 관리자가 설정한 태스크의 우선순위를 화살표로 표시한 것으로, 태스크의 우선 순위가 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 높은 우선 순위, 화살표 없음은 중간 우선 순위, 아래쪽 화살표는 낮은 우선 순위를 나타냅니다.

참고: 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하는 경우(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) 회사 관리자가 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 Oracle CRM On Demand에서는 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 회사 관리자가 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 회사 관리자가 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. [우선 순위] 필드와 같은 선택 리스트 기본값을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

- **제목.** 태스크의 제목입니다. 링크를 클릭하면 태스크를 검토할 수 있습니다.
- **이벤트.** 태스크와 연결된 이벤트입니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

이벤트 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 [이벤트 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 이벤트 관련 태스크
- 최근 생성한 이벤트
- 최근 수정한 이벤트
- 최근 생성된 내 이벤트
- 최근 수정된 내 이벤트
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [이벤트 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

이벤트 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [이벤트 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [이벤트 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 페이지에 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

이벤트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [이벤트 \(페이지 506\)](#)
- [이벤트 관리 \(페이지 508\)](#)
- [이벤트 필드 \(페이지 510\)](#)

이벤트 관리

이벤트 및 초대받은 사람 관리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [이벤트 초대받은 사람 추적 \(참조 \[Tracking Invitees to Events\]\(#\) 페이지 508\)](#)
- [이벤트 및 약속 동기화 정보 \(페이지 223\)](#)

참고: 이벤트 기능은 Oracle CRM On Demand의 표준 버전에 포함되지 않으므로 사용자 회사에 사용하지 못할 수 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)
- [레코드 소유권 이전 \(페이지 143\)](#)
- [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)
- [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

이벤트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [이벤트 \(페이지 506\)](#)
- [이벤트 필드 \(페이지 510\)](#)
- [이벤트 홈페이지 작업 \(페이지 506\)](#)

Tracking Invitees to Events

You can take the following actions with invitees:

- Track the invitees to an event by their signatures, for example, to confirm the invitee's attendance at a trade show event and store feedback about the event invitation.
- Add an unlimited number of invitees to an event. However, the maximum number of invitees that you can add at one time is 145. That is, you can add an unlimited number of invitees, but in groups of up to 145 individuals.
- Add a single invitee or multiple invitees to an event from an Event Detail page. You can also add a single contact as an invitee for an event from a Contact Detail page.

You can also optionally associate accounts, leads, and opportunities, with events, if your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout.

To track invitees to an event (from an Event record)

- 1 Select the Event record.

For instructions on selecting events, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).

- 2 On the Event Details page, scroll to the Invitees section.

NOTE: To add the Invitees section to the Detail page layout, see Changing Your Detail Page Layout (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720).

- 3 On the Invitees title bar, add invitees by doing one of the following:

- Click New to add a single invitee to the event at one time.
- Click Add to add up to five invitees to the event at one time.
- Click List Add to add more than five invitees to the event at one time.

NOTE: If you plan to use the Event record in the Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales application, then do not click List Add to add invitees because the modification tracking required for synchronization is not supported for this record type. Click Add or New instead. Clicking Add or New opens different Invitees Detail pages that enable you to update either single Invitee records or up to five Invitee records at one time. Clicking List Add opens a Contact Search window that enables you to select more than five contacts as invitees at one time.

- 4 If you clicked New or Add, complete or update the following information on the Invitees Detail page:
 - a In the Contact Name field, click the Lookup icon to select an existing contact to add as an invitee. (This is a required field.)
The event name defaults to the event name from the Event Detail page.
 - b In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. The default status is set to Pending. (This is a required field.)
 - c Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
 - d Save the Invitees record.

NOTE: Depending on whether you click New or Add on the Invitees title bar, you open different Invitees Detail pages that allow you to update either single Invitee records or multiple Invitee records at one time.

- 5 If you clicked List Add, then select all the contacts that you want to add as invitees in the Contact Search window, and after you have finished your selections, click OK.

NOTE: You can filter your search by using Books, and you can search by account name, contact type, last name, and first name. You can also add new contacts from the Search window by clicking New. If you must update any of the default values for the Invitee fields of the Invitee records that are created, then edit them by using inline editing on the Event Detail page, or use the Invitee Detail page.

- 6 On the Event Detail page, update the fields as required.

For information on the Event fields, see Event Fields (참조 [이벤트 필드](#) 페이지 510).

- 7 If invitees to the event are required to provide their signatures, for example, to confirm their attendance to the event, and if your administrator has set up the Signed Status field on the Invitee page layout, then you can check the status of this field in each of the Invitee records.

After a signature is obtained, an external application such as Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales validates and sets the Signed Status field through Web services. After this field has been set, you cannot clear it using the Oracle CRM On Demand UI. To view additional details for the signature such as the contact name, or the date and time of the signature capture, you must view the signature related item record for the contact record corresponding to the invitee.

- 8 If your administrator makes the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event related information sections available in your Event Detail page layout, then you can click Add in the relevant related information section to add accounts, or leads, or opportunities that are targeted for the event.

You can remove any of the invitees, accounts, leads, or opportunities that are in place in the related information item sections, as required, by clicking the Delete link in the record-level menu. You can also view the invitee, account event, lead event, and opportunity event records by clicking View in the record-level menu.

NOTE: You cannot create new accounts, leads, or opportunities in the related information item sections. Your administrator can also set up event records as related information items for account, lead, or opportunity records so that you can view all the events in which an account, lead, or opportunity participates.

- 9 Save the Event record.
- 10 (Optional) For any Event record, you can create a new Invitee record from an Invitee Detail page as follows:
 - a In the Event record, go to the Invitees section and select View from the drop-down list for an Invitee record.
 - b On the Invitee Detail page, click New and complete the fields for the new Invitee record.
 - c Click Save to save the new Invitee record.

Oracle CRM On Demand returns you to the Detail page for the first Invitee listed in the Invitees section. To view the new Invitee record that you created, go back to the Event Detail page. The newly created Invitee record is listed in the Invitees section.

To track invitees to an event (from a Contact record)

- 1 Select the Contact record.
For instructions on selecting contacts, see Finding Records (참조 [레코드 찾기](#) 페이지 74).
- 2 On the Contact Detail page, scroll to the Event section.
NOTE: To add the Event section to the Detail page layout, see Changing Your Detail Page Layout (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720).
- 3 On the Event title bar, click New to add a single invitee to the event.
On the Invitees edit page, the contact name defaults to the contact from the Contact Detail page.
- 4 In the Invitee Status field, select the invitee's status from the drop-down list. (This is a required field.)
The default status is set to Pending.
- 5 Use the Events lookup selector to choose an event for the invitee. (This is a required field.)
- 6 Add the information for the Session Details and Comments fields, as required.
- 7 Save the Invitees record.

Oracle CRM On Demand lists the contact as an invitee under the Invitees section on the Event Detail page, and lists the event under the Event section on the Contact Detail page.

이벤트 필드

[이벤트 편집] 페이지에서는 이벤트를 추가하거나 기존 이벤트의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [이벤트 편집] 페이지에는 이벤트에 사용 가능한 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
이벤트 세부 정보	
이름	이벤트 이름을 150자까지 입력합니다. 필수 입력 필드입니다.
위치	100자로 제한됩니다.
시작일	기본값은 현재 날짜 및 시간입니다. 필수 입력 필드입니다.
종료일	기본값은 현재 날짜 및 시간에서 한 시간 후입니다. 필수 입력 필드입니다.
확인일	초대받은 사람에게 이벤트에 대한 확인을 전송하는 대상 날짜입니다.
상태	이벤트의 상태입니다. 기본값은 [활성], [취소], [완료], [진행 중], [비활성], [계획]입니다.
유형	이벤트 유형입니다. 30자로 제한됩니다. 기본값은 CD_ROM 프레젠테이션, 협의, 병원 표시, 저널 클럽, 점심 식사 및 학습, 회의, 라운드, 세미나, 토론회, 박람회입니다.
예산	예산 금액을 나타내며 사용자가 지정한 통화로 표시됩니다. 기본값은 시스템 통화로 설정됩니다. 관리자는 [활성 통화] 필드를 사용하여 통화를 설정합니다. 사용하려는 경우 회사 관리자가 [이벤트] 페이지 레이아웃에 이 필드를 추가해야 합니다. 페이지 레이아웃에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)를 참조하십시오.
최대 수강인원	이벤트 초대받은 사람 최대 인원 수를 나타냅니다.
제품	이벤트 동안 강조하려는 제품입니다. 제품 또는 제품 카테고리 중 하나만 선택할 수 있습니다. 제품을 추가하려면 회사의 시스템 관리자가 [관리]로 이동하여 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
제품 카테고리	이벤트 동안 강조하려는 제품 카테고리입니다. 제품 또는 제품 카테고리 중 하나만 선택할 수 있습니다. 제품 카테고리를 추가하려면 회사의 시스템 관리자가 [관리]로 이동하여 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
CME 이수 학점	이 이벤트의 CME(Continuing Medical Education) 이수 학점 수입니다. 참고: 관리자는 지속적인 교육 학점을 CE Credit으로 지칭하는 등 더 일반적인 이름을 사용하여 이 필드를 사용자정의할 수 있습니다.
추가 정보	

필드	설명
담당자	이벤트 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
담당자 성명	이벤트 레코드 담당자입니다.
이벤트 목표	500자로 제한됩니다. 필수 입력 필드입니다.
설명	250자로 제한됩니다.
세션 세부사항	세션에 대한 세부사항입니다. 500자로 제한됩니다.
담당자 성명	이벤트 레코드 담당자입니다.
수정	이 이벤트를 마지막으로 수정한 사용자와 일자입니다.

관련 정보

이벤트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [이벤트 \(페이지 506\)](#)
- [이벤트 홈페이지 작업 \(페이지 506\)](#)
- [이벤트 관리 \(페이지 508\)](#)

컨택트 지역 면허

[컨택트 지역 면허] 페이지에서는 컨택트에 대한 컨택트 지역 면허를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

*컨택트 지역 면허*는 지역 또는 기타 관할 의사 면허의 세부사항을 기록하며 영업 담당자(예: 제약 영업 담당자)가 컨택트(예: 의사)에 대해 사용한 샘플의 서명을 검증하는 데 사용됩니다. 의사는 항상 각 지역에 대해 하나의 유효한 활성 면허만 보유합니다. 특정 관할의 의사 면허를 갱신할 수 있습니다. 미국이 아닌 국가에서 구현하는 경우 [주] 필드는 필수가 아닙니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 컨택트 지역 면허 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [컨택트 지역 면허] 탭이 제외될 수 있습니다.

컨택트 지역 면허 홈페이지 작업

[컨택트 지역 면허 홈페이지]는 컨택트 지역 면허 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [컨택트 지역 면허 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

컨택트 지역 면허 생성

[최근 수정된 컨택트 지역 면허] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 컨택트 지역 면허를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [컨택트 지역 면허 필드 \(페이지 514\)](#)를 참조하십시오.

컨택트 지역 면허 리스트 작업

[컨택트 지역 면허 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 컨택트 지역 면허에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

컨택트 지역 면허 리스트	필터
전체 컨택트 지역 면허	컨택트 지역 면허 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 컨택트 지역 면허입니다.
최근 수정된 컨택트 지역 면허	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 컨택트 지역 면허입니다(수정 일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 컨택트 지역 면허 보기

[최근 수정된 컨택트 지역 면허] 섹션에는 가장 최근에 수정한 컨택트 지역 면허가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

컨택트 지역 면허 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [컨택트 지역 면허 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 컨택트 지역 면허
- 최근 수정된 컨택트 지역 면허
- 최근 생성한 내 컨택트 지역 면허
- 최근 수정한 내 컨택트 지역 면허
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [컨택트 지역 면허 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

컨택트 지역 면허 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [컨택트 지역 면허 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [컨택트 지역 면허 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

컨택트 지역 면허 관리

컨택트 지역 면허를 관리하는 단계별 절차는 다음 항목을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)

- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

컨택트 지역 면허 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [컨택트 지역 면허 \(페이지 512\)](#)
- [컨택트 지역 면허 홈페이지 작업 \(페이지 512\)](#)
- [컨택트 지역 면허 필드 \(페이지 514\)](#)

컨택트 지역 면허 필드

[컨택트 지역 면허 편집] 페이지에서는 컨택트 지역 면허를 추가하거나 기존 컨택트 지역 면허의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [컨택트 지역 면허 편집] 페이지에는 컨택트 지역 면허에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [컨택트 지역 면허 리스트] 페이지와 [컨택트 지역 면허 세부사항] 페이지에서 컨택트 지역 면허를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사의 시스템 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명되어 있는 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 컨택트 지역 면허 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
컨택트	이 지역 면허 레코드의 컨택트로, 일반적으로 의사 또는 계약 담당자입니다. [검색] 아이콘을 클릭하여 컨택트를 선택합니다. 필수 필드입니다.
면허 번호	컨택트의 면허 번호입니다(예: PS4231732). 필수 필드입니다.
시/도	면허 번호와 연결된 미국의 주 또는 관할 지역입니다. 선택 리스트를 사용하여 주를 선택합니다(예: 뉴저지의 경우 <i>NJ</i> 선택). 참고: 관할 지역이 미국이 아닌 경우에는 필수 필드가 아닙니다.
만료일	면허가 만료되는 일자(MM/DD/YYYY)입니다(예: 10/31/2009). 달력 아이콘을 사용하여 만료일을 선택합니다.
상태	면허 상태로, [활성] 또는 [비활성]일 수 있습니다. ■ 활성. 지역 면허가 검증된 경우 이 필드를 활성으로 설정합니다. ■ 비활성. 지역 면허가 더 이상 필요하지 않을 경우 이 필드를 비활성으로 설정합니다.

관련 정보

컨택트 지역 면허와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [컨택트 지역 면허 \(페이지 512\)](#)

- [컨택트 지역 면허 홈페이지 작업 \(페이지 512\)](#)
- [컨택트 지역 면허 관리 \(페이지 513\)](#)
- [유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 \(페이지 1804\)](#)

샘플 관리

대부분의 주요 제약 제조업자는 일반적인 현장 영업 활동의 일부로 건강 관리 전문가에게 무료 샘플을 제공합니다. 미국에서 샘플 배포는 FDA에 의해 규제되며 적어도 1년에 한 번은 조정되어야 합니다. 이 항목에서는 Oracle CRM On Demand 샘플 관리를 사용하여 샘플 및 재고 항목의 재고를 전자 방식으로 관리 및 유지하는 방법에 대해 설명합니다. 관리자는 샘플 재고를 설정 및 유지 관리하고 샘플 배달, 전송, 수신, 불일치, 조정 및 재고 수를 모니터링할 수 있습니다. 최종 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 샘플 관리를 사용하여 샘플 재고를 전자 방식으로 추적하고, 샘플 전송을 생성하고, 샘플 전송 수신을 승인하고, 조정을 위해 재고 잔고를 조정합니다.

Oracle CRM On Demand의 샘플 관리를 통해 샘플 관리자와 영업 담당자는 조직의 각 수준에서 샘플 사용을 측정 및 모니터링할 수 있습니다. 샘플 관리자 및 최종 사용자 태스크의 차이에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

샘플 관리 시나리오

이 항목에서는 건강 관리 전문가에게 샘플을 배포하는 영업 담당자(최종 사용자) 및 샘플 관리자가 수행하는 프로세스의 한 가지 예를 제공합니다. 사용자 회사는 비즈니스 요구 사항에 따라 다른 프로세스를 따를 수 있습니다.

제약 회사에 시장에 출시할 새 제품이 있습니다. 샘플 재고를 설정하기 위해 샘플 관리자가 데이터베이스에 제품을 추가하고, 로트 번호를 연결하고, 영업 담당자에게 샘플을 할당하고, 현장의 영업 담당자와 관리자에게 샘플을 전송합니다. 그런 다음 영업 담당자가 지역 내 의사를 방문하고 새 샘플을 사용합니다. 한 달 후에 각 영업 담당자가 분사별로 자신의 재고를 조정해야 합니다. 영업 담당자는 먼저 각 재고 레코드의 최종 개수를 제공하며 새 재고 기간이 시작됩니다. 영업 담당자는 조정을 실행하는 동안 재고가 일치하지 않음을 발견합니다. 필요한 조정 작업을 수행한 후 영업 담당자가 조정에 성공하고 재고를 [완료] 및 [조정됨]으로 표시합니다.

이 시나리오에서 샘플 관리자는 회사의 샘플 재고를 확인하고 규제 기관의 규칙과 지침을 준수하도록 합니다. 이 역할에서는 마스터 샘플 재고를 설정한 다음 각 최종 사용자에게 샘플을 전송하는 권한이 샘플 관리자에게 있습니다. 최종 사용자가 발송을 받으면 재고 수신 또는 승인을 제출합니다. Oracle CRM On Demand에서는 수신된 샘플을 재고 수에 자동으로 입력합니다.

이 시나리오에서 영업 담당자, 영업 담당자의 관리자 및 샘플 관리자는 발송된 수량과 수신된 수량의 불일치를 모니터링할 수 있습니다.

관리자 절차

샘플 관리자가 Oracle CRM On Demand에서 다음 태스크를 수행하려면 샘플 관리에 관리자 권한이 있어야 합니다.

- 샘플을 제품으로 정의하고 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에 추가합니다. 회사 제품 설정에 대한 자세한 내용은 [콘텐츠 관리 \(페이지 1779\)](#)를 참조하십시오.
- 조직에서 로트 번호를 사용하여 샘플을 추적하는 경우 로트 번호를 정의하고 로트 번호를 샘플 제품에 연결합니다. 자세한 내용은 [샘플 로트 \(페이지 571\)](#)를 참조하십시오.
- 샘플 재고를 설정합니다. 샘플 재고의 각 레코드는 샘플 사용 처리를 위해 자격 심사 중으로 분류된 제품에 대한 정보를 영업 담당자에게 제공합니다. 자세한 내용은 [샘플 재고 \(페이지 524\)](#)를 참조하십시오.
- 할당을 설정하고 영업 담당자에게 샘플을 할당합니다. 할당 레코드에 따라 영업 담당자가 샘플 사용 방문을 실행할 때 개인 병원, 병원 또는 의사 컨택트에게 배포할 수 있도록 샘플 제품이 제공되는 기간이 결정됩니다. 할당 레코드에서는 샘플과 연결된 제한(예: 방문 중에 사용할 수 있는 최대 수량)도 정의합니다. 자세한 내용은 [할당 \(페이지 563\)](#)을 참조하십시오.

샘플 관리 스키마가 특정 HCP(건강 관리 전문가)에서 제품 차단을 지원하거나 건강 관리 전문가에게 제공되는 특정 제품의 수량 제한을 지원할 경우 할당에 대한 자세한 내용은 [HCP 컨택트 할당 \(페이지 568\)](#) 또는 차단 제품s (참조 [차단된 제품](#) 페이지 618)을 참조하십시오.

- 샘플 또는 판촉 항목의 이동을 추적할 수 있는 정의된 기간인 재고 기간을 설정합니다. 관리자 및 영업 담당자는 재고 기간 내의 전체 초기 카운트, 중간 감사 카운트, 최종 감사 카운트, 보고 및 조정을 수행합니다. 자세한 내용은 [재고 기간 \(페이지 516\)](#)을 참조하십시오.
- 현장의 최종 사용자에게 샘플을 전송합니다. 자세한 내용은 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#)을 참조하십시오.
- 샘플 활동을 모니터링합니다. 모니터링할 활동에는 샘플 사용, 직원과 본사 간의 샘플 전송, 사용자 재고 수 계산 및 재고 조정이 포함됩니다. 자세한 내용은 [샘플 활동 모니터링 \(페이지 556\)](#)을 참조하십시오.
- 전자 서명을 확인합니다. 전자 서명은 영업 담당자가 캡처하고 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에 저장됩니다. 서명에 대한 자세한 내용은 [전자 서명 확인 \(페이지 554\)](#)을 참조하십시오.

일반 사용자 절차

최종 사용자는 건강 관리 전문가에게 샘플을 배포하는 영업 담당자이며 다음 태스크를 수행합니다.

- 샘플 재고(즉, 샘플 전송)의 수신을 승인합니다. 자세한 내용은 샘플 재고의 수신 승인 (참조 [샘플 재고 수신 승인](#) 페이지 525)을 참조하십시오.
- 다른 최종 사용자에게 샘플을 전송하거나 다시 본사로 전송합니다. 영업 담당자는 서로 샘플을 교환하고 샘플 (예: 만료된 샘플)을 본사로 반품할 수 있습니다. 자세한 내용은 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#)을 참조하십시오.
- 고객에 대한 영업 방문 중에 샘플을 사용합니다. 자세한 내용은 영업 방문 중 샘플 사용 (참조 [판매 통화 중 샘플 사용](#) 페이지 538)을 참조하십시오.
- 사용된 샘플의 전자 서명을 캡처합니다. 영업 담당자가 캡처한 전자 서명은 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에 업로드됩니다. 서명에 대한 자세한 내용은 [전자 서명 정보 \(페이지 553\)](#)를 참조하십시오.
- 필요한 경우 중간 재고 수를 계산합니다. 자세한 내용은 [중간 재고 수 요청 \(페이지 521\)](#)을 참조하십시오.
- 필요한 경우 재고 기간을 마감합니다. 자세한 내용은 [재고 기간 마감 \(페이지 522\)](#)을 참조하십시오.
- 재고를 조정하고 기타 트랜잭션을 제출하여 재고 레코드의 불일치를 고렙니다. 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 조정 \(페이지 535\)](#), [손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성 \(페이지 536\)](#), [상환 트랜잭션 보기 \(페이지 537\)](#)를 참조하십시오.
- 필요한 경우 재고를 조정합니다. 자세한 내용은 [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#)를 참조하십시오.

샘플 관리 요구 사항

관리자와 최종 사용자에게 적용되는 요구 사항은 다음과 같습니다.

- **관리자.** Oracle CRM On Demand에서 샘플을 관리하려면 관리자가 먼저 제품을 정의해야 합니다. 회사 제품 설정에 대한 자세한 내용은 [콘텐츠 관리 \(페이지 1779\)](#)를 참조하십시오.
- **일반 사용자.** 최종 사용자가 샘플을 사용하려면 샘플에 연결된 할당 레코드가 있어야 하며 샘플 수신을 승인해야 합니다. 할당 및 승인에 대한 자세한 내용은 [할당 \(페이지 563\)](#) 및 [샘플 재고 수신 승인 \(페이지 525\)](#)을 참조하십시오.

샘플을 관리하려면 관리자와 일반 사용자의 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한과 [샘플 조정 사용] 권한이 있어야 합니다. 전자 서명을 확인하는 데 필요한 사용자 역할 및 접근 프로파일 설정에 대한 정보는 [전자 서명 확인 \(페이지 554\)](#)을 참조하십시오.

재고 기간

[재고 기간] 페이지에서는 재고 기간을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. **재고 기간**은 샘플 또는 판촉 항목의 전체 이동(샘플 사용, 수신, 전송 및 재고 조정)을 추적할 수 있는 정의된 기간입니다. 재고 기간은 샘플 관리자가 고객 회사에 대해 정의하며, 계획 및 평가 척도에 맞게 판매 조직을 구성하는 데 사용됩니다.

샘플 관리자 및 영업 담당자는 재고 기간 내의 전체 초기 카운트, 중간 감사 카운트, 최종 감사 카운트 및 조정을 수행합니다.

- **초기 카운트.** 초기 카운트는 영업 담당자가 새 재고를 수신할 때 수행합니다. 영업 담당자는 받은 전체 샘플의 총실사를 수행하고 항목이 있는지 승인해야 합니다. 자세한 내용은 샘플 재고의 수신 승인 (참조 [샘플 재고 수신 승인](#) 페이지 525)을 참조하십시오.

- **중간 감사 카운트.** 샘플 관리자는 언제든지 중간 감사 카운트를 요청할 수 있습니다. 이것은 재고 수를 계산하고 보고하는 요청입니다. 중간 감사 카운트는 예상 사기 활동이 발생했거나 재고 추적에 프로세스 문제가 있는 특별한 경우의 감사로 수행되는 경우가 많으며 샘플 관리자를 위한 검사점 역할을 합니다. 자세한 내용은 [중간 재고 수 요청 \(페이지 521\)](#)을 참조하십시오.
- **최종 감사 카운트.** 샘플 관리자가 최종 감사 카운트를 요청합니다. 이 경우 재고 기간이 종료되고 전체 샘플이 고려되어야 합니다. 영업 담당자는 각 샘플에 대해 최종 총실사를 계산 및 로깅하고 최종 감사 보고서를 제출해야 합니다. 감사 보고서를 생성하기 위해 영업 담당자는 [재고 감사 보고서 홈페이지]로 이동하여 새 재고 감사 보고서를 생성할 수 있습니다. 영업 담당자가 최종 감사 보고서의 자동 생성을 트리거할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [재고 기간 마감 \(페이지 522\)](#)을 참조하십시오.
- **조정.** 최종 감사 카운트가 완료되면 영업 담당자는 재고를 조정해야 합니다. 이 조정을 위해 내부 샘플 트랜잭션의 추적이 최종 총실사와 비교되고 불일치가 로깅됩니다. 불일치가 없으면 조정이 성공하고 재고 기간이 조정된 것으로 표시됩니다. 자세한 내용은 [총실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정 \(페이지 537\)](#) 및 [재고 기간 조정 \(페이지 522\)](#)을 참조하십시오.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 재고 기간 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [재고 기간] 탭이 제외될 수 있습니다.

재고 기간 유형

샘플 재고 조정이 한 달에 한 번 등과 같이 자주 발생할 수 있기 때문에 Oracle CRM On Demand 샘플 관리를 통해 샘플 관리자가 요청할 때마다 조정할 수 있습니다. 유연성을 최대화하기 위해 세 가지 유형의 재고 기간이 제공됩니다.

다음 표에서는 재고 기간 유형에 대해 설명합니다.

재고 기간	설명
활성	현재 기간입니다. 종료일을 표시하지 않으며 조정되지 않습니다. 새 제품 추가를 비롯하여 임의 유형의 샘플 트랜잭션을 입력할 수 있습니다. 재고 수도 그에 따라 조정됩니다.
비활성	조정되지 않은 과거 기간입니다. 종료일을 표시하지만 아직 조정되지 않았습니다. 재고에 새 제품을 제외한 임의 유형의 샘플 트랜잭션을 입력할 수 있습니다. 재고 수도 그에 따라 영향을 받습니다. Oracle CRM On Demand의 기본 구성에서는 하나의 비활성 기간을 제공합니다.
조정됨	과거 비활성 기간입니다. 종료일을 표시하고 조정되었습니다. 잠긴 이 재고 기간에 대해서는 트랜잭션을 수행할 수 없습니다.

샘플 관리에 대한 Oracle CRM On Demand의 기본 구성에서는 활성 기간 하나와 비활성 기간 두 개 등 세 개의 조정되지 않은 기간을 제공합니다. 여러 개의 조정된 재고 기간을 사용할 수 있지만 한 번에 하나의 활성 재고 기간만 열 수 있습니다.

재고 기간 홈페이지 작업

[재고 기간 홈페이지]는 재고 기간을 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 여러 섹션이 포함되며 사용자 관련 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [재고 기간 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 재고 기간을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간 생성

회사의 샘플 관리자만 재고 기간을 생성할 수 있습니다. 영업 담당자는 재고 기간을 생성할 수 없습니다. 샘플 관리자는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition을 사용하는 각 영업 담당자에 대해 초기 재고 기간을 생

성합니다 자세한 내용은 사용자에게 대해 재고 기간 생성 (참조 [사용자의 재고 기간 생성](#) 페이지 1329) 및 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)을 참조하십시오.

재고 기간 리스트 작업

[재고 기간 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 재고 기간에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

재고 기간 리스트	필터
전체 재고 기간	재고 기간 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 재고 기간입니다.
최근 수정된 재고 기간	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 재고 기간입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 재고 기간 보기

[최근 수정된 재고 기간] 섹션에는 가장 최근에 수정한 재고 기간이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

재고 기간 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [재고 기간 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 재고 기간
- 최근 수정된 재고 기간
- 최근 생성한 내 재고 기간
- 최근 수정한 내 재고 기간
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [재고 기간 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

재고 기간 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [재고 기간 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [재고 기간 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

재고 기간과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [재고 기간 \(페이지 516\)](#)
- [재고 기간 필드 \(페이지 523\)](#)
- [재고 기간 관리 \(페이지 519\)](#)

재고 기간 관리

재고 기간을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 재고 기간에 샘플 재고 추가 (페이지 519)
- 재고 기간에 샘플 트랜잭션 추가 (페이지 520)
- 재고 기간에 샘플 재고 추가 (참조 재고 기간에 장부 추가 페이지 520)
- 재고 기간에 대한 재고 감사 보고서 생성 (페이지 521)
- 중간 재고 수 요청 (페이지 521)
- 재고 기간 마감 (페이지 522)
- 재고 기간 조정 (페이지 522)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

재고 기간과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 재고 기간 (페이지 516)
- 재고 기간 필드 (페이지 523)
- 재고 기간 홈페이지 작업 (페이지 517)

재고 기간에 샘플 재고 추가

샘플 관리자는 [샘플 재고 편집] 페이지를 사용하여 영업 담당자를 위해 재고 기간에 샘플 재고 라인 항목을 추가하거나 기존 샘플 재고 라인 항목의 세부사항을 업데이트합니다. [샘플 재고 편집] 페이지에는 샘플 재고에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

영업 담당자는 재고 기간의 샘플 재고 라인 항목을 추가 또는 삭제할 수 없습니다. 그러나 중간 및 최종 감사 카운트를 수행할 때 영업 담당자가 재고 기간의 샘플 재고 라인 항목에 있는 [총실사] 필드를 편집해야 합니다. 감사 카운트에 대한 자세한 내용은 [중간 재고 수 요청 \(페이지 521\)](#) 및 [재고 기간 마감 \(페이지 522\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 재고 기간에 샘플 재고 라인 항목을 추가하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간에 샘플 재고 라인 항목을 추가하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 원하는 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 [재고 기간 세부사항] 페이지의 [샘플 재고] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [샘플 재고 편집] 페이지에서 필수 필드에 정보를 입력한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 재고 필드 \(페이지 526\)](#)를 참조하십시오.

참고: 이 절차는 소수의 제품을 추가하는 경우에 적합합니다. 여러 재고 레코드를 추가하는 경우 적절한 재고 레코드로 구성된 가져오기 파일을 생성한 다음 회사 관리자에게 데이터를 재고 기간에 로드하도록 요청하는 것이 좋습니다.

관련 항목

샘플 재고 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 재고 \(페이지 524\)](#)
- [샘플 재고 관리 \(페이지 524\)](#)
- [샘플 재고 필드 \(페이지 526\)](#)

재고 기간에 샘플 트랜잭션 추가

[샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서는 재고 기간에 샘플 트랜잭션 라인 항목을 추가하거나 기존 샘플 트랜잭션 라인 항목의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에는 샘플 트랜잭션에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 재고 기간에 샘플 트랜잭션을 추가하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간에 샘플 트랜잭션을 추가하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 원하는 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 [재고 기간 세부사항] 페이지의 [샘플 트랜잭션] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서 필수 필드에 정보를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.
이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.

관련 정보

샘플 트랜잭션 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 트랜잭션 \(페이지 530\)](#)
- [샘플 트랜잭션 홈페이지 작업 \(페이지 531\)](#)
- [샘플 트랜잭션 관리 \(페이지 533\)](#)
- [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)

재고 기간에 장부 추가

다음 절차에 따라 활성 재고 기간에 장부를 추가할 수 있습니다. 활성 재고 기간에 장부를 추가할 때 장부를 수정하거나 제거할 수 있습니다. 이 절차에서는 장부가 활성 재고 기간 세부사항 페이지에 관련 항목으로 표시된다고 가정합니다. 관련 항목 표시에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)을 참조하십시오.

재고 기간에 장부를 추가하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 원하는 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 재고 기간 세부사항 페이지의 장부 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [장부] 선택기에서 재고 기간에 추가할 장부를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
장부에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.
- 4 필요한 경우 [마감] 단추를 클릭하여 재고 기간을 마감합니다.
재고 기간이 마감되면 재고 감사 보고서가 생성되고 새 재고 기간이 생성됩니다. 마감된 재고 기간에 첨부된 모든 샘플 재고 및 장부 정보는 새 재고 기간 및 재고 감사 보고서에 복사됩니다. 자세한 내용은 [재고 기간 마감 \(페이지 522\)](#)을 참조하십시오.

재고 기간에 대한 재고 감사 보고서 생성

[재고 감사 보고서 편집] 페이지에서는 재고 기간에 대한 재고 감사 보고서를 생성하거나 기존 재고 감사 보고서의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [재고 감사 보고서 편집] 페이지에는 재고 감사 보고서에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 재고 기간에 대한 재고 감사 보고서를 생성하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간에 대한 재고 감사 보고서를 생성하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 원하는 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 [재고 기간 세부사항] 페이지의 [재고 감사 보고서] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [재고 감사 보고서 편집] 페이지에서 필수 필드에 정보를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.

이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [재고 감사 보고서 필드 \(페이지 528\)](#)를 참조하십시오.

재고 감사 보고서를 생성한 후에는 변경할 수 없습니다. 생성된 재고 감사 보고서에서 오류가 발견되면 먼저 재고 조정을 통해 오류를 수정한 다음 재고 조정이 처리된 후 재고 감사 보고서를 새로 생성해야 합니다.

관련 항목

재고 감사 보고서와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [재고 감사 보고서 \(페이지 527\)](#)
- [재고 감사 보고서 관리 \(페이지 528\)](#)
- [재고 감사 보고서 필드 \(페이지 528\)](#)

중간 재고 수 요청

영업 담당자는 사무실로 돌아간 후 일반적으로 재고 총실사를 수행해야 합니다. 중간 재고 수를 요청하여 샘플 재고를 감사하고 이 정보를 샘플 관리자에게 제출할 수 있습니다. 샘플 관리자는 일반적으로 재고 총실사에 대한 요구 사항을 제공합니다. 중간 감사는 회사 지침을 기반으로 합니다. 대체로 중간 감사 카운트는 예상 사기 활동이 발생했거나 재고 추적에 프로세스 문제가 있는 특별한 경우의 감사로 수행되는 경우가 많으며 샘플 관리자를 위한 검사점 역할을 합니다.

조정되지 않은 활성 재고 기간 동안 언제든지 재고 총실사를 수행할 수 있습니다. 중간 재고 수를 요청할 때는 활성 재고 기간만 고려됩니다.

시작하기 전에. 중간 재고 수를 요청하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

중간 재고 수를 요청하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 감사를 수행할 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 각 [샘플 재고] 라인 항목에 대해 [총실사] 필드에 값을 입력합니다.
[총실사] 필드에 입력한 값은 각 제품에 대해 보유 중인 실제 수량과 일치해야 합니다.
- 3 [중간 수]를 클릭합니다.

다음 작업이 수행됩니다.

- [마지막 총실사] 필드의 값이 현재 실제 수량 값 이전의 실제 수량 값에 따라 변경됩니다. 이전 총실사와 새 총실사를 비교하고 검증할 수 있습니다.
- 새 재고 감사 보고서가 생성되고 전체 라인 항목이 현재 재고에서 복사됩니다.
- 현재 재고 기간은 그대로 열려 있습니다.

참고: 활성 재고 기간에 대해서만 [중간 수] 단추를 사용할 수 있습니다.

재고 기간 마감

재고 기간이 마감되면 영업 담당자는 각 샘플에 대해 최종 총실사를 계산 및 로깅하고 최종 감사 보고서를 제출해야 합니다. 영업 담당자는 재고 기간을 마감하여 제품 또는 로트 번호별 최종 감사 카운트를 제출합니다. 재고 기간을 마감하면 재고 기간이 닫히고 재고 감사 보고서의 생성이 트리거됩니다. 활성 재고 기간만 마감할 수 있습니다.

재고 기간 마감은 [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#)의 중요한 단계이기도 합니다.

시작하기 전에. 재고 기간을 마감하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간을 마감하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 마감할 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 각 [샘플 재고] 라인 항목에 대해 [총실사] 필드에 값을 입력합니다.
[총실사] 필드에 입력한 값은 각 제품에 대해 보유 중인 실제 수량과 일치해야 합니다.
- 3 [마감]을 클릭합니다.
[마감]을 클릭하면 다음 동작이 발생합니다.
 - 재고 기간 종료일을 할당하여 1단계에서 열었던 재고 기간이 마감되고, 이전 재고 기간에 있었던 전체 레코드를 포함하는 새 재고 기간이 생성됩니다.
 - 이전 재고 기간에 있는 [샘플 재고] 레코드의 [총실사] 값이 새 재고 기간에 있는 해당 [샘플 재고] 레코드의 [개설 잔고] 필드에 복사됩니다.
 - 만료되지 않은 전체 샘플이 이전 재고 기간에서 새 재고 기간으로 복사됩니다.
 - 수량이 0보다 큰 만료된 전체 샘플이 이전 재고 기간에서 새 재고 기간으로 복사됩니다.
 - 이전 재고 기간과 연결된 모든 장부 정보는 새 재고 기간에 복사됩니다.
 - 재고 감사 보고서가 생성됩니다. 이전 재고 기간과 연결된 모든 샘플 재고 및 장부 정보는 새 재고 감사 보고서에 복사됩니다.

참고: 재고 기간이 [활성] 상태가 아니거나 [총실사] 필드가 샘플 재고 레코드 중 하나에서 비어 있는 경우 [마감] 단추를 클릭하면 오류 메시지가 나타납니다.

- 4 [재고 기간 리스트] 페이지로 돌아가 1단계에서 열었던 것과 동일한 재고 기간 레코드를 엽니다.
재고 감사 보고서가 마감된 재고 기간의 하위로 생성되었습니다. 재고 감사 보고서에는 재고 기간이 마감될 때의 최종 총실사와 재고 레코드의 스냅샷이 포함됩니다. 재고 감사 보고서 및 연결된 레코드가 잠기고 변경할 수 없으며 샘플 관리자를 위해 내역 감사 추적으로 유지됩니다.

재고 기간 조정

영업 담당자는 최소한 1년에 한 번 이상 샘플을 조정해야 합니다. 1년 중 다양한 시기에 조정을 시작할 수 있지만 마감된 재고 기간에 대해서만 조정을 수행할 수 있습니다. 재고 기간과 연결된 전체 트랜잭션을 완료해야 재고 기간을 완전하게 조정할 수 있습니다.

재고 기간 조정은 [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#)의 최종 단계입니다.

시작하기 전에. 재고 기간을 조정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

재고 기간을 조정하려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 조정할 재고 기간 레코드를 엽니다.
열린 재고 기간을 마감해야 합니다. 총실사와 Oracle CRM On Demand에서 계산한 수량 간에 차이가 없고 재고 기간에 보류 중인 트랜잭션이 없는 경우에만 기간을 조정할 수 있습니다.
- 2 [조정]을 클릭합니다.
다음 조건 중 하나에 해당하는 경우 오류 메시지가 표시됩니다.

- [진행 중] 상태의 재고 기간과 연결된 트랜잭션이 있습니다.
- 열려 있는 이전 재고 기간이 있습니다.
- 차이가 허용 가능한 제한을 벗어났습니다. 현재 차이가 0으로 설정되어 있습니다.

3 [재고 기간 리스트] 페이지로 돌아가 1단계에서 열었던 것과 동일한 재고 기간 레코드를 엽니다. 조정에 성공하면 [조정됨] 플래그가 선택됩니다.

참고: 최종 사용자는 조정 이전 기간에 다른 담당자에게 전송되었거나 본사에 반품된 샘플에 대한 전송 트랜잭션을 생성해야 합니다. 또한 모바일 사용자는 재고 수를 제출하기 전에 로컬 데이터베이스를 서버 데이터베이스와 동기화해야 합니다. 이 동기화는 이전 기간에 받은 샘플을 기록하거나 아직 활성화되지 않은 기간에 받은 샘플을 기록하는 경우에 중요합니다.

재고 기간 필드

[재고 기간 편집] 페이지에서는 재고 기간을 추가하거나 기존 재고 기간의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [재고 기간 편집] 페이지에는 재고 기간에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [재고 기간 리스트] 페이지와 [재고 기간 세부사항] 페이지에서 재고 기간을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 재고 기간 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다. 영업 대표의 경우 이러한 필드는 대부분 읽기 전용이지만 샘플 관리자는 해당 필드를 편집할 수 있습니다. [활성] 필드와 [조정됨] 필드는 재고 기간이 완료되었거나 조정되었는지 여부에 따라 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 설정됩니다.

필드	설명
시작일	이 재고 기간의 시작일입니다.
종료일	이 재고 기간이 만료되는 일자입니다.
활성	이 확인란은 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 설정되며 재고 기간이 활성 상태인지 또는 마감되었는지를 나타냅니다. ■ 선택하면 이 재고 기간이 현재 활성 상태입니다. 현재 사용된 샘플 및 관측 항목은 처리를 위해 모두 이 활성 재고 기간을 사용합니다. ■ 선택하지 않으면 이 재고 기간이 완료되었거나 마감되었으며 비활성 상태입니다. 자세한 내용은 재고 기간 마감 (페이지 522) 을 참조하십시오.
담당자	이 재고 기간의 담당자입니다.
생성	이 재고 기간을 생성한 사용자와 일자입니다.
수정	이 재고 기간을 마지막으로 수정한 사용자와 일자입니다.
조정됨	Oracle CRM On Demand 에서 이 확인란을 자동으로 설정합니다. 이 재고 기간에 대해 조정 프로세스가 성공적으로 실행되었는지 여부를 나타냅니다. ■ 선택하면 이 재고 기간이 불일치 없이 완전하게 조정되었으며 비활성 상태이고 잠겨 있습니다. ■ 선택하지 않으면 이 재고 기간이 성공적으로 조정되지 않았습니다.

필드	설명
	자세한 내용은 재고 기간 조정 (페이지 522) 을 참조하십시오.

관련 항목

재고 기간과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [재고 기간 \(페이지 516\)](#)
- [재고 기간 관리 \(페이지 519\)](#)
- [재고 기간 홈페이지 작업 \(페이지 517\)](#)

샘플 재고

[샘플 재고] 페이지에서는 샘플 재고 레코드를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

샘플 재고 레코드는 영업 담당자에게 샘플 사용 심사 중으로 분류되지 않은 제품에 대한 정보를 제공합니다. 샘플 관리자는 제품을 승인하고 영업 담당자에게 수량을 할당합니다. 영업 담당자는 검증된 의사, 개인 병원 또는 병원 시설에 배포할 수 있을 때까지 샘플을 보관할 수 있습니다. 샘플 재고 레코드는 제품 수준이나 샘플 로트 수준에서 정의될 수 있습니다. 지정된 연락처에 배포할 수 있는 수량에 대한 규칙은 제품 샘플에 대한 할당 레코드에 유지됩니다. 할당 레코드 및 샘플 재고 레코드는 영업 방문 실행 및 샘플 또는 판촉 항목 사용 프로세스를 추적합니다.

샘플 재고 레코드에 대한 추적 프로세스 정보

샘플 관리자가 현장의 최종 사용자에게 샘플 배송을 보내는 경우 영업 담당자가 샘플 재고의 수신을 승인해야 합니다. 영업 담당자는 실제로 샘플 재고를 받고 개수를 계산한 다음 수량을 승인해야 합니다. 이 프로세스에서 샘플 재고 추적 프로세스가 시작되고 재고 기간이 종료되면 재고를 조정합니다.

재고 기간 동안 영업 담당자가 샘플 관리자로부터 재고 감사를 수행하라는 요청을 받을 수 있습니다. 이 경우 영업 담당자는 샘플 재고 레코드를 사용하여 재고 감사 보고서를 생성합니다. 재고 기간이 종료되면 재고 수가 계산되어 샘플 재고 레코드에 유지되며, 나머지 재고가 새 재고 기간에 복사됩니다. 재고 기간 조정을 통해 재고가 제품에 대한 트랜잭션 레코드를 처리하여 얻은 계산과 일치시킬 수 있습니다. 재고 기간이 조정됨으로 간주되면 전체 레코드가 일치해야 합니다.

샘플 재고 관리

샘플 재고를 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [샘플 재고 누계 계산 \(페이지 525\)](#)
- [샘플 재고 수신 승인 \(페이지 525\)](#)
- [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#)
- [재고 기간에 샘플 재고 추가 \(페이지 519\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

샘플 재고 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 재고 \(페이지 524\)](#)
- [샘플 재고 필드 \(페이지 526\)](#)

샘플 재고 누계 계산

재고 기간이 시작될 때 영업 담당자가 *제품 x*를 *n*개 보유할 수 있습니다. 재고 기간 동안 영업 담당자는 다양한 태스크(예: 전입, 진출, 샘플 사용, 조정 및 승인)를 수행합니다. 각 트랜잭션 태스크를 시작 및 완료하면 Oracle CRM On Demand에서 제품 x의 누계를 업데이트합니다.

샘플 트랜잭션 활동을 기준으로 Oracle CRM On Demand는 *담당자 재고 잔고*를 계산하여 전체 제품의 현재 수를 기록합니다. 담당자 재고 잔고를 계산하기 위해 Oracle CRM On Demand는 각 재고 기간을 시작할 때의 제품 x 수량에 대해 다음을 수행합니다.

- 배송 승인을 더합니다.
- [전입] 유형의 샘플 트랜잭션을 더합니다.
- [진출] 유형의 샘플 트랜잭션을 뺍니다.
- [상환] 유형의 샘플 트랜잭션(샘플 사용 트랜잭션)을 뺍니다.
- [반품] 유형의 샘플 트랜잭션을 뺍니다.
- [재고 조정] 유형과 수량 필드의 값에 따라 샘플 트랜잭션을 더하거나 뺍니다. 음수 값을 사용하여 손실, 도난 또는 인적 오류를 나타낼 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 재고의 누계를 보려면 [샘플 재고 세부사항] 및 [샘플 재고 편집] 페이지에 [시스템 카운트] 필드를 표시해야 합니다. [시스템 카운트] 필드는 기본적으로 표시되지 않으므로 샘플 재고 페이지에 대한 필드 설정을 구성하도록 샘플 관리자에게 요청하십시오. 필드 관리에 대한 자세한 내용은 레코드 유형 애플리케이션 사용자 지정 페이지 (참조 [레코드 유형 애플리케이션 사용자 지정의 페이지](#) 페이지 1151)를 참조하십시오.

마지막 총실사의 수량을 보려면

- 1 [재고 기간 리스트] 페이지에서 [시작일] 필드를 드릴다운하여 원하는 재고 기간 레코드를 엽니다.
- 2 [재고 기간 세부사항] 페이지의 [샘플 재고] 섹션으로 이동합니다.
각 [샘플 재고] 라인 항목에 대해 [마지막 총실사] 필드의 값은 마지막 재고 감사 보고서가 실행되었을 때의 재고 수량을 표시합니다. [시스템 카운트] 필드는 본사에서 영업 담당자에게 전송된 초기 샘플 수량을 표시합니다. 이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 재고 필드 \(페이지 526\)](#)를 참조하십시오.

샘플 재고 수신 승인

샘플 관리자가 현장의 최종 사용자에게 샘플을 보내거나, 최종 사용자가 샘플을 교환하거나, 최종 사용자가 본사에 샘플을 반품하는 경우 트랜잭션 수신자가 샘플 재고의 수신을 승인해야 합니다. 수신자는 실제로 샘플 재고를 받고 개수를 계산한 다음 수량을 승인해야 합니다. 이 단계에서 샘플 재고 추적이 시작되고 기간이 종료되면 샘플 재고를 조정합니다.

Oracle CRM On Demand 샘플 관리에서는 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#) 프로세스를 통해 전자 방식의 샘플 재고 이동을 지원합니다. 샘플이 수신자에게 라우팅되고, 수신자가 샘플 수신을 승인해야 Oracle CRM On Demand에서 수신자의 활성 재고 기간에 새 재고를 전송할 수 있습니다.

최종 사용자는 샘플 전송의 전체 수신 또는 부분 수신을 승인할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [샘플 전송 전체 수신 승인 \(페이지 534\)](#)
- [샘플 전송 부분 수신 승인 \(페이지 534\)](#)

시작하기 전에. 샘플 재고의 수신을 승인하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

참고: 샘플 재고의 수신을 승인할 때 전송되는 샘플 재고와 연결된 샘플 제품, 샘플 로트 또는 재고 기간에 상응하는 레코드가 일반 사용자에게 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 레코드를 생성합니다.

재고 조정 프로세스

이 항목에서는 재고를 조정하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에, 다음을 수행합니다.

- 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한과 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.
- 다음 요구 사항을 충족합니다.
 - 이전 재고 기간이 조정되었는지 확인합니다. 사용자가 이전 재고 기간을 시간순으로 조정해야 합니다. 이 요구 사항은 회사 구성에서 조정되지 않은 비활성 기간을 여러 개 허용하는 경우에만 해당합니다.
 - 재고 전송의 수신을 승인합니다. 사용자가 수신된 전체 샘플 재고 배송에 대해 승인을 보내야 합니다.
 - 전송된 샘플에 대한 전송 트랜잭션을 생성합니다. 사용자가 다른 담당자에게 전송되었거나 본사로 반품된 샘플에 대한 전송 트랜잭션을 생성해야 합니다.
 - 모바일 사용자가 서버 데이터베이스와 동기화해야 합니다. 모바일 사용자는 재고 수를 제출하기 전에 로컬 데이터베이스를 서버 데이터베이스와 동기화해야 합니다. 이 요구 사항은 이전 기간에 받은 샘플을 기록하는 경우에 중요합니다.

재고 조정 시 적용되는 제한 사항

다음 제한 사항을 확인합니다.

- 전송 및 수신된 샘플 수는 해당 레코드가 제출될 때까지 재고 수에 반영되지 않습니다.
- 재고 총실사 및 전자적 방식의 재고 수가 일치하지 않는 경우 재고 기간을 조정할 수 없습니다. 불일치가 있으면 먼저 수정해야 사용자가 기간을 조정할 수 있습니다.

재고를 조정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 재고 기간 마감 (페이지 522)
- 2 총실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정 (페이지 537)
- 3 재고 기간 조정 (페이지 522)

샘플 재고 필드

[샘플 재고 편집] 페이지에서는 재고 기간에 새 샘플 재고 레코드를 추가하거나 기존 샘플 재고 레코드의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [샘플 재고 편집] 페이지에는 샘플 재고에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [샘플 재고 리스트] 페이지와 [샘플 재고 세부사항] 페이지에서 샘플 재고를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 샘플 재고 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
샘플	이 샘플 재고 레코드와 연결된 제품입니다. 참고: 새 샘플 재고 레코드를 생성하는 경우 샘플로 분류된 제품(즉, [사용된 샘플] 카테고리 유형의 제품)만 이 필드에 입력할 수 있습니다.

필드	설명
로트 번호	선택한 샘플 제품과 연결된 로트 번호입니다. 이 필드는 선택 사항입니다. 참고: 샘플 재고 레코드를 추가 또는 갱신하는 경우 [검색] 아이콘을 클릭하여 샘플 로트를 선택합니다. 재고에서 로트 번호로 추적되는 샘플 로트(즉, [로트별 재고] 확인란이 선택된 샘플 로트)만 선택할 수 있습니다. 샘플 로트에 대한 자세한 내용은 샘플 로트 (페이지 571) 및 샘플 로트 필드 (페이지 573) 를 참조하십시오.
개설 잔고	재고 기간을 시작할 때 본사로부터 받은 초기 수량입니다.
마지막 총실사	최신 재고 감사 보고서가 실행되었을 때의 재고 수량입니다.
총실사	보유 중인 잔고의 총실사입니다. 이 값은 영업 담당자가 입력합니다. 참고: 영업 담당자가 수정할 수 있는 유일한 필드입니다.
시스템 카운트	본사에서 영업 담당자에게 전송된 초기 수량입니다. 샘플 재고의 누계 확인에 대한 자세한 내용은 샘플 재고 누계 계산 (페이지 525) 을 참조하십시오. 참고: 기본적으로 [시스템 카운트] 필드는 [샘플 재고 세부사항] 페이지와 [샘플 재고 편집] 페이지에 표시되지 않으므로 샘플 재고 페이지에 대한 필드 설정을 구성하도록 샘플 관리자에게 요청하십시오.
차이	[총실사] 필드 값과 [마지막 총실사] 필드 값의 차이입니다. 재고 기간을 마감할 때마다 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 이 필드를 채웁니다. 자세한 내용은 재고 기간 마감 (페이지 522) 을 참조하십시오.
로트 번호: 만료일	샘플이 만료되도록 설정된 일자입니다. 이 일자는 샘플 로트를 사용하여 샘플 재고 레코드를 추적하는 경우와 관련이 있습니다.
로트 번호: 마감일	샘플이 만료될 계산된 일자입니다. 로트 번호 마감일을 계산하는 공식은 만료일 - 부족 일수 = 마감일입니다.
생성	이 샘플 재고 레코드를 생성한 사용자, 시간 스탬프 및 일자입니다.
수정	이 샘플 재고 레코드를 마지막으로 수정한 사용자, 시간 스탬프 및 일자입니다.

관련 정보

샘플 재고와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 재고 \(페이지 524\)](#)
- [샘플 재고 관리 \(페이지 524\)](#)
- [재고 기간에 샘플 재고 추가 \(페이지 519\)](#)

재고 감사 보고서

[재고 감사 보고서] 페이지에서는 재고 감사 보고서를 생성 및 추적할 수 있습니다.

재고 감사 보고서는 영업 담당자가 재고 기간에 대해 중간 또는 최종 감사 카운트를 생성할 때 Oracle CRM On Demand에서 생성됩니다. 관리자와 영업 담당자는 [재고 감사 보고서 리스트] 페이지에서 이전에 제출된 재고 수(중간 및 최종 마감 기간)를 볼 수 있습니다.

재고 감사 보고서는 샘플 준수 관리자가 샘플이 개별 영업 담당자에 의해 적절하게 배포되고 있는지 확인하는 데 유용한 도구입니다. 재고 감사 보고서를 통해 준수 관리자는 1년 동안 특정 규제 기관의 요구 사항을 충족할 수 있습니다. 재고 감사 보고서가 생성된 후에는 변경할 수 없습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 재고 감사 보고서 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [재고 감사 보고서] 탭이 제외될 수 있습니다.

재고 감사 보고서 관리

재고 감사 보고서를 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [중간 재고 수 요청 \(페이지 521\)](#). 중간 감사 카운트는 재고 수를 계산하고 재고 감사 보고서를 생성하는 요청입니다.
- [재고 기간 마감 \(페이지 522\)](#). 최종 사용자가 각 샘플에 대해 최종 총실사를 계산 및 로깅하고 최종 감사 보고서를 제출해야 합니다. 재고 기간을 마감하면 최종 감사 보고서 생성이 자동으로 트리거됩니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 \(페이지 165\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

재고 감사 보고서와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [재고 감사 보고서 \(페이지 527\)](#)
- [재고 감사 보고서 필드 \(페이지 528\)](#)
- [재고 기간에 대한 재고 감사 보고서 생성 \(페이지 521\)](#)

재고 감사 보고서 필드

[재고 감사 보고서 리스트] 페이지에서는 재고 감사 보고서 레코드를 볼 수 있습니다. 재고 감사 보고서가 생성된 후에는 수정하거나 변경할 수 없습니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 재고 감사 보고서 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 재고 감사 보고서 정보	
유형	재고 감사 보고서 유형으로, 다음 중 하나일 수 있습니다.

필드	설명
	■ 마감 재고 수. 이 재고 감사 보고서 유형은 각 샘플에 대한 최종 총실사를 계산 및 로깅하여 재고 기간을 마감합니다. 활성 재고 기간만 마감할 수 있습니다. 자세한 내용은 재고 기간 마감 (페이지 522)을 참조하십시오. ■ 중간 재고 수. 이 재고 감사 보고서 유형은 조정되지 않은 활성 재고 기간 중 언제든지 재고 총실사를 계산합니다. 중간 재고 수를 요청할 때는 활성 재고 기간만 고려됩니다. 자세한 내용은 중간 재고 수 요청 (페이지 521)을 참조하십시오.
상태	재고 감사 보고서는 레코드 상태를 설명하며 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 진행 중. 재고 감사 보고서의 초기 상태입니다. ■ 제출됨. 재고 감사 보고서가 영업 담당자에 의해 검토되었으며 승인을 위해 해당 관리자에게 제출되었습니다. ■ 거부됨. 재고 감사 보고서가 영업 담당자의 관리자에 의해 검토되었으며 불완전하거나 부정확한 것으로 거부되었습니다. ■ 승인됨. 재고 감사 보고서가 영업 담당자의 관리자에 의해 검토되었으며 올바른 재고 회계로 허용되었습니다. ■ 취소. 재고 감사 보고서가 승인 프로세스를 따르지 않았으며 취소되었습니다.
사유	재고 감사 보고서가 필요한 이유로, 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 연간. 지난 연도에 대한 표준 중간 재고 수를 생성하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 연간 - 마감. 해당 연도에 대한 표준 마감 재고 수를 생성하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 원인. 샘플 관리자가 요청할 때 임시 중간 재고 수를 생성하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 원인 - 마감. 예측 재고 기간 외에 마감 재고 수를 생성하도록 샘플 관리자가 요청하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 특수 - 중간. 임시 재고 감사 보고서를 생성하도록 샘플 관리자가 요청하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 주별 - 중간. 지난 주에 대한 중간 재고 수를 생성하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 월별 - 중간. 지난 월에 대한 중간 재고 수를 생성하는 경우 이 옵션을 선택합니다. ■ 종료 - 마감. 영업 담당자가 종료되었으며 별도의 당사자가 남은 재고 수를 계산하는 경우 이 옵션을 선택합니다.
비고	재고 감사 보고서에 대한 추가 설명이 입력되었습니다.
보고일	보고서가 생성된 일자입니다.
완료일	보고서가 최종 승인을 받은 일자입니다.

필드	설명
첨부파일	이 필드가 페이지에 표시되면 파일을 재고 감사 보고서에 첨부할 수 있습니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 처음에 이 필드에 클립 아이콘이 표시됩니다.  [레코드 편집] 페이지의 클립 아이콘을 클릭한 다음 업로드할 파일을 선택하면 파일을 재고 감사 보고서에 첨부할 수 있습니다. 파일이 업로드되고 레코드가 저장되고 나면 [레코드 세부사항] 페이지의 [첨부파일] 필드에 첨부파일의 이름과 크기가 표시됩니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 이 필드에 클립 아이콘뿐 아니라 파일을 제거하는 데 사용할 수 있는 X 아이콘도 표시됩니다. 각 재고 감사 보고서 레코드에는 하나의 파일만 첨부할 수 있습니다. [첨부파일] 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하는 방법과 파일 크기 및 파일 유형의 제한 사항에 대한 자세한 내용은 첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 (페이지 165)를 참조하십시오.
주요 재고 기간 정보	
재고 기간	감사 보고서가 연결된 재고 기간입니다.
담당자	재고 감사 보고서를 실행하고 재고 레코드를 담당하는 영업 담당자입니다.
생성	보고서가 생성된 시간 스탬프, 일자 및 사용자입니다.
수정	보고서가 승인 또는 거부된 시간 스탬프, 일자 및 사용자입니다.

관련 항목

재고 감사 보고서와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [재고 감사 보고서 \(페이지 527\)](#)
- [재고 감사 보고서 관리 \(페이지 528\)](#)
- [재고 기간에 대한 재고 감사 보고서 생성 \(페이지 521\)](#)

샘플 트랜잭션

[샘플 트랜잭션] 페이지에서는 샘플 트랜잭션 및 샘플에 연결된 트랜잭션 항목을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

샘플 트랜잭션은 샘플 전송, 수신, 샘플 사용 또는 재고 조정에 대한 레코드입니다. Oracle CRM On Demand에서는 추적을 위해 각 샘플 트랜잭션 레코드에 고유 ID를 할당합니다. 재고 기간이 종료될 때 샘플 및 판촉 항목의 전체 이동을 보고 및 조정할 수 있고 재고 기간 중에 재고 제품의 누계를 유지 관리할 수 있도록 샘플 트랜잭션을 생성합니다. 각 샘플 트랜잭션 레코드는 하나 이상의 라인 항목(트랜잭션 항목)으로 구성될 수 있는 단일 트랜잭션을 나타냅니다. 트랜잭션은 해당 트랜잭션 일자에 따라 적절한 재고 기간과 연결됩니다. 전체 샘플 사용 및 판촉 항목 사용 활동에서 상환 트랜잭션(샘플 사용 트랜잭션)이 생성됩니다. 재고를 본사 및 영업 담당자와 진출 및 전입하는 경우 다음 두 개의 트랜잭션 레코드가 생성됩니다.

- 송신 엔터티에 대한 **진출** 트랜잭션 레코드
- 샘플을 수신하는 엔터티에 대한 **전입** 트랜잭션 레코드

영업 담당자 또는 본사는 손실, 절도, 반품, 발견 또는 인적 오류로 인한 재고의 불일치를 고려하는 조정 트랜잭션을 생성할 수 있습니다. 샘플 트랜잭션이 [제출] 상태인 경우 트랜잭션 정보를 변경할 수 없습니다. 변경해야 하는 경우 트랜잭션 조정을 새로 생성해야 합니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 샘플 트랜잭션 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [샘플 트랜잭션] 탭이 제외될 수 있습니다.

샘플 트랜잭션 홈페이지 작업

[샘플 트랜잭션 홈페이지]는 샘플 트랜잭션을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [샘플 트랜잭션 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 트랜잭션을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 트랜잭션 생성

[최근 수정된 샘플 트랜잭션] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 샘플 트랜잭션을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.

다음과 같은 샘플 트랜잭션 유형을 생성할 수 있습니다.

- **전송된 트랜잭션.** 자세한 내용은 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#)을 참조하십시오.
- **조정 트랜잭션.** 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 조정 \(페이지 535\)](#)을 참조하십시오.
- **손실 및 발견 트랜잭션.** 자세한 내용은 [손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성 \(페이지 536\)](#)을 참조하십시오.

다음과 같은 샘플 트랜잭션 유형은 영업 담당자가 영업 방문 중 샘플을 사용할 때마다 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성하기 때문에 생성할 수 없습니다.

- **상환 트랜잭션.** 상환 트랜잭션을 볼 수 있습니다. 상환 트랜잭션에 대한 변경이 필요한 경우 재고 조정 트랜잭션을 새로 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [상환 트랜잭션 보기 \(페이지 537\)](#)를 참조하십시오.
- **수신된 트랜잭션.** 최종 사용자가 샘플 수신을 승인해야 합니다. 영업 담당자가 자신에게 전송된 수량과 다른 수량의 샘플을 받은 경우 불일치를 기록하기 위해 재고 조정 트랜잭션이 생성되어야 합니다. 자세한 내용은 샘플 재고의 수신 승인 (참조 [샘플 재고 수신 승인](#) 페이지 525)을 참조하십시오.

샘플 트랜잭션 리스트 작업

[샘플 트랜잭션 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 샘플 트랜잭션에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

샘플 트랜잭션 리스트	필터
전체 샘플 트랜잭션	샘플 트랜잭션 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 샘플 트랜잭션입니다.
조정 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 [재고 조정] 유형의 전체 샘플 트랜잭션입니다.
상환 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 [상환] 유형의 전체 샘플 트랜잭션입니다.

샘플 트랜잭션 리스트	필터
불일치 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 [처리되었으나 불일치 있음] 상태의 전체 샘플 트랜잭션입니다.
손실 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있고 이유가 [손실]인 [재고 조정] 유형의 전체 샘플 트랜잭션입니다.
수신된 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 [전입] 유형의 전체 샘플 트랜잭션입니다.
최근 수정된 샘플 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 샘플 트랜잭션입니다(수정일 별로 정렬됨).
전송된 트랜잭션	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 [전출] 유형의 전체 샘플 트랜잭션입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 샘플 트랜잭션 보기

[최근 수정된 샘플 트랜잭션] 섹션에는 가장 최근에 수정된 샘플 트랜잭션이 표시됩니다. 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

샘플 트랜잭션 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [샘플 트랜잭션 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 샘플 트랜잭션
- 최근 수정된 샘플 트랜잭션
- 최근 생성한 내 샘플 트랜잭션
- 최근 수정한 내 샘플 트랜잭션

샘플 트랜잭션 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

샘플 트랜잭션과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 트랜잭션 \(페이지 530\)](#)
- [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)
- [샘플 트랜잭션 관리 \(페이지 533\)](#)

샘플 트랜잭션 관리

샘플 트랜잭션을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 샘플 전송 생성 (페이지 533)
- 샘플 전송 전체 수신 승인 (페이지 534)
- 샘플 전송 부분 수신 승인 (페이지 534)
- 샘플 트랜잭션 조정 (페이지 535)
- 손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성 (페이지 536)
- 상환 트랜잭션 보기 (페이지 537)
- 샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 (페이지 537)
- 충실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정 (페이지 537)
- 판매 통화 중 샘플 사용 (페이지 538)
- 전자 서명 확인 (페이지 554)
- 샘플 활동 모니터링 (페이지 556)
- 샘플 트랜잭션 자동 제출 설정 (페이지 1806)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 (페이지 165)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

- 샘플 트랜잭션 (페이지 530)
- 샘플 트랜잭션 홈페이지 작업 (페이지 531)
- 샘플 트랜잭션 필드 (페이지 557)
- 트랜잭션 항목 필드 (페이지 561)

샘플 전송 생성

샘플 전송은 [전출] 유형의 전송된 트랜잭션입니다. 회사 내에서 제품 샘플을 교환할 때마다 샘플 전송을 생성합니다. 이 절차는 다음과 같은 사람이 사용할 수 있습니다.

- 현장의 최종 사용자에게 배송을 전송하는 샘플 관리자
- 서로 샘플을 교환하는 최종 사용자
- 샘플을 본사로 보내는 최종 사용자

Oracle CRM On Demand에서 샘플 전송이 제출된 후 수신자는 [전입] 유형의 샘플 전송을 받습니다. 수신자가 트랜잭션 수신을 승인한 후 Oracle CRM On Demand에서 재고 수에 새 재고를 입력하고 발신자의 재고 레코드에서 재고 항목을 줄입니다.

시작하기 전에. 샘플 전송을 생성하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 전송을 생성하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서 [트랜잭션 유형]을 [전출]로 설정합니다.
전출은 샘플을 다른 사용자에게 전송 중임을 나타냅니다.
- 3 상태를 [진행 중]으로 설정합니다.
- 4 샘플을 받을 사람의 이름을 [전송 대상] 필드에 입력합니다.
- 5 필요한 경우 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지의 나머지 필드에 정보를 입력한 다음(자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#) 참조) [저장]을 클릭합니다.
- 6 **샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 (페이지 537)**에 설명된 대로 트랜잭션 항목 라인 항목을 하나 이상 추가합니다.
- 7 필요에 따라 레코드와 연결된 장부를 추가하거나 수정합니다.
- 8 [제출]을 클릭합니다.
오류가 없는 경우 이 새 진출 트랜잭션 레코드의 상태가 [수송 중]으로 변경되고 Oracle CRM On Demand에서 트랜잭션 유형이 [전입]이고 상태가 [수송 중]인 새 수신자 트랜잭션 레코드를 자동으로 생성합니다.
전출 트랜잭션과 연결된 장부 정보는 새 수신자 트랜잭션에 복사됩니다.
새 수신된 트랜잭션 레코드는 진출 트랜잭션 레코드에서 전체 트랜잭션 항목 라인 항목을 상속받습니다.

샘플 전송 전체 수신 승인

Oracle CRM On Demand에서는 전자 방식의 샘플 재고 이동을 지원합니다. 자세한 내용은 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#)을 참조하십시오. 샘플이 수신자에게 라우팅되고, 수신자가 샘플 수신을 승인해야 Oracle CRM On Demand에서 수신자의 활성 재고 기간에 새 재고를 전송할 수 있습니다.

최종 사용자는 다음 절차에 설명된 대로 샘플 전송의 전체 수신을 승인하거나, [샘플 전송 부분 수신 승인 \(페이지 534\)](#)에 설명된 대로 샘플 전송의 부분 수신을 승인할 수 있습니다.

샘플 전송의 수신을 승인할 때 전송되는 샘플 재고와 연결된 샘플 제품, 샘플 로트 또는 재고 기간에 해당하는 레코드가 최종 사용자에게 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 레코드를 적절하게 생성합니다.

시작하기 전에. 샘플 전송의 수신을 승인하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 전송의 전체 수신을 승인하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 홈페이지]의 [샘플 트랜잭션 리스트] 섹션에서 [수신된 트랜잭션]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 승인할 트랜잭션을 엽니다.
[전입] 유형이고 상태가 [수송 중]인 트랜잭션을 열어야 합니다.
- 3 트랜잭션의 세부사항을 검토하고 [트랜잭션 항목] 섹션의 [수신 수량] 필드에 수신된 샘플 제품의 수량을 반영하는 값을 입력합니다.
[배송 수량] 필드는 배송된 항목의 수량을 표시하며 읽기 전용 필드입니다.
- 4 [승인]을 클릭합니다.
수신 수량과 배송 수량에 차이가 없는 경우 트랜잭션의 상태가 [처리됨]으로 변경되고 샘플 전송의 전체 수신을 승인했습니다.
수신 수량과 배송 수량에 차이가 있는 경우 불일치가 있는 트랜잭션을 닫거나 트랜잭션을 [일부 접수] 상태로 열어 둘 수 있습니다. 자세한 내용은 [샘플 전송 부분 수신 승인 \(페이지 534\)](#)을 참조하십시오.

참고: 최종 사용자가 샘플 수신을 승인해야 전송된 샘플 수량이 최종 사용자 재고 수에 나타납니다.

샘플 전송 부분 수신 승인

Oracle CRM On Demand에서는 전자 방식의 샘플 재고 이동을 지원합니다. 자세한 내용은 [샘플 전송 생성 \(페이지 533\)](#)을 참조하십시오. 샘플이 수신자에게 라우팅되고, 수신자가 샘플 수신을 승인해야 Oracle CRM On Demand에서 수신자의 활성 재고 기간에 새 재고를 전송할 수 있습니다.

최종 사용자는 **샘플 전송 전체 수신 승인 (페이지 534)**에 설명된 대로 샘플 전송의 전체 수신을 승인하거나, 다음 절차에 설명된 대로 샘플 전송의 부분 수신을 승인할 수 있습니다.

샘플 전송의 수신을 승인할 때 전송되는 샘플 재고와 연결된 샘플 제품, 샘플 로트 또는 재고 기간에 해당하는 레코드가 최종 사용자에게 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 레코드를 적절하게 생성합니다.

시작하기 전에. 샘플 전송의 수신을 승인하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 전송의 부분 수신을 승인하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 홈페이지]의 [샘플 트랜잭션 리스트] 섹션에서 [수신된 트랜잭션]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 승인할 트랜잭션을 엽니다.
[전입] 유형이고 상태가 [수송 중]인 트랜잭션을 열어야 합니다.
- 3 트랜잭션의 세부사항을 검토하고 [트랜잭션 항목] 섹션의 [수신 수량] 필드에 수신된 샘플 제품의 수량을 반영하는 값을 입력합니다.
[배송 수량] 필드는 배송된 항목의 수량을 표시하며 읽기 전용 필드입니다.
- 4 [승인]을 클릭합니다.
수신 수량과 배송 수량에 차이가 있는 경우 처리되었으나 불일치 있음 상태의 불일치 트랜잭션이 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성됩니다. 수신 수량과 배송 수량에 차이가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서 트랜잭션 상태를 처리됨으로 변경하고 사용자가 샘플 전송의 전체 수신을 승인했습니다.

참고: 최종 사용자가 샘플 수신을 승인해야 샘플 전송 수량이 최종 사용자 재고 수에 나타납니다.

샘플 트랜잭션 조정

영업 담당자는 재고를 추적하고 각 샘플이 재조정 중에 고려되는지 확인해야 합니다. 조정 기능을 통해 샘플 관리자와 최종 사용자는 과거 샘플 트랜잭션(이미 처리된 트랜잭션)을 조정하여 샘플의 재고 수를 조정할 수 있습니다. 과거 샘플 트랜잭션을 조정하는 일반적인 이유로는 제품 손실, 제품 도난, 계산 오류, 데이터 입력 오류 등이 있습니다. 임의 유형의 샘플 트랜잭션(전송, 손실, 도난, 수신, 샘플 사용 트랜잭션, 상환 등)에 대해 제품을 추가하거나 수량을 조정할 수 있습니다. 조정을 사용하여 영업 담당자가 재고 총실사를 수행할 때 존재하는 수량과 샘플 관리자 레코드의 원래 수량을 조정합니다.

트랜잭션 상태가 [처리 완료]인 모든 유형의 모든 트랜잭션을 조정할 수 있습니다. 기존 트랜잭션은 처리되면 다시 조정할 수 없습니다. 재고 조정 레코드를 새로 생성해야 합니다. 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- **기존 재고 조정 레코드 조정 (페이지 535)**
- **새 재고 조정 레코드 생성 (페이지 536)**

시작하기 전에. 조정([재고 조정] 유형의 샘플 트랜잭션)을 생성하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

기존 재고 조정 레코드 조정

트랜잭션 상태가 [처리 완료]인 모든 유형의 모든 트랜잭션을 조정할 수 있습니다. 기존 트랜잭션은 처리되면 다시 조정할 수 없습니다. 조정 레코드를 새로 생성해야 합니다. **새 재고 조정 레코드 생성 (페이지 536)**을 참조하십시오.

시작하기 전에. 기존 재고 조정 레코드를 조정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

기존 재고 조정 레코드를 조정하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 트랜잭션 상태가 [처리됨]인 [재고 조정] 유형의 트랜잭션을 엽니다.
- 2 필요에 따라 레코드와 연결된 장부를 추가하거나 수정합니다.
- 3 [조정]을 클릭합니다.

이 단계에서는 상태가 [진행 중]인 재고 조정 유형의 새 트랜잭션을 생성합니다.

모든 트랜잭션 항목 라인 항목은 새 레코드에 복사됩니다. 원래 트랜잭션과 연결된 모든 장부 정보는 새 트랜잭션에 복사됩니다.

- 4 필요한 경우 주요 트랜잭션 정보를 수정합니다.

페이지의 이 섹션에 있는 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.

- 5 필요한 경우 트랜잭션 항목을 수정합니다.

예를 들어, 기존 트랜잭션 항목 라인 항목의 수량을 수정하거나 새 트랜잭션 항목 라인 항목을 추가하거나 기존 트랜잭션 항목 라인 항목을 삭제할 수 있습니다. 페이지의 이 섹션에 있는 필드에 대한 자세한 내용은 [트랜잭션 항목 필드 \(페이지 561\)](#)를 참조하십시오.

- 6 [제출]을 클릭하여 새 재고 조정 트랜잭션 레코드를 제출합니다.

오류가 없는 경우 새 재고 트랜잭션 레코드의 상태가 [제출]로 변경됩니다.

새 재고 조정 레코드 생성

재고 총실사와 전자적 방식 재고 수의 불일치를 해결하려면 최종 사용자와 샘플 관리자가 조정 트랜잭션을 생성 및 제출해야 합니다. 영업 담당자와 샘플 관리자는 [재고 조정] 유형의 샘플 트랜잭션 레코드를 새로 생성하여 샘플 트랜잭션의 변경 사항을 기록합니다.

시작하기 전에. 재고 조정 레코드를 생성하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

새 재고 조정 레코드를 생성하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서 [트랜잭션 유형]을 [재고 조정]으로 설정합니다.
- 3 [이유] 필드에 이유를 입력합니다(예: 샘플 손실, 샘플 발견, 초기 카운트).
- 4 필요한 경우 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지의 나머지 필드에 정보를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.
이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.
- 5 [샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 \(페이지 537\)](#)에 설명된 대로 트랜잭션 항목 라인 항목을 하나 이상 추가합니다.
- 6 [제출]을 클릭합니다.

손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성

영업 담당자는 손실 및 발견 샘플 트랜잭션 레코드를 새로 생성하여 재고에서 발견한 손실 및 발견 샘플 트랜잭션을 기록할 수 있습니다.

시작하기 전에. 손실 및 발견 샘플 트랜잭션을 생성하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

새 손실 및 발견 샘플 트랜잭션 레코드를 생성하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서 [트랜잭션 유형]을 [재고 조정]으로 설정합니다.
- 3 [이유] 필드에 이유를 입력합니다(예: 손실, 발견).
- 4 필요한 경우 [샘플 트랜잭션 편집] 페이지의 나머지 필드에 정보를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.
이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.
- 5 트랜잭션 항목 라인 항목을 하나 이상 추가합니다.
자세한 내용은 [샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 \(페이지 537\)](#)를 참조하십시오.

6 [제출]을 클릭합니다.

상환 트랜잭션 보기

일반 사용자는 상환 트랜잭션(샘플 사용 트랜잭션)을 생성할 수 없습니다. 영업 담당자가 영업 방문 중 샘플을 사용할 때마다 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 상환 트랜잭션을 생성합니다.

참고: 일반 사용자는 수신된 트랜잭션도 생성할 수 없습니다. 영업 담당자가 이전에 사용한 샘플을 반품하거나 본사 또는 다른 영업 담당자에게 샘플을 전출할 때마다 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 전입 트랜잭션을 생성합니다.

시작하기 전에. 상환 트랜잭션을 보려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

상환 트랜잭션을 보려면

- 1 [샘플 트랜잭션 홈페이지]의 [샘플 트랜잭션 리스트] 섹션에서 [상환 트랜잭션]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 보려는 상환 트랜잭션을 엽니다.
- 3 표시되는 샘플 트랜잭션 세부사항 페이지에서 주요 트랜잭션 정보, 주요 컨택트 정보 및 트랜잭션 항목 정보를 검토합니다.

이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 필드 \(페이지 557\)](#)를 참조하십시오.

최종 사용자는 이 페이지의 정보를 업데이트하거나 변경할 수 없습니다. 상환 트랜잭션에 대한 수정 또는 변경이 필요한 경우 재고 조정 트랜잭션을 새로 생성해야 합니다. 자세한 내용은 [새 재고 조정 레코드 생성 \(페이지 536\)](#)을 참조하십시오.

참고: 유사한 방식으로 [샘플 트랜잭션 리스트]에서 적절한 옵션을 선택하여 수신된 트랜잭션을 볼 수도 있습니다.

샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가

[샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서는 샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 라인 항목을 추가하거나 샘플 트랜잭션의 기존 트랜잭션 항목 라인 항목의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목을 추가하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목을 추가하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 원하는 트랜잭션 레코드를 엽니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 세부사항] 페이지의 [트랜잭션 항목] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [트랜잭션 항목 편집] 페이지에서 필수 필드에 정보를 입력한 다음 [저장]을 클릭합니다.

이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [트랜잭션 항목 필드 \(페이지 561\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

트랜잭션 항목과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [트랜잭션 항목 \(페이지 560\)](#)
- [트랜잭션 항목 관리 \(페이지 560\)](#)
- [트랜잭션 항목 필드 \(페이지 561\)](#)

총실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정

샘플 전송 시 Oracle CRM On Demand에서 기록한 재고 총실사와 전자적 방식 재고 수의 불일치를 수정하려면 샘플 관리자와 일반 사용자가 조정 트랜잭션을 생성 및 제출해야 합니다.

총실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정은 [재고 조정 프로세스 \(페이지 526\)](#)의 중요한 단계이기도 합니다.

시작하기 전에. 재고 총실사 및 전자적 방식의 재고 수 불일치를 수정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한 및 [샘플 조정 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 관리자와 영업 담당자는 다음 옵션 중 하나 또는 전체를 사용하여 재고 총실사 및 전자적 방식의 재고 수 불일치를 수정할 수 있습니다.

- 하나 이상의 라인 항목이 포함된 샘플 조정 트랜잭션 생성 및 제출. 자세한 내용은 [새 재고 조정 레코드 생성 \(페이지 536\)](#)을 참조하십시오.
- 이전에 입력했지만 아직 제출하지 않은 트랜잭션의 라인 항목 레코드 조정. 자세한 내용은 [기존 재고 조정 레코드 조정 \(페이지 535\)](#)을 참조하십시오.

판매 통화 중 샘플 사용

판매 통화 중에 영업 대표는 재고에서 샘플을 가져와 의사, 약사, 개인 병원, 병원 및 기타 적절한 컨택트에게 사용합니다. 영업 대표는 다음을 수행해야 합니다.

- 사용된 각 샘플 수를 계산합니다.
- 샘플이 의사와 의사의 전문 분야에 적합한지 확인합니다.
- 승인된 서명을 캡처하여 트랜잭션을 완료합니다.

제품을 통화 레코드에 연결하기 위한 제품 요구 사항. 다음 조건을 충족하는 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목, 제품 자세히 보기 또는 샘플 요청 항목 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결될 수 있습니다.

- 제품이 영업 통화의 기본 컨택트에 대해 차단되지 않습니다. 영업 통화 중에 영업 담당자는 차단된 제품 정보, 샘플 또는 판촉 항목 제품을 포함하여 통화의 기본 컨택트에 대해 차단된 제품을 제공할 수 없습니다. 제품은 기업, 규제 또는 법적 이유로 컨택트에 대해 차단될 수 있습니다. 예를 들어 제약 회사는 테스트 약물의 세부 사항 공개를 차단할 수 있습니다. 컨택트의 제품 차단에 대한 자세한 내용은 [차단된 제품 \(페이지 618\)](#)을 참조하십시오.

참고: 제품이 영업 통화의 기본 컨택트에 대해 차단된 경우에는 영업 담당자에게 해당 제품에 대한 할당이 있는 경우에도 영업 담당자가 제품을 통화 레코드에 연결할 수 없습니다. 통화의 기본 컨택트에 대해 차단된 제품은 통화에 추가할 수 있는 제품 리스트에서 선택할 수 없습니다. 통화에 대한 기본 컨택트가 없는 경우에는 제품이 차단되지 않습니다.

- 제품이 영업 대표에 할당되었습니다.
- 샘플 및 판촉 항목의 경우 제품이 영업 대표의 재고에 있습니다.
- 제품이 현재 통화일에 활성 상태입니다.

영업 통화 설정 지침. 샘플이나 판촉 항목을 사용하거나 제품을 상세화하기 위해 영업 통화를 설정할 경우 다음 지침을 고려하십시오.

- 모든 참석자 또는 컨택트 통화에 연결된 기본 컨택트가 있는지 확인합니다.
- 모든 참석자, 컨택트 또는 고객사 통화에 연결된 주소가 있는지 확인합니다.
- 통화 레코드가 생성되고 통화 레코드에 연결된 샘플 사용, 판촉 항목, 제품 세부사항 또는 샘플 요청이 정의된 후에는 기본 컨택트 정보를 변경하지 마십시오.

시작하기 전에. 샘플을 사용하거나, 샘플을 요청하거나, 판매 통화 중 판촉 항목을 돌리려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 있어야 합니다.

판매 통화 중 샘플을 사용하려면

- 1 [컨택트 홈페이지]에서 샘플을 사용할 컨택트를 엽니다.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지의 [통화] 섹션에서 [신규 통화] 또는 [자동 통화]를 클릭하여 새 라인 항목을 추가합니다.

- [신규 통화]를 클릭하면 새 통화 레코드에 대한 정보를 대부분 사용자가 직접 입력해야 하는 [통화 편집] 페이지가 표시됩니다.

[유형] 필드에서 [통화]를 지정해야 합니다. 그렇지 않으면 [사용된 샘플], [관측 항목], [제품 자세히 보기] 등의 관련 항목을 사용할 수 없습니다.

- [자동 통화]를 클릭하면 새 통화 레코드에 대해 다음 필드 데이터가 자동으로 채워지는 [통화 세부사항] 페이지가 표시됩니다.

- [상태] 필드에는 값으로 [계획]이 채워집니다.
- [종료일] 필드에는 시작일에 30분을 더한 것과 같은 값이 채워집니다.
- [유형] 필드에는 값으로 [통화]가 채워집니다.

3 [통화 편집] 또는 [통화 세부사항] 페이지에서 다음을 수행합니다.

- a 기존 스마트 통화 템플릿의 정보로 새 통화 레코드를 채우려면 [스마트 통화] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 스마트 통화를 선택합니다.

- b 정보를 입력하거나 업데이트합니다.

[통화 편집] 및 [통화 세부사항] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)을 참조하십시오.

4 다음 중 하나를 수행하여 레코드를 저장합니다.

- [통화 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.
- [통화 세부사항] 페이지에서 [비공개 스마트 통화로 저장]이나 [공개 스마트 통화로 저장]을 클릭합니다. 자세한 내용은 통화 세부사항 정보를 템플릿으로 저장 (참조 [통화 세부 정보를 템플릿으로 저장](#) 페이지 552)을 참조하십시오.

5 그런 다음 필요에 따라 [통화 세부사항] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 관측 항목 라인 항목을 상위 통화 레코드에 추가합니다.

참고: 통화의 기본 컨택트에 대해 차단되지 않은 제품만 상위 통화 레코드에 추가할 수 있습니다. 기본 컨택트에 대해 차단된 제품은 제품 리스트에서 선택할 수 없습니다.

- 참석자 라인 항목을 상위 통화 레코드에 추가한 다음 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청 또는 관측 항목 라인 항목을 참석자 레코드에 추가합니다.

이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [통화에 참석자 추가 \(페이지 540\)](#)
- [고객사 방문에 여러 컨택트 추가 \(페이지 541\)](#)
- [통화에 제품 자세히 보기 정보 연결 \(참조 \[제품 세부 정보를 통화에 연결\]\(#\) 페이지 542\)](#)
- [통화에 사용된 샘플 정보 연결 \(참조 \[사용된 샘플 정보를 통화에 연결\]\(#\) 페이지 546\)](#)
- [통화에 관측 항목 정보 연결 \(페이지 547\)](#)
- [통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 \(참조 \[통화에 샘플 요청 정보 연결\]\(#\) 페이지 549\)](#)

6 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.

자세한 내용은 [재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

관련 항목

샘플 사용과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [할당 관리 \(페이지 565\)](#)
- [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)
- [컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 \(참조 \[유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정\]\(#\) 페이지 1804\)](#)
- [샘플을 수신하도록 컨택트 승인 \(참조 \[샘플을 수신하도록 컨택트 승인\]\(#\) 페이지 1805\)](#)

통화에 참석자 추가

참석자는 주어진 회의 또는 전화 통화에 참석하는 개인입니다. 고객사 통화에는 여러 참석자가 있을 수 있으며 고객사 통화에 참석하는 각 개인에게는 영업 대표가 기록할 서로 다른 고유 항목이나 특정 상호 작용이 있을 수 있습니다. 개인 상호 작용 수준 보고를 사용하면 영업 대표가 사용된 샘플 또는 판촉 항목 및 각 개별 상호 작용에 대해 기록된 제품 세부사항 또는 샘플 요청 정보를 기록할 수 있습니다.

참석자 통화는 상위 고객사 통화와 연결된 개별 통화입니다. 참석자 통화는 고객사 통화와 연결된다는 점을 제외하고는 업무 통화와 동일하게 실행됩니다. 참석자 통화는 통화 유형이 [참석자 통화]인 개별 레코드입니다.

참석자 통화에 대한 접근 프로필 설정

상위 고객사에 접근하고 참석자를 추가하려면 접근 프로필에 적절한 설정이 있어야 합니다. 다음 표에서는 상위 고객사의 참석자 통화에 접근할 수 있는 [참석자 통화] 관련 정보 레코드 유형에 대한 접근 수준 설정을 보여 줍니다. 이 설정은 기본 접근 프로필과 담당자 접근 프로필 둘 다에서 필요합니다. [참석자 통화] 관련 정보 레코드 유형에 대한 접근 수준이 구성된 경우 참석자 통화는 통화 프레임워크 내의 다른 통화(고객사 또는 컨택트 통화)와 유사하게 동작합니다. 그러나 참석자 통화에 대한 상위 수준 권한은 상위 활동에 정의된 권한으로 제한됩니다. 접근 프로필에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#) 및 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.

레코드 유형	관련 정보 레코드 유형	접근 수준
활동	참석자 통화	보기

참고: 참석자 통화는 고객사의 손자이고 고객사 통화(활동 유형)의 자식입니다. 따라서 참석자 통화에 대한 접근은 [활동] 레코드 유형 관련 정보 섹션에서 구성해야 합니다.

다음 절차에서는 통화에 참석자를 추가하는 방법을 설명합니다.

통화에 참석자를 추가하려면

- [고객사 홈페이지]로 이동하고 원하는 고객사를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- [고객사 세부사항]에서 아래로 스크롤하여 [통화] 섹션을 찾고 참석자를 추가할 고객사 통화 레코드를 엽니다.
- [통화 세부사항] 페이지의 [참석자] 섹션에서 [신규 통화]를 클릭합니다.
참고: [세부사항] 페이지에 [참석자] 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [참석자] 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.
- [참석자 세부사항] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 기존 스마트 통화 템플릿의 정보로 새 통화 레코드를 채우려면 [스마트 통화] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 스마트 통화를 선택합니다.
 - 필요한 경우 정보를 입력하거나 업데이트합니다. 그러나 다음 사항에 유의하십시오.
 - [통화 유형] 필드의 값은 읽기 전용이며 기본적으로 [참석자 통화]입니다.
 - 고객사 통화의 고객사 정보가 채워져 있습니다.
 - 고객사 통화의 주소 정보가 채워져 있습니다.
 - [기본 컨택트] 필드를 사용하여 고객사 통화에 참석하는 컨택트를 선택해야 합니다.

이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사의 시스템 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등, 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 실

명된 표준 정보와 다를 수 있습니다. 회사 관리자가 정의한 사용자정의 필드는 스마트 통화 템플릿에 저장됩니다.

- 5 [저장]을 클릭하여 참석자 레코드를 저장합니다.
 - 6 [참석자 세부사항] 페이지에서 다음 항목에 표시된 대로 이 참석자 레코드에 대한 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 입력합니다.
 - 통화에 제품 자세히 보기 정보 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)
 - 통화에 사용된 샘플 정보 연결 (참조 [사용된 샘플 정보를 통화에 연결](#) 페이지 546)
 - 판촉 항목 정보를 통화에 연결 (참조 [통화에 판촉 항목 정보 연결](#) 페이지 547)
 - 통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 (참조 [통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)
- 참고:** 통화의 기본 연락처에 대해 차단되지 않은 제품만 [참석자 세부사항] 페이지에 추가할 수 있습니다. 기본 연락처에 대해 차단된 제품은 제품 리스트에서 선택할 수 없습니다.
- 7 마쳤으면 [통화 세부사항으로 돌아가기]를 클릭합니다.
[참석자] 섹션에 새로 추가한 참석자가 나열됩니다.
 - 8 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.
자세한 내용은 [제고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

고객사 방문에 여러 연락처 추가

고객사 방문에는 연락처가 여러 개 있을 수 있습니다. Oracle CRM On Demand의 통화 생성 기능을 사용하면 각 연락처에 대한 참석자 통화를 자동으로 생성할 수 있으며, 이를 통해 통화를 생성할 때 입력하는 내용을 줄일 수 있습니다. 또한 이 기능은 고객사 방문의 [연락처] 및 [참석자 방문] 관련 정보 섹션에 대한 일관된 정보를 제공합니다.

고객사 방문에 여러 연락처를 추가하기 전의 고려 사항

다음 절차를 사용하여 고객사 방문에 여러 연락처를 추가하기 전에 다음을 고려합니다.

- 연락처에 [차단 사유 코드] 필드가 설정되어 있지 않으면 선택한 연락처는 고객사 방문에 연결되어 있습니다. 연락처에 [차단 사유 코드]가 설정되어 있으면 연락처가 고객사 방문에 추가되지 않거나 참석자 방문이 생성되지 않으며 Oracle CRM On Demand에서 연락처가 차단되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다. 연락처 차단에 대한 자세한 내용은 [연락처 차단 \(페이지 295\)](#)을 참조하십시오.
- 차단되지 않은 각 연락처의 경우 [고객사 통화 세부사항] 페이지에서 [통화 생성]을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 참석자 통화가 생성됩니다. [고객사 방문 세부사항] 페이지의 [참석자 방문] 탭에 생성된 참석자 방문이 표시됩니다. 생성된 참석자 방문에는 상위 고객사 방문에서 채워진 [일자], [시간], [기간], [고객사], [주소], [상태], [제목] 필드가 있습니다.
- 다음과 같이 고객사 방문에 대한 참석자 방문 및 연락처 리스트 간의 상관 관계를 확인할 수 있습니다.
 - 연락처가 제거되거나 삭제되면 참석자 방문도 제거되거나 삭제됩니다.
 - 고객사 방문이 [서명], [제출] 또는 [완료] 상태가 아닌 한 참석자 방문이 제거되거나 삭제되면 연락처도 제거되거나 삭제됩니다.
- 연락처가 고객사 방문 UI 흐름에 병합되면 Oracle CRM On Demand에서 보조 연락처에 대한 참석자 방문이 제거됩니다.
- 고객사 통화에서 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션 또는 [상세화할 사용 가능한 제품] 관련 정보 섹션을 사용하여 제품 세부 정보를 제공한 경우 [통화 생성]을 통해 통화가 생성되면 개별 참석자 통화가 동일한 제품 세부 정보로 채워집니다.
- 방문에서 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목 또는 제품 세부사항은 기록했지만 방문을 제출하지 않은 경우 및 차단된 제품 레코드가 연락처에 연결되어 있는 경우 방문 제출이 오류 없이 계속됩니다. 처음으로 샘플 또는 판촉 항목이 사용될 때나 제품 세부사항이 생성될 때 제품이 방문 보고서에 차단되도록 해당 제품이 차단되어 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand에서 이미 항목을 입력하고 제품을 차단했으면 방문 처리가 올바르게 진행됩니다. 제품 차단에 대한 자세한 내용은 [차단된 제품 \(페이지 618\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하는 사용자, 즉 일반적으로 회사 관리자 또는 현장 서비스 담당자인 사용자의 경우 접근 프로필에 고객사 방문, 연락처 방문 및 참석자 방문 레코드에 대한 [호출: 호출 세부사항 사용] 권한 및 접근 권한이 있어야 합니다.

고객사 방문에 여러 연락처를 추가하려면

- 1 [고객사 홈페이지]로 이동하고 원하는 고객사를 선택합니다.
레코드 선택에 대한 자세한 내용은 레코드 찾기를 참조하십시오.
- 2 [고객사 세부사항]에서 아래로 스크롤하여 [통화] 섹션을 찾고 참석자를 추가할 고객사 통화 레코드를 엽니다.
- 3 [고객사 방문 세부사항] 페이지의 [연락처] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭하고 [연락처 검색] 창에서 방문에 참석한 연락처를 선택한 후 연락처 선택이 완료되었으면 [확인]을 클릭합니다.
참고: [연락처] 섹션이 [방문 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [연락처] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.
- 4 다음 항목에서와 같이 [고객사 방문 세부사항] 또는 생성된 모든 [참석자 방문 세부사항] 페이지에 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 입력합니다.
 - 통화에 제품 자세히 보기 정보 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)
 - 통화에 사용된 샘플 정보 연결 (참조 [사용된 샘플 정보를 통화에 연결](#) 페이지 546)
 - [통화에 판촉 항목 정보 연결 \(페이지 547\)](#)
 - [통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 \(참조 통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)**참고:** 방문할 기본 연락처에서 차단되지 않은 제품만 [참석자 세부사항] 페이지에 추가할 수 있습니다. 기본 연락처에 대해 차단된 제품은 제품 리스트에서 선택할 수 없습니다.
- 5 마쳤으면 [방문 세부사항으로 돌아가기]를 클릭합니다.
[연락처] 섹션에 새로 추가된 연락처가 나열됩니다.
- 6 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 방문 세부 정보를 제출합니다.
자세한 내용은 [제고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

제품 세부 정보를 통화에 연결

다음 방법 중 하나로 제품 세부 정보를 통화에 연결할 수 있습니다.

- 상위 통화에 제품 세부 정보 추가
- 상위 통화에 참석자를 추가한 다음 각 개별 참석자 레코드에 대한 제품 세부 정보 추가
상위 고객사 통화에 참석자를 추가하여 회의에 참석하는 각 개인에 대해 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 추적할 수 있습니다.

SPM(구조화 제품 메시징) 정보에 제품 세부 정보를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결 \(페이지 605\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 제품 세부 정보를 방문 레코드에 연결하는 방법을 설명합니다.

[상세화할 사용 가능한 제품] 정보 섹션 및 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션을 사용하도록 선택할 경우 고려 사항

이 항목에서는 [상세화할 사용 가능한 제품] 정보 섹션이나 [제품 자세히 보기] 정보 섹션을 사용하여 제품 세부 정보를 통화에 연결할 경우의 고려 사항에 대해 설명합니다.

- 상세화할 사용 가능한 제품 정보 섹션
[상세화할 사용 가능한 제품]에서는 영업 담당자가 고객에게 자세히 설명할 수 있는 제품 리스트를 제공합니다. 이 리스트는 영업 담당자의 할당 레코드를 기준으로 합니다. 관리자는 [상세화할 사용 가능한 제품] 섹션

을 사용자정의하여 [표시] 선택 리스트를 제거하고, [제품 표시] 레코드를 추가하고, 새 필드를 추가하고, 사용자정의 페이지 레이아웃을 사용할 수 있습니다. 또한 관리자는 다른 Oracle CRM On Demand 관련 정보 섹션과 마찬가지로 고유한 사용자정의 필드를 포함할 수 있습니다. 릴리스 24 이전 릴리스에서는 [표시] 선택 리스트 및 [우선 순위] 필드가 필수 필드였습니다. 이 요구 사항이 더 이상 적용되지 않습니다.

참고: 구조화 제품 메시징을 지원하는 메시징 계획 오브젝트는 상세화할 사용 가능한 제품에 연결할 수 없습니다.

■ 제품 자세히 보기 관련 정보 섹션

회사에서 통화 목표, 다음 통화 목표 및 결과를 문서화하려면 [상세화할 사용 가능한 제품]이 아닌 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션을 사용합니다.

이전에는 [제품 자세히 보기]에서 영업 담당자가 상세화 세션에 포함할 제품을 선택할 수 있는 세부사항 유형의 모든 제품에 대한 선택 메뉴를 제공했습니다. 현재 이 섹션에서는 영업 담당자가 영업 담당자에게 할당된 제품만 표시하는 데 사용할 수 있는 관리 필터를 제공합니다. 관리자가 필요에 따라 새 필드를 추가할 수 있으므로 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션을 완전히 사용자정의할 수 있습니다. 관리자가 제품 표시 레코드 유형을 [제품 자세히 보기]에 추가하고 선택적 표시 선택 리스트를 바꿀 수 있습니다. 제품 자세히 보기에서는 구조화 제품 메시징 레코드 유형과 정보도 지원합니다.

Oracle CRM On Demand 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [애플리케이션 사용자정의 \(페이지 1149\)](#)를 참조하십시오.

제품 세부사항, 메시징 계획 항목, 메시징 계획 관계 및 메시지 응답 레코드의 제품 필드 동기화 정보

메시징 계획 항목, 메시징 계획 항목 관계 및 메시지 응답 관련 정보 레코드(관련 PCD 레코드)의 [제품] 필드는 상위 제품 세부사항 레코드에서 사용 가능한 제품에 연결되어 있어야 합니다. [검색] 선택기를 사용하여 관련 PCD 레코드의 제품을 연결하면 상위 제품 세부사항 레코드에서 사용 가능한 제품만 선택기에 나열됩니다. 하지만 제품 세부사항 레코드의 [제품] 필드를 관련 PCD 레코드에 연결한 후 나중에 사용자가 제품 세부사항 레코드에서 상위 제품을 변경할 수 있습니다. 이에 따라 이전에 제품 자세히 보기 레코드에서와 동일한 제품으로 적용하여 저장한 관련 PCD 하위 레코드와 동기화되어 있지 않습니다. 따라서 제품을 관련 PCD 레코드에 연결한 후에는 제품 세부사항 레코드에서 [제품] 필드를 업데이트하지 마십시오.

활동 레코드 잠금 및 방문 제품 세부사항 레코드에 대한 프로세스 관리 규칙 정보

Oracle CRM On Demand 프로세스 관리를 통해 관리자는 다음 레코드 잠금 규칙을 생성할 수 있습니다.

- 해당 하위 레코드와 함께 활동 레코드를 잠그는 규칙
- 해당 하위 레코드와 함께 방문 제품 세부사항 레코드를 잠그는 규칙

이 경우 방문 활동 레코드를 제출하면 Oracle CRM On Demand가 방문 제품 세부사항 레코드의 상태 및 방문 활동 레코드의 상태를 동기화합니다. [방문 활동]이 [제출]로 표시된 경우 Oracle CRM On Demand는 제품 세부사항 레코드도 [제출]로 표시합니다. 상태가 [제출]로 설정된 활동의 프로세스 관리 잠금 규칙으로 인해 활동 하위 레코드가 잠길 경우 해당 상태가 [제출]로 설정된 방문 제품 세부사항에서와 비슷한 프로세스 관리 잠금 규칙을 사용하는 것도 좋습니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 레코드 잠금 규칙을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*를 참조하십시오.

제품 자세히 보기 관련 정보 섹션 작업에 대한 중요한 고려 사항

[제품 자세히 보기] 기능의 고유한 특성 때문에 제품 자세히 보기와 관련된 작업은 항상 [통화 세부사항] 페이지의 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션에서 수행합니다. 다음 위치에서 제품 자세히 보기 작업을 수행할 수 있습니다.

- (권장) [통화 세부사항] 페이지의 [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션. 네 가지 작업(신규, 편집, 인라인 편집 및 삭제)을 지원합니다. 네 가지 작업은 모두 상위 활동 레코드를 포함하는 IEQ(통합 이벤트 대기열) XML을 생성합니다.
- (권장되지 않음) [제품 자세히 보기] 관련 정보 섹션에서 [제품 이름]을 클릭하여 표시되는 [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지. 세 가지 작업(편집, 인라인 편집 및 삭제)을 지원합니다. 세 가지 작업은 모두 상위 활동 레코드를 포함하지 않는 IEQ XML을 생성합니다. [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지에서 이러한 작업을 수

행하는 경우 해당 작업을 사용하여 구성된 워크플로 작업 또는 생성된 IEQ XML에 따른 기타 작업이 예상대로 동작하지 않을 수 있습니다.

제품 자세히 보기 정보를 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [통화 세부사항] 또는 [참석자 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [상세화할 사용 가능한 제품] 섹션이나 [제품 자세히 보기] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

참고: 페이지에 원하는 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

- [상세화할 사용 가능한 제품] 섹션의 [표시], [우선 순위](선택적) 및 [문제](선택적) 필드에 필요한 정보를 입력합니다.

기본 연락처에 대해 차단되지 않고 영업 대표에 할당되었으며 현재 일자에 활성 상태인 [제품 자세히 보기] 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결할 수 있는 사용 가능한 제품 리스트에 표시됩니다.

필드에 대한 자세한 내용은 이 항목 끝에 나오는 표를 참조하십시오.

- [제품 자세히 보기] 섹션에서 [신규]를 클릭하고 [제품 자세히 보기 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

필드에 대한 자세한 내용은 이 항목 끝에 나오는 표를 참조하십시오.

참고: 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정한 경우에는 해당 영업 담당자에게 할당된 제품만 제품 선택기에 표시됩니다. 자세한 내용은 [영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.

참고: [제품 자세히 보기] 필드는 스마트 통화 템플릿을 사용하여 새 통화 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사됩니다.

[참석자 세부사항] 페이지에 접근하려면 [통화 세부사항] 페이지에서 [참석자] 섹션으로 이동하고 원하는 참석자 레코드를 엽니다.

- 2 레코드를 저장합니다.
- 3 1-2단계를 반복하여 통화 레코드에 제품 자세히 보기 라인 항목을 추가합니다.
- 4 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.

자세한 내용은 [제고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

필드	설명
주요 제품 자세히 보기 정보	
제품 카테고리	(보기 전용) 회사 관리자가 정의하는 제품 카테고리입니다. 예를 들어, 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 사용된 샘플 ■ 사용된 판촉 항목 ■ 제품 자세히 보기
제품	(필수) 고객에게 설명했거나 데모를 보여 준 제품의 이름(예: 의료 기기)입니다. [검색] 선택기를 사용하여 항목을 선택합니다. 제품 설정에 대한 자세한 내용은 회사 제품 설정 (페이지 1780) 및 제품 필드 (페이지 562) 를 참조하십시오. 다음 조건을 충족하는 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목, 제품 자세히 보기 또는 샘플 요청 항목 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결될 수 있습니다. ■ 제품이 기본 연락처에 대해 차단되지 않습니다.

필드	설명
	■ 제품이 영업 담당자에게 할당되었고 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정했습니다. 자세한 내용은 영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 (페이지 1804)을 참조하십시오. ■ 제품이 현재 통화일에 활성화 상태입니다.
우선 순위	고객용 선택 필드입니다.
표시	제품에서 다루는 조건입니다. 예를 들어, [알레르기], [천식], [부정맥], [심장 마비] 등이 있습니다. 드롭다운 리스트를 사용하여 표시를 선택합니다. 릴리스 23 이전에는 기본적으로 [표시] 필드가 필수 필드였습니다. 하지만 현재 릴리스에서는 이 필드가 더 이상 필요 없습니다. 하지만 회사에서 릴리스 23의 [제품 세부사항] 카테고리에 대한 페이지 레이아웃을 사용자정의한 경우, 사용자정의된 해당 레이아웃에서 [표시] 선택 리스트 필드가 필수 필드로 유지됩니다. 이 필드를 [필요하지 않음]으로 변경하려면 회사 관리자가 제품 세부사항의 사용자정의된 페이지 레이아웃에 설정된 필드에서 [필수] 확인란을 선택 취소해야 합니다. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 필드 생성 및 편집 (페이지 1171)을 참조하십시오.
문제	고객용 선택 필드입니다. 예를 들어, [부작용], [효과], [카피약과 가격 비교], [가격] 등이 있습니다. 드롭다운 리스트를 사용하여 문제를 선택합니다.
참고: 다음 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다. 하지만 회사 관리자는 [제품 세부사항] 페이지 레이아웃에 이를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)를 참조하십시오.	
세부 제품	이 값은 [제품] 필드에서와 동일한 값으로 설정됩니다. [검색] 선택기를 사용하여 이 값을 변경하면 [제품] 필드가 동일한 값으로 변경됩니다.
기본 메시징 계획 항목	세부 제품에 대한 기본 메시지로 지정된 메시징 계획 항목입니다.
기본 메시징 계획 관계	세부 제품에 대한 기본으로 지정된 메시징 계획 항목 관계 레코드입니다.
기본 메시지 응답	세부 제품에 대한 기본으로 지정된 메시지 응답입니다.
유형	[제품 자세히 보기] 카테고리. 선택 리스트를 사용하여 유형을 선택합니다. 기본 유형 값은 [메시지 응답], [결과], [통화 목표] 및 [다음 통화 목표]입니다. 하지만 필요한 경우 회사 관리자가 유형을 더 추가할 수 있습니다. 관리자가 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 [제품 자세히 보기] 레코드 유형의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 설정한 경우, [통화 목표]를 선택하면 [통화 목표] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 및 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오.

필드	설명
제품 표시	증상이나 질병 및 이러한 증상이나 질병을 완화하는 특정 제품이나 약물의 조합으로, 일반적으로 건강 전문가가 함께하는 방문에서 제약 영업 담당자가 자세히 설명합니다. 자세한 내용은 제품 표시 (페이지 608) 를 참조하십시오.
세부사항 노트	제품에 대한 추가 정보입니다. 이 필드는 250자로 제한됩니다.

사용된 샘플 정보를 통화에 연결

다음 방법 중 하나로 사용된 샘플 정보를 통화에 연결할 수 있습니다.

- 상위 통화에 사용된 샘플 정보 추가
- 상위 통화에 참석자를 추가한 다음 각 개별 참석자 레코드에 대한 사용된 샘플 정보 추가
상위 고객사 통화에 참석자를 추가하여 회의에 참석하는 각 개인에 대해 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 추적할 수 있습니다.

다음 절차에서는 사용된 샘플 정보를 통화 레코드에 연결하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 판매 통화 중 샘플을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 있어야 합니다.

사용된 샘플 정보를 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [통화 세부사항] 또는 [참석자 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [사용할 사용 가능한 샘플] 섹션이나 [사용된 샘플] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

참고: 페이지에 원하는 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- [사용할 사용 가능한 샘플] 섹션의 [수량] 필드에 필요한 정보를 입력합니다.
기본 연락처에 대해 차단되지 않고 영업 대표의 재고에 할당되었으며 현재 재고에 있는 [사용된 샘플] 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결할 수 있는 사용 가능한 샘플 리스트에 표시됩니다.
- [사용된 샘플] 섹션에서 [신규]를 클릭하고 [사용된 샘플 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

참고: 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정한 경우에는 해당 영업 담당자에게 할당된 제품만 제품 선택기에 표시됩니다. 자세한 내용은 [영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.

참고: 사용된 샘플 필드는 스마트 통화 템플릿을 사용하여 통화 레코드를 새로 생성할 때 로트 번호를 제외하고 새 레코드로 복사됩니다.

[참석자 세부사항] 페이지에 접근하려면 [통화 세부사항] 페이지에서 [참석자] 섹션으로 이동하고 원하는 참석자 레코드를 엽니다.

다음 표에서는 일부 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
주요 사용된 샘플 정보	
제품 카테고리	(보기 전용) 회사에서 제품 관리자가 정의한 제품 카테고리입니다. 예를 들어, 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 사용된 샘플 ■ 사용된 판촉 항목 ■ 제품 자세히 보기

필드	설명
제품	(필수) 연락처에게 사용된 제품 샘플의 이름(예: 출시된 신약)입니다. [검색] 선택기를 사용하여 항목을 선택합니다. 제품 설정에 대한 자세한 내용은 회사 제품 설정 (페이지 1780) 및 제품 필드 (페이지 562)를 참조하십시오. 다음 조건을 충족하는 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목, 제품 자세히 보기 또는 샘플 요청 항목 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결될 수 있습니다. ■ 제품이 기본 연락처에 대해 차단되지 않습니다. ■ 제품이 영업 담당자에게 할당되었고 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정했습니다. 자세한 내용은 영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 (페이지 1804)을 참조하십시오. ■ 제품이 현재 통화일에 활성 상태입니다.
로트 번호	선택한 샘플 제품의 로트 번호입니다. 참고: 이 필드는 로트 번호를 사용하여 재고의 샘플을 추적하는 경우에만 해당합니다. 샘플 사용 레코드를 추가하거나 갱신하는 경우 [로트별 재고] 확인란이 선택된 샘플 로트만 이 필드에 입력할 수 있습니다. 자세한 내용은 샘플 로트 (페이지 571) 및 샘플 로트 필드 (페이지 573)를 참조하십시오.
수량	연락처에게 사용된 샘플 항목 수입니다. 수량은 1에서 9998 사이의 숫자여야 합니다. 다음 중 하나를 수행하는 경우 경고 메시지가 나타납니다. ■ [통화당 최대]의 값을 초과하는 값을 입력합니다. ■ 할당 기간 내에 연락처당 사용할 수 있는 최대 제품 수량을 초과하거나 이 값의 10% 내인 값을 입력합니다.
통화당 최대	(보기 전용) 통화당 사용할 수 있는 최대 제품 수량입니다.
할당당 최대	(보기 전용) 할당 기간 내에 사용할 수 있는 최대 제품 수량입니다.
수량 할당의 계산 합계	(보기 전용) 할당 기간 동안 지금까지 사용된 총 제품 수량입니다.

1 레코드를 저장합니다.

[저장]을 클릭할 때 다음 조건이 모두 충족되는 경우 Oracle CRM On Demand에서 통화에 사용된 각 샘플에 대한 라인 항목이 포함된 [상환] 트랜잭션을 생성하고 이 상환 트랜잭션을 제출하여 샘플 재고를 업데이트합니다. 상환 트랜잭션이 성공하면 Oracle CRM On Demand에서 통화 상태를 [제출]로 변경합니다.

- 통화 일자 및 시간으로 표시된 기간에 대한 전체 샘플이 샘플 재고에 있습니다.
- 샘플이 기록된 기간은 조정되지 않은 기간입니다. 조정된 기간인 경우 오류 메시지가 나타납니다.
- 로트 번호로 추적되는 사용된 샘플에 대해 유효한 로트 번호가 지정되었습니다.
- 입력한 수량 값이 통화당 사용할 수 있는 최대 수량보다 크지 않습니다.
- 수량 값을 입력할 때 할당 기간 동안 사용할 수 있는 최대 수량을 초과하지 않습니다.

2 1-2단계를 반복하여 통화 레코드에 사용된 샘플 라인 항목을 추가합니다.

3 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.

자세한 내용은 [재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

통화에 판촉 항목 정보 연결

다음 방법 중 하나로 통화에 판촉 항목 정보를 연결할 수 있습니다.

- 상위 통화에 관측 항목 정보 추가
 - 상위 통화에 참석자를 추가한 다음 각 개별 참석자 레코드에 대한 관측 항목 정보 추가
- 상위 고객사 통화에 참석자를 추가하여 회의에 참석하는 각 개인에 대해 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 관측 항목 정보를 추적할 수 있습니다.

다음 절차에서는 관측 항목, 교육 항목 또는 기타 마케팅 항목을 통화 레코드에 연결하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 판매 통화 중 관측 항목을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 있어야 합니다.

관측 항목, 교육 항목 또는 기타 마케팅 항목을 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [통화 세부사항] 또는 [참석자 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [사용할 사용 가능한 관측 항목] 섹션이나 [관측 항목] 섹션을 찾고 다음 중 하나를 수행합니다.

참고: 페이지에 원하는 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

- [사용할 사용 가능한 관측 항목] 섹션의 [수량] 필드에 필요한 정보를 입력합니다.
기본 연락처에 대해 차단되지 않고 영업 대표의 재고에 할당되었으며 현재 재고에 있는 [사용된 관측 항목] 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결할 수 있는 사용 가능한 관측 항목 리스트에 표시됩니다.
- [관측 항목] 섹션에서 [신규]를 클릭하고 [사용된 관측 항목 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

참고: 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정한 경우에는 해당 영업 담당자에게 할당된 제품만 제품 선택기에 표시됩니다. 자세한 내용은 [영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.

관측 항목 필드에 대한 자세한 내용은 이 절차의 끝에 있는 필드 설명 표를 참조하십시오.

[참석자 세부사항] 페이지에 접근하려면 [통화 세부사항] 페이지에서 [참석자] 섹션으로 이동하고 원하는 참석자 레코드를 엽니다.

참고: [관측 항목] 필드는 스마트 통화 템플릿에서 통화 레코드를 새로 생성할 때 새 레코드로 복사됩니다.

- 2 레코드를 저장합니다.

[저장]을 클릭할 때 다음 조건이 모두 충족되는 경우 Oracle CRM On Demand에서 통화에 사용된 각 샘플 관측 항목에 대한 라인 항목이 포함된 [상환] 트랜잭션을 생성하고 이 상환 트랜잭션을 제출하여 샘플 재고를 업데이트합니다. 상환 트랜잭션이 성공하면 Oracle CRM On Demand에서 통화 상태를 [제출]로 변경합니다.

- 통화 일자 및 시간으로 표시된 기간에 대한 전체 관측 항목이 샘플 재고에 있습니다.
- 샘플 관측 항목이 기록된 기간은 조정되지 않은 기간입니다. 조정된 기간인 경우 오류 메시지가 나타납니다.
- 로트 번호로 추적되는 사용된 샘플 관측 항목에 대해 유효한 로트 번호가 지정되었습니다.
- 입력한 수량 값이 통화당 사용할 수 있는 최대 수량보다 크지 않습니다.
- 수량 값을 입력할 때 할당 기간 동안 사용할 수 있는 최대 수량을 초과하지 않습니다.

- 3 1-2단계를 반복하여 통화 레코드에 사용된 관측 항목 라인 항목을 추가합니다.

- 4 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.

자세한 내용은 [재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

필드	설명
사용된 주요 관측 항목 정보	

필드	설명
제품	(필수) 컨택트에게 사용된 판촉 항목의 이름(예: 펜 또는 골프 공)이나 교육 항목의 이름(예: 백서 또는 설명서)입니다. [검색] 선택기를 사용하여 항목을 선택합니다. 제품 설정에 대한 자세한 내용은 회사 제품 설정 (페이지 1780) 및 제품 필드 (페이지 562)를 참조하십시오. 다음 조건을 충족하는 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목, 제품 자세히 보기 또는 샘플 요청 항목 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결될 수 있습니다. ■ 제품이 기본 컨택트에 대해 차단되지 않습니다. ■ 제품이 영업 담당자에게 할당되었고 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정했습니다. 자세한 내용은 영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 (페이지 1804)을 참조하십시오. ■ 제품이 현재 통화일에 활성 상태입니다. 참고: Release 22 이후의 [제품] 필드에 대한 [검색] 선택기에서는 이전 릴리스와 같이 할당이 아니라 제품을 검색합니다.
제품 카테고리	(보기 전용) 회사 관리자가 정의하는 제품 카테고리입니다. 예를 들어, 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 사용된 샘플 ■ 사용된 판촉 항목 ■ 제품 자세히 보기
통화일	(보기 전용) 고객이 전화를 건 일자입니다.
수량	컨택트에게 사용된 판촉 또는 교육 항목 수입니다. 수량은 1에서 9998 사이의 숫자여야 합니다. 다음 중 하나를 수행하는 경우 경고 메시지가 표시됩니다. ■ [통화당 최대]의 값을 초과하는 값을 입력합니다. ■ 할당 기간 내에 컨택트당 사용할 수 있는 최대 제품 수량을 초과하거나 이 값의 10% 내인 값을 입력합니다.
할당당 최대	(보기 전용) 할당 기간 동안 사용할 수 있는 최대 판촉 항목 수량입니다.
통화당 최대	(보기 전용) 통화당 사용할 수 있는 최대 판촉 항목 수량입니다.
수량 할당의 계산 합계	(보기 전용) 할당 기간 동안 지금까지 사용된 총 판촉 항목 수량입니다.

통화에 샘플 요청 정보 연결

다음 방법 중 하나로 통화에 샘플 요청 정보를 연결할 수 있습니다.

- 상위 통화에 샘플 요청 정보 추가
- 상위 통화에 참석자를 추가한 다음 각 개별 참석자 레코드에 대한 샘플 요청 정보 추가

상위 고객사 통화에 참석자를 추가하여 회의에 참석하는 각 개인에 대해 제품 세부사항, 사용된 샘플, 샘플 요청 및 판촉 항목 정보를 추적할 수 있습니다.

참고: [주문] 페이지를 사용하여 제품에 대한 주문 항목을 생성 및 업데이트할 수도 있습니다. 새 필드를 추가하여 [주문 세부사항] 페이지를 사용자정의하는 경우 [샘플 요청] 페이지에서도 새 필드를 사용할 수 있습니다. 주문 항목에 대한 자세한 내용은 [제품에 대한 주문 항목 생성 \(페이지 614\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 샘플 요청 정보를 통화 레코드에 연결하는 방법을 설명합니다.

참고: 릴리스 22 이전의 Oracle CRM On Demand 릴리스에서 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하는 경우 연관된 상위 샘플 요청 레코드를 사용하지 않고도 샘플 요청 항목 레코드를 삽입할 수 있었습니다. 하지만 릴리스 22부터 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하여 샘플 요청 항목 레코드를 삽입하는 경우 상위 샘플 요청의 샘플 요청 ID를 입력하여 샘플 요청 항목에 대한 컨텍스트를 제공해야 합니다. Oracle CRM On Demand 사용자 인터페이스에서는 통화 컨텍스트에 있는 상위 샘플 요청을 통해서만 샘플 요청 항목을 생성할 수 있습니다. 또한 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하여 샘플 요청 항목을 삽입하거나 업데이트한 경우 제품 차단 규칙이 수행되지 않습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 워크플로가 사용되는 경우 샘플 요청 항목에서 차단된 제품은 처리되지 않습니다. 자세한 내용은 [샘플 요청 항목 워크플로 및 차단된 제품 규칙 정보 \(페이지 621\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 판매 통화 중 샘플을 요청하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

통화 레코드에 샘플 요청 정보를 연결하려면

- 1 [통화 세부사항] 또는 [참석자 세부사항] 페이지의 [샘플 요청] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
[참석자 세부사항] 페이지에 접근하려면 [통화 세부사항] 페이지에서 [참석자] 섹션으로 이동하고 원하는 참석자 레코드를 엽니다.
참고: 페이지에 원하는 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.
- 2 [샘플 요청 편집] 페이지에서 샘플 요청에 필요한 정보를 입력합니다.
샘플 요청 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 요청 필드 \(페이지 585\)](#)를 참조하십시오.
- 3 샘플 요청 레코드를 저장합니다.
- 4 [샘플 요청 세부사항] 페이지에서 [샘플 요청 항목] 섹션으로 이동합니다.
참고: 페이지에 원하는 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.
- 5 [샘플 요청 항목] 섹션에서:
 - a [신규]를 클릭하여 각 요청된 제품 샘플에 대한 샘플 요청 항목을 추가합니다.
참고: 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정한 경우에는 해당 영업 담당자에게 할당된 제품만 제품 선택기에 표시됩니다. 자세한 내용은 [영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.
 - b [샘플 요청 항목 편집] 페이지에서 샘플 요청 항목에 필요한 정보를 입력합니다.
이 절차의 끝에 있는 표에서는 샘플 요청 항목 필드의 일부에 대한 추가 정보를 제공합니다.
 - c 샘플 요청 항목 레코드를 저장합니다.
 - d 필요에 따라 추가적인 샘플 요청 항목을 추가합니다.
- 6 1-5단계를 반복하여 사용된 샘플 요청 라인 항목을 통화 레코드에 추가합니다.
- 7 준비가 되면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.
자세한 내용은 [제고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출](#)을 참조하십시오.

필드	설명
주문 품목 번호	(필수) 주문 항목을 나타내는 숫자 필드입니다.

필드	설명
수량	(필수) 요청된 샘플 수입입니다. 0이 아닌 양의 정수여야 합니다. 다음 중 하나를 입력하면 Oracle CRM On Demand에서 경고 메시지가 표시됩니다. ■ 할당 레코드의 [최대 수량] 필드 값을 초과하는 값 ■ 할당 레코드의 [고객당 최대 수량] 필드 값을 초과하거나 10% 이내에 있는 값
제품	(필수) 제품의 이름입니다. 요청할 각 제품 옆의 확인란을 선택합니다. 제품 설정에 대한 자세한 내용은 회사 제품 설정 (페이지 1780) 및 제품 필드 (페이지 562)를 참조하십시오. 다음 조건을 충족하는 사용된 샘플, 사용된 판촉 항목, 제품 자세히 보기 또는 샘플 요청 항목 카테고리 유형의 제품만 통화 레코드에 연결될 수 있습니다. ■ 제품이 기본 컨택트에 대해 차단되지 않습니다. ■ 제품이 영업 담당자에게 할당되었고 회사 관리자가 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 지정했습니다. 자세한 내용은 영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 (페이지 1804)을 참조하십시오. ■ 제품이 현재 통화일에 활성 상태입니다.
주문	(필수) 이 필드는 샘플 요청의 상위 주문을 지정합니다. 기본적으로 이 필드는 읽기 전용이지만 읽기 전용이 아니도록 사용자정의할 수 있습니다. 사용자정의에 대한 자세한 내용은 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>을(를) 참조하십시오.
추가 정보	

필드	설명
상태	(필수) 이 필드의 기본값은 보류입니다. 제품 에 대한 샘플 요청 주문을 제출하면 이 필드의 값 이 제출됨으로 변경됩니다. 이 필드의 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 신규 ■ 미결 ■ 예약 ■ 수송 중 ■ 일부 접수 ■ 일부 선적 ■ 보류 ■ 발송 ■ 청구 ■ 지불 ■ 설치 ■ 마감 ■ 취소 ■ 보류 ■ 위험 ■ 실제 ■ 승인됨 ■ 예상 ■ 거부됨 ■ 승인 대기 중 ■ 완료 ■ 제출됨 ■ - ■ 선택됨 ■ 신용 실패 ■ 이벤트 검사 ■ 실패 ■ 주문 재고 ■ 진행 중 ■ 처리 완료 ■ 접수 ■ 서명 ■ 무효

통화 세부 정보를 템플릿으로 저장

다음 절차에서는 통화 세부 정보를 템플릿으로 저장하는 방법을 설명합니다.

통화 세부 정보를 템플릿으로 저장하려면

- [통화 세부사항] 페이지에서 다음 중 적절한 단추를 클릭합니다.
 - **비공개 스마트 통화로 저장.** 템플릿을 사용자 자신만 사용할 수 있도록 제한합니다.
 - **공개 스마트 통화로 저장.** 템플릿을 다른 사용자도 사용할 수 있도록 리스트에 추가합니다.

참고: 단추를 클릭할 때마다 레코드가 별개의 스마트 통화로 저장됩니다. Oracle CRM On Demand는 이 페이지에 계속 열려 있습니다.

재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출

다음 절차에서는 재고 추적을 위해 통화 세부사항 정보를 제출하는 방법을 설명합니다.

참고: 방문 레코드에 유효한 컨택트 지역 면허 또는 관련 서명 레코드가 포함되어 있지 않으며 관리자가 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 이러한 조건에 대한 검증 확인을 설정한 경우 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시하며 방문 제출을 방지합니다. 관련 기본 설정에 대한 자세한 내용은 생명 과학 관련 기본 설정 지정 (참조 [생명 과학 관련 기본 설정 설정](#) 페이지 1802)에서 컨택트 지역 면허 검증 사용 및 서명 검증 사용에 대한 정보를 참조하십시오.

참석자 방문 및 고객사 방문 제출 정보

릴리스 24 이전의 Oracle CRM On Demand 릴리스에서는 참석자 방문 정보를 제출한 경우 Oracle CRM On Demand에서 관련 고객사 방문 정보를 제출할 수 없었으며, 고객사 방문에 재고 항목 및 유효한 서명이 있는지 여부와 관계없이 고객사 방문이 모호한 상태로 유지되었습니다. 하지만 릴리스 24에서는 고객사 방문 제출 기능이 다음과 같이 향상되었습니다.

- 연관된 참석자 방문의 상태와 관계없이 고객사 방문을 제출할 수 있습니다.
- 고객사 방문이 이미 [제출]로 표시된 경우라도 [방문 세부사항] 페이지에서 [제출]을 클릭하면 오류가 발생하지 않으며 Oracle CRM On Demand가 계속 하위 참석자 방문을 확인하여 이 방문이 아직 제출되지 않은 경우 제출합니다.
- 고객사 방문이 [제출]로 표시되지 않은 경우 [방문 세부사항] 페이지에서 [제출]을 클릭하면 [제출] 상태가 아닌 고객사 방문 및 연관된 모든 참석자 방문이 오류 없이 제출됩니다.
- 고객사 방문 및 모든 참석자 방문이 [제출]로 표시되어 있고 [방문 세부사항] 페이지에서 [제출]을 클릭하면 Oracle CRM On Demand에서 오류가 발생하지 않지만 중복 레코드는 생성되지 않으므로 방문 처리가 계속되지 않습니다.

재고 추적을 위해 통화 세부 정보를 제출하려면

- [통화 세부 정보] 페이지에서 모든 정보를 입력하고 저장했으면 [제출]을 클릭하여 처리를 위해 통화 세부 정보를 제출합니다.

[제출]을 클릭하면 사용된 샘플 또는 판촉 항목을 기록하는 상환 트랜잭션이 생성되고 다음과 같이 됩니다.

- 고객사 통화의 상태가 [제출됨]으로 변경됩니다.
- 방문에서 사용된 판촉 항목 및 샘플에 따라 영업 담당자의 샘플 재고가 감소합니다.

참고: 샘플 요청 주문은 샘플 재고에 영향을 주지 않습니다.

- 샘플 요청 주문이 제출됩니다.
- 고객사 통화가 종료됩니다.
- 고객사 통화 세부사항만 볼 수 있습니다.

전자 서명 정보

Oracle CRM On Demand에서는 사용된 샘플에 대한 서명 데이터를 이미지 형식으로 안전하게 저장할 수 있습니다. 서명 이미지는 표준 이미지 형식을 사용하여 Oracle CRM On Demand에 저장됩니다. 서명 이미지는 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에 저장될 수 있는 일련의 x 및 y 좌표나 문자열입니다.

관리자가 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 [서명 검증 사용] 확인란을 선택하면 판매 통화 중에 사용된 샘플에 대해 기록된 각 통화 활동에 연결된 서명 이미지가 있어야 합니다. 샘플을 받는 사람(또는 회사)으로부터 전자 서명을 받는 것은 샘플을 사용 중인 영업 대표의 권한입니다. 종이나 외부 애플리케이션(예: 모바일 핸드헬드 장치)에 서명을 캡처한 다음, iPad나 모바일 장치와 같은 오프라인 클라이언트의 웹 서비스 인터페이스를 통해 Oracle CRM On Demand로 업로드할 수 있습니다. 영업 대표는 샘플 사용 시 서명을 캡처해야 합니다. 서명 레코드가 통화와 연결되어야 영업 담당자가 Oracle CRM On Demand의 통화 레코드를 제출할 수 있습니다.

관리자와 인증된 사용자는 Oracle CRM On Demand의 통화 레코드와 연결된 서명 이미지를 볼 수 있지만, 서명 레코드를 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다. 샘플 관리자가 정기적으로 서명 이미지를 확인하여 여러 다른 통화 컨택트로부터 수집한 서명이 일치하는지 확인해야 합니다. 전자 서명을 확인하는 데 필요한 사용자 역할 및 접근 프로파일 설정에 대한 정보는 [전자 서명 확인 \(페이지 554\)](#)을 참조하십시오.

전자 서명 확인

다음 절차에 따라 사용된 샘플에 대한 통화 활동과 연결된 서명을 확인할 수 있습니다. 이 절차에서는 통화에 연결된 서명 레코드를 볼 수 있도록 사용자 역할 및 접근 프로파일이 설정되었다고 가정합니다. 서명 레코드를 보려면 다음 설정이 필요합니다.

- 사용자 역할에서 [기본 샘플 작업 사용] 권한을 활성화해야 합니다.
- 사용자 역할의 레코드 유형 접근 설정에서 서명 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 및 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택해야 합니다.
- 사용자 역할의 [컨택트 통화 세부사항] 페이지 레이아웃에 서명 관련 정보 섹션이 있어야 합니다.
- 기본 접근 프로파일의 활동 레코드 유형에 대한 관련 정보 설정에서 서명 레코드 유형의 접근 레벨을 서명 레코드를 읽을 수 있는 값으로 설정해야 합니다.

일반적으로 관리자만 서명 레코드에 접근할 수 있습니다. 서명에 대한 자세한 내용은 [전자 서명 정보 \(페이지 553\)](#)를 참조하십시오.

참고: 통화에 연결된 서명 레코드를 볼 수 있도록 사용자 역할 및 접근 프로파일이 설정되어 있으면 서명 레코드를 볼 수 있지만, 서명 레코드 또는 해당 레코드의 서명 이미지를 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다. 또한 서명 레코드에 파일이 연결되어 있으면 연결된 파일을 보거나 다른 파일로 대체하거나 레코드에서 파일을 제거할 수 있습니다.

샘플 서명을 확인하려면

- 1 [컨택트 홈페이지]에서 원하는 컨택트를 엽니다.
- 2 [컨택트 세부사항] 페이지의 [완료된 활동] 섹션에서 [주제] 필드를 드릴다운하여 원하는 통화 활동 레코드를 엽니다.
- 3 [통화 세부사항] 페이지에서 [서명] 섹션으로 스크롤합니다.

다음 표에서는 표준 애플리케이션의 [서명] 섹션에 표시된 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
제목 필드	이 필드의 [보기] 링크를 클릭하면 서명 레코드가 열립니다.
서명일	서명이 캡처된 날짜입니다.
컨택트 이름	샘플 수신자의 이름입니다.
컨택트 성	샘플 수신자의 성입니다.
영업 담당자 이름	샘플을 사용한 영업 대표의 이름입니다.
영업 담당자 성	샘플을 사용한 영업 대표의 성입니다.

- 4 보려는 서명 레코드의 [보기] 링크를 클릭합니다.

참고: 기존 서명 레코드의 세부사항을 편집하거나 새 서명 레코드를 생성할 수는 없습니다.

- 5 [서명 세부사항] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서명 이미지를 봅니다.

- [편집]을 클릭하여 [서명 편집] 페이지를 연 다음, 서명 레코드에 파일을 첨부하거나 레코드에 첨부된 파일을 보거나 제거하십시오.

다음 표에서는 표준 애플리케이션에 있는 [서명 세부사항] 페이지의 일부 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
권리 한계 텍스트	[권리 한계 텍스트] 필드에는 사용된 샘플과 연결된 권리 한계 텍스트가 표시됩니다. 권리 한계 텍스트의 일부를 편집, 삽입 또는 삭제할 수 없습니다. iPad나 모바일 장치와 같은 오프라인 클라이언트의 웹 서비스 인터페이스를 통해 Oracle CRM On Demand로 권리 한계 텍스트를 업로드할 수 있습니다. 이 필드에는 권리 한계 전문이 권리 한계에 대해 지정된 언어로 포함되고 샘플 수령에 대해 서명할 때 의사에게 제공되는 정확한 텍스트가 표시됩니다. 샘플 권리 한계에 대한 자세한 내용은 샘플 권리 한계 (페이지 574)를 참조하십시오.
첨부파일	이 필드가 페이지에 표시되면 파일을 서명 레코드에 첨부할 수 있습니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 처음에 이 필드에 클립 아이콘이 표시됩니다.  [레코드 편집] 페이지의 클립 아이콘을 클릭한 다음 업로드할 파일을 선택하면 파일을 서명 레코드에 첨부할 수 있습니다. 파일이 업로드되고 레코드가 저장되고 나면 [레코드 세부사항] 페이지의 [첨부파일] 필드에 첨부파일의 이름과 크기가 표시됩니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 이 필드에 클립 아이콘뿐 아니라 파일을 제거하는 데 사용할 수 있는 X 아이콘도 표시됩니다. [첨부파일] 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하는 방법과 파일 크기 및 파일 유형의 제한 사항에 대한 자세한 내용은 첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 (페이지 165)를 참조하십시오.

샘플 트랜잭션 및 샘플 재고 간 관계 정보

다음 표에서는 샘플 트랜잭션 간 관계, 트랜잭션 유형 및 영업 대표의 샘플 재고에 미치는 영향을 보여 줍니다.

참고: [전출] 및 [재고 조정](샘플 손실 및 발견)은 사용자 생성 트랜잭션입니다. Oracle CRM On Demand에서는 [상환] 및 [전입] 트랜잭션 유형을 생성합니다.

샘플 트랜잭션 레코드	설명	트랜잭션 유형	샘플 재고 영향
상환 트랜잭션	영업 대표가 샘플을 제출 및 사용하는 트랜잭션입니다. Oracle CRM On Demand에서는 영업 대표가 판매 통화 중 샘플을 사용할 때마다 자동으로 상환 트랜잭션을 생성합니다. 자세한 내용은 상환 트랜잭션 보기 (페이지 537) 를 참조하십시오.	상환	[상환] 유형의 샘플 트랜잭션은 영업 대표의 샘플 재고에서 뺍니다.
수신된 트랜잭션	영업 대표가 샘플을 수신하는 트랜잭션입니다. 사용자가 샘플 수신을 승인해야 합니다. 자세한 내용은 샘플 재고의 수신 승인 (참조 샘플 재고 수신 승인 페이지 525)을 참조하십시오.	전입	[전입] 유형의 샘플 트랜잭션은 영업 대표의 샘플 재고에 추가됩니다.

샘플 트랜잭션 레코드	설명	트랜잭션 유형	샘플 재고 영향
전송된 트랜잭션	영업 대표가 다른 사용자에게 샘플을 전송하거나 사용되지 않은 샘플을 본사로 보내는 트랜잭션입니다. 자세한 내용은 샘플 전송 생성 (페이지 533) 을 참조하십시오.	전출	[전출] 유형의 샘플 트랜잭션은 영업 대표의 샘플 재고에서 뺍니다.
조정 트랜잭션	샘플 충실사 및 Oracle CRM On Demand의 레코드 간 불일치를 조정하기 위해 영업 대표가 생성한 트랜잭션입니다. 자세한 내용은 샘플 트랜잭션 조정 (페이지 535) 을 참조하십시오.	재고 조정	[재고 조정] 유형의 샘플 트랜잭션은 필요에 따라 영업 대표 재고에 추가되거나 재고에서 차감됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다. [재고 조정] 유형의 샘플 트랜잭션이 조정 이유가 [발견]이면 영업 대표 샘플 재고에 추가됩니다. 이 경우 트랜잭션 항목의 [수량] 필드 값은 양수로 처리됩니다.
손실 트랜잭션	손실된 샘플을 기록하기 위해 영업 대표가 생성한 트랜잭션입니다. 손실 샘플 트랜잭션은 조정으로 제출됩니다. 자세한 내용은 손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성 (페이지 536) 을 참조하십시오.	이유가 [손실]인 재고 조정	[재고 조정] 유형의 샘플 트랜잭션이 조정 이유가 [손실]이면 영업 대표 샘플 재고에서 차감됩니다. 이 경우 트랜잭션 항목의 [수량] 필드 값은 음수로 처리됩니다.

샘플 활동 모니터링

샘플 관리자는 회사의 샘플 재고를 담당하고 규제 기관의 규칙과 규정을 준수하도록 합니다.

시작하기 전에. 샘플 활동을 모니터링하려면 사용자 역할에 관리자 권한이 할당되어야 하며 다음 권한이 포함되어야 합니다.

- 기본 샘플 작업 사용 권한
- 샘플 조정 사용 권한

샘플 활동을 모니터링하려면 [샘플 트랜잭션 홈페이지]의 [샘플 트랜잭션 리스트] 섹션에서 모니터링할 리스트를 클릭합니다. 다음 표에서는 각 리스트의 목적을 설명합니다.

샘플 트랜잭션 리스트	필터
상환 트랜잭션	제출 및 사용된 전체 샘플을 표시합니다. 샘플 관리자는 이 리스트를 모니터링하여 사용된 전체 샘플을 검토할 수 있습니다.
전송된 트랜잭션	제출 및 전송된 전체 샘플을 표시합니다. 샘플 관리자는 이 리스트를 모니터링하여 최종 사용자 간에 전송된 배송 또는 반품된 전체 샘플을 검토할 수 있습니다.
수신된 트랜잭션	제출 및 수신된 전체 샘플을 표시합니다. 샘플 관리자는 이 리스트를 모니터링하여 최종 사용자 간에 수신된 배송을 검토할 수 있습니다.

샘플 트랜잭션 리스트	필터
조정 트랜잭션	제출된 전체 조정 트랜잭션을 표시합니다. 샘플 관리자는 이 리스트를 모니터링하여 최종 사용자와 샘플 관리자가 총실사 및 Oracle CRM On Demand 레코드 간의 불일치를 조정하기 위해 제출한 전체 조정 트랜잭션 유형을 검토할 수 있습니다.
손실 트랜잭션	조정으로 제출된 전체 손실 샘플을 표시합니다. 관리자는 이 리스트를 모니터링하여 손실된 샘플을 검토할 수 있습니다.

해당 리스트 확인 또는 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#) 및 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

샘플 트랜잭션 필드

[샘플 트랜잭션 편집] 페이지에서는 샘플 트랜잭션을 추가하거나 [진행 중] 상태인 기존 샘플 트랜잭션의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [샘플 트랜잭션 편집] 페이지에는 샘플 트랜잭션에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지와 [샘플 트랜잭션 세부사항] 페이지에서 샘플 트랜잭션을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 샘플 트랜잭션 필드의 일부에 대한 추가 정보를 제공합니다. 열려 있는 샘플 트랜잭션 유형([전입], [전출], [재고 조정], [상환], [샘플 손실])에 따라 일부 필드는 적용되지 않을 수도 있습니다.

필드	설명
주요 트랜잭션 정보	
이름	샘플 트랜잭션의 고유 식별자로, 시스템에서 생성됩니다.

필드	설명
일자	샘플 트랜잭션의 일자입니다. 활성 재고 기간에 해당하는 일자를 입력하면 [재고 기간: 시작일] 및 [재고 기간: 종료일] 필드가 자동으로 채워집니다. 기존 재고 기간에 해당하지 않는 일자를 입력하면 오류 메시지가 표시됩니다. 관리자가 [미래 통화 및 샘플 트랜잭션 제출 허용]을 설정한 경우 미래 일자를 입력할 수 있습니다. 자세한 내용은 생명 과학 관련 기본 설정 (참조 생명 과학 관련 기본 설정 설정 페이지 1802)을 참조하십시오. 참고: 트랜잭션을 시작할 미래 통화를 제출하면 Oracle CRM On Demand에서 샘플 트랜잭션 레코드를 활성 재고 기간에 연결합니다. 샘플 트랜잭션은 미래 통화 일자 이전에 재고 기간이 마감되는 경우에도 현재 활성 재고 기간과 계속 관련됩니다. 샘플 트랜잭션이 최신 재고 기간과 관련되지 않습니다. 조정 기간에 대한 샘플 트랜잭션을 생성할 수 없습니다. 조정 기간이나 비활성 기간에 해당하는 일자를 입력하면 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시합니다.
유형	샘플 트랜잭션 유형은 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 전출 ■ 재고 조정 ■ 샘플 손실 ■ 샘플 요청 ■ 상환 ■ 전입 [전출], [재고 조정], [샘플 손실] 및 [샘플 요청]은 사용자 생성 트랜잭션이고, [상환] 및 [전입]은 시스템 생성 트랜잭션입니다. 참고: 계단형 선택 리스트 기능에 영향을 미칠 수 있으므로 샘플 트랜잭션 필드 설정의 유형 선택 리스트 순서를 사용자정의하거나 변경하면 안 됩니다.
상태	샘플 트랜잭션 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 진행 중 ■ 제출됨 ■ 처리되었으나 불일치 있음 ■ 수송 중 ■ 처리 완료 ■ 조정
예상 배달일	샘플이 배달될 예상 일자입니다.
추적 번호	사용자와 고객이 샘플 배달을 추적하는 데 사용할 수 있는 고유 번호입니다.
보낸 패키지 수	샘플에 포함된 패키지 수입니다.
전송 대상	전출 트랜잭션이 기록된 사람입니다. 이 사람이 샘플을 받으며 샘플 수신을 승인해야 합니다. 전출 트랜잭션을 생성하는 경우 필수 필드입니다.
전송 시작	샘플을 전송하는 사람입니다. 즉, 전출 트랜잭션을 생성하는 사람입니다.

필드	설명
재고 기간: 시작일	샘플 트랜잭션과 연결된 재고 기간의 시작일입니다. 읽기 전용 필드로, [일자] 필드에 입력한 일자가 활성 재고 기간에 해당하는 경우에만 자동으로 채워집니다. 재고 기간에 의해 [트랜잭션 항목] 라인 항목을 추가할 때 선택할 수 있는 제품 및 샘플 로트 번호가 제한됩니다. 또한 선택한 재고 기간에 유효한 제품 및 샘플 로트 번호만 선택할 수 있습니다.
재고 기간: 종료일	샘플 트랜잭션과 연결된 재고 기간의 종료일입니다. 읽기 전용 필드로, [일자] 필드에 입력한 일자가 비활성 재고 기간에 해당하는 경우에만 자동으로 채워집니다. 재고 기간에 의해 [트랜잭션 항목] 라인 항목을 추가할 때 선택할 수 있는 제품 및 샘플 로트 번호가 제한됩니다. 또한 선택한 재고 기간에 유효한 제품 및 샘플 로트 번호만 선택할 수 있습니다.
조정 사유	샘플 트랜잭션 생성 또는 조정 이유입니다. 이유 코드에는 다음이 포함됩니다. ■ 손실 ■ 발견 ■ 도난 ■ 인적 오류 ■ 초기 카운트 ■ 요청
비고	사용자는 이 필드에 샘플 트랜잭션에 대한 추가 정보를 입력할 수 있습니다.
첨부파일	이 필드가 페이지에 표시되면 파일을 샘플 트랜잭션 레코드에 첨부할 수 있습니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 처음에 이 필드에 클립 아이콘이 표시됩니다.  [레코드 편집] 페이지의 클립 아이콘을 클릭한 다음 업로드할 파일을 선택하면 파일을 샘플 트랜잭션 레코드에 첨부할 수 있습니다. 파일이 업로드되고 레코드가 저장되고 나면 [레코드 세부사항] 페이지의 [첨부파일] 필드에 첨부파일의 이름과 크기가 표시됩니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 이 필드에 클립 아이콘뿐 아니라 파일을 제거하는 데 사용할 수 있는 X 아이콘도 표시됩니다. 각 샘플 트랜잭션 레코드에는 하나의 파일만 첨부할 수 있습니다. [첨부파일] 필드를 통해 파일을 레코드에 첨부하는 방법과 파일 크기 및 파일 유형의 제한 사항에 대한 자세한 내용은 첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 (페이지 165)를 참조하십시오.
주요 컨택트 정보 참고: 이 읽기 전용 정보는 상환 트랜잭션의 경우에만 채워집니다. Oracle CRM On Demand에서는 영업 대표가 판매 통화 중에 샘플을 사용하거나 상환할 때마다 상환 트랜잭션을 자동으로 생성합니다. 자세한 내용은 판매 통화 중에 샘플 사용 (참조 판매 통화 중 샘플 사용 페이지 538) 및 상환 트랜잭션 보기 (페이지 537)를 참조하십시오.	
컨택트	상환이 생성된 의사 또는 병원 컨택트의 전체 이름입니다.
컨택트 이름	상환이 생성된 컨택트의 이름입니다.

필드	설명
컨택트 성	상환이 생성된 컨택트의 성입니다.
컨택트 유형	컨택트 유형입니다.
컨택트 고객사	이 컨택트와 연결된 고객사입니다.
컨택트 전자메일	이 컨택트의 전자메일 주소입니다.

관련 정보

샘플 트랜잭션 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 트랜잭션 \(페이지 530\)](#)
- [샘플 트랜잭션 홈페이지 작업 \(페이지 531\)](#)
- [샘플 트랜잭션 관리 \(페이지 533\)](#)

트랜잭션 항목

[트랜잭션 항목] 페이지에서는 샘플의 트랜잭션 항목을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

*트랜잭션 항목*은 샘플 트랜잭션과 연결된 샘플 또는 판촉 항목의 세부사항을 기록합니다. 각 샘플 트랜잭션에 대해 트랜잭션 항목 라인 항목이 하나 이상 있어야 합니다. 이 정보는 영업 담당자를 위해 재고 누계를 계산하는 데 사용됩니다. 샘플 트랜잭션은 조정 프로세스에서 영업 담당자에게 할당된 전체 샘플 및 판촉 항목을 고려하기 위해 사용됩니다.

트랜잭션 항목 관리

트랜잭션 항목을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [트랜잭션 항목의 샘플 수정 \(페이지 561\)](#)
- [트랜잭션 항목의 샘플 로트 수정 \(페이지 561\)](#)
- [샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 \(페이지 537\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

- [트랜잭션 항목 \(페이지 560\)](#)
- [트랜잭션 항목 필드 \(페이지 561\)](#)
- [제품 필드 \(페이지 562\)](#)

트랜잭션 항목의 샘플 수정

[제품 편집] 페이지에서는 트랜잭션 항목의 샘플을 수정할 수 있습니다. [제품 편집] 페이지에는 제품에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 트랜잭션 항목의 샘플을 수정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

트랜잭션 항목의 샘플을 수정하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 원하는 트랜잭션 레코드를 엽니다.
참고: [진행 중] 상태인 트랜잭션 레코드를 열어야 합니다. [제출] 상태의 트랜잭션은 수정할 수 없습니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 세부사항] 페이지에서 수정할 [트랜잭션 항목] 라인 항목으로 이동합니다.
- 3 필요한 경우 [트랜잭션 항목] 라인 항목의 [샘플] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하여 [트랜잭션 항목] 라인 항목과 연결할 다른 샘플을 선택합니다.
- 4 [트랜잭션 항목] 라인 항목의 [샘플] 필드에서 샘플 이름을 클릭하고 [제품 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭한 다음 필요에 따라 필드를 수정합니다.
자세한 내용은 [제품 필드 \(페이지 562\)](#)를 참조하십시오.

트랜잭션 항목의 샘플 로트 수정

[샘플 로트 편집] 페이지에서는 트랜잭션 항목의 샘플 로트를 수정할 수 있습니다. [샘플 로트 편집] 페이지에는 샘플 로트에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 트랜잭션 항목의 샘플 로트를 수정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

트랜잭션 항목의 샘플 로트를 수정하려면

- 1 [샘플 트랜잭션 리스트] 페이지에서 [이름] 필드를 드릴다운하여 원하는 트랜잭션 레코드를 엽니다.
참고: [진행 중] 상태인 트랜잭션 레코드를 열어야 합니다. [제출] 상태의 트랜잭션은 수정할 수 없습니다.
- 2 [샘플 트랜잭션 세부사항] 페이지에서 수정할 [트랜잭션 항목] 라인 항목으로 이동합니다.
- 3 필요한 경우 [트랜잭션 항목] 라인 항목의 [로트 번호] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하여 [트랜잭션 항목] 라인 항목과 연결할 다른 샘플 로트를 선택합니다.
참고: 재고에서 로트 번호로 추적되는 샘플 로트(즉, [로트별 재고] 확인란이 선택된 샘플 로트)만 선택할 수 있습니다.
- 4 [트랜잭션 항목] 라인 항목의 [로트 번호] 필드에서 샘플 로트 이름을 클릭하고 [샘플 로트 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭한 다음 필요에 따라 샘플 로트 필드를 수정합니다. 자세한 내용은 [샘플 로트 필드 \(페이지 573\)](#)를 참조하십시오.

트랜잭션 항목 필드

[트랜잭션 항목 편집] 페이지에서는 트랜잭션 항목을 추가하거나 기존 트랜잭션 항목의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

팁: [트랜잭션 항목 세부사항] 페이지에서 트랜잭션 항목을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 트랜잭션 항목 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
라인 번호	각 항목에 수동으로 할당된 고유 번호입니다.
샘플	샘플 또는 판촉 항목의 이름입니다.
로트 번호	추적 목적으로 샘플에 할당된 고유 번호 또는 이름입니다. 로트 번호로 샘플을 추적할 수도 있고, 추적하지 못할 수도 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다. 참고: 트랜잭션 항목을 추가 또는 갱신하는 경우 [검색] 아이콘을 클릭하여 샘플 로트를 선택합니다. 재고에서 로트 번호로 추적되는 샘플 로트(즉, [로트별 재고] 확인란이 선택된 샘플 로트)만 선택할 수 있습니다. 샘플 로트에 대한 자세한 내용은 샘플 로트 (페이지 571) 및 샘플 로트 필드 (페이지 573) 를 참조하십시오.
수량	샘플의 수량입니다. 이 필드는 필수 필드입니다. 참고: 수량 값이 본사에서 전송된 샘플 재고의 초기 수량보다 작으면 숫자 값과 함께 빼기 부호를 사용합니다. 이 필드는 손실, 도난, 인적 오류 등의 조정을 기록하는 데 중요합니다.

관련 항목

트랜잭션 항목과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [트랜잭션 항목 \(페이지 560\)](#)
- [트랜잭션 항목 관리 \(페이지 560\)](#)
- [샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 \(페이지 537\)](#)

제품 필드

[제품 편집] 페이지에서는 회사의 제품 리스트를 정의 및 관리할 수 있습니다. [제품 편집] 페이지에는 제품에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다. 회사의 제품 설정에 대한 자세한 내용은 [회사 제품 설정 \(페이지 1780\)](#)을 참조하십시오.

팁: [제품 세부사항] 페이지에서 제품을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 제품 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 제품 정보	
제품 이름	제품의 이름입니다.
제품 카테고리	회사의 제품 관리자가 정의한 제품 카테고리입니다. 예를 들어, 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 사용된 샘플 ■ 사용된 판촉 항목

필드	설명
	참고: 제품 카테고리의 시드 데이터를 변경하지 마십시오. Oracle CRM On Demand의 일부 필터는 [사용된 샘플] 및 [사용된 판촉 항목]에 대해 생성되었습니다. 고객 요구 사항을 기반으로 하는 새 제품 카테고리를 추가할 수 있습니다.
솔루션	이 제품과 연결된 제품 이미지 파일입니다. 이미지 파일은 판매 통화 중 제품을 설명하는 데 사용됩니다. 참고: 이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 사용할 수 있으며 사용자 구성에서 사용하지 못할 수도 있습니다. 이 필드가 필요한데 사용할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.
부품 번호	제품과 연결된 제조업자 부품 번호입니다. 회사에서 부품 번호를 지정합니다.
주문 가능	샘플 제품을 주문하는 방법을 나타내는 확인란입니다. ■ 선택하면 영업 대표가 샘플 제품을 주문할 수 있으며 회사에서 의사, 개인 병원 또는 병원으로 배송할 수 있습니다. ■ 선택하지 않으면 영업 대표가 샘플을 사용하는 경우에만 샘플을 얻을 수 있습니다.
유형	제품 유형은 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 제품. 고객이 제조한 실제 항목입니다. ■ 서비스. 고객에게 서비스를 제공하는 부가 가치 이벤트로, 컨설팅 시간 등의 항목이 포함될 수 있습니다. ■ 교육. 고객에게 교육을 제공하는 부가 가치 이벤트로, 연구소, 설명서, 실습 교육, 강의 등의 항목이 포함됩니다.
상태	회사에서 제품 상태를 정의합니다. 값은 다음과 같습니다. ■ 사용 가능. 샘플 전송과 샘플 사용에 제품을 사용할 수 있습니다. ■ 활성. 이 제품에 대한 활성 샘플 전송과 사용이 있습니다. ■ 보류. 제품을 사용할 준비가 되지 않았지만 사용 가능하도록 설정하는 중입니다. ■ 변들. 제품 또는 서비스 그룹이 함께 패키징되었으며 서로 종속됩니다. ■ 프로토타입. 제품을 일반적인 용도로 사용할 준비가 되지 않았지만 제품의 예를 검사 또는 연구할 수 있습니다. ■ 종료. 샘플 전송과 샘플 사용에 더 이상 제품을 사용할 수 없으며 이후에도 사용할 수 없습니다. ■ 마감. 전송 또는 사용 가능한 제품이 없을 때까지 제품을 사용할 수 있다는 점을 제외하고 [종료]와 동일합니다.
추가 정보	
설명	제품 샘플에 대한 설명입니다.

할당

[할당] 페이지에서는 샘플에 대한 할당을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

계약 회사의 샘플 관리자는 할당 레코드를 정의합니다. 이 할당 레코드에 따라 영업 담당자가 개인 병원, 병원 또는 의사 컨택트에게 배포할 수 있도록 샘플 제품이 제공되는 기간이 결정됩니다. 또한 할당 정보는 다음을 정의합니다.

- 특정 시간에 사용할 수 있는 특정 제품의 샘플 수
- 영업 담당자가 지정된 위치에 배포할 수 있는 최대 샘플 수

이 기능을 통해 샘플 관리자는 제품 수준에서 이러한 매개변수를 설정하고 이 정보를 전체 영업 담당자에게 전달할 수 있습니다. 할당을 사용하면 할당 기간을 정의하고, 해당 할당 기간 내에 샘플을 할당하고, 각 할당 기간에 사용할 가능한 샘플 리스트를 보고, 해당 할당 기간 동안 샘플을 배포하기 위한 최대 매개변수를 설정할 수 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 할당 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [할당] 탭이 제외될 수 있습니다.

할당 홈페이지 작업

[할당 홈페이지]는 할당을 관리하는 페이지입니다.

참고: [할당 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 할당을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

할당 생성

샘플 관리자가 [최근 수정된 할당] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 새 할당을 생성합니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [할당 필드 \(페이지 566\)](#)를 참조하십시오.

할당 리스트 작업

[할당 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 할당에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

할당 리스트	필터
전체 할당	할당 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 할당입니다.
최근 수정한 할당	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 할당입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 할당 보기

[최근 수정된 할당] 섹션에는 가장 최근에 수정한 할당이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

할당 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [할당 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 할당
- 최근 수정한 할당
- 최근 생성한 내 할당
- 최근 수정한 내 할당
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [할당 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

할당 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [할당 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [할당 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 할당 (페이지 563)
- 할당 필드 (페이지 566)
- 할당 관리 (페이지 565)

할당 관리

할당을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 최종 사용자에게 샘플 할당 (페이지 565)
- 할당의 샘플 수정 (페이지 566)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 할당 (페이지 563)
- 할당 홈페이지 작업 (페이지 564)
- 할당 필드 (페이지 566)

최종 사용자에게 샘플 할당

[할당 세부사항] 페이지에서는 최종 사용자에게 샘플을 할당할 수 있습니다.

여러 할당 레코드를 추가하는 경우 샘플 관리자가 가져오기 파일(일반 사용자를 제품 할당에 매핑)을 생성한 다음 데이터를 Oracle CRM On Demand로 로드하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에. 최종 사용자에게 샘플을 할당하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

최종 사용자에게 샘플을 할당하려면

- 1 [할당 리스트] 페이지에서 [할당 유형] 필드를 드릴다운하여 원하는 할당 레코드를 엽니다.
- 2 [할당 세부사항] 페이지에서 [담당자] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭하고 최종 사용자를 선택한 다음 [저장]을 클릭합니다.

할당의 샘플 수정

[제품 편집] 페이지에서는 할당의 샘플을 수정할 수 있습니다. [제품 편집] 페이지에는 제품에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

시작하기 전에. 할당의 샘플을 수정하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

할당의 샘플을 수정하려면

- 1 [할당 리스트] 페이지에서 [할당 유형] 필드를 드릴다운하여 수정할 할당 레코드를 엽니다.
- 2 필요한 경우 [할당 세부사항] 페이지의 [샘플] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하여 할당 레코드와 연결할 다른 샘플을 선택합니다.
- 3 [할당 세부사항] 페이지의 [샘플] 필드에서 샘플 이름을 클릭하고 [제품 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭한 다음 필요에 따라 필드를 수정합니다. 자세한 내용은 [제품 필드 \(페이지 562\)](#)를 참조하십시오.

할당 필드

[할당 편집] 페이지에서는 할당을 추가하거나 기존 할당의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [할당 편집] 페이지에는 할당에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [할당 리스트] 페이지와 [할당 세부사항] 페이지에서 할당을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 할당 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
할당 유형	할당 이름은 샘플 관리자가 정의하며 고유해야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. ■ 샘플 할당 ■ 관측 항목 할당
활성	할당 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 활성. 할당 기간의 종료일이 아직 발생하지 않았음을 나타냅니다. ■ 비활성. 할당 기간이 완료되었으며 종료일에 도달했음을 나타냅니다.
담당자	할당 레코드의 담당자입니다. 샘플 관리자가 할당을 할당하는 사람입니다.

필드	설명
샘플	이 할당과 연결된 제품 샘플입니다. 참고: 새 할당 레코드를 생성하는 경우 샘플로 분류된 제품(즉, [사용된 샘플] 카테고리 유형의 제품)만 이 필드에 입력할 수 있습니다.
최대 수량	통화당 사용할 수 있는 최대 제품 수량입니다. 참고: 샘플 또는 판촉 항목을 사용할 때 [최대 수량] 값을 초과하거나 이 값에 근접하면 경고 메시지가 나타납니다.
할당량	할당 기간 내에 사용할 수 있는 최대 제품 수량입니다.
고객당 최대 수량	할당 기간 내에 고객당 사용할 수 있는 최대 제품 수량입니다. 참고: 컨택트에 샘플 또는 판촉 항목을 사용할 때 [고객당 최대 수량] 값을 초과하거나 이 값의 10% 이내이면 경고 메시지가 나타납니다.
샘플: 설명	할당 레코드를 설명하는 텍스트 필드입니다(예: 할당 목적).
담당자: 이름	일반적으로 레코드를 생성한 사용자인 할당 레코드 담당자의 이름입니다.
담당자: 성	일반적으로 레코드를 생성한 사용자인 할당 레코드 담당자의 성입니다.
시작일	이 할당의 시작일입니다.
종료일	이 할당의 종료일입니다.
샘플링 중지	샘플 배달을 계속할지 여부를 나타내는 확인란입니다. ☐ 선택하면 샘플을 더 이상 사용할 수 없습니다. ☐ 선택하지 않으면 샘플을 사용할 수 있습니다.
정렬 기준	이 필드를 사용하면 영업 대표가 할당을 지정된 순서대로 볼 수 있습니다.
추가 필드: 참고: 다음 필드는 기본적으로 사용할 수 없으므로 회사 관리자가 구성해야 합니다.	
남은 수량	할당 기간 중에 영업 담당자가 사용할 수 있는 남은 제품 수량입니다. Oracle CRM On Demand에서는 [할당량] 필드 값을 사용하여 이 필드를 초기화합니다.
분배 수량	할당 기간 중에 영업 담당자가 컨택트에 분배한 제품 수량입니다. Oracle CRM On Demand에서는 영(0) 값을 사용하여 이 필드를 초기화합니다.

관련 항목

할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 할당 (페이지 563)
- 할당 홈페이지 작업 (페이지 564)
- 할당 관리 (페이지 565)

HCP 컨택트 할당

[HCP 컨택트 할당] 페이지를 사용하여 HCP(건강 관리 전문가) 컨택트(예: 의사)가 영업 담당자로부터 수신할 수 있는 최대 제품 또는 샘플 수량을 지정합니다. 이와 달리 할당 레코드는 개별 영업 담당자가 할당 기간 내에 컨택트에 대해 사용하거나 상세화할 수 있는 최대 제품 또는 샘플 수량을 지정합니다. 할당에 대한 자세한 내용은 [할당 \(페이지 563\)](#)을 참조하십시오.

일반적으로 HCP 컨택트 할당은 제약 회사의 샘플 관리자가 관리합니다. 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함된 경우 HCP 컨택트 할당을 사용할 수 있습니다. 각 컨택트에 대해 여러 HCP 컨택트 할당 레코드를 생성할 수 있습니다. 각 HCP 컨택트 할당 레코드에 대해 할당 유형, 할당 기간 시작일/종료일 및 할당 기간 중에 컨택트에게 제공할 수 있는 지정된 제품의 샘플 수를 지정할 수 있습니다.

직접 [HCP 컨택트 할당] 페이지를 통해 HCP 컨택트 할당 레코드를 생성하여 개별 레코드를 생성할 수 있지만 특히 많은 레코드를 생성해야 할 경우에는 HCP 컨택트 할당 레코드를 Oracle CRM On Demand로 가져오는 것이 좋습니다. HCP 컨택트 할당 가져오기에 대한 자세한 내용은 [HCP 컨택트 할당 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1677\)](#)를 참조하십시오.

회사 관리자가 회사에 대해 설정한 경우 컨택트 레코드에서 HCP 컨택트 할당을 보기 전용 관련 항목으로 볼 수 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 직무 권한에 HCP 컨택트에 대한 할당 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [HCP 컨택트 할당] 탭이 제외될 수 있습니다.

HCP 컨택트 할당 홈페이지 작업

[HCP 컨택트 할당 홈페이지]는 HCP 컨택트 할당을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [HCP 컨택트 할당 홈페이지]의 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 또한 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 사용자가 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. HCP 컨택트 할당을 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

HCP 컨택트 할당 생성

샘플 관리자가 [최근 수정된 HCP 컨택트 할당] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 새 HCP 컨택트 할당을 생성합니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [HCP 컨택트 할당 필드 \(페이지 570\)](#)를 참조하십시오.

참고: 직접 [HCP 컨택트 할당] 페이지를 통해 HCP 컨택트 할당 레코드를 생성하여 개별 레코드를 생성할 수 있지만 특히 많은 레코드를 생성해야 할 경우에는 HCP 컨택트 할당 레코드를 Oracle CRM On Demand로 가져오는 것이 좋습니다. HCP 컨택트 할당 가져오기에 대한 자세한 내용은 [HCP 컨택트 할당 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1677\)](#)를 참조하십시오.

HCP 컨택트 할당 리스트 작업

[HCP 컨택트 할당 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 HCP 컨택트 할당에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

HCP 컨택트 할당 리스트	필터
모든 HCP 컨택트 할당	사용자가 볼 수 있는 모든 HCP 컨택트 할당
최근 수정된 HCP 컨택트 할당	사용자가 볼 수 있는 수정일별로 정렬된 모든 HCP 컨택트 할당

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 HCP 컨택트 할당 보기

[최근 수정된 HCP 컨택트 할당] 섹션에는 가장 최근에 수정된 HCP 컨택트 할당이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

HCP 컨택트 할당 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 포함된 경우 [HCP 컨택트 할당 홈페이지]에 다른 보고서 섹션을 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 [HCP 컨택트 할당 홈페이지]에 보고서 섹션을 표시할 수 있도록 구성할 수 있습니다.

HCP 컨택트 할당 컨택트 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [HCP 컨택트 할당 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [HCP 컨택트 할당 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다. [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

HCP 컨택트 할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [HCP 컨택트 할당 \(페이지 568\)](#)
- [HCP 컨택트 할당 관리 \(페이지 569\)](#)
- [HCP 컨택트 할당 필드 \(페이지 570\)](#)

HCP 컨택트 할당 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

HCP 컨택트 할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [HCP 컨택트 할당 \(페이지 568\)](#)
- [HCP 컨택트 할당 홈페이지 작업 \(페이지 568\)](#)
- [HCP 컨택트 할당 필드 \(페이지 570\)](#)

HCP 컨택트 할당 필드

[HCP 컨택트 할당 편집] 페이지에서는 HCP 컨택트 할당을 추가하거나 기존 할당의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [HCP 컨택트 할당 편집] 페이지에는 HCP 컨택트 할당에 대한 전체 필드 세트가 표시됩니다.

팁: [HCP 컨택트 할당 리스트] 페이지와 [HCP 컨택트 할당 세부사항] 페이지에서 HCP 컨택트 할당을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 HCP 컨택트 할당 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
HCP 컨택트 할당 ID	Oracle CRM On Demand에서 생성된 이 레코드에 대한 고유한 ID입니다.
유형	생성할 할당 유형입니다. 기본적으로 HCP 컨택트 할당에 대해 다음 할당 유형을 사용할 수 있지만 회사 관리자가 할당 유형을 추가하거나 제거할 수 있습니다. ■ 세부 할당 ■ 샘플 할당 ■ 샘플 요청 할당 ■ 관측 항목 할당 [세부 할당], [샘플 할당], [샘플 요청 할당] 및 [관측 항목 할당]은 사용자가 생성하는 대상입니다. 샘플을 관리할 때 이러한 항목을 사용하여 관련 항목 섹션을 필터링합니다. 주의: 계단형 선택 리스트 기능에 영향을 미칠 수 있으므로 [HCP 컨택트 할당 필드 설정]의 [유형] 선택 리스트 순서를 사용자정의하거나 변경하면 안 됩니다.
제품 이름	HCP 컨택트에 할당할 제품 샘플의 이름입니다.
컨택트 이름	할당을 지정할 대상 HCP 컨택트의 이름입니다.
할당량	할당 기간 중에 HCP 컨택트가 수신할 수 있는 지정된 제품의 총 샘플 수입니다. HCP 컨택트 할당 레코드를 초기화할 경우 [할당량] 필드 값을 [남은 수량] 필드와 같게 설정합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.
분배 수량	할당 기간 중에 이미 컨택트에 제공된 지정된 제품의 샘플 수입니다. HCP 컨택트 할당이 처음 생성된 경우 [분배 수량] 필드가 0이어야 합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.

필드	설명
남은 수량	할당 기간 중에 지정된 HCP 연락처에 제공할 수 있는 지정된 제품의 샘플 수입니다. HCP 연락처 할당 레코드를 초기화할 경우 [남은 수량] 필드 값을 [할당량] 필드와 같게 설정합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.
시작일	이 할당의 시작일입니다.
종료일	이 할당의 종료일입니다.

관련 항목

HCP 연락처 할당과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [HCP 연락처 할당 \(페이지 568\)](#)
- [HCP 연락처 할당 홈페이지 작업 \(페이지 568\)](#)
- [HCP 연락처 할당 관리 \(페이지 569\)](#)

샘플 로트

[샘플 로트] 페이지에서는 샘플 로트를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

제조 시 제품에 로트 번호가 지정됩니다. 회사는 이 로트 번호를 사용하여 제품을 추적합니다. 특정 제품을 철회해야 하는 경우 또는 생산 중에 결함이 발견된 경우 추적이 중요합니다. 대부분의 회사는 전체 제품이 어디에 있는지 알고 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand에서는 로트 번호를 통해 사용되는 샘플을 추적하는 옵션을 제공합니다. 회사의 샘플 관리자가 로트 번호의 사용 여부를 결정합니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 샘플 로트 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [샘플 로트] 탭이 제외될 수 있습니다.

샘플 로트 홈페이지 작업

[샘플 로트 홈페이지]는 샘플 로트를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 사용자와 관련된 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [샘플 로트 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 로트를 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 로트 생성

[최근 확인한 샘플 로트] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 샘플 로트를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [샘플 로트 필드 \(페이지 573\)](#)를 참조하십시오.

샘플 로트 리스트 작업

[샘플 로트 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 샘플 로트에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

샘플 로트 리스트	필터
전체 샘플 로트	샘플 로트 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 샘플 로트입니다. 참고: 재고에서 로트 번호로 추적되는 샘플 로트만 [전체 샘플 로트] 리스트에 표시됩니다. 자세한 내용은 샘플 로트 필드 (페이지 573) 를 참조하십시오.
최근 수정된 샘플 로트	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 샘플 로트입니다(수정일별로 정렬됨). 참고: 재고에서 로트 번호로 추적되는 샘플 로트만 [최근 수정된 샘플 로트] 리스트에 표시됩니다. 자세한 내용은 샘플 로트 필드 (페이지 573) 를 참조하십시오.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 샘플 로트 보기

[최근 수정된 샘플 로트] 섹션에는 가장 최근에 수정한 샘플 로트가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

샘플 로트 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [샘플 로트 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 샘플 로트
- 최근 수정된 샘플 로트
- 최근 생성한 내 샘플 로트
- 최근 수정한 내 샘플 로트
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [샘플 로트 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

샘플 로트 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [샘플 로트 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 로트 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

샘플 로트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 로트 \(페이지 571\)](#)
- [샘플 로트 필드 \(페이지 573\)](#)
- [샘플 로트 관리 \(페이지 572\)](#)

샘플 로트 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

샘플 로트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 샘플 로트 (페이지 571)
- 샘플 로트 홈페이지 작업 (페이지 571)
- 샘플 로트 필드 (페이지 573)

샘플 로트 필드

[샘플 로트 편집] 페이지에서는 샘플 로트를 추가하거나 기존 샘플 로트의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [샘플 로트 편집] 페이지에는 샘플 로트에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [샘플 로트 리스트] 페이지와 [샘플 로트 세부사항] 페이지에서 샘플 로트를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 샘플 로트 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
로트 번호	제품에 대해 지정된 제조 로트 번호입니다.
샘플	샘플 제품의 이름입니다. 참고: 새 샘플 로트 레코드를 생성하는 경우 샘플로 분류된 제품(즉, [사용된 샘플] 카테고리 유형의 제품)만 이 필드에 입력할 수 있습니다.
시작일	샘플 로트를 사용할 수 있게 된 일자입니다.
만료일	샘플 로트가 만료되는 일자입니다.
부족 일수	샘플 관리자가 샘플링 중지를 결정한 만료일 전의 일 수입니다. 이 숫자 값은 마감일 계산에 사용됩니다.
마감일 (CutOff_Date)	샘플 로트를 더 이상 사용할 수 없는 계산된 일자입니다. 이 일자는 Oracle CRM On Demand에서 만료일로부터 부족 일수를 뺀 값으로 계산됩니다. 참고: 회사 관리자가 설정한 내용에 따라 필드 이름이 [마감일]이 아닌 CutOff_Date로 표시될 수 있습니다. 애플리케이션(예: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales)에서 일자 처리가 필요한 경우 CutOff_Date가 사용됩니다. 마감일은 CutOff_Date의 텍스트 버전입니다.

필드	설명
상태	샘플을 처리할 수 있는지 여부를 나타내는 읽기 전용 필드입니다. 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 양호. 현재 일자가 마감일 이전임을 나타냅니다. ■ 만료. 현재 일자가 마감일 이후임을 나타냅니다. ■ 짧은 일자. 현재 일자가 만료일과 마감일 사이에 있음을 나타냅니다.
로트별 재고	샘플 로트가 재고에서 로트 번호를 기준으로 추적되는지 여부를 나타내는 확인란입니다. 회사 관리자가 이 필드를 정의합니다. ■ 선택하면 이 샘플 로트가 재고에서 로트 번호를 기준으로 추적됩니다. ■ 선택하지 않으면 이 샘플 로트가 재고에서 로트 번호를 기준으로 추적되지 않습니다.
샘플: 부품 번호	샘플 제품 번호입니다.
설명	샘플 로트에 대한 일반적인 설명입니다.

관련 항목

샘플 로트와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 로트 \(페이지 571\)](#)
- [샘플 로트 홈페이지 작업 \(페이지 571\)](#)
- [샘플 로트 관리 \(페이지 572\)](#)

샘플 권리 한계

[샘플 권리 한계] 페이지에서는 회사의 권리 한계를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. 영업 담당자가 사용된 샘플에 대한 서명을 캡처하면 의사가 볼 수 있도록 회사 권리 한계가 표시됩니다.

샘플 권리 한계는 특정 역효과에 대한 권한을 부인하고 의사나 기타 건강 관리 전문가에게 사용된 제품 샘플에 대한 책임을 줄이기 위해 표시되는 텍스트입니다. 각 권리 한계의 텍스트 단어는 신중하게 작성되었으며 제약 회사의 법무, 마케팅 또는 샘플 준수 직원에 의해 승인되었습니다. Oracle CRM On Demand에서는 특정 회사에 대해 한 번에 하나의 샘플 권리 한계 텍스트만 활성화됩니다.

Oracle CRM On Demand에서는 다음과 같은 두 가지 샘플 권리 한계 유형을 지원합니다.

- **글로벌.** **글로벌 샘플 권리 한계**에는 각 회사 인스턴스에 대한 권리 한계 레코드가 한 개 있습니다. 이 권리 한계는 샘플로 제공되는 모든 제품에 적용되고 제품 샘플 수량을 확인하는 서명 캡처 시 표시됩니다. 한 번에 하나의 글로벌 샘플 권리 한계만 활성화할 수 있습니다. 이 글로벌 샘플 권리 한계는 Oracle CRM On Demand의 기본 유형입니다.
- **다국어.** **다국어 샘플 권리 한계**에는 권리 한계에 적용되는 국가별로 그룹화된 샘플 권리 한계 텍스트 레코드가 여러 언어로 제한 없이 포함됩니다. 각 권리 한계 레코드는 권리 한계의 파생 이름을 나타내는 관계 코드, 권리 한계의 유형, 상태, 언어 및 국가가 포함된 헤더 섹션과 회사에 필요한 번역된 권리 한계 텍스트가 포함된 언어별 [관련 권리 한계] 섹션으로 구성됩니다. 이러한 필드 및 [관련 권리 한계] 섹션에 대한 자세한 내용은 [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)를 참조하십시오. 다국어 샘플 권리 한계 세트 중 두 개 이상이 동시에 활성 상태일 수 있습니다. 다국어 샘플 권리 한계를 사용하기 전에 회사 관리자가 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 대로 특수 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다.

일반적으로 고객은 글로벌 권리 한계만으로 시작하고 필요에 따라 권리 한계를 다국어로 사용자정의합니다. 글로벌 및 다국어 권리 한계의 하이브리드가 있을 수 있지만 일반적으로 고객은 유형을 하나만 사용합니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 권리 한계 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [샘플 권리 한계] 탭이 제외될 수 있습니다.

샘플 권리 한계 홈페이지 작업

[샘플 권리 한계 홈페이지]는 샘플 권리 한계를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 사용자와 관련된 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [샘플 권리 한계 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 권리 한계를 사용하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 권리 한계 생성

[최근 수정된 샘플 권리 한계] 섹션에서 [신규]를 클릭하면 샘플 권리 한계를 생성할 수 있습니다. 전체 샘플 권리 한계는 생성 시 [비활성] 상태입니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)를 참조하십시오.

참고: 샘플 권리 한계를 복사하면 하위 관련 권리 한계 레코드가 복사되지 않지만 샘플 권리 한계를 삭제하면 하위 관련 권리 한계 레코드와 함께 전체 권리 한계가 삭제됩니다.

샘플 권리 한계 리스트 작업

[샘플 권리 한계 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 샘플 권리 한계에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

샘플 권리 한계 리스트	필터
전체 샘플 권리 한계	권리 한계 유형 또는 샘플 권리 한계 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 샘플 권리 한계입니다.
최근 수정된 샘플 권리 한계	최근에 수정된 전체 샘플 권리 한계입니다(수정일별로 정렬됨). 샘플 권리 한계 관계 코드(권리 한계의 파생 이름)를 클릭하여 상위 샘플 권리 한계 세부사항 페이지를 엽니다.

참고: 회사 관리자는 예를 들어 다국어 권리 한계를 표시하기 위해 추가적인 사용자정의 리스트를 설정할 수 있습니다. 사용자정의 리스트 및 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*을(를) 참조하십시오.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 샘플 권리 한계 보기

[최근 수정된 권리 한계] 섹션에는 가장 최근에 수정한 샘플 권리 한계가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

샘플 권리 한계 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [샘플 권리 한계 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 샘플 권리 한계
- 최근 수정된 샘플 권리 한계
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [샘플 권리 한계 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

샘플 권리 한계 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [샘플 권리 한계 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 권리 한계 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

샘플 권리 한계와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 샘플 권리 한계 (페이지 574)
- 샘플 권리 한계 관리 (페이지 576)
- 샘플 권리 한계 필드 (페이지 580)
- 관련 권리 한계 필드 (페이지 581)

샘플 권리 한계 관리

샘플 권리 한계를 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 글로벌 샘플 권리 한계 생성 (페이지 576)
- 다국어 샘플 권리 한계 생성 (페이지 577)
- 관련 권리 한계를 기본값으로 표시 (페이지 577)
- 샘플 권리 한계 활성화 (페이지 578)
- 글로벌 권리 한계를 다국어 권리 한계로 변환 (페이지 579)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

- 샘플 권리 한계 (페이지 574)
- 샘플 권리 한계 홈페이지 작업 (페이지 575)
- 샘플 권리 한계 필드 (페이지 580)
- 관련 권리 한계 필드 (페이지 581)

글로벌 샘플 권리 한계 생성

글로벌 샘플 권리 한계는 회사에 사용할 샘플 권리 한계 텍스트 인스턴스를 포함하고 기본적으로 사용 가능합니다.

시작하기 전에. 글로벌 샘플 권리 한계를 생성하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 합니다.

글로벌 샘플 권리 한계를 생성하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [샘플 권리 한계 홈페이지]의 [최근 수정된 샘플 권리 한계] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 필요에 따라 주요 권리 한계 정보 섹션에서 필드를 완료합니다.
샘플 권리 한계 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)를 참조하십시오.
참고: 권리 한계 레코드에서 [유형] 필드를 사용할 수 있는 경우 필드가 글로벌로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 3 샘플 권리 한계 레코드를 저장합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 새 샘플 권리 한계 레코드를 생성하고 상태를 비활성으로 설정합니다.

다국어 샘플 권리 한계 생성

다국어 샘플 권리 한계는 샘플 권리 한계에 대한 관계 코드(권리 한계의 파생 이름), 언어 및 국가와 같은 정보가 포함된 기본 헤더 섹션으로 구성됩니다. 또한 여러 개의 관련 권리 한계 레코드가 포함됩니다. 각 레코드에는 권리 한계에 적용할 수 있는 언어 중 하나로 표시된 권리 한계 텍스트가 포함됩니다.

시작하기 전에. 다국어 샘플 권리 한계를 생성하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 하고 회사 관리자가 다국어 샘플 권리 한계에 대한 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다.

다국어 샘플 권리 한계를 생성하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [샘플 권리 한계 홈페이지]의 [최근 수정된 다국어 샘플 권리 한계] 리스트에서 [신규]를 클릭합니다.
- 2 필요에 따라 주요 권리 한계 정보 섹션에서 필드를 완료합니다.
참고: 권리 한계 레코드에서 [유형] 필드를 사용할 수 있는 경우 필드를 다국어로 설정합니다.
샘플 권리 한계 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)를 참조하십시오.
- 3 샘플 권리 한계 레코드를 저장합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 새 샘플 권리 한계 레코드를 생성하고 상태를 비활성으로 설정합니다.
- 4 샘플 권리 한계에 대한 번역된 권리 한계 텍스트가 포함된 [관련 권리 한계] 섹션을 완료합니다.
 - a [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지의 관련 권리 한계 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b 관련 권리 한계 섹션에서 필드를 완료합니다.
관련 권리 한계 필드에 대한 자세한 내용은 [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)를 참조하십시오.
 - c 관련 권리 한계 레코드를 저장합니다.
 - d 필요에 따라 샘플 권리 한계에 대한 관련 권리 한계 레코드를 추가로 생성합니다.

관련 권리 한계를 기본값으로 표시

다국어 샘플 권리 한계의 경우 관련 권리 한계 레코드 하나를 기본값으로 선택해야 합니다. 관련 권리 한계는 하나만 기본값으로 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에. 다국어 샘플 권리 한계를 생성하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 합니다.

관련 권리 한계를 기본값으로 표시하려면 다음을 수행합니다.

- [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지에서 [언어] 필드에 대해 [검색] 선택기를 사용하여 기본 언어를 선택합니다.

사용 가능한 언어는 관련 권리 한계 하위 레코드에 지정된 언어에서 파생됩니다.

샘플 권리 한계 활성화

전체 샘플 권리 한계는 생성 시 자동으로 [비활성] 상태가 할당됩니다. 회사 내 해당 부서에서 샘플 권리 한계 레코드의 텍스트를 정의 및 승인한 경우 샘플 권리 한계 레코드를 활성화할 수 있습니다.

샘플 권리 한계에 적용되는 제한

샘플 권리 한계에 적용되는 제한은 다음과 같습니다.

- [신규] 또는 [복사]를 클릭하여 생성하는 새 권리 한계는 [활성화] 단추를 클릭하여 권리 한계가 활성화될 때까지 비활성화되어 있습니다.
- 샘플 권리 한계가 활성화된 후 권리 한계는 읽기 전용이 됩니다. [샘플 권리 한계 리스트] 페이지에 나열된 권리 한계에 대한 [복사] 링크를 사용하여 활성 권리 한계를 복사할 수 있습니다. 샘플 권리 한계에 대한 비즈니스 프로세스가 구성된 경우 [편집] 및 [삭제] 링크를 클릭하면 오류 메시지가 표시됩니다. 권리 한계가 비활성 상태이면 [샘플 권리 한계 리스트] 페이지의 [편집] 및 [삭제] 링크가 활성화됩니다. 새 권리 한계를 활성화하면 중복이 구버전이 되므로 중복 활성 권리 한계가 만료로 렌더링됩니다.
- 권리 한계 상태를 수동으로 업데이트할 수는 없습니다. 상태를 수동으로 업데이트하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- 영업 담당자, 의사 및 기타 건강 관리 전문가는 서명 캡처 프로세스 중 현재 활성 상태인 샘플 권리 한계를 볼 수 있습니다.

글로벌 샘플 권리 한계에 적용되는 제한

다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 동시에 하나의 샘플 권리 한계 레코드만 활성화할 수 있습니다.
- 권리 한계에 대한 [권리 한계 텍스트] 필드에는 콘텐츠가 포함되어야 합니다. 필드가 비어 있으면 권리 한계를 활성화할 때 오류 메시지가 표시됩니다.

다국어 샘플 권리 한계에 적용되는 제한

다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 샘플 권리 한계에는 하위 관련 권리 한계 레코드 하나 이상 및 권리 한계를 활성화하기 전 유효한 기본 관련 권리 한계 레코드가 포함되어야 합니다.
- 다국어 권리 한계 세트 중 두 개 이상이 동시에 활성 상태일 수 있습니다. 활성화될 수 있는 다국어 권리 한계 수는 제한되지 않습니다. 그러나 각 국가에 대해 단일 다국어 권리 한계만 활성화될 수 있습니다.
- 기본값이 글로벌인 새 샘플 권리 한계를 활성화하려고 하면 Oracle CRM On Demand에서는 다국어 샘플 권리 한계를 하나 이상 단일 글로벌 샘플 권리 한계로 바꾸려고 한다는 경고를 표시합니다. 이 샘플 권리 한계를 계속 활성화하면 Oracle CRM On Demand에서는 모든 활성 권리 한계를 만료시킵니다.
- 비활성 권리 한계의 경우 기본 관련 권리 한계 레코드가 삭제되면 새로운 기본 관련 권리 한계를 선택해야 합니다. 선택하지 않으면 권리 한계를 활성화하기 전에 기본 언어를 선택하도록 요구하는 오류 메시지가 표시됩니다.
- 회사 관리자가 샘플 권리 한계에 대한 비즈니스 프로세스를 구성하는 경우 다음 제한이 적용됩니다.
 - 활성 또는 만료된 샘플 권리 한계의 경우 관련 정보 섹션이 읽기 전용이 됩니다. 관련 권리 한계를 편집, 삭제 또는 생성하면 Oracle CRM On Demand에서 오류가 생성됩니다.
 - 만료되거나 현재 활성 상태인 샘플 권리 한계 또는 관련 권리 한계는 변경하거나 삭제할 수 없습니다. 그러나 샘플 권리 한계에 대한 비즈니스 프로세스가 설정되지 않은 경우에는 이러한 레코드를 편집할 수 있습니다.

샘플 권리 한계에 대한 비즈니스 프로세스를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*을(를) 참조하십시오.

시작하기 전에. 샘플 권리 한계를 활성화하려면 사용자 역할에 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 권리 한계 레코드를 활성화하려면

- 1 [샘플 권리 한계 리스트] 페이지에서 활성화할 샘플 권리 한계 레코드에 대한 관계 코드를 클릭합니다. [비활성] 상태인 샘플 권리 한계 레코드를 선택해야 합니다.
- 2 [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지에서 [활성화]를 클릭하여 샘플 권리 한계 레코드를 활성화합니다.
샘플 권리 한계를 활성화하면 다음이 수행됩니다.
 - 새로 활성화된 샘플 권리 한계의 시작일과 이전 활성 샘플 권리 한계(있는 경우)의 종료일을 설정합니다.
 - 이전에 활성 상태인 샘플 권리 한계 상태가 만료로 설정되고 이에 따라 관계 코드가 변경됩니다.
 - 다국어 샘플 권리 한계의 경우 [관련 권리 한계] 섹션에 나열된 모든 관련 권리 한계 레코드가 활성화됩니다.

글로벌 권리 한계를 다국어 권리 한계로 변환

회사에서 글로벌 샘플 권리 한계를 사용하고 있고 다국어 샘플 권리 한계를 사용하도록 결정하는 경우에는 다음 절차를 완료합니다.

팁: 번역을 시작하기 전에 글로벌 권리 한계 텍스트가 외부 번역 서비스를 사용하여 회사에 필요한 언어로 번역되었고 번역된 권리 한계 텍스트를 관련 권리 한계 텍스트로 입력할 수 있는지 확인합니다.

참고: 이 절차는 비활성 글로벌 권리 한계에만 적용됩니다. 다른 상태의 글로벌 권리 한계의 경우 비즈니스 프로세스 구성이 권리 한계 레코드를 편집하는 기능을 차단합니다.

시작하기 전에. 다국어 샘플 권리 한계를 생성하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 하고 회사 관리자가 다국어 샘플 권리 한계에 대한 페이지 레이아웃을 설정해야 하며 권리 한계가 비활성 상태여야 합니다. 모든 권리 한계 텍스트는 일반적으로 외부 번역 서비스를 통해 샘플 권리 한계에 필요한 언어로 번역되어야 합니다.

글로벌 권리 한계를 다국어 권리 한계로 변환하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [최근 수정된 글로벌 샘플 권리 한계] 리스트에서 변환할 활성 글로벌 권리 한계를 클릭하고 권리 한계 텍스트를 참조용으로 기록해 둡니다.
- 2 글로벌 샘플 권리 한계를 복사합니다.
복사되는 새 권리 한계는 기본적으로 비활성 상태입니다.
- 3 복사된 글로벌 권리 한계 레코드를 다국어 권리 한계 레코드로 변환하려면 [유형] 필드에 다국어를 선택하고 [국가] 선택기에서 국가를 선택합니다.
참고: 이 필드는 기본적으로 사용할 수 없으므로 회사 관리자가 이 필드를 접근 가능하게 구성해야 합니다.
- 4 샘플 권리 한계 레코드를 저장합니다.
Oracle CRM On Demand에서는 새 샘플 권리 한계 레코드를 생성하고 상태를 비활성으로 설정합니다.
- 5 샘플 권리 한계에 대한 번역된 권리 한계 텍스트가 포함된 [관련 권리 한계] 섹션을 완료합니다.
 - a [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지의 관련 권리 한계 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b 관련 권리 한계 섹션에서 필드를 완료합니다.
관련 권리 한계 필드에 대한 자세한 내용은 샘플 권리 한계 필드를 참조하십시오.
 - c 관련 권리 한계 레코드를 저장합니다.
 - d 필요에 따라 샘플 권리 한계에 대한 관련 권리 한계 레코드를 추가로 생성합니다.
- 6 상위 샘플 권리 한계 레코드의 [언어] 선택기에서 기본 언어를 선택하고 레코드를 저장합니다.
- 7 필요에 따라 글로벌 권리 한계를 다국어 권리 한계로 추가로 변환합니다.

샘플 권리 한계 필드

[샘플 권리 한계 편집] 페이지에서는 샘플 권리 한계를 생성하거나 기존 샘플 권리 한계의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [샘플 권리 한계 편집] 페이지에는 샘플 권리 한계에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [샘플 권리 한계 리스트] 페이지와 [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지에서 샘플 권리 한계를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 샘플 권리 한계 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 권리 한계 정보	
권리 한계 텍스트	(글로벌 권리 한계 유형만.) 글로벌 권리 한계에 대해 삽입할 권리 한계 텍스트입니다. 이 필드에는 최대 1000자까지 포함될 수 있습니다.
관계 코드	샘플 권리 한계를 식별하는 계산된 값입니다. 이 필드는 다음과 같이 자동으로 채워집니다. ■ 글로벌 권리 한계의 경우 Oracle CRM On Demand에서는 [상태] 및 [생성일] 필드(<상태>_<생성일>)를 함께 사용하여 값을 설정합니다(예: 활성_2012/7/5 01:36:09). ■ 다국어 권리 한계의 경우 Oracle CRM On Demand에서는 [국가], [상태], [생성일] 및 [언어] 필드(<국가>_<상태>_<생성일>_<언어>)를 함께 사용하여 값을 설정합니다(예: 미국_활성_2012/7/5 01:36:09_영어-미국).
유형	권리 한계 유형을 나타냅니다. 유형은 다음 중 하나일 수 있습니다. ■ 글로벌. 권리 한계에는 회사에 전체적으로 적용되는 권리 한계 텍스트 레코드가 하나 포함됩니다. 글로벌 권리 한계가 기본 유형입니다. ■ 다국어. 권리 한계에는 회사에서 전체적으로 사용될 수 있는 다국어 권리 한계 텍스트 레코드가 포함됩니다. 참고: 이 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다. 다국어 샘플 권리 한계의 경우 회사 관리자는 필드 설정을 사용하여 기본값을 다국어로 변경하지만 일반적으로 이 필드를 사용자가 접근할 수 있도록 구성하지 않습니다. 이 필드 및 샘플 권리 한계 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>을(를) 참조하십시오.
상태	권리 한계 텍스트의 상태로, 다음 값 중 하나일 수 있습니다. ■ 비활성. 전체 샘플 권리 한계 레코드는 생성 시 [비활성] 상태입니다. ■ 활성. 샘플 권리 한계 레코드를 활성화하면 해당 상태가 [활성]으로 변경됩니다. 글로벌 샘플 권리 한계의 경우 언제든지 하나의 권리 한계만 활성화될 수 있습니다. 다국어 권리 한계의 경우 언제든지 국가당 하나의 권리 한계만 활성화될 수 있습니다. ■ 만료. 새 샘플 권리 한계 레코드를 생성 및 활성화하면 이전 활성 샘플 권리 한계 레코드의 상태가 [만료]로 변경됩니다. 참고: 이 필드는 샘플 권리 한계에서 [활성화] 단추를 클릭하는 경우에만 업데이트됩니다. 사용자 인터페이스나 웹 서비스를 통해 이 필드를 수동으로 업데이트할 수 없습니다.

필드	설명
시작일	권리 한계가 활성화되는 일자입니다. 이 필드는 샘플 권리 한계 레코드를 생성할 때 비어 있습니다. 샘플 권리 한계 레코드가 활성화되면 Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 현재 일자로 채웁니다.
국가	(다국어 권리 한계 유형만.) 하나 이상의 언어로 번역된 고유 법적 권리 한계 텍스트 세트를 그룹화하는 데 사용되는 국가입니다. 권리 한계 텍스트 하위 레코드는 다국어 [샘플 권리 한계 세부사항] 페이지의 [권리 한계 텍스트] 섹션에 포함됩니다. 이 필드는 다국어 권리 한계를 활성화하는 데 필요합니다.
언어	(다국어 권리 한계 유형만.) 다국어 샘플 권리 한계의 기본 언어입니다(예: 영어-미국). [검색] 선택기를 사용하여 기본 언어를 선택합니다. 사용 가능한 언어는 관련 권리 한계 레코드의 언어에 따라 결정됩니다.
종료일	권리 한계가 만료되는 일자입니다. 이 필드는 샘플 권리 한계 레코드를 생성할 때 비어 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 권리 한계 레코드 상태를 만료로 변경하면 이 필드가 일자로 채워집니다.
설명	
비고	권리 한계와 연결된 일반적인 설명입니다. 비활성 샘플 권리 한계에만 설명을 추가할 수 있습니다.
레코드 정보	
생성	샘플 권리 한계 레코드를 생성한 사용자 및 생성된 일자 및 시간 스탬프입니다.
수정	샘플 권리 한계 레코드를 수정한 사용자 및 수정된 일자 및 시간 스탬프입니다.
참고: 관련 권리 한계 하위 레코드에 대한 자세한 내용은 관련 권리 한계 필드 (페이지 581) 를 참조하십시오.	

관련 정보

샘플 권리 한계와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 권리 한계 \(페이지 574\)](#)
- [샘플 권리 한계 홈페이지 작업 \(페이지 575\)](#)
- [샘플 권리 한계 관리 \(페이지 576\)](#)
- [관련 권리 한계 필드 \(페이지 581\)](#)

관련 권리 한계 필드

[관련 권리 한계 편집] 페이지에서는 관련 권리 한계를 생성하거나 기존 관련 권리 한계의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [관련 권리 한계 편집] 페이지에는 관련 권리 한계에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다. 관련 권리 한계는 샘플 권리 한계의 하위 레코드입니다.

참고: 관련 권리 한계는 다국어 권리 한계에만 적용됩니다.

다국어 샘플 권리 한계의 [관련 권리 한계] 섹션에는 특정 국가에 대한 관련 권리 한계 세트가 포함됩니다. 관련 권리 한계를 변경할 때마다 상위 샘플 권리 한계 레코드에서 [수정] 필드 값이 업데이트됩니다. 샘플 권리 한계에

대한 비즈니스 프로세스가 구성된 경우 새로운 관련 권리 한계를 생성하거나, 상위 레코드가 활성화될 때까지 기존 권리 한계를 편집할 수 있습니다. 이때 관련 권리 한계를 포함한 전체 권리 한계가 읽기 전용이 됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 관련 권리 한계 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 권리 한계 정보	
권리 한계 텍스트	해당하는 언어로 삽입할 권리 한계 텍스트입니다. 참고: Oracle CRM On Demand 고객은 권리 한계 텍스트를 필요한 언어로 번역해야 합니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 텍스트를 번역하지 않습니다. 이 필드에는 최대 1000자까지 포함될 수 있습니다. 필수 필드입니다.
언어	권리 한계 텍스트의 언어입니다(예: 스페인어). [언어] 선택기를 사용하여 언어를 선택합니다. 이 필드에는 각 관련 권리 한계에 대한 고유 값이 있어야 합니다. 즉, 관련 권리 한계에 따라 다른 언어 설정이 포함되어야 합니다. 이 필드에 중복 값을 추가하면 오류 메시지가 표시됩니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
기본 언어	다국어 샘플 권리 한계의 기본 언어입니다(예: 영어-미국). 관련 권리 한계에 대해 기본 언어를 선택하면 샘플 권리 한계의 기본 언어가 설정됩니다.
레코드 정보	
생성	관련 권리 한계 레코드를 생성한 사용자 및 생성된 일자 및 시간 스탬프입니다.
수정	관련 권리 한계 레코드를 수정한 사용자 및 수정된 일자 및 시간 스탬프입니다.

관련 정보

샘플 권리 한계와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 권리 한계 \(페이지 574\)](#)
- [샘플 권리 한계 홈페이지 작업 \(페이지 575\)](#)
- [샘플 권리 한계 관리 \(페이지 576\)](#)
- [샘플 권리 한계 필드 \(페이지 580\)](#)

샘플 요청

[샘플 요청] 페이지를 사용하여 제약 영업 대표가 의사에게 제품 샘플을 사용하는 경우와 같은 판매 통화 중에 제품 샘플에 대한 요청을 생성, 업데이트 및 관리합니다.

샘플 요청은 영업 대표가 의사나 건강 진료 기관을 대신하여 제품 샘플을 주문하는 메커니즘입니다. 샘플 요청에는 하나 이상의 샘플 요청 항목이 포함되며 각 샘플 요청 항목은 요청된 제품 샘플을 나타냅니다.

Oracle CRM On Demand 프로세스 관리는 샘플 요청이 서명이 필요한 통화 활동의 일부이므로 샘플 요청을 지원하고 통화 활동 잠금 내에 샘플 요청을 포함합니다. 샘플 요청에는 샘플 요청 항목의 잠금을 허용하는 자체 규칙이 있습니다. 프로세스 관리에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리 기능 \(페이지 1424\)](#)을 참조하십시오. 샘플 요

청의 잠금 규칙을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*을(를) 참조하십시오.

샘플 요청 요구 사항

샘플 요청은 다음 요구 사항을 충족해야 합니다. 그렇지 않으면 샘플 요청을 생성한 후 제출할 수 없습니다.

- 샘플 요청에는 유효한 주소가 포함된 연락처가 있어야 합니다.
- 샘플 요청에는 양수를 표시하는 샘플 요청 라인이 하나 이상 있어야 합니다.
- 샘플 요청에 대한 프로세스 관리는 레코드 잠금이 발생하도록 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 대로 설정해야 합니다.

샘플 요청 제한

샘플 요청에는 다음과 같은 제한이 있습니다.

- 고객사, 연락처 도는 참석자 통화에 대해 샘플 요청이 하나만 허용됩니다.
- 샘플 요청이 서명으로 설정된 후에는 [상태] 필드만 편집할 수 있습니다.
- 샘플 요청 레코드를 잠그려면 관리자가 [상태] 필드를 제외한 모든 샘플 요청 항목 필드를 잠그는 필드 레벨 프로세스 관리 규칙을 구성해야 합니다. [상태] 필드는 서명에서 무효로 변경되거나 서명에서 승인, 주문 재고, 처리 순으로 변경될 수 있습니다. 관리자에게 상태의 해당 변경 사항을 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition으로 반입하는 프로세스를 구성하도록 요청하여 상태에서 이러한 변경 사항을 추적할 수 있습니다. 프로세스 잠금 설정에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*을 참조하십시오.

통화에 샘플 요청 정보를 연결하는 방법에 대한 정보

Oracle CRM On Demand 릴리스 22 이전에서는 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하여 연관된 상위 샘플 요청 레코드 없이 샘플 요청 항목 레코드를 삽입할 수 있었습니다. 하지만 릴리스 22 이후 버전의 경우 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하여 샘플 요청 항목 레코드를 삽입하는 경우 상위 항목의 샘플 요청 ID를 입력하여 샘플 요청 항목에 대한 컨텍스트를 제공해야 합니다. Oracle CRM On Demand 사용자 인터페이스에서는 통화 컨텍스트에 있는 상위 샘플 요청을 통해서만 샘플 요청 항목을 생성할 수 있습니다. 또한 Web Services 또는 가져오기 기능을 사용하여 샘플 요청 항목을 삽입하거나 업데이트한 경우 제품 차단 규칙이 수행되지 않습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무에 샘플 요청 정보 추적 작업이 없을 경우에는 설정에서 [샘플 요청] 탭이 제외될 수 있습니다.

샘플 요청 홈페이지 작업

[샘플 요청 홈페이지]는 샘플 요청 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [샘플 요청 홈페이지]의 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 샘플 요청을 사용하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 합니다.

샘플 요청 생성

[최근 수정된 샘플 요청] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 샘플 요청을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [샘플 요청 필드 \(페이지 585\)](#)를 참조하십시오.

샘플 요청 리스트 작업

[샘플 요청 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 샘플 요청에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

샘플 요청 리스트	필터
전체 샘플 요청	샘플 요청 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 샘플 요청입니다.
최근 수정된 샘플 요청	수정일별로 정렬된 최근에 수정된 전체 샘플 요청입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 샘플 요청 보기

[최근 수정된 샘플 요청] 섹션에는 가장 최근에 본 샘플 요청이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

샘플 요청 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 포함된 경우 [샘플 요청 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 샘플 요청
- 최근 수정된 샘플 요청
- 최근 생성한 내 샘플 요청
- 최근 수정한 내 샘플 요청
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [샘플 요청 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

[샘플 요청 홈페이지]에 섹션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [샘플 요청 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [샘플 요청 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다. [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

샘플 요청에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 요청 \(페이지 582\)](#)
- [샘플 요청 필드 \(페이지 585\)](#)
- [샘플 요청 관리 \(페이지 584\)](#)
- [샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 \(페이지 586\)](#)
- [통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 \(참조 \[통화에 샘플 요청 정보 연결\]\(#\) 페이지 549\)](#)

샘플 요청 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

■ 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

■ 레코드 공유(팀) (페이지 144)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

샘플 요청 필드

[샘플 요청 편집] 페이지에서는 샘플 요청을 추가하거나 기존 샘플 요청의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다.

[샘플 요청 편집] 페이지에는 샘플 요청에 대한 전체 필드 세트가 표시됩니다.

팁: [샘플 요청 리스트] 페이지와 [샘플 요청 세부사항] 페이지에서 샘플 요청을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 샘플 요청 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 샘플 요청 정보	
주문 번호	각 샘플 요청 주문에 할당되는 고유 번호입니다. Oracle CRM On Demand에서 이 번호를 생성합니다.
유형	샘플 요청 카테고리. 샘플 요청 레코드의 기본 유형 값은 [샘플 요청]입니다. 샘플 요청 및 주문 선택 리스트를 사용하여 다음 값을 선택할 수 있습니다. 참고: 편집 가능한 이 필드는 기본적으로 페이지 레이아웃에서 사용할 수 없으므로 회사 관리자가 페이지 레이아웃에서 이 필드를 사용할 수 있도록 설정해야 합니다.
고객사	샘플 요청 주문과 연결된 고객사입니다. 이 필드는 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 (페이지 586) 를 참조하십시오.
컨택트	(필수) 샘플 요청 주문과 연결된 컨택트입니다. 이 필드는 샘플 요청이 통화에서 생성되는 경우 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 (페이지 586) 를 참조하십시오. 샘플 요청 주문을 생성하려면 이 필드를 입력해야 합니다. 자세한 내용은 통화에 샘플 요청 정보 연결 (페이지 549) 을 참조하십시오.
주문 생성일	샘플 요청 주문이 생성된 일자입니다.
배송 주소	(필수) 샘플 요청 주문이 배송되는 주소입니다. 주소를 선택하려면 먼저 컨택트 또는 고객사를 선택해야 합니다. 주소는 공유되지 않은 주소 또는 검증된 공유 주소일 수 있습니다. 이 필드는 샘플 요청이 통화에서 생성되는 경우 자동으로 채워집니다. 자세한 내용은 샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 (페이지 586) 를 참조하십시오. 샘플 요청 주문을 생성하려면 이 필드를 입력해야 합니다. 자세한 내용은 통화에 샘플 요청 정보 연결 (페이지 549) 을 참조하십시오.

필드	설명
상태	이 필드의 기본값은 보류입니다. 제품 에 대한 샘플 요청 주문을 제출하면 이 필드의 값이 제출됨으로 변경됩니다. 이 필드의 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 주문 재고 ■ 예약 ■ 생성 ■ 입력됨 ■ 실패 ■ 진행 중 ■ 보류 ■ 처리 완료 ■ 접수 ■ 거부됨 ■ 발송 ■ 서명 ■ 제출됨 ■ 무효
추가 정보	
담당자	이 샘플 요청 주문 레코드를 생성한 개인입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
생성	샘플 요청 레코드가 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	샘플 요청 레코드가 마지막으로 수정된 일자 및 시간입니다.
사용 가능한 섹션	
설명	(옵션) 주문에 대한 설명입니다.

관련 정보

샘플 요청에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [샘플 요청 \(페이지 582\)](#)
- [샘플 요청 홈페이지 작업 \(페이지 583\)](#)
- [샘플 요청 관리 \(페이지 584\)](#)
- [샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 \(페이지 586\)](#)
- [통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 \(참조 \[통화에 샘플 요청 정보 연결\]\(#\) 페이지 549\)](#)

샘플 요청 필드 자동 채우기 정보

고객사 통화나 컨택트 통화에서 샘플 요청을 생성하면 Oracle CRM On Demand에서 [고객사], [컨택트] 및 [배송 주소] 필드를 자동으로 채웁니다.

참고: 다음과 같은 경우 [검색] 아이콘을 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 선택한 값을 무시할 수 있습니다.

고객사 통화에서 샘플 요청을 생성하면 Oracle CRM On Demand에서는 다음 필드를 다음과 같이 채웁니다.

- **고객사.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 고객사 통화의 고객사 이름으로 이 필드를 채웁니다.
- **컨택트.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 고객사 통화의 컨택트 이름으로 이 필드를 채웁니다.
상위 고객사 통화에 컨택트가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 고객사의 기본 컨택트로 필드를 채웁니다. 고객사에 대한 기본 컨택트가 없는 경우 레코드를 저장하려고 하면 Oracle CRM On Demand에서는 오류 메시지를 표시합니다.
- **배송 주소.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 고객사 통화의 컨택트 기본 주소로 이 필드를 채웁니다.
상위 고객사 통화에 컨택트의 기본 주소가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 고객사의 배송 주소로 이 필드를 채웁니다. 고객사의 배송 주소가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 이 필드를 비워 둡니다. 그러나 레코드를 저장하려고 하면 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시합니다.

고객사 통화 또는 참석자 통화에서 샘플 요청을 생성하면 Oracle CRM On Demand에서는 다음 필드를 다음과 같이 채웁니다.

- **고객사.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 컨택트 통화 또는 참석자 통화의 고객사 이름으로 이 필드를 채웁니다.
상위 컨택트 통화 또는 참석자 통화에 고객사가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 컨택트의 기본 고객사로 필드를 채웁니다. 컨택트에 기본 고객사가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 [고객사] 필드를 비워 둡니다.
- **컨택트.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 컨택트 통화 또는 참석자 통화의 컨택트 이름으로 이 필드를 채웁니다.
- **배송 주소.** Oracle CRM On Demand에서는 상위 컨택트 통화 또는 참석자 통화의 컨택트 기본 주소로 이 필드를 채웁니다.
상위 컨택트 통화 또는 참석자 통화에 컨택트의 기본 주소가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 고객사의 배송 주소로 이 필드를 채웁니다. 고객사의 배송 주소가 없는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 이 필드를 비워 둡니다. 그러나 레코드를 저장하려고 하면 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시합니다.

PCD(Personalized content Delivery)

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 사용 가능한 PCD(Personalized content Delivery)를 소개합니다.

PCD(Personalized content Delivery) 정보

PCD(Personalized Content Delivery)는 전자 상세 프레젠테이션을 위한 Oracle의 폐쇄 루프 마케팅 솔루션입니다. PCD를 통해 영업 및 마케팅 조직은 디지털 콘텐츠를 관리하고, 메시징 계획을 생성하여 현장 판매 조직에 배포할 수 있습니다. 그런 다음 영업 조직은 고객에게 맞춤형 프레젠테이션을 제공하면서 폐쇄 루프 분석을 위해 마케팅 조직에 다시 전달할 고객 응답 척도를 자동으로 캡처할 수 있습니다. PCD는 프레젠테이션 전달 및 고객 응답 척도 캡처에 필요합니다.

PCD 사용 시나리오

Oracle CRM On Demand PCD를 통해 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 디지털 콘텐츠 관리
- 메시징 계획 관리
- 메시징 계획에 고객 응답 저장

Oracle CRM On Demand PCD 솔루션의 대상 사용자는 제품 관리자, Sales 운영 관리자 및 판매 조직에서 사용할 담보를 개발하는 기타 사용자입니다.

다음 시나리오에서는 PCD 기능의 사용 방법을 간략하게 설명합니다.

1 디지털 콘텐츠 관리

디지털 콘텐츠(그래픽 파일)가 먼저 솔루션 레코드에 첨부됩니다. PCD는 다양한 그래픽 형식을 지원하지만 가장 일반적인 형식은 리치 미디어 프레젠테이션을 가능하게 하는 SWF 파일입니다. 해당 썸네일(대개 PNG, GIF 또는 JPG 파일)도 동일한 솔루션 레코드에 첨부되어 큰 미디어 파일을 압축해서 그래픽으로 표현합니다. 솔루션 레코드에는 첨부된 파일에 대한 메타 데이터 필드(예: 만료일)와 마케팅 및 법무 팀의 승인을 받았는지 여부가 포함됩니다.

솔루션 레코드를 설정하려면 [솔루션 \(페이지 391\)](#)을 참조하십시오.

2 메시징 계획 관리

솔루션 레코드에 그래픽 파일을 첨부한 후 사용자는 영업 메시지를 커뮤니케이션하도록 정렬된 미디어 파일 모음으로 구성된 메시징 계획을 생성합니다. 사용자는 메시징 계획을 구성하는 일련의 메시징 계획 항목을 지정합니다. 각 메시징 계획 항목은 하나의 솔루션 레코드 및 관련 디지털 콘텐츠에 해당하며 발표자가 지정된 주제를 보다 자세히 살펴볼 때 사용할 수 있는 관련 미디어 파일도 포함합니다. 솔루션 레코드는 여러 메시징 계획에 사용할 수 있는 하나의 디지털 미디어 파일로 구성되지만 메시징 계획 항목은 지정된 솔루션 미디어 파일의 고유 인스턴스를 나타내며 메타 데이터가 특정 메시징 계획에 대한 미디어 파일의 사용과 관련됩니다. 메시징 계획 및 관련 레코드를 설정하려면 [메시징 계획 \(페이지 588\)](#), [메시징 계획 항목 \(페이지 594\)](#) 및 [메시징 계획 항목 관계 \(페이지 599\)](#)를 참조하십시오.

3 메시징 계획에 고객 응답 저장

메시징 계획은 Oracle CRM On Demand 외부 애플리케이션에 배달됩니다. Oracle CRM On Demand는 외부 애플리케이션에서 대상자 피드백을 받아 이 정보를 저장합니다. 이러한 피드백은 메시징 계획 배달의 별개 기간에 대해 저장되며 사전 정의된 응답과 연결될 수도 있습니다.

메시지 응답을 설정하려면 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)을 참조하십시오.

메시징 계획

[메시징 계획] 페이지에서는 메시징 계획을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

*메시징 계획*은 개인 컴퓨터 또는 태블릿 컴퓨터를 사용하여 전달되는 프레젠테이션입니다. 영업 사용자는 메시징 계획을 사용하여 제품을 설명하고 고객 피드백을 추적합니다. 메시징 계획 페이지에는 다루는 제품, 메시징 계획의 만료일, 기타 매개변수 등 메시징 계획의 다양한 특성이 캡처됩니다.

브랜드 관리자, 제품 관리자 및 Sales 운영 관리자가 메시징 계획을 생성합니다. 메시징 계획은 영업 사용자가 회사 법적 및 마케팅 지침을 준수하는 프레젠테이션을 전달하도록 특정 순서의 콘텐츠로 구성됩니다.

메시징 계획은 여러 슬라이드로 구성된 기존 프레젠테이션과 유사하게 특정 순서로 구성된 여러 메시징 계획 항목을 포함할 수 있습니다. 또는 메시징 계획이 특정 메시지를 전달하는 하나의 슬라이드일 수도 있습니다. 활동을 생성할 때 영업 담당자는 영업 통화, 태스크 또는 약속과 같은 활동에 대한 권장 메시징 계획을 검토하여 권장 사항이 있는 경우 확인할 수 있습니다. 메시징 계획 권장 사항은 메시지 계획과 영업 통화, 태스크 또는 약속 간의 세그먼트 일치 항목 및 목표 연결을 기준으로 합니다. 자세한 내용은 [활동에 대한 권장 메시징 계획 검토 \(페이지 591\)](#)를 참조하십시오.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 메시징 계획 정보 관리 권한이 없을 경우에는 설정에서 [메시징 계획] 탭이 제외될 수 있습니다. [메시징 계획] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획 홈페이지 작업

[메시징 계획 홈페이지]는 메시징 계획 레코드를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 여러 섹션이 포함되어 사용자 관련 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [메시징 계획 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

메시징 계획 생성

[최근 수정된 메시징 계획] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 메시징 계획을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [메시징 계획 필드 \(페이지 592\)](#)를 참조하십시오.

메시징 계획 리스트 작업

[메시징 계획 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 메시징 계획에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

메시징 계획 리스트	필터
전체 메시징 계획	메시징 계획 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 메시징 계획입니다.
최근 수정된 메시징 계획	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 메시징 계획입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 메시징 계획 보기

[최근 수정된 메시징 계획] 섹션에는 가장 최근에 수정한 메시징 계획이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

메시징 계획 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [메시징 계획 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 메시징 계획
- 최근 수정된 메시징 계획
- 최근 생성한 내 메시징 계획
- 최근 수정한 내 메시징 계획
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [메시징 계획 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

메시징 계획 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [메시징 계획 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [메시징 계획 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

메시징 계획 관리

메시징 계획을 관리하는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [메시징 계획에 장부 추가 \(페이지 590\)](#)
- [메시징 계획 항목 추가 \(페이지 590\)](#)
- [활동에 대한 권장 메시징 계획 검토 \(페이지 591\)](#)
- [메시징 계획에서 메시지 응답 생성 \(페이지 591\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 이 메시징 계획 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

메시징 계획과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 메시징 계획 (페이지 588)
- 메시징 계획 홈페이지 작업 (페이지 588)
- 메시징 계획 필드 (페이지 592)

참고: [메시징 계획] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획에 장부 추가

다음 절차에 따라 메시징 계획에 장부를 추가할 수 있습니다. 메시징 계획에 장부를 추가할 때 장부를 수정하거나 제거할 수 있습니다. 이 절차에서는 장부가 [메시징 계획 세부사항] 페이지에 관련 항목으로 표시된다고 가정합니다. 관련 항목 표시에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)을 참조하십시오.

메시징 계획에 장부를 추가하려면

- 1 [메시징 계획 리스트] 페이지에서 원하는 메시징 계획을 엽니다.
- 2 [메시징 계획 세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [장부] 선택기에서 메시징 계획에 추가할 장부를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

장부에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

메시징 계획 항목 추가

메시징 계획에 메시징 계획 항목을 추가할 수 있습니다. 메시징 계획 항목에는 메시징 계획을 구성하는 항목에 대한 정보가 포함됩니다. 메시징 계획 항목에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 항목 \(페이지 594\)](#)을 참조하십시오.

참고: [컨택트 세부사항] 페이지에 [메시징 계획 항목 관계] 관련 항목 섹션이 표시되지 않는 경우 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)에 설명된 대로 이 관련 항목 섹션을 추가하거나 회사 관리자에게 문의하십시오.

메시징 계획에 메시징 계획 항목을 추가하려면

- 1 [메시징 계획 세부사항] 페이지에서 스크롤하여 [메시징 계획 항목] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [메시징 계획 항목 필드 \(페이지 597\)](#)에 설명된 대로 필드에 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.

활동에 대한 권장 메시징 계획 검토

활동 생성 중에 영업 담당자는 활동과 연결된 고객사, 컨택트 또는 제품에 대한 정보를 기록할 수 있습니다. 또한 영업 담당자는 경우 활동(영업 통화, 태스크 또는 약속)에 대한 권장 메시징 계획을 검토하여 권장 사항이 있는 경우 확인할 수 있습니다. 메시징 계획 권장 사항은 다음과 같이 메시징 계획과 영업 통화, 태스크 또는 약속 간의 세그먼트 일치 항목 및 목표 연결을 기준으로 합니다.

- 메시징 계획의 기본 또는 보조 세그먼트가 컨택트에 대해 지정된 세그먼트와 일치할 경우 [통화 세부사항] 페이지에서 [사용 가능한 메시지 계획] 섹션의 메시징 계획에 대한 [권장 사항] 필드가 완전한 금색 별로 채워집니다.
- 메시징 계획의 기본 또는 보조 목표가 활동에 대해 지정된 목표와 일치할 경우 통화 세부사항 페이지에서 사용 가능한 메시지 계획 섹션의 메시징 계획에 대한 권장 사항 필드가 절반 금색 별로 채워집니다.
- 메시징 계획과 컨택트 또는 활동 간에 일치하는 세그먼트 또는 목표가 없는 경우 [통화 세부사항] 페이지에서 [사용 가능한 메시지 계획] 섹션의 메시징 계획에 대한 [권장 사항] 필드가 빈 흰색 별로 채워집니다.

영업 통화에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 통화) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205) 및 영업 통화 중 샘플 사용 (참조 [판매 통화 중 샘플 사용](#) 페이지 538)을 참조하십시오. 활동에 대한 자세한 내용은 [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차를 사용하여 활동에 대한 권장 메시징 계획을 검토합니다.

활동에 대한 권장 메시징 계획을 검토하려면

- 1 방문에 대한 활동을 선택합니다.
활동 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 활동에 대한 세부사항 페이지(통화, 태스크 또는 약속 세부사항)에서 통화 섹션으로 아래로 스크롤하고 검토할 영업 통화를 엽니다.
- 3 통화 세부사항 페이지에서 사용 가능한 메시지 계획으로 아래로 스크롤하고 다음과 같이 메시징 계획 리스트를 검토합니다.
 - [권장 사항] 필드의 완전한 금색 별은 메시징 계획과 컨택트 간의 세그먼트 일치를 나타냅니다.
 - 권장 사항 필드의 절반 금색 별은 메시징 계획과 활동 간의 목표 일치 항목을 나타냅니다.
 - 권장 사항 필드의 빈 흰색 별은 메시징 계획과 활동 간의 일치 항목(세그먼트 또는 목표)이 없음을 나타냅니다.
- 4 메시지 계획 이름 링크를 클릭하여 메시징 계획을 열고 검토합니다.

메시징 계획에서 메시지 응답 생성

메시징 계획에 메시지 응답을 추가할 수 있습니다. *메시지 응답*은 특정 기간 동안 메시징 계획을 프레젠테이션할 때 대상자로부터 받은 피드백입니다. 메시지 응답에 대한 자세한 내용은 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)을 참조하십시오.

참고: 구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃을 사용하여 메시징 계획 또는 메시징 계획 항목에 맞게 페이지 레이아웃을 조정할 경우에만 이러한 레코드에서 메시지 응답을 생성합니다. 즉, 메시지 응답이 결과에 맞게 조정되고 메시징 계획이 방문 계획 등으로 조정됩니다. 계약 영업 담당자는 구조화 제품 메시징을 사용하여 *추가 정보 요청*, *양성 반응* 등과 같은 일반적인 응답 세트에서 선택할 수 있습니다. 이러한 레코드 유형을 다른 목적에 맞게 조정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [구조화 제품 메시징 \(페이지 603\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. [메시지 응답] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized Content Delivery) 관리] 권한이 있어야 하며 회사 관리자가 [메시지 응답] 관련 정보 섹션을 [메시징 계획 세부사항] 페이지에 추가해야 합니다.

메시징 계획에서 메시지 응답을 생성하려면

- 1 [메시징 계획 세부사항] 페이지에 [메시지 응답] 관련 정보 섹션이 표시되지 않는 경우 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)에 설명된 대로 이 관련 정보 섹션을 추가하거나 회사 관리자에게 문의하십시오.
- 2 [메시징 계획 세부사항] 페이지에서 [메시지 응답] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 후 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)에 설명된 대로 필드를 입력합니다.
- 4 메시지 응답 레코드를 저장합니다.

메시징 계획 필드

[메시징 계획 편집] 페이지에서는 메시징 계획을 추가하거나 기존 메시징 계획의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [메시징 계획 편집] 페이지에는 메시징 계획에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [메시징 계획 리스트] 페이지와 [메시징 계획 세부사항] 페이지에서 메시징 계획을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 메시징 계획 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 메시징 계획 정보	
이름	메시징 계획의 이름입니다. 필수 필드입니다.
유형	메시징 계획 카테고리입니다. 선택 리스트를 사용하여 유형을 선택합니다. 필수 필드입니다. 기본 유형 값은 [제품 출시], [목표 메시징], [서명] 및 [통화 목표 계획]입니다. 관리자가 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 메시징 계획의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 회사 관리자가 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우 [통화 목표 계획]을 선택하면 [통화 목표] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 및 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오.
제품	이 메시징 계획과 연결된 제품입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 제품을 선택합니다. 필수 필드입니다. 참고: 하위 [메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계] 및 [메시지 응답] 레코드의 [제품] 필드 값은 상위 [메시징 계획]의 [제품] 값과 동일해야 합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand에서는 이 요구 사항이 적용되지 않습니다. 모든 하위 PCD 레코드의 이 값이 상위 메시징 계획과 동일한지 직접 확인해야 합니다. 그렇지 않으면 데이터 무결성 문제가 발생합니다. 예를 들어 [메시징 계획]에서 [제품]이 AAAA로 설정된 상태에서 Web Services를 사용하여 [메시징 계획 항목]의 [제품] 필드를 AAAA에서 BBBB로 업데이트하면 [메시징 계획 항목]이 제품 AAAA 대신 제품 BBBB로 잘못 표시됩니다.
코드	의도, 치료 영역 또는 기타 체계적으로 정의된 분류에 따라 메시징 계획을 분류하는 데 사용할 수 있는 자유 텍스트 입력 필드입니다.
상태	메시징 계획의 현재 상태입니다. 가능한 상태 값은 [승인], [진행 중], [거부], [릴리스] 또는 [제출]입니다. 선택 리스트를 사용하여 상태를 선택합니다. 필수 필드입니다.

필드	설명
검증	메시징 계획을 구성하는 각 메시징 계획 항목이 제대로 표시되는지 검증되었으며 검증 상태가 [성공]임을 나타냅니다. 전체 구성 메시징 계획 항목의 검증 상태 값이 [성공]이면 [검증] 필드가 [성공] 값으로 설정됩니다. 그렇지 않으면 값이 [실패]로 설정됩니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 설정됩니다.
세그먼트	메시징 계획의 목표 시장 분야(즉, 고객사 그룹)입니다.
참고: [기본 대상 목표], [기본 세그먼트], [보조 대상 목표] 및 [보조 세그먼트] 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다. [메시징 계획 세부사항] 페이지에 이러한 필드를 추가하려면 회사 관리자에게 문의하십시오.	
기본 대상 목표	이 메시징 계획의 첫 번째 목표를 나타냅니다. 목표를 입력하거나 [검색] 아이콘을 클릭하고 리스트에서 목표를 선택합니다.
기본 세그먼트	이 메시징 계획과 연결할 기본 세그먼트를 나타냅니다. 옵션은 사무직, 노동직, 농업, 대형 소매업, 부유층, 고소득층, 5백만장자, 최고 부유층 등입니다.
보조 대상 목표	이 메시징 계획의 두 번째 목표를 나타냅니다. 목표를 입력하거나 [검색] 아이콘을 클릭하고 리스트에서 목표를 선택합니다. 참고: 기본 목표와 보조 목표가 동일한 경우와 기본 목표 없이 보조 목표가 선택된 경우 오류 메시지가 표시됩니다.
보조 세그먼트	이 메시징 계획과 연결할 보조 세그먼트를 나타냅니다. 옵션은 사무직, 노동직, 농업, 대형 소매업, 부유층, 고소득층, 5백만장자, 최고 부유층 등입니다. 참고: 기본 세그먼트와 보조 세그먼트가 동일한 경우와 기본 세그먼트 없이 보조 세그먼트가 선택된 경우 오류 메시지가 표시됩니다.
담당자	필수 필드입니다. 메시징 계획 레코드를 담당하는 사용자입니다. 기본적으로 이 필드는 메시징 계획을 생성한 사용자로 설정됩니다. [검색] 아이콘을 사용하여 담당자를 변경합니다.
시작일	메시징 계획이 표시되는 일자(MM/DD/YYYY)입니다. 달력 아이콘을 사용하여 일자를 선택합니다.
만료일	메시징 계획이 비활성화되는 일자(MM/DD/YYYY)입니다. 달력 아이콘을 사용하여 일자를 선택합니다.
릴리스일	PCD(Personalized Content Delivery)에서 이 콘텐츠를 사용할 수 있는 일자(MM/DD/YYYY)입니다. 달력 아이콘을 사용하여 일자를 선택합니다.
공개 필수	이 확인란은 이 메시징 계획을 시작할 때 공개 메시지를 제공해야 함을 나타냅니다. 필수 필드입니다.
후속 조치 사용	이 확인란은 나중에 사용되리 예정입니다.
순서 잠금	이 확인란은 현재 Oracle CRM On Demand 릴리스에서는 사용되지 않습니다. 필수 필드입니다.

필드	설명
제품 표시	증상이나 질병 및 이러한 증상이나 질병을 완화하는 특정 제품이나 약물의 조합입니다. 일반적으로 건강 전문가가 함께하는 방문에서 제약 영업 담당자가 제품 표시를 자세히 설명합니다. 자세한 내용은 제품 표시 (페이지 608) 를 참조하십시오. 참고: 이 필드는 기본적으로 설정되지 않습니다. 이 필드가 필요하면 회사 관리자에게 문의하여 설정하십시오.
추가 메시징 계획 정보	
대상자	이 메시징 계획의 대상 사용자에 대한 설명입니다.
설명	이 메시징 계획에 대한 일반적인 설명입니다.
설명	이 메시징 계획 레코드에 대한 설명입니다.
참고: 다음 필드는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에서만 사용되며 기본적으로 표시되지 않습니다. 이 필드는 회사 관리자가 설정해야 합니다.	
탐색 비활성화	고객이 고유한 탐색을 구현하는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales의 전자 세부사항 애플리케이션에서 앞으로 및 뒤로 단추를 비활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다.
응답 비활성화	이 메시지 계획에 대한 메시지 응답을 비활성화하도록 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다.
기본 메뉴 표시줄 컨트롤	Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales의 전자 세부사항 애플리케이션에서 기본 탭 메뉴 표시줄을 사용하도록 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다.

관련 정보

메시징 계획 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [메시징 계획 \(페이지 588\)](#)
- [메시징 계획 홈페이지 작업 \(페이지 588\)](#)
- [메시징 계획 관리 \(페이지 589\)](#)

메시징 계획 항목

[메시징 계획 항목] 페이지에서는 메시징 계획 항목을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

*메시징 계획 항목*에는 메시징 계획을 구성하는 항목에 대한 정보가 포함됩니다. 메시징 계획을 구성하는 이러한 항목은 여러 슬라이드로 구성된 기존 프레젠테이션과 유사하게 특정 순서로 이루어져 있습니다.

솔루션은 메시징 계획 항목의 기반이 되는 프레젠테이션에서 사용되는 멀티미디어 콘텐츠 및 그래픽 파일(예: SWF, GIF 또는 JPEG 파일)입니다. 솔루션은 재사용할 수 있는 반면 메시징 계획 항목은 단일 메시징 계획에 고유합니다. [메시징 계획 항목] 페이지에는 솔루션과 연결된 정보 이상의 추가 특성 정보가 포함됩니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 메시징 계획 항목 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [메시징 계획 항목] 탭이 제외될 수 있습니다. [메시징 계획 항목] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획 항목 홈페이지 작업

[메시징 계획 항목 홈페이지]는 메시징 계획 항목 레코드를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 사용자와 관련된 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [메시징 계획 항목 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

메시징 계획 항목 생성

[최근 수정된 메시징 계획 항목] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 메시징 계획 항목을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [메시징 계획 항목 필드 \(페이지 597\)](#)를 참조하십시오.

메시징 계획 항목 리스트 작업

[메시징 계획 항목 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 메시징 계획 항목에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

메시징 계획 항목 리스트	필터
전체 메시징 계획 항목	메시징 계획 항목 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 메시징 계획 항목입니다.
최근 수정된 메시징 계획 항목	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 메시징 계획 항목입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 메시징 계획 항목 보기

[최근 수정된 메시징 계획 항목] 섹션에는 가장 최근에 수정한 메시징 계획 항목이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

메시징 계획 항목 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [메시징 계획 항목 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 메시징 계획 항목
- 최근 수정된 메시징 계획 항목
- 최근 생성한 내 메시징 계획 항목
- 최근 수정한 내 메시징 계획 항목
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [메시징 계획 항목 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

메시징 계획 항목 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [메시징 계획 항목 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.

- 2 [메시징 계획 항목 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

메시징 계획 항목 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 메시징 계획 항목 관계 추가 (페이지 596)
- 메시징 계획 항목에서 메시지 응답 생성 (페이지 597)

참고: 메시징 계획 항목 관계 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

메시징 계획 항목과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 메시징 계획 항목 (페이지 594)
- 메시징 계획 항목 홈페이지 작업 (페이지 595)
- 메시징 계획 항목 필드 (페이지 597)

참고: [메시징 계획 항목] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획 항목 관계 추가

메시징 계획 항목에 메시징 계획 항목 관계를 추가할 수 있습니다. *메시징 계획 항목 관계*는 기본 메시징 계획 항목을 지원하는 선택적 정보를 제공하는 프레젠테이션 항목입니다. 예를 들어, 기본 항목이 신약의 부작용을 표시하는 경우 선택적 관련 정보에 이전 약품 클래스의 부작용이 표시될 수 있습니다. 기본 항목의 테마가 임상 실험에서 좋은 결과가 나타났다는 것이면 선택적 세부사항에 임상 실험의 수치가 표시될 수 있습니다. 메시징 계획 항목 관계에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 항목 관계 \(페이지 599\)](#)를 참조하십시오.

참고: [컨택트 세부사항] 페이지에 [메시징 계획 항목 관계] 관련 항목 섹션이 표시되지 않는 경우 관련 항목 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)에 설명된 대로 이 관련 항목 섹션을 추가하거나 회사 관리자에게 문의하십시오.

메시징 계획 항목에 메시징 계획 항목 관계를 추가하려면

- 1 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지에서 스크롤하여 [메시징 계획 항목 관계] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
- 2 [메시징 계획 항목 관계 필드 \(페이지 601\)](#)에 설명된 대로 필드에 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.

메시징 계획 항목에서 메시지 응답 생성

메시징 계획 항목에 메시지 응답을 추가할 수 있습니다. *메시지 응답*은 특정 기간 동안 메시징 계획을 프레젠테이션할 때 대상자로부터 받은 피드백입니다. 메시지 응답에 대한 자세한 내용은 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)을 참조하십시오.

참고: 구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃을 사용하여 메시징 계획 또는 메시징 계획 항목에 맞게 페이지 레이아웃을 조정할 경우에만 이러한 레코드에서 메시지 응답을 생성합니다. 즉, 메시지 응답이 결과에 맞게 조정되고 메시징 계획이 방문 계획 등으로 조정됩니다. 제약 영업 담당자는 구조화 제품 메시징을 사용하여 *추가 정보 요청*, *양성 반응* 등과 같은 일반적인 응답 세트에서 선택할 수 있습니다. 이러한 레코드 유형을 다른 목적에 맞게 조정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [구조화 제품 메시징 \(페이지 603\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. [메시지 응답] 페이지를 사용하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized Content Delivery) 관리] 권한이 있어야 하며 회사 관리자가 [메시지 응답] 관련 정보 섹션을 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지에 추가해야 합니다.

메시징 계획 항목에서 메시지 응답을 생성하려면

- 1 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지에 [메시지 응답] 관련 정보 섹션이 표시되지 않는 경우 관련 항목 레이아웃 사용자의 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)에 설명된 대로 이 관련 정보 섹션을 추가하거나 회사 관리자에게 문의하십시오.
- 2 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지에서 [메시지 응답] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 후 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)에 설명된 대로 필드를 입력합니다.
- 4 메시지 응답 레코드를 저장합니다.

메시징 계획 항목 필드

[메시징 계획 항목 편집] 페이지에서는 메시징 계획 항목을 추가하거나 기존 메시징 계획 항목의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [메시징 계획 항목 편집] 페이지에는 메시징 계획 항목에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [메시징 계획 항목 리스트] 페이지와 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지에서 메시징 계획 항목을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 메시징 계획 항목 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 메시징 계획 항목 정보	
순서 번호	이 메시징 계획 항목이 메시징 계획 내에서 발생하는 순서입니다. 필수 필드입니다.
이름	메시징 계획 항목의 이름입니다.
표시 이름	메시징 계획 항목이 메시징 계획에 표시되는 이름입니다.
제품	상위 메시징 계획과 연관된 제품입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 제품을 선택합니다. 필수 필드입니다. 참고: [제품] 필드 값은 상위 [메시징 계획] 레코드와 같아야 합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand에서는 이 요구 사항이 적용되지 않습니다. 따라서 이 값

필드	설명
	이 상위 [메시징 계획]과 동일한지 직접 확인해야 합니다. 이를 동일하게 하지 않으면 데이터 무결성 문제가 발생합니다. 예를 들어 [메시징 계획]의 [제품] 필드가 AAAA로 설정된 상태에서 사용자가 Web Services를 사용하여 모든 하위 PCD 레코드([메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계] 또는 [메시지 응답]의 [제품] 필드를 AAAA에서 BBBB로 업데이트하면, 하위 PCD 레코드에서 제품 AAAA 대신 제품 BBBB가 올바르게 않게 표시됩니다.
솔루션 이름	메시징 계획 항목 관계의 기반이 되는 디지털 콘텐츠의 이름입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 솔루션을 선택합니다. 릴리스 23 이전에는 기본적으로 [솔루션] 필드가 필수 필드였습니다. 하지만 릴리스 23에서는 기본적으로 이 필드가 더 이상 필요 없습니다. 하지만 회사에서 릴리스 23 이전에 이 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃을 사용자정의한 경우 사용자정의된 해당 레이아웃에 대해서만 [솔루션] 필드가 필수 필드로 유지됩니다. 이 필드를 [필요하지 않음]으로 변경하려면 회사 관리자가 이 레코드 유형의 사용자정의된 페이지 레이아웃에 설정된 [솔루션] 필드에서 [필수] 확인란을 선택 취소해야 합니다. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 필드 생성 및 편집 (페이지 1171)을 참조하십시오.
솔루션 이름: 검증 상태	디지털 콘텐츠를 제대로 표시할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 가능한 값은 [검증 안됨], [성공] 또는 [실패]입니다. 보기 전용 필드입니다. 이 필드의 값은 디지털 콘텐츠 파일을 포함하는 연결된 솔루션 레코드에서 상속됩니다.
솔루션 이름: 릴리스일	이 일자 후에는 PCD에서 솔루션 콘텐츠를 사용할 수 있는 일자입니다. 보기 전용 필드입니다.
솔루션 이름: 만료일	이 일자 후에는 PCD에서 솔루션 콘텐츠를 사용하지 않아야 하는 일자입니다. 보기 전용 필드입니다.
공개 메시지	이 확인란은 특정 자산에 공개 메시지 플래그를 지정합니다. 관련 정보의 전체 공개를 보장하고 법적 및 규제 기관의 지침이 모두 충족되도록 메시징 계획 앞에 공개 메시지를 추가해야 하는 경우도 있습니다. 필수 필드입니다.
유형	메시징 계획 항목 카테고리입니다. Picklist를 사용하여 유형을 선택합니다. 필수 필드입니다. 기본 [유형] 값은 [메시지 계획 항목], [첨부파일], [관련], [세부사항] 및 [통화 목표]입니다. 관리자가 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 메시징 계획 항목의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 설정한 경우, [통화 목표]를 선택하면 [통화 목표] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 및 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오.
등급	이 항목의 실적을 나타내는 등급입니다. Picklist를 사용하여 등급을 선택합니다.
상위 메시징 계획	이 메시징 계획 항목이 컴포넌트로 포함되는 메시징 계획입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 상위 메시징 계획을 선택합니다. 필수 필드입니다.

필드	설명
상태	메시징 계획 항목의 현재 상태입니다. Picklist를 사용하여 상태를 선택합니다. 사전 구성된 선택 사항은 [숨기기] 및 [표시]입니다.
설명	이 항목의 콘텐츠에 대한 간략한 설명입니다.
전송 유형	Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에서 전자 메일로 수신자에게 보내는 영업 프레젠테이션 PDF 파일의 유형입니다. 다음과 같은 전송 유형을 선택할 수 있습니다. ■ PDF 보내기. 전체 다중 슬라이드 프레젠테이션 PDF입니다. ■ 표준 보내기. 프레젠테이션의 첫 번째 슬라이드만 포함된 PDF이며 기본 유형입니다. 참고: 이 필드는 [메시징 계획 항목] 페이지 레이아웃에서 기본적으로 사용할 수 없으며 관리자가 추가해야 합니다. 페이지 레이아웃에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)를 참조하십시오.
미리 로드 불능	Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에 대한 애니메이션 미리 로드를 비활성화하려면 이 필드를 선택합니다. 기본적으로 이 필드는 선택되어 있지 않으며 애니메이션이 미리 로드됩니다. 참고: 이 필드는 [메시징 계획 항목] 페이지 레이아웃에서 기본적으로 사용할 수 없으며 관리자가 추가해야 합니다. 페이지 레이아웃에 필드를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)를 참조하십시오.
메시지 계획 항목 추가 정보	
개요	항목에 대한 간략한 설명입니다.
강연자 노트	이 항목을 제공할 때 추가할 수 있는 메모입니다.
대상자	콘텐츠의 대상 사용자입니다.

관련 항목

메시징 계획 항목과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [메시징 계획 항목 \(페이지 594\)](#)
- [메시징 계획 항목 홈페이지 작업 \(페이지 595\)](#)
- [메시징 계획 항목 관리 \(페이지 596\)](#)

메시징 계획 항목 관계

[메시징 계획 항목 관계] 페이지에서는 메시징 계획 항목 관계를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다.

메시징 계획 항목 관계는 기본 메시징 계획 항목을 지원하는 선택적 정보를 제공하는 프레젠테이션 항목입니다. 예를 들어, 기본 항목이 신약의 부작용을 표시하는 경우 선택적 관련 정보에 이전 약품 클래스의 부작용이 표시될 수 있습니다. 기본 항목의 테마가 임상 실험에서 좋은 결과가 나타났다는 것이면 선택적 세부사항에 임상 실험의 수치가 표시될 수 있습니다. 메시징 계획은 여러 슬라이드로 구성된 기존 프레젠테이션과 유사하게 특정 순서의 여러 메시징 계획 항목으로 구성됩니다. 각 메시징 계획 항목에는 **메시징 계획 항목 관계**라는 관련 항목이 연결되

어 있을 수 있습니다. [메시징 계획 항목 관계] 페이지에는 이러한 지원 프레젠테이션 항목에 대한 정보가 포함됩니다.

메시징 계획 항목 관계가 고유해야 함

동일한 유형 값과 상위 메시징 계획 항목 값을 사용하여 메시징 계획 항목 관계 레코드를 하나 이상 설정하는 경우 [솔루션] 필드를 동일한 값으로 설정할 수 없습니다. 예를 들어 [유형]이 모두 [첨부파일]로 설정된 두 개의 메시징 계획 항목 관계 레코드인 MPIR1 및 MPIR2를 생성하려는 경우와 상위 메시징 계획 항목 레코드가 MPIabc로 설정된 경우 각 메시징 계획 항목 관계 레코드의 [솔루션] 필드를 다른 값으로 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 Oracle CRM On Demand에 오류 메시지가 표시됩니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 메시징 계획 항목 관계 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [메시징 계획 항목 관계] 탭이 제외될 수 있습니다. [메시징 계획 항목 관계] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획 항목 관계 홈페이지 작업

[메시징 계획 항목 관계 홈페이지]는 메시징 계획 항목 관계 레코드를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 여러 섹션이 포함되며 사용자 관련 정보가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자가 [메시징 계획 항목 관계 홈페이지]의 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

메시징 계획 항목 관계 생성

[최근 수정된 메시징 계획 항목 관계] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 새 메시징 계획 항목 관계를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [메시징 계획 항목 관계 필드 \(페이지 601\)](#)를 참조하십시오.

메시징 계획 항목 관계 리스트 작업

[메시징 계획 항목 관계 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. *필터링된 리스트*는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다.

다음 표에서는 메시징 계획 항목 관계에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

메시징 계획 항목 관계 리스트	필터
전체 메시징 계획 항목 관계	메시징 계획 항목 관계 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 메시징 계획 항목 관계입니다.
최근 수정된 메시징 계획 항목 관계	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 메시징 계획 항목 관계입니다(수정일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 메시징 계획 항목 관계 보기

[최근 수정된 메시징 계획 항목 관계] 섹션에는 가장 최근에 수정한 메시징 계획 항목 관계가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.

메시징 계획 항목 관계 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [메시징 계획 항목 관계 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 전체를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 메시징 계획 항목 관계
- 최근 수정된 메시징 계획 항목 관계
- 최근 생성한 내 메시징 계획 항목 관계
- 최근 수정한 내 메시징 계획 항목 관계
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [메시징 계획 항목 관계 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

메시징 계획 항목 관계 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [메시징 계획 항목 관계 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [메시징 계획 항목 관계 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 방향 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

메시징 계획 항목 관계 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 메시징 계획 항목 관계 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

메시징 계획 항목 관계와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 메시징 계획 항목 관계 (페이지 599)
- 메시징 계획 항목 관계 홈페이지 작업 (페이지 600)
- 메시징 계획 항목 관계 필드 (페이지 601)

참고: [메시징 계획 항목 관계] 페이지에서 작업하려면 사용자 역할에 [PCD(Personalized content Delivery) 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

메시징 계획 항목 관계 필드

[메시징 계획 항목 관계 편집] 페이지에서는 메시징 계획 항목 관계를 추가하거나 기존 메시징 계획 항목 관계의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [메시징 계획 항목 관계 편집] 페이지에는 메시징 계획 항목 관계에 대한 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [메시징 계획 항목 관계 리스트] 페이지와 [메시징 계획 항목 관계 세부사항] 페이지에서 메시징 계획 항목 관계를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 메시징 계획 항목 관계 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 메시징 계획 항목 관계 정보	
이름	메시징 계획 항목 관계의 이름입니다.
표시 이름	메시징 계획의 메시징 계획 항목 관계를 표시하는 데 사용되는 이름입니다.
상위 메시징 계획 항목	이 메시징 계획 항목 관계에서 선택적 백업 또는 세부 정보를 제공하는 상위 메시징 계획 항목입니다. 필수 필드입니다.
제품	상위 메시징 계획과 연관된 제품입니다. [검색] 아이콘을 사용하여 제품을 선택합니다. 필수 필드입니다. 참고: [제품] 필드 값은 상위 [메시징 계획] 레코드와 같아야 합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand에서는 이 요구 사항이 적용되지 않습니다. 따라서 이 값이 상위 [메시징 계획]과 동일한지 직접 확인해야 합니다. 이를 동일하게 하지 않으면 데이터 무결성 문제가 발생합니다. 예를 들어 [메시징 계획]의 [제품] 필드가 AAAA로 설정된 상태에서 사용자가 Web Services를 사용하여 모든 하위 PCD 레코드([메시징 계획 항목], [메시징 계획 항목 관계] 또는 [메시지 응답])의 [제품] 필드를 AAAA에서 BBBB로 업데이트하면, 하위 PCD 레코드에서 제품 AAAA 대신 제품 BBBB가 올바르게 않게 표시됩니다.
설명	이 항목의 콘텐츠에 대한 간략한 설명입니다.
유형	메시징 계획 항목 관계 카테고리입니다. Picklist를 사용하여 유형을 선택합니다. 필수 필드입니다. 기본 [유형] 값은 [메시지 계획 항목], [첨부파일], [관련], [세부사항] 및 [다음 통화 목표]입니다. 관리자가 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 [메시징 계획 항목 관계]의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 설정한 경우, [다음 통화 목표]를 선택하면 [다음 통화 목표] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 및 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오.
솔루션 이름	메시징 계획 항목 관계의 기반이 되는 멀티미디어 또는 그래픽 파일 콘텐츠의 이름입니다. 릴리스 23 이전에는 기본적으로 [솔루션] 필드가 필수 필드였습니다. 하지만 릴리스 23에서는 기본적으로 이 필드가 더 이상 필요 없습니다. 하지만 회사에서 릴리스 23 이전에 이 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃을 사용자정의한 경우 사용자정의된 해당 레이아웃에 대해서만 [솔루션] 필드가 필수 필드로 유지됩니다. 이 필드를 [필요하지 않음]으로 변경하려면 회사 관리자가 이 레코드 유형의 사용자정의된 페이지 레이아웃에 설정된 [솔루션] 필드에서 [필수] 확인란을 선택 취소해야 합니다.

필드	설명
	다. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 필드 생성 및 편집 (페이지 1171) 을 참조하십시오.
개요	항목에 대한 간략한 설명입니다.

관련 정보

메시징 계획 항목 관계와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [메시징 계획 항목 관계 \(페이지 599\)](#)
- [메시징 계획 항목 관계 홈페이지 작업 \(페이지 600\)](#)
- [메시징 계획 항목 관계 관리 \(페이지 601\)](#)

구조화 제품 메시징

SPM(구조화 제품 메시징)은 다른 목적에 맞게 조정된 PCD(Personalized Content Delivery) 레코드 유형(메시징 계획, 메시징 계획 항목, 메시징 계획 항목 관계 및 메시지 응답)을 참조하며, 제약 영업 담당자가 영업 방문 목적을 관리할 수 있도록 관리자가 이 레코드 유형을 설정합니다. 관리자는 이러한 레코드에 대한 동적 페이지 레이아웃을 정의하여 PCD 레코드 유형을 다른 목적에 맞게 조정합니다. 사용자는 PCD 레코드에 대한 [유형] 선택 리스트 필드를 적절하게 선택하여 Oracle CRM On Demand에서 사용 중인 PCD 레코드에 해당하는 페이지 레이아웃을 동적으로 변경할 수 있습니다. 예를 들어 [유형]에서 [방문 목적] 값을 선택하면 [메시징 계획 항목] 페이지 레이아웃이 [방문 목적] 페이지 레이아웃으로 변경됩니다.

PCD 레코드 유형에 해당하는 SPM 페이지 레이아웃으로는 [방문 목표 계획(메시징 계획용)], [방문 목표(메시징 계획 항목용)], [다음 방문 목표(메시징 계획 항목 관계용)], [결과(메시지 응답용)] 등이 있습니다. 일반적으로 영업 담당자는 방문 목적 계획을 사용하여 제품(예: 약물)과 연관된 영업 방문에 대한 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 기록합니다.

기본 PCD 레코드 유형을 사용하여 전자 상세화 프레젠테이션을 관리하는 경우 PCD(Personalized Content Delivery) (참조 [PCD\(Personalized content Delivery\)](#) 페이지 587)를 참조하십시오. 또한 방문 중에 기본 레이아웃을 사용하여 제품 상세화 정보를 수집하려면 제품 세부 정보를 방문에 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)을 참조하십시오.

PCD 레코드 유형에 해당하는 SPM 페이지 레이아웃은 다음과 같이 설명됩니다.

- 메시징 계획 레코드 유형을 기반으로 하는 방문 목적 계획은 영업팀의 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 묶는 계획입니다. 방문 목적 계획은 관리자에 의해 정의되며 표준 선택 시 사용되는 승인 경로를 따릅니다. 방문 목적 계획에는 영업 담당자가 방문(고객사, 컨택트 또는 참석자 방문) 중에 제품 상세화 세션에서 선택할 수 있는 사전 정의된 메타 데이터가 포함되어 있습니다.
- 메시징 계획 항목 레코드 유형을 기반으로 하는 방문 목적은 특정 제품을 설명할 때 방문 목적을 나타내는 사전 정의된 값입니다.
- 메시징 계획 항목 관계 레코드 유형을 기반으로 하는 다음 방문 목적은 후속 방문 목적을 설명하고 특정 제품에 적용되는 사전 정의된 값입니다.
- 메시지 응답 레코드 유형을 기반으로 하는 결과는 관리자가 제품 상세화 세션에 고객 응답을 보고하는 데 사용할 목적으로 승인한 사전 정의된 값입니다.

방문 목적 계획의 예

약물 Z 제품에 방문 목적 계획이 정의되어 있다고 간주합니다. 영업팀이 고객과 약물 Z에 대해 논의할 때 다음과 같은 여러 가지 방문 목적이 있을 수 있습니다.

- **통화 목표 1.** 약물 Z 제품을 시작합니다.
- **통화 목표 2.** 약물 Z의 이점을 소개합니다.
- **통화 목표 3.** 약물 Z의 안전한 사용에 대해 논의합니다.

■ **통화 목표 4.** 약물 Z의 잠재적인 부작용을 설명합니다.

다음 방문 목적에는 다음이 포함될 수 있습니다.

■ **다음 통화 목표 1.** 약물 Z의 복용량 설명.

■ **다음 통화 목표 2.** 약물 Z의 가격 검토.

■ **다음 통화 목표 3.** 약물 Z의 샘플을 제공하여 의사와의 관계 개선.

상세화 세션 응답을 설명하는 결과는 다음과 같을 수 있습니다.

■ **결과 1.** 긍정적인 응답.

■ **결과 2.** 부정적인 응답.

■ **결과 3.** 의사가 추가 질문이 있음.

■ **결과 4.** 후속 방문 필요.

■ **결과 5.** 후속 방문 필요 없음.

이 예에서 모든 SPM 레코드는 제품, 약물 Z에 정의된 방문 목적 계획과 관련이 있습니다. 영업 담당자는 [방문 세부사항] 페이지의 [제품 세부사항] 관련 항목 섹션에서 방문 당시의 해당 항목을 선택합니다.

참고: SPM 레코드 유형을 사용하려면 관리자가 SPM 및 PCD 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다. 관리자가 SPM 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우, 이 유형을 선택하면 페이지 레이아웃이 PCD 레코드의 기본 페이지 레이아웃과 달라질 수 있습니다. 예를 들어 관리자가 설정한 경우, [방문 목적] 유형을 선택하면 [방문 목적] 페이지 레이아웃이 표시될 수 있습니다. 이 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 설정하는 방법은 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#) 및 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*의 페이지 레이아웃에 대한 항목을 참조하십시오.

방문 목적 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

■ [구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃 선택 \(페이지 604\)](#)

■ [영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결 \(페이지 605\)](#)

■ [세부 제품에 대한 기본 방문 목적, 기본 다음 방문 목적 또는 기본 결과 선택 \(페이지 607\)](#)

제품 표시와 함께 구조화 제품 메시징 레코드를 사용할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 구조화 제품 메시징 및 제품 표시 사용 예 (참조 [구조화 제품 메시징 레코드 및 제품 표시 사용 예](#) 페이지 607)를 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃 선택

SPM(구조화 제품 메시징) 페이지 레이아웃을 사용하여 제품 상세화 세션에서 방문 목적을 관리하려면 적절한 [유형] 값을 선택하여 SPM에 대한 동적 페이지 레이아웃을 결정해야 합니다.

시작하기 전에. 관리자는 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 것과 같이 SPM에 대한 동적 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다. 관리자가 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우 SPM 유형을 선택하면 PCD 레코드 유형의 기본 레이아웃과는 다른 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 예를 들어 메시징 계획 항목 레코드에서 [방문 목적] 유형을 선택하면 [방문 목적] 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 동적 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오. 또한 사용자가 [제품 자세히 보기] 세부사항 페이지의 관련 정보 SPM 레코드에 대해 읽기 전용, 보기 또는 상속 기본 접근 권한을 갖도록 관리자가 사용자의 접근 프로필을 설정해야 합니다.

구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃을 선택하려면

- 1 [메시징 계획 세부사항] 페이지로 이동하고 [유형] 선택 리스트 필드에서 [방문 목적 계획]을 선택하여 [방문 목적 계획] 페이지 레이아웃을 표시합니다.

- 2 [메시징 계획 항목 세부사항] 페이지로 이동하고 [유형] 선택 리스트 필드에서 [방문 목적]을 선택하여 [방문 목적] 페이지 레이아웃을 표시합니다.
- 3 [메시징 계획 항목 관계 세부사항] 페이지로 이동하고 [유형] 선택 리스트 필드에서 [다음 방문 목적]을 선택하여 [다음 방문 목적] 페이지 레이아웃을 표시합니다.
- 4 [방문 세부사항] 페이지에서 [메시지 응답] 관련 항목 섹션으로 이동하고 [유형] 선택 리스트 필드에서 [결과]를 선택하여 [결과] 페이지 레이아웃을 표시합니다.

영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결

영업 담당자는 SPM(구조화 제품 메시징) 페이지 레이아웃을 사용하여 해당 제품에 대한 방문 목적 및 해당 제품의 영업 방문에서 예상되는 결과를 확인할 수 있으며 이후 방문에 대한 방문 목적을 결정할 수 있습니다. 이러한 모든 사항은 전적으로 제품을 기반으로 합니다. 일반적으로 영업 담당자는 의사와 하나 이상의 약물에 대해 논의하기 위한 방문의 제품 상세화 세션에서 이러한 레코드에 접근합니다. 방문 세부사항은 컨택트 방문 레코드에 수집되며 약물 세부사항은 제품 레코드에서 확인할 수 있습니다.

영업 담당자는 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션에서 다음을 선택할 수 있습니다.

- 특정 제품 또는 약물에 대해 사전 정의된 방문 목적에서 방문 목적(메시징 계획 항목) 선택
- 특정 제품 또는 약물에 대해 사전 정의된 다음 방문 목적에서 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계) 선택
- 특정 제품 또는 약물에 대해 사전 정의된 결과에서 결과(메시지 응답) 선택

예를 들어 다음 표에서는 영업 관리자가 영업 담당자에 대해 설정할 수 있는 방문 목적(메시징 계획 항목)을 보여줍니다.

행 ID	제품 이름	통화 목표 이름
12-1111	약물 A	의사에게 약물 A의 이점을 소개합니다.
12-1112	약물 A	의사와 약물 A의 제안 가격 및 할인 제도에 대해 논의합니다.
12-1113	약물 A	의사와 약물 A에 대한 다음 연도의 예상 판매량을 논의합니다.
12-1114	약물 A	의사에게 약물 A에 대한 보완 정보를 제공합니다.
12-1115	약물 B	의사에게 특정 건강 상태에서 약물 A와 관련된 약물 B의 우수성에 대해 설명합니다.
12-1116	약물 B	의사에게 약물 B의 샘플을 제공합니다.

제품 세부사항 관련 정보 섹션의 필드

다음 필드는 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션에서만 사용할 수 있습니다.

- 기본 메시징 계획 항목(방문 목적으로 이름 변경 가능)
- 기본 메시징 계획 항목 관계(다음 방문 목적으로 이름 변경 가능)
- 기본 메시지 응답(결과로 이름 변경 가능)

또한 다음 관련 항목을 사용하여 SPM (또는 PCD) 레코드를 제품 세부사항 레코드에 연결할 수 있습니다.

- 방문 제품 세부사항 방문 목적(방문 제품 세부사항 메시징 계획 항목)
- 방문 제품 세부사항 다음 방문 목적(방문 제품 세부사항 메시징 계획 항목 관계)
- 방문 제품 세부사항 결과(방문 제품 세부사항 메시지 응답)

이 항목은 이러한 관련 항목을 **방문 제품 세부사항 관련 항목**으로 전체적으로 참조합니다. [방문 제품 세부사항] 관련 항목과 PCD 레코드에는 다대다 관계가 있습니다. 즉, 하나의 PCD 레코드를 여러 개의 다양한 [방문 제품 세부사항] 관련 항목 레코드에 연결할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition의 회사 관리자는 고객사 방문, 컨택트 방문 및 참석자 방문에 대한 방문 페이지 레이아웃의 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션을 구성합니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 대한 페이지 레이아웃을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*를 참조하십시오.

시작하기 전에. 관리자는 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 것과 같이 SPM에 대한 동적 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다. 관리자가 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우 SPM 유형을 선택하면 PCD 레코드 유형의 기본 레이아웃과는 다른 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 예를 들어 메시징 계획 항목 레코드에서 [방문 목적] 유형을 선택하면 [방문 목적] 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 동적 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 **동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)**을 참조하십시오. 또한 사용자가 [제품 자세히 보기] 세부사항 페이지의 관련 정보 SPM 레코드에 대해 읽기 전용, 보기 또는 상속 기본 접근 권한을 갖도록 관리자가 사용자의 접근 프로필을 설정해야 합니다.

SPM (또는 PCD) 레코드 유형을 제품 세부사항 레코드와 연결하려면 다음 조건을 만족해야 합니다.

- [방문 제품 세부사항] 관련 항목과 PCD 레코드의 제품이 일치해야 합니다.
- PCD 레코드 유형을 다음과 같이 설정해야 합니다.
 - [메시징 계획 항목] 유형을 [방문 목적]으로 설정해야 합니다.
 - [메시징 계획 항목 관계] 유형을 [다음 방문 목적]으로 설정해야 합니다.
 - [메시지 응답] 유형을 [결과]로 설정해야 합니다.

연결을 생성할 때는 이러한 조건이 적용되지만 이후에는 적용되지 않습니다. 따라서 다음에 유의해야 합니다.

- 연결을 생성한 후에는 [방문 제품 세부사항] 관련 항목에서 [제품] 필드를 변경하지 마십시오.
- [방문 제품 세부사항] 관련 항목에 PCD 레코드를 하위 레코드로 추가한 후에는 이 레코드에서 [제품] 및 [유형] 필드를 수정하지 마십시오.
- 기존 연결을 삭제하거나 제품 세부사항 또는 PCD 레코드를 수정한 후 연결을 복원하지 마십시오.

영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결하려면

- 1 컨택트 방문, 고객사 방문 또는 참석자 방문에 대한 [방문 세부사항] 페이지에서 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션으로 이동합니다.
[제품 세부사항] 섹션에는 기본 방문 목적(기본 메시징 계획 항목), 기본 다음 방문 목적(기본 메시징 계획 항목 관계) 및 기본 결과(기본 메시지 응답)에 대한 열이 포함됩니다.
- 2 영업 방문에서 논의할 제품 행으로 이동한 후 제품 이름(예: 약물 A)을 클릭합니다.
- 3 [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지에서:
 - 방문 목적을 약물 A에 연결하려면 [방문 제품 세부사항 방문 목적(방문 제품 세부사항 메시징 계획 항목)] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 후 [선택]을 클릭하고 [편집] 페이지에서 [검색] 선택기를 사용하여 방문 목적(메시징 계획 항목) 리스트에서 약물 A에 대한 방문 목적(메시징 계획 항목)을 선택한 후 제품 세부사항 레코드를 저장합니다.
 - 다음 방문 목적을 약물 A에 연결하려면 [방문 제품 세부사항 다음 방문 목적(방문 제품 세부사항 메시징 계획 항목 관계)] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 후 [선택]을 클릭하고 [편집] 페이지에서 [검색] 선택기를 사용하여 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계) 리스트에서 약물 A에 대한 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계)을 선택한 후 제품 세부사항 레코드를 저장합니다.
 - 결과를 약물 A에 연결하려면 [방문 제품 세부사항 결과(방문 제품 세부사항 메시지 응답)] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 후 [선택]을 클릭하고 [편집] 페이지에서 [검색] 선택기를 사용하여 결과(메시징 응답) 리스트에서 약물 A에 대한 결과(메시징 응답)를 선택한 후 제품 세부사항 레코드를 저장합니다.

참고: 관련 정보 섹션(이전 리스트)을 제품 자세히 보기 세부사항 페이지에 추가하려 할 수 있습니다. 세부사항 페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지](#))

레이아웃 변경 페이지 720)을 참조하십시오. 섹션을 페이지 레이아웃에 추가하는 데 사용할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

참고: SPM (또는 PCD) 레코드는 [제품 자세히 보기 세부사항] 뷰에서 생성할 수 없으며 제품 자세히 보기 레코드에만 연결할 수 있습니다. SPM (또는 PCD) 레코드는 SPM (또는 PCD) 페이지에서 생성해야 하며 동일한 제품 브랜드(예: 약물 A)에 연결해야 합니다. 각 SPM (또는 PCD) 레코드는 다른 방문에서 상세화된 제품 브랜드에 연결할 수 있습니다. 하지만 동일한 방문 내에서는 상세화 중인 동일한 제품에 대해 동일한 SPM (또는 PCD) 레코드를 선택할 수 없습니다. 관리자가 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 대로 [SPM (또는 PCD) 세부사항] 페이지를 설정해야 합니다.

세부 제품에 대한 기본 방문 목적, 기본 다음 방문 목적 또는 기본 결과 선택

다음 절차에 따라 제품 세부사항에 대한 기본 방문 목적(기본 메시징 계획 항목), 기본 다음 방문 목적(기본 메시징 계획 항목 관계) 또는 기본 결과(기본 메시지 응답)를 선택할 수 있습니다. 기본으로 선택한 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과가 [방문 세부사항] 페이지의 [제품 세부사항] 관련 항목 섹션에 표시됩니다. 기본으로 지정하는 이유는 [제품 세부사항] 페이지에 처음 표시되는 항목 레코드를 결정하기 위해서입니다. 이렇게 지정하는 동안에는 특별한 처리가 발생하지 않습니다.

시작하기 전에. 관리자는 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*에 설명된 것과 같이 SPM에 대한 동적 페이지 레이아웃을 설정해야 합니다. 관리자가 동적 페이지 레이아웃을 설정한 경우 SPM 유형을 선택하면 PCD 레코드 유형의 기본 레이아웃과는 다른 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 예를 들어 메시징 계획 항목 레코드에서 [방문 목적] 유형을 선택하면 [방문 목적] 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 동적 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오. 또한 사용자가 [제품 자세히 보기] 세부사항 페이지의 관련 정보 SPM 레코드에 대해 읽기 전용, 보기 또는 상속 기본 접근 권한을 갖도록 관리자가 사용자의 접근 프로필을 설정해야 합니다.

기본 방문 목적, 기본 다음 방문 목적 또는 기본 결과를 선택하려면

- 1 상세화 중인 제품(예: 약물 A)의 [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지로 이동합니다.
- 2 방문 목적(메시징 계획 항목)을 기본 방문 목적(기본 메시징 계획 항목)으로 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지를 편집합니다.
 - b [기본 방문 목적(기본 메시징 계획 항목)] 필드에서 [검색] 선택기를 사용하여 리스트에서 방문 목적(메시징 계획 항목)을 기본 목적으로 선택합니다.
- 3 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계)을 기본 다음 방문 목적(기본 메시징 계획 항목 관계)으로 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지를 편집합니다.
 - b [기본 다음 방문 목적(기본 메시징 계획 항목 관계)] 필드에서 [검색] 선택기를 사용하여 리스트에서 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계)을 기본 목적으로 선택합니다.
- 4 결과(메시지 응답)를 기본 결과(메시지 응답)로 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a [제품 자세히 보기 세부사항] 페이지를 편집합니다.
 - b [기본 결과(기본 메시지 응답)] 필드에서 [검색] 선택기를 사용하여 리스트에서 결과(메시지 응답)를 기본 결과로 선택합니다.

구조화 제품 메시징 레코드 및 제품 표시 사용 예

이 항목에서는 영업 담당자가 고객에게 제품을 자세히 설명하거나 제공할 수 있도록 관리자나 영업 관리자 SPM(구조화 제품 메시징) 레코드 및 제품 표시 레코드를 설정하는 방법의 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 이 기능을 다르게 사용할 수 있습니다.

- 1 일반적으로 영업 관리자나 일반 관리자는 영업팀에 대해 다음 정보를 설정합니다.
 - 특정 표시(제품 표시)를 포함할 수도 있는 특정 제품에 대한 방문 목적 계획(메시징 계획) 메시징 계획에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 \(페이지 588\)](#)을 참조하십시오.

■ 제품 표시 레코드(필요한 경우)

제품 표시에 대한 자세한 내용은 [제품 표시 \(페이지 608\)](#)를 참조하십시오.

■ 방문 목적 계획에 대한 방문 목적(메시징 계획 항목), 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계) 및 결과(메시지 응답)(필요한 경우)

이 단계는 방문 목적과 결과를 표준화하고 영업팀의 각 방문 목적을 구성합니다.

메시징 계획 항목에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 항목 \(페이지 594\)](#)을 참조하십시오. 메시징 계획 항목 관계에 대한 자세한 내용은 [메시징 계획 항목 관계 \(페이지 599\)](#)를 참조하십시오. 메시지 응답에 대한 자세한 내용은 [메시지 응답 조정 \(페이지 213\)](#)을 참조하십시오.

2 SPM 레코드 및 제품 표시를 설정한 후에는 일반적으로 제약 영업 담당자가 다음 작업을 수행합니다.

a 의사나 병원을 방문한 후 해당 고객사 또는 컨택트의 [방문 세부사항] 페이지에 방문 정보를 입력합니다. 영업 방문 수행에 대한 자세한 내용은 고객 방문(영업 방문) 추적 (참조 [고객 방문\(판매 통화\) 추적](#) 페이지 205)을 참조하십시오.

b [방문 세부사항] 페이지의 해당 관련 정보 섹션([사용된 샘플] 또는 [사용된 판촉 항목])을 사용하여 각 컨택트에게 사용된 샘플이나 판촉 항목을 기록합니다.

사용된 샘플이나 판촉 항목 기록에 대한 자세한 내용은 사용된 샘플 정보를 방문에 연결 (참조 [사용된 샘플 정보를 통화에 연결](#) 페이지 546) 또는 방문에 판촉 항목 정보 연결 (참조 [통화에 판촉 항목 정보 연결](#) 페이지 547)을 참조하십시오.

c [방문 세부사항] 페이지의 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션을 사용하여 각 컨택트 또는 고객사에 대한 제품 세부사항을 기록합니다. 각 제품 세부사항에서 영업 담당자는 다음을 수행할 수 있습니다.

■ 표시(제품 표시)를 선택합니다.

■ 추가 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 기록합니다.

■ (옵션) 영업 담당자가 표시를 식별하고 해당 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 기록합니다.

제품 세부사항 기록에 대한 자세한 내용은 제품 세부 정보를 방문에 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)을 참조하십시오.

d 영업 담당자가 방문과 관련된 모든 항목을 선택 및 기록한 후에는 해당 방문을 제출합니다.

제품 표시

[제품 표시] 페이지를 사용하여 제품 표시를 생성, 업데이트 및 추적합니다. *제품 표시*는 증상이나 질병 및 이러한 증상이나 질병을 완화하는 특정 제품이나 약물의 조합입니다. 일반적으로 건강 전문가가 함께하는 방문에서 제약 영업 담당자가 제품 표시를 자세히 설명합니다. 제품 표시의 예로는 알레르기 - 약물 A, 천식 - 약물 A, 부정맥 - 약물 B, 심장 마비 - 약물 C가 있습니다. 이 예에서는 약물 A를 사용하여 알레르기와 천식 증상을 치료합니다.

제품에 표시가 없거나 1개 이상 있을 수 있습니다. 제품 표시 레코드는 제품과 관련 표시가 고유하게 조합된 항목을 추적합니다. 제품 표시가 있는 경우 제품 표시 이름은 고유해야 합니다. 고객 방문에 제품 세부사항을 표시할 경우 영업 담당자가 제품 상세화 세션에서 제품 표시 리스트를 선택할 수 있습니다. 제품 표시는 [방문 세부사항] 페이지의 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션에서 사용할 수 있습니다.

제품 표시는 제약 영업 담당자의 제품 메시징 프로세스에서 중요한 구성 요소입니다. 일반적으로 영업 담당자는 제품 재고 시스템의 SKU(재고 관리 단위) 수준에서가 아닌 제품 수준에서 제품 또는 약물을 상세화합니다. 예를 들어 약물 A에 COPD(만성 폐쇄성 폐질환), 천식 등 여러 표시가 있을 수 있습니다. 각 표시에는 고유한 방문 목적 계획(메시징 계획) 및 방문 목적(메시징 계획 항목)이 있습니다. 제품 표시를 사용하여 구조화 제품 메시징 레코드의 해당 관련 정보 섹션(예: 방문 목적 계획(메시징 계획) 및 방문 목적(메시징 계획 항목))을 필터링할 수 있습니다. [방문 세부사항] 페이지에서 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션을 사용한 제품 상세화에 대한 자세한 내용은 제품 세부 정보를 방문에 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)을 참조하십시오. SPM(구조화 제품 메시징)에 대한 자세한 내용은 [구조화 제품 메시징 \(페이지 603\)](#)을 참조하십시오.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 제품 표시 정보를 추적하는 권한이 없을 경우에는 설정에서 [제품 표시] 탭이 제외될 수 있습니다.

제품 표시 홈페이지 작업

[제품 표시 홈페이지]는 제품 표시를 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 사용자와 관련된 정보가 표시됩니다.

참고: [제품 표시 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에, 제품 표시 작업을 하려면 사용자 역할에 [계약 접근 관리] 권한이 있어야 합니다.

제품 표시 생성

[최근 수정한 제품 표시] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 새로운 제품 표시를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [제품 표시 필드 \(페이지 611\)](#)를 참조하십시오.

제품 표시 리스트 작업

[제품 표시 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 제품 표시에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

제품 표시 리스트	필터
전체 제품 표시	제품 표시 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 제품 표시입니다.
최근 수정한 제품 표시	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있으며 수정일별로 정렬된 모든 제품 표시입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

사용 가능한 모든 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제합니다. 자세한 내용은 [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 제품 표시 보기

[최근 수정한 제품 표시] 섹션은 최근에 수정된 제품 표시를 보여 줍니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

제품 표시 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자정의] 권한이 있으면 [제품 표시 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 제품 표시
- 최근 수정한 제품 표시
- 최근 생성한 내 제품 표시
- 최근 수정한 내 제품 표시
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [제품 표시 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

[제품 표시 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [제품 표시 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [제품 표시 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

제품 표시와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [제품 표시 \(페이지 608\)](#)
- [제품 표시 관리 \(페이지 610\)](#)
- [제품 표시 필드 \(페이지 611\)](#)

제품 표시 관리

제품 표시 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [제품 세부사항에 제품 표시 레코드 연결 \(페이지 610\)](#)
- [구조화 제품 메시징 레코드에 제품 표시 연결 \(페이지 611\)](#)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

제품 표시와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [제품 표시 \(페이지 608\)](#)
- [제품 표시 홈페이지 작업 \(페이지 609\)](#)
- [제품 표시 필드 \(페이지 611\)](#)

제품 세부사항에 제품 표시 레코드 연결

일반적으로 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션을 사용하여 상세화 중인 제품에 제품 표시 레코드를 연결합니다.

제품 세부사항에 제품 표시 레코드를 연결하려면

- 1 상세화 중인 제품의 제품 표시 레코드를 생성합니다.
- 2 고객 방문에 대한 [방문 세부사항] 페이지에서 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션으로 이동한 후 원하는 제품에 대한 제품 세부사항 레코드를 편집합니다.
- 3 [표시 이름] 필드에서 [검색] 선택기를 사용하여 제품 표시 리스트에서 상세화 중인 제품에 사용할 수 있는 제품 표시 이름을 선택합니다.

구조화 제품 메시징 레코드에 제품 표시 연결

일반적으로 방문 목적 계획(메시징 계획), 방문 목적(메시징 계획 항목), 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계) 및 결과(메시지 응답) 같은 SPM(구조화 제품 메시징)에 제품 표시 레코드를 연결합니다.

구조화 제품 메시징 레코드에 제품 표시 레코드를 연결하려면

- 1 상세화 중인 제품의 제품 표시 레코드를 생성합니다.
- 2 각 SPM 레코드 유형(예: 방문 목적 계획(메시징 계획), 방문 목적(메시징 계획 항목), 다음 방문 목적(메시징 계획 항목 관계), 결과(메시지 응답))으로 이동한 후 원하는 레코드를 편집합니다.
- 3 [표시 이름] 필드에서 [검색] 선택기를 사용하여 제품 표시 이름 리스트에서 상세화 중인 제품에 사용할 수 있는 제품 표시 이름을 선택합니다.

참고: 회사 관리자가 SPM 레코드 유형에서 [표시 이름] 필드를 설정해야 합니다.

제품 표시 필드

[제품 표시 편집] 페이지를 사용하여 제품 표시를 추가하거나 기존 제품 표시의 세부사항을 업데이트합니다. [제품 표시 편집] 페이지에는 제품 표시에 대한 전체 필드가 표시됩니다.

팁: [제품 표시 리스트] 페이지와 [제품 표시 세부사항] 페이지에서도 제품 표시를 편집할 수 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 제품 표시 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
표시 이름	제품 표시 레코드의 이름입니다. 예를 들어, 알레르기, 천식, 부정맥, 심장 마비 등이 있습니다. 최대 길이는 50자입니다. (필수)
제품 표시 이름	읽기 전용입니다. 제품 이름과 표시 이름이 연결되어 있습니다. 예를 들어 천식 - 약물 A 또는 알레르기 - 약물 A가 있으며, 여기서는 약물 A가 천식과 알레르기 모두를 치료한다고 가정합니다. 이 필드는 회사에서 고유해야 합니다.
제품	브랜드 수준의 제품 이름입니다. 제품의 [유형] 필드가 [세부사항]으로 설정된 경우 브랜드는 제품 레코드에 정의됩니다(예: 약물 A). [검색] 아이콘을 사용하여 제품 이름을 선택합니다. 제품 표시 레코드는 제품 이름별로 정렬됩니다. 이 필드는 필수 입력 필드입니다. 참고: 제품 이름은 [제품 카테고리] 필드에서 유효한 제품이어야 합니다.
설명	표시를 설명하는 추가 세부사항입니다. 최대 길이는 255자입니다.
제품: 제품 카테고리	읽기 전용입니다. 선택한 제품 브랜드의 제품 카테고리입니다. 회사 관리자가 제품 카테고리(예: 강압제, 항불안제, 천식, 마케팅 판촉 항목 등)를 정의합니다.

주문

Oracle CRM On Demand에서 이미 제공되던 [주문] 레코드 유형이 개선되어 [생명 과학] 기능이 향상되었습니다. [주문] 페이지를 사용하여 제품에 대한 주문 및 관련 주문 항목을 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. 예를 들어 영업 대표는 [주문] 페이지를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 샘플 처리에 대한 직접 요청을 생성하고 주문을 주 사무실에 제출하여 샘플이 고객에게 직접 전송합니다.
- 주 사무실에 내부 주문을 내어 소모된 샘플을 보충합니다. 영업 담당자는 주기적으로 샘플이 부족하게 되므로 필요에 따라 재주문할 수 있습니다.

[주문] 레코드 유형은 모든 사용자정의 오브젝트에 연결되어 있고 웹 통합 이벤트 및 워크플로를 사용하여 통합에 사용하도록 설정할 수 있습니다. [주문] 섹션이 [사용자정의 오브젝트 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [주문] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

시작하기 전에: 주문 작업을 하려면 [회사 프로필] 페이지의 [주문 사용] 값을 [CRM On Demand 주문 관리]로 설정해야 하고 사용자 역할에 [주문 접근 사용] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자 직무에 주문 추적 및 관련 주문 라인 항목 정보가 포함되어 있지 않은 경우 [주문] 탭이 설정에서 제외될 수 있습니다.

주문 홈페이지 작업

[주문 홈페이지]는 제품에 대한 주문 및 관련 주문 항목을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자는 [주문 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

시작하기 전에. 제품에 대한 주문 및 주문 항목 작업을 하려면 [회사 프로필] 페이지의 [주문 사용] 값을 [CRM On Demand 주문 관리]로 설정해야 하고 사용자 역할에 [주문 접근 사용] 권한이 포함되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

주문 생성

샘플 관리자가 [최근 생성한 내 주문] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 새 주문을 생성합니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [주문 필드 \(페이지 616\)](#)를 참조하십시오.

주문 리스트 작업

[주문 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 표준 주문 리스트를 설명합니다.

주문 리스트	필터
전체 주문	주문의 담당자나 생성 시기에 상관없이 사용자가 볼 수 있는 모든 주문입니다.
최근 생성한 내 주문	[담당자] 필드의 사용자 이름으로 주문을 필터링하여 생성일로 정렬합니다.
최근 생성한 전체 주문	사용자가 볼 수 있는 모든 생성된 주문을 생성일 기준으로 정렬합니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 주문 보기

[최근 생성한 내 주문] 및 [최근 확인한 내 주문] 섹션에는 최근에 생성하거나 본 주문이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

주문 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우 [주문 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 주문
- 최근 수정한 주문
- 최근 생성한 내 주문
- 최근 수정한 내 주문
- 추가 보고서 섹션(회사 관리자가 [주문 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

주문 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [주문 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [주문 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지에 섹션을 구성합니다. [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

샘플의 주문 및 주문 항목과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 주문 (페이지 611)
- 주문 필드 (페이지 616)
- 주문 관리

주문 관리

주문 관리에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- EBIZ PIP 통합 및 Oracle CRM On Demand 주문 관리 정보 (페이지 614)
- 제품에 대한 주문 항목 생성 (페이지 614)
- 제품에 대한 주문 제출 (페이지 615)
- 통화예 샘플 요청 정보 통화예 연결 (참조 [통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)

참고: 주문 기능은 Oracle CRM On Demand 표준 버전에 포함되지 않으므로 회사에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 작업 (페이지 46)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

주문과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [주문 \(페이지 611\)](#)
- [주문 필드 \(페이지 616\)](#)
- [주문 홈페이지 작업 \(페이지 612\)](#)

EBIZ PIP 통합 및 Oracle CRM On Demand 주문 관리 정보

Oracle CRM On Demand에서는 상호 배타적인 두 가지 유형의 주문 관리를 지원합니다. 관리자는 [회사 프로필] 페이지에서 [주문 사용] 옵션을 설정하여 사용할 주문 관리 유형을 선택할 수 있습니다.

- Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 제공되는 Oracle CRM On Demand 주문 관리
Oracle CRM On Demand 주문 관리를 사용하여 주문을 Oracle E-Business Suite와 통합할 수 없습니다. 주문을 Oracle E-Business Suite와 통합하려면 [Ebiz PIP 통합] 옵션을 사용해야 합니다.
- Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 통합 솔루션인 Ebiz PIP 통합
[Ebiz PIP 통합] 옵션을 사용하면 Oracle CRM On Demand의 주문 레코드에 읽기 전용 머리글 정보가 포함되며 이 정보를 통해 Oracle E-Business Suite의 정보를 표시 목적으로만 Oracle CRM On Demand에 저장할 수 있습니다. 모든 주문 및 라인 항목은 Oracle E-Business Suite에서 생성됩니다. [Ebiz PIP 통합] 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서는 주문 라인 항목을 추적하지 않습니다.

Ebiz PIP 통합 주문 관리를 Oracle CRM On Demand 주문 관리로 마이그레이션할 경우의 고려 사항

현재 주문 관리에 [Ebiz PIP 통합] 옵션을 사용하고 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서 다음 항목을 표시하고 사용자정의에 대한 사용자정의 오브젝트 지원을 제공하려면 주문을 Oracle CRM On Demand 주문 관리로 마이그레이션해야 합니다.

- 주문 홈페이지
- 각 고객사 또는 컨택트에 대한 주문 리스트
- 주문 라인 항목

Oracle CRM On Demand 주문 관리로 마이그레이션하는 것 외에 Oracle CRM On Demand Customer Care에서는 주문 및 주문 항목 레코드 유형, 워크플로, 가져오기 및 내보내기, 웹 서비스를 활성화해야 합니다. Oracle CRM On Demand에서는 이전에는 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에서만 사용 가능했던 가격 리스트 레코드 유형과의 통합 기능을 제공합니다. 주문을 Oracle CRM On Demand 주문 관리로 마이그레이션하면 Oracle CRM On Demand Customer Care에서는 가격 리스트 레코드 유형이 표시되도록 설정하는 데 필요한 권한을 활성화해야 합니다. 주문을 Oracle CRM On Demand 주문 관리로 마이그레이션한 후 Oracle CRM On Demand에서 비즈니스 논리 요구 사항에 맞게 주문 레코드를 사용자정의할 수 있습니다. 회사 프로필의 [주문 사용] 옵션 사용에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

제품에 대한 주문 항목 생성

[주문] 페이지에서는 제품에 대한 주문 항목을 생성 및 업데이트하여 고객이 주문의 일부로 구매한 제품을 추적할 수 있습니다.

참고: [샘플 요청] 페이지를 사용하여 샘플 요청 정보를 통화에 연결할 수도 있습니다. 샘플 요청 정보를 통화에 연결 (참조 [통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)을 참조하십시오. 새 필드를 추가하여 [주문 세부사항] 페이지를 사용자정의하는 경우 [샘플 요청] 페이지에서도 새 필드를 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에. 제품에 대한 주문 및 주문 항목 작업을 하려면 [회사 프로필] 페이지의 [주문 사용] 값을 [CRM On Demand 주문 관리]로 설정해야 하고 사용자 역할에 [주문 접근 사용] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

제품에 대한 주문 항목을 생성 또는 업데이트하려면

- 1 [주문 홈페이지]에서 원하는 주문을 선택합니다.

주문 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [주문 세부사항] 페이지에서 다음을 수행합니다.

- [주문 항목] 섹션에서 [신규]를 클릭하여 주문에 주문 라인 항목을 추가합니다.

참고: 레이아웃에 [주문 항목] 세션을 추가할 수 있습니다. 레이아웃 변경에 대한 자세한 내용은 [세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경 페이지 720\)](#)을 참조하십시오.

- 기존 주문 라인 항목 옆의 [편집]을 클릭하여 해당 주문 항목을 업데이트합니다.

3 [주문 항목 세부사항] 또는 [주문 항목 편집] 페이지에서 다음 표에 설명된 필드를 완료하고 레코드를 저장합니다.

필드	설명
주문 품목 번호	(읽기 전용) 이 주문 라인 항목의 고유 번호입니다.
통화	이 주문 항목이 처리되는 통화입니다. [검색] 선택기를 사용하여 통화를 선택합니다.
할인 금액	이 필드는 현재 Oracle CRM On Demand 릴리스에는 적용되지 않습니다.
할인율	이 필드는 현재 Oracle CRM On Demand 릴리스에는 적용되지 않습니다.
제품	(필수) 주문되는 제품입니다.
수량	(필수) 주문되는 제품 수량입니다. 이 필드의 값은 음수일 수 없습니다.
주문	(읽기 전용) 이 주문 라인 항목이 연결되는 상위 주문입니다.
주문: 외부 고유 ID	(읽기 전용) 이 주문 라인 항목이 연결되는 상위 주문의 고유 외부 ID입니다.
가격	이 필드는 현재 Oracle CRM On Demand 릴리스에는 적용되지 않습니다.
할인 이후 가격	이 필드는 현재 Oracle CRM On Demand 릴리스에는 적용되지 않습니다.
상태	(필수) 이 필드의 값은 기본적으로 진행 중입니다.

관련 항목

주문과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [주문 \(페이지 611\)](#)
- [주문 홈페이지 작업 \(페이지 612\)](#)
- [주문 관리](#)
- [주문 필드 \(페이지 616\)](#)

제품에 대한 주문 제출

주문 오브젝트에 대한 주문 항목 생성 및 갱신을 마쳤으면 주문을 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에. 제품에 대한 주문 및 주문 항목 작업을 하려면 [회사 프로필] 페이지의 [주문 사용] 값을 [CRM On Demand 주문 관리]로 설정해야 하고 사용자 역할에 [주문 접근 사용] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

제품에 대한 주문을 제출하려면

- 1 [주문 홈페이지]에서 원하는 주문을 선택합니다.
주문 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [주문 세부사항] 페이지에서 제품의 이 주문과 연결된 주문 항목을 검토하고 기록된 정보가 적절한지 확인합니다.
- 3 [제출]을 클릭하여 제품 주문을 연관된 모든 주문 라인 항목과 함께 제출합니다.
주문에 대한 [주문 생성 상태] 필드의 값이 [제출됨]으로 변경되며, 이는 제품 주문이 처리를 위해 제출되었음을 나타냅니다. 제출된 제품 주문은 수정할 수 없습니다.

관련 항목

주문과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [주문 \(페이지 611\)](#)
- [주문 홈페이지 작업 \(페이지 612\)](#)
- [주문 관리](#)
- [주문 필드 \(페이지 616\)](#)

주문 필드

[주문 편집] 페이지를 사용하여 제품 주문을 추가하거나 기존 제품 주문에 대한 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [주문 편집] 페이지에는 주문의 모든 필드가 표시됩니다.

팁: [주문 세부사항] 페이지에서 주문을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 주문 필드와 관련된 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 주문 정보	
주문 번호	각 주문에 할당된 고유 번호입니다.
유형	주문 카테고리입니다. 주문 레코드의 기본 유형 값은 [주문]입니다. 샘플 요청 및 주문 선택 리스트를 사용하여 다음 값을 선택할 수 있습니다. 참고: 편집 가능한 이 필드는 기본적으로 페이지 레이아웃에서 사용할 수 없으므로 회사 관리자가 페이지 레이아웃에서 이 필드를 사용할 수 있도록 설정해야 합니다.
고객사	이 주문과 연결된 고객사입니다.
기회	이 주문과 연결된 기회입니다.
컨택트	이 주문과 연결된 컨택트입니다.
주문 생성일	주문이 생성된 일자입니다.
주문 생성 상태	(읽기 전용) 이 값의 필드는 기본적으로 [진행 중]입니다. 제품 주문을 제출하면 이 필드의 값이 [제출됨]으로 변경됩니다.

필드	설명
외부 고유 ID	Oracle CRM On Demand와의 주문 통합을 위한 고유 외부 ID입니다.
ID	이 필드의 값은 주문을 고유하게 식별합니다.
배송 주소	주문이 배송되는 주소입니다. [검색] 선택기를 사용하여 주소를 선택합니다. 샘플 요청 주문을 생성하려면 이 필드를 완료해야 합니다. 샘플 요청 정보를 통화에 연결 (참조 통화에 샘플 요청 정보 연결 페이지 549)을 참조하십시오.
청구 주소	관련 주문의 청구 주소입니다.
주문 상태	주문의 상태로, [보류], [배송], [처리됨] 또는 [제출됨] 중 하나일 수 있습니다. 필요한 경우 상태를 설정할 수 있습니다. 주문을 제출하면 주문 상태가 [제출됨]으로 변경됩니다.
추가 정보	
담당자	이 주문 레코드를 생성한 사람입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
설명	(옵션) 주문에 대한 설명입니다.

관련 항목

주문과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [주문 \(페이지 611\)](#)
- [주문 홈페이지 작업 \(페이지 612\)](#)
- [주문 관리](#)

견적

견적 레코드에는 고객에게 특정 제품 및 서비스를 특정 가격에 제공한다는 제안이 포함되어 있습니다. Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite을 사용하면 Oracle CRM On Demand에서 기회 레코드의 견적 관련 항목 섹션에 있는 [신규 견적] 단추를 클릭하여 견적 생성을 시작할 수 있습니다. 견적 레코드는 Oracle E-Business Suite 내에서 생성 및 유지 관리되고 Oracle CRM On Demand와 동기화됩니다. Oracle CRM On Demand에서 사용자는 통합 팩을 통해 생성된 고객사 또는 기회와 연결된 견적을 모두 볼 수 있습니다. 통합 팩에서는 Oracle CRM On Demand의 견적 레코드 유형을 사용합니다. 통합 팩 사용 허가를 받은 컨택트는 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 견적 레코드 유형을 설정해야 합니다.

견적 레코드 유형을 설정한 이후에는 Oracle E-Business Suite에서 고객사, 고객사 컨택트 및 제품 정보를 입력 또는 업데이트하고 해당 정보를 Oracle CRM On Demand에 동기화할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 내에서 이 데이터를 사용하여 영업 리드 및 기회를 관리할 수 있습니다. 일반적으로 영업 주기가 진행되어 견적이 필요한 시점이 되면 Oracle CRM On Demand에서 견적 생성을 시작합니다. 통합 팩 구성에 대한 자세한 내용은

*Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 주문 (페이지 611)
- EBIZ PIP 통합 및 Oracle CRM On Demand 주문 관리 정보 (페이지 614)
- 기회 (페이지 301)
- 고객사 (페이지 259)

차단된 제품

이 기능은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과 관련됩니다. 차단된 제품 페이지를 사용하여 특정 제품이 기본 연락처에 대해 차단되도록 지정합니다. 지정된 기본 연락처에 대해 차단할 각 제품에 대한 차단된 제품 레코드 하나를 생성합니다. [연락처 세부사항] 페이지의 차단된 제품 관련 정보 섹션에서 연락처에 대해 차단된 제품을 읽기 전용으로 볼 수 있습니다.

차단된 제품에 적용되는 제한 사항

차단된 제품 레코드가 있으면 고객 통화 중에 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 판촉 항목 및 샘플 요청에 대해 선택할 수 있는 제품이 필터링됩니다. 차단된 제품 레코드가 있으면 지정된 차단된 제품이 다음 통화 세부사항 관련 항목에서 사용 가능한 제품 리스트에 나타나지 않습니다.

- 자세히 볼 수 있는 제품
- 사용할 수 있는 샘플
- 사용할 수 있는 판촉 항목
- 사용 가능한 메시지 계획

차단된 제품 레코드가 있으면 지정된 차단된 제품이 [제품 자세히 보기] 또는 [제품 편집] 페이지의 [제품 검색] 창에도 나타나지 않습니다. 이 필터링을 수행하지 않으려면 차단된 제품 레코드를 채우지 마십시오.

참고: Oracle CRM On Demand의 이전 릴리스에서는 고객 통화를 완료할 때 차단된 제품 레코드가 통화 세부사항 관련 항목 또는 [제품 검색] 창에서 사용 가능한 제품을 필터링하지 않았습니다. Release 22 전에 생성된 차단된 제품 레코드가 이 릴리스에서 사용 가능한 제품을 필터링하지 않도록 하려면 차단된 제품 레코드를 삭제해야 합니다.

제품이 브랜드 레벨에서 차단되지 않음

제품 브랜드에 대한 모든 항목이 영업 통화에서 사용되거나 논의되지 않도록 하려면 판촉 항목, 정보 항목 또는 제품 샘플을 포함하여 제품 브랜드에 대한 모든 사용 가능한 항목을 차단해야 합니다. 예를 들어 기본 연락처 Dr. Smith에 대해 약물 X에 연결된 모든 제품 항목을 차단하려면 차단하려는 각 항목에 대한 개별 입력을 차단된 제품 레코드의 데이터 행으로 설정해야 합니다.

- Dr. Smith - 약물 X 400mg
- Dr. Smith - 약물 X 200mg
- Dr. Smith - 약물 X 판촉 진단
- Dr. Smith - 약물 X 골프 공

제품을 차단하면 제품 브랜드에 대한 일부 항목을 차단하면서 다른 항목을 차단하지 않을 수 있습니다. 예를 들어 기본 연락처가 약물 샘플을 수신하지 않도록 차단할 수 있지만 연락처가 해당 약물에 대한 판촉 항목을 수신하도록 허용하거나 약물 400mg을 수신하지만 200mg 복용량을 수신하지 않도록 할 수 있습니다.

기본 연락처에 대한 제품 차단 요구 사항

기본 연락처에 대한 제품을 차단하려면 사용자 역할 및 접근 프로필에 차단된 제품 레코드 유형에 대한 적절한 접근 권한이 있어야 합니다. 또한 [차단된 제품] 탭이 사용자 역할에 대해 사용 가능해야 합니다. [차단된 제품] 탭을 다른 사용자 역할이 사용 가능하게 구성하려면 사용자 역할에 제약 접근 관리 권한이 포함되어야 합니다.

차단된 제품 홈페이지 작업

[차단된 제품 홈페이지]는 차단된 제품을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자가 [차단된 제품 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

차단된 제품 레코드 생성

차단된 제품 레코드를 생성하려면 [차단된 제품 홈페이지]의 [최근 수정된 차단된 제품] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭합니다.

차단된 제품 리스트 작업

[차단된 제품 리스트] 섹션에는 필터링된 여러 리스트가 표시됩니다. 필터링된 리스트는 한 번에 작업 가능한 레코드 수를 제한할 수 있는 레코드 하위 집합 또는 그룹입니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 차단된 제품에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

차단된 제품 리스트	필터
차단된 전체 제품	사용자에게 표시되는 전체 차단된 제품입니다.
최근 수정된 차단된 제품	사용자에게 표시되고 수정일별로 정렬된 전체 차단된 제품입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 차단된 제품 보기

[최근 수정된 차단된 제품] 섹션에는 가장 최근에 수정된 차단된 제품이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

차단된 제품 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 홈페이지 개인화 권한이 포함된 경우 [차단된 제품 홈페이지]에 다른 보고서 섹션을 추가할 수 있습니다. 회사 관리자는 [차단된 제품 홈페이지]에 보고서 섹션을 표시할 수 있도록 구성할 수 있습니다.

[차단된 제품 홈페이지]에 섹션을 추가하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [차단된 제품 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [차단된 제품 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다. [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

차단된 제품과 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 차단된 제품 (페이지 618)
- 차단된 제품 관리 (페이지 620)
- 컨택트에 대한 차단된 제품 리스트 표시 정보 (페이지 620)
- 차단된 제품 필드 (페이지 621)

■ 판매 통화 중 샘플 사용 (페이지 538)

차단된 제품 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

- 차단된 제품 (페이지 618)
- 차단된 제품 홈페이지 작업 (페이지 619)
- 연락처에 대한 차단된 제품 리스트 표시 정보 (페이지 620)
- 제품 및 스마트 통화 템플릿 차단 정보 (페이지 620)
- 샘플 요청 항목 워크플로 및 차단된 제품 규칙 정보 (페이지 621)
- 차단된 제품 필드 (페이지 621)
- 판매 통화 중 샘플 사용 (페이지 538)

연락처에 대한 차단된 제품 리스트 표시 정보

[연락처 세부사항] 페이지의 [차단된 제품] 섹션을 사용자에게 표시하려면 해당 역할에 대한 [연락처 세부사항] 페이지 레이아웃에 [차단된 제품] 관련 정보 섹션을 추가해야 합니다. 또한 사용자에게 연락처 레코드 유형의 차단된 제품 관련 레코드 유형에 대한 읽기 전용 접근 권한을 제공하려면 해당 사용자 역할 및 접근 프로필을 구성해야 합니다. 관련 정보 섹션을 페이지 레이아웃에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정](#) (페이지 1263)을 참조하십시오. 사용자 역할 및 접근 프로필의 접근 수준을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자 관리 및 접근 제어](#) (페이지 1306)를 참조하십시오.

관련 항목

- 차단된 제품 (페이지 618)
- 차단된 제품 홈페이지 작업 (페이지 619)
- 차단된 제품 관리 (페이지 620)
- 차단된 제품 필드 (페이지 621)
- 판매 통화 중 샘플 사용 (페이지 538)

제품 및 스마트 통화 템플릿 차단 정보

제품 차단을 위한 Oracle CRM On Demand 규칙은 스마트 통화 템플릿에 적용되지 않습니다. 그룹 또는 반복된 사용에 대한 스마트 통화를 생성한 후 나중에 스마트 통화 템플릿에 지정된 제품에 제품 차단 규칙을 적용하면 스마트 통화 템플릿이 사용되는 경우라도 샘플 삭제, 제품 세부사항 또는 제품 판촉 중에는 Oracle CRM On Demand가 제품을 차단하지 않습니다.

예를 들어 다음 경우를 고려하십시오.

- 1 연락처 1과 연락처 2의 두 연락처를 생성합니다.
- 2 연락처 1에 대한 통화를 생성하고 제품이 샘플 A로 설정된 연락처 1에 대한 샘플을 삭제합니다.

- 3 [공용 스마트 통화] 템플릿을 사용하여 통화를 저장합니다.
- 4 제품이 샘플 A로 설정된 컨택트 2에서 차단된 제품을 생성합니다.
- 5 컨택트 2에 대한 통화를 생성하고 생성한 스마트 통화 템플릿을 선택합니다.

이 경우 템플릿을 사용하면 샘플 A가 자동으로 생성되며 컨택트 2에 연결되고 제품 차단 규칙이 무시됩니다. 샘플 A가 컨택트 2에 대해 차단된 것으로 정의된 경우에도 컨택트 2에 대한 제품 검색 시 샘플 A를 사용할 수 있습니다.

주의: 이전 예의 결과에서 알 수 있듯이 제품을 차단할 경우에는 스마트 통화 템플릿을 신중하게 사용해야 합니다. 스마트 통화 템플릿을 설정한 후 제품 차단 규칙을 추가하면 제품 상환을 위한 보고 메커니즘을 직접 변경해야 합니다. 회사에서 제품을 차단한 경우 제품 차단 규칙이 정의된 후에 스마트 통화 템플릿을 생성하고 해당 특정 고객에 대해 제품이 차단되지 않은 경우 스마트 통화에 해당 제품을 추가하는 것이 좋습니다.

샘플 요청 항목 워크플로 및 차단된 제품 규칙 정보

Oracle CRM On Demand에서 워크플로가 사용되는 경우 샘플 요청 항목에서 차단된 제품은 처리되지 않습니다. 예를 들어 다음 경우에는 샘플 요청 항목에서 생성된 워크플로가 샘플 요청 항목에 대한 [제품] 필드를 차단된 제품인 Prod1로 설정합니다.

- 1 다음 레코드를 생성합니다.
 - 고객사: Acc1
 - 컨택트: 주소가 포함된 Con1
 - 제품: Prod1 및 Prod2
- 2 Prod1 및 Prod2를 관리 사용자에게 할당합니다.
- 3 Prod1이 컨택트 Con1에서 차단된 제품으로 정의되도록 Prod1 및 Con1에서 차단된 제품 레코드를 생성합니다.
- 4 [필드 이름]을 [제품]으로 설정하고 관련 값을 Prod1로 설정하여 [새 레코드가 저장될 때] 트리거 및 [값 업데이트] 작업을 통해 샘플 요청 항목에 대한 워크플로를 생성합니다.
- 5 Acc1에서 통화를 생성한 후 통화의 컨택트가 Con1인 통화의 [샘플 요청] 섹션에서 샘플 요청을 생성합니다.
- 6 [샘플 요청] 섹션의 [샘플 요청 항목]에서 [신규]를 클릭하고 다음과 같이 필드를 채웁니다.
 - 주문 품목 번호: 1
 - 수량: 1
 - 제품: Prod2

참고: Prod1은 컨택트 Con1에서 차단되었으므로 Prod2만 표시됩니다.

- 7 레코드를 저장합니다.

Prod1은 차단되었으므로 샘플 요청 항목 워크플로에서는 [제품] 필드가 Prod1로 설정되지 않을 수 있습니다. 하지만 4단계에서 설정한 워크플로 작업이 트리거되는 경우에도 워크플로는 제품 차단 규칙을 따르지 않습니다. 따라서 워크플로는 샘플 요청 항목의 [제품] 필드를 차단된 제품인 Prod1로 설정합니다.

차단된 제품 필드

[차단된 제품 편집] 페이지에는 차단된 제품에 대한 전체 필드 세트가 표시됩니다.

팁: [차단된 제품 리스트] 페이지 및 [차단된 제품 세부사항] 페이지에서 차단된 제품을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 차단된 제품 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
제품	차단할 제품입니다.
컨택트	제품을 차단할 컨택트입니다.

관련 항목

- [차단된 제품 \(페이지 618\)](#)
- [차단된 제품 홈페이지 작업 \(페이지 619\)](#)
- [차단된 제품 관리 \(페이지 620\)](#)
- [컨택트에 대한 차단된 제품 리스트 표시 정보 \(페이지 620\)](#)
- [판매 통화 중 샘플 사용 \(페이지 538\)](#)

10 재산 관리

Oracle CRM On Demand에서는 재산 관리를 위해 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **금융 계정.** 이 페이지에서는 금융 계정 정보를 관리할 수 있습니다.
- **금융 계정 소유자.** 이 페이지에서는 금융 계좌 소유자에 대한 정보를 관리할 수 있습니다.
- **금융 계정 보유 종목.** 이 페이지에서는 금융 계정에 대한 단일 금융 상품의 트랜잭션을 관리할 수 있습니다.
- **금융 계획.** 이 페이지에서는 하나 이상의 특정 금융 계정에 대한 컨택트 또는 비즈니스의 금융 계획을 관리할 수 있습니다.
- **금융 상품.** 이 페이지에서는 금융 상품 정보를 관리할 수 있습니다.
- **금융 거래.** 이 페이지에서는 금융 계정에 대한 트랜잭션을 추적할 수 있습니다.
- **포트폴리오.** 이 페이지에서는 포트폴리오 고객사를 관리할 수 있습니다.
- **세대.** 이 페이지에서는 동일한 세대에 거주하는 관련 컨택트 그룹에 대한 정보를 관리할 수 있습니다.

참고: 이러한 레코드 유형은 모두 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서만 사용할 수 있습니다.

세대

[세대] 페이지에서는 세대 레코드를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. [세대] 페이지를 사용하여 세대와 직접 연결된 약속, 태스크, 기회 및 서비스 요청을 추가할 수도 있습니다.

세대는 동일한 집에서 동일한 주소를 사용하여 살고 있는 가족(부모 및 자녀) 등과 같은 컨택트 그룹입니다. 세대를 통해 컨택트를 그룹화하고 컨택트 그룹을 추적하여 컨택트를 하나 이상의 세대나 컨택트로 그룹화할 수 있습니다. 금융 기관 및 개별 사용자(예: 은행원, 고문, 관계 관리자 등)에는 컨택트를 그룹화할 수 있는 많은 사용자가 있습니다. 세대의 관련 정보는 세대에 연결되어 있는 컨택트에서 축적될 수 있습니다.

세대는 세대 구성원 컨택트에 대한 정보 요약뿐만 아니라 세대 전체의 분할된 중요한 정보를 제공합니다. [세대] 페이지에서는 세대별 인구 통계 정보를 확인하고 수집할 수 있으며, 또한 세대와 연관되어 있는 고객의 금융 계좌, 제품 및 컨택트 정보를 검토할 수 있습니다. 이 정보를 통해 고객의 데이터에 접근할 수 있습니다.

세대별로 클라이언트의 모든 고객사를 그룹화하면 금융 기관이 조직에 대한 클라이언트의 가치를 식별하고 클라이언트에게 추가 제품 및 서비스를 교차 및 상향 판매하는 기회(예: 자녀의 교육을 위한 세대주의 보험 및 대출)를 얻을 수 있습니다. 또한 세대별로 모든 고객의 금융 계좌를 확인할 수 있으므로 세대의 전체 금융 상태를 확인할 수 있습니다.

세대에 대한 하위 고객사 및 관련 정보

[세대] 페이지를 사용하여 세대를 파악하고 프로필을 확인할 수 있습니다. 또한 세대의 하위 고객사 및 다음과 같은 기타 관련 정보를 검토할 수 있습니다.

- **컨택트.** 컨택트는 세대와 관련될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 컨택트를 볼 수 있습니다. 컨택트에 대한 자세한 내용은 [컨택트 \(페이지 280\)](#)를 참조하십시오.
- **활동.** 직접 또는 세대 컨택트를 통해 약속 또는 태스크를 세대에 연결할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 활동을 보고 세대에 대한 새 활동을 직접 생성할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 새 약속이나

태스크를 생성하는 경우 세대의 [세대 이름] 및 [기본 연락처] 값이 기본적으로 사용됩니다. 활동에 대한 자세한 내용은 [활동 필드 \(페이지 225\)](#)를 참조하십시오.

- **기회.** 직접 또는 세대 연락처를 통해 기회를 세대에 연결할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 기회를 보고 세대에 대한 새 기회를 직접 생성할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 새 기회를 생성하는 경우 세대의 [세대 이름] 및 [기본 연락처] 값이 기본적으로 사용됩니다. 기회에 대한 자세한 내용은 [기회 \(페이지 301\)](#)를 참조하십시오.
- **서비스 요청.** 직접 또는 세대 연락처를 통해 서비스 요청을 세대에 연결할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 서비스 요청을 보고 세대에 대한 새 서비스 요청을 직접 생성할 수 있습니다. [세대] 페이지에서 새 서비스 요청을 생성하는 경우 세대의 [세대 이름] 및 [기본 연락처] 값이 기본적으로 사용됩니다. 서비스 요청에 대한 자세한 내용은 [서비스 요청 \(페이지 384\)](#)을 참조하십시오.
- **클레임.** 클레임은 세대와 관련될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 전체 클레임을 볼 수 있습니다. 클레임에 대한 자세한 내용은 [클레임 \(페이지 660\)](#)을 참조하십시오.
- **금융 계획.** 금융 계획은 세대와 관련될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 금융 계획을 볼 수 있습니다. 금융 계획에 대한 자세한 내용은 [금융 계획 \(페이지 645\)](#)을 참조하십시오.
- **보험 계약자.** 보험 계약자는 세대와 관련될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 보험 계약자를 볼 수 있습니다. 보험 계약자에 대한 자세한 내용은 [보험 계약자 \(페이지 680\)](#)를 참조하십시오.
- **금융 계정 소유자.** 금융 계좌 보유자는 세대와 관련될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 금융 계좌 보유자를 볼 수 있습니다. 금융 계좌 보유자에 대한 자세한 내용은 금융 계좌 보유자 (참조 [금융 계정 소유자](#) 페이지 639).
- **세대 팀.** 사용자는 세대와 관련된 팀에 포함될 수 있습니다. [세대] 페이지에서 세대와 관련된 모든 팀 구성원 (사용자)을 볼 수 있습니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 세대 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [세대] 탭이 제외될 수 있습니다.

세대 홈페이지 작업

[세대 홈페이지]는 세대를 관리하는 페이지입니다.

참고: [세대 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

세대 생성

[최근 확인한 내 세대] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 세대를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [세대 필드 \(페이지 627\)](#)를 참조하십시오.

세대 리스트 작업

[세대 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 세대에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

세대 리스트	필터
최근 수정한 세대	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 세대입니다(수정일별로 정렬됨).
전체 세대	세대 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 세대입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 세대 보기

[최근 수정한 내 세대] 섹션에는 가장 최근에 수정한 세대가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

세대 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [세대 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 세대
- 최근 수정한 세대
- 최근 생성된 세대
- 최근 수정된 세대
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 시스템 관리자가 [세대 홈페이지]에 보고서 섹션을 표시할 수 있음)

세대 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [세대 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [세대 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지에 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

다음에서 세대 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- 세대 (페이지 623)
- 세대 관리 (페이지 625)
- 세대 필드 (페이지 627)

세대 관리

세대를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 세대 프로필 작성 (페이지 626)
- 세대 회원 추적 (페이지 626)

참고: 이 기능은 표준 애플리케이션에 포함되지 않으므로 현재 사용 중인 버전의 Oracle CRM On Demand에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 레코드 병합 (참조 [Merging Records](#) 페이지 149)

- [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

다음에서 세대 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [세대 \(페이지 623\)](#)
- [세대 홈페이지 작업 \(페이지 624\)](#)
- [세대 필드 \(페이지 627\)](#)

세대 프로필 작성

세대 레코드의 정보를 갱신하여 세대 프로필을 작성할 수 있습니다.

세대 프로필을 작성하려면

- 1 세대를 선택합니다.
세대 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세대 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [세대 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다. 필드에 대한 설명은 [세대 필드 \(페이지 627\)](#)를 참조하십시오.

세대 회원 추적

세대 멤버를 추적하려면 멤버를 세대에 컨택트로 추가합니다.

세대 멤버를 추적하려면

- 1 세대 레코드를 선택합니다.
세대 레코드 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [세대 세부사항] 페이지에서 [컨택트] 섹션을 찾아 [추가]를 클릭합니다.
참고: 레이아웃에 [컨택트] 섹션을 추가할 수 있습니다. 레이아웃을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 [세대 세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[\\[세대 세부사항\\] 페이지 레이아웃 변경\]\(#\) 페이지 720\)](#)을 참조하십시오.
- 3 [컨택트 리스트] 페이지의 [새 컨택트] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭합니다. 그러면 [컨택트 검색] 창이 시작됩니다.
- 4 [컨택트 검색] 창에서 컨택트를 선택합니다.
- 5 [컨택트 리스트] 페이지의 [관계] 드롭다운 리스트에서 컨택트에 대한 세대 관계를 선택합니다.

필드	설명
새 컨택트	세대의 컨택트 이름입니다. [컨택트 검색] 창에서 컨택트를 선택합니다.
관계	세대와 컨택트의 관계입니다. 헤드, 배우자, 자녀, 인척, 2세대 자녀, 보스 등 사전 정의된 다양한 관계를 선택할 수 있습니다.

필드	설명
집계	[집계] 확인란을 선택하여 세대 금융 집계(예: 총 순 가치 또는 총 수입)를 집계할 연락처 하위 집합을 선택합니다. 선택하지 않은 연락처는 가계 합계로 집계되지 않으며 기회, 포트폴리오, 활동, 메모 등의 관련 리스트에 대해서도 집계되지 않습니다. 집계는 기본적으로 선택되어 있습니다. 참고: [연락처 세부사항] 페이지와 [세대 세부사항] 페이지의 [집계] 확인란은 동일하므로 한 페이지에서 변경하면 다른 페이지에도 반영됩니다.

6 [연락처 리스트] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.

7 [새 연락처] 필드를 구체화하여 연락처를 선택한 다음 [관계] Picklist에서 연락처에 대한 세대 관계를 선택합니다.

세대 필드에 대한 자세한 내용은 [세대 필드 \(페이지 627\)](#)를 참조하십시오.

참고: 관리자는 연락처 또는 세대가 관련 레코드 유형으로 포함된 사용자정의 필드 및 사용자정의 관련 정보 필드를 추가하여 세대 연락처 레코드 유형을 사용자정의할 수 있습니다. 관리자는 [세대 연락처] 페이지 레이아웃에 새 사용자정의 필드와 사용자정의 관련 정보 필드를 포함할 수 있습니다. [세대 연락처] 관련 정보 섹션의 사용자정의 필드를 편집할 수 있지만 사용자정의 관련 정보 필드는 편집할 수 없습니다. 사용자정의 관련 정보 필드와 필드 생성 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#) 및 [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.

세대 필드

[세대 편집] 페이지를 사용하여 세대를 추가하거나 기존 세대에 대한 세부사항을 업데이트합니다. [세대 편집] 페이지에는 세대의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 선택 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다. 세대 페이지의 많은 필드는 읽기 전용이며, 이는 해당 필드들이 [집계] 필드가 선택된 상태에서 세대에 연결된 연락처 레코드로부터 계산된 것이기 때문입니다. [총 자산] 등과 같은 추가 필드는 세대의 [집계] 필드가 선택된 상태에서 모든 연락처로부터 합계를 구합니다. 주소 등과 같은 비추가 필드는 일반적으로 세대의 기본 연락처로부터 집계됩니다.

세대에 연결된 연락처 레코드가 없으면 세대 레코드에 연락처를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 세대 구성원 추적 (참조 [세대 회원 추적](#) 페이지 626)을 참조하십시오.

필드	설명
주요 세대 정보	
세대 이름	50자로 제한됩니다.
기본	읽기 전용입니다.
세대 세부 정보	
유형	기본값에는 가구 - 자식 있음, 가구 - 자식 없음, 가구 - 노인, 단일, 편친 가족, 가족, 대가족, 미혼 커플, 자녀 출가, 은퇴, 기타가 있습니다.
세그먼트	기본값에는 사무직, 육체 노동직, 농촌, 자가 거주, 전세, 시골/농업, 일반 소비자층, 고소득층, 5백만장자, 초고소득층이 있습니다.

필드	설명
마지막 활동	읽기 전용입니다. 세대에 연결된 마지막 활동 날짜를 반영합니다.
세대주 생년월일	읽기 전용입니다.
추가 정보	
고객사	읽기 전용입니다.
컨택트	읽기 전용입니다.
담당자	세대 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
세대 금융 프로필	
총 수입	세대를 구성하는 모든 컨택트의 총 수입입니다. 읽기 전용입니다.
총 자산	세대를 구성하는 모든 컨택트의 총 자산입니다. 읽기 전용입니다.
총 비용	세대를 구성하는 모든 컨택트의 총 지출입니다. 읽기 전용입니다.
총 부채	세대를 구성하는 모든 컨택트의 총 부채입니다. 읽기 전용입니다.
총 순 가치	세대를 구성하는 모든 컨택트의 총 순 가치입니다. 읽기 전용입니다.
투자 위험 프로필	
위험 프로필	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.
경험 수준	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.
투자 기간	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.
현재 투자 구성	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.
목표	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.

필드	설명
기본 목표	세대의 기본 컨택트 레코드로부터 입력됩니다. 읽기 전용입니다.

관련 정보

다음에서 세대 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- 세대 (페이지 623)
- 세대 홈페이지 작업 (페이지 624)
- 세대 관리 (페이지 625)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)

포트폴리오

[포트폴리오] 페이지를 사용하여 모든 유형의 포트폴리오를 생성, 업데이트 및 추적할 수 있습니다. 포트폴리오는 추적할 컨택트와 관련된 모든 유형의 정보가 될 수 있습니다.

포트폴리오는 다음을 나타낼 수 있습니다.

- 금융 계정. 중개업 고객사, 대출 또는 신용 카드
- 보험 계약. 생명 보험 또는 연금

[포트폴리오] 페이지를 사용하여 포트폴리오를 식별하고 프로파일링할 수 있습니다.

팁: 금융 계정 레코드 유형 및 금융 계정 계층을 사용하여 포트폴리오라고도 알려진 금융 계정 그룹을 추적할 수 있습니다. 금융 계좌에 대한 자세한 내용은 [상위 금융 계좌 추적 \(페이지 637\)](#)을 참조하십시오.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 금융 계좌 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [포트폴리오] 탭이 제외될 수 있습니다.

포트폴리오 고객사 홈페이지 작업

[포트폴리오 고객사 홈페이지]는 포트폴리오 고객사를 관리하는 페이지입니다.

참고: [포트폴리오 계정 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

포트폴리오 고객사 생성

[최근 확인한 내 포트폴리오] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 포트폴리오 고객사를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [포트폴리오 고객사 필드 \(페이지 632\)](#)를 참조하십시오.

포트폴리오 고객사 리스트 작업

[포트폴리오 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 포트폴리오 고객사에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

포트폴리오 리스트	필터
전체 포트폴리오 고객사	사용자가 볼 수 있는 모든 포트폴리오 계정
최근 생성한 포트폴리오	사용자가 볼 수 있는 모든 포트폴리오 계정을 생성일 기준으로 정렬

포트폴리오 리스트	필터
최근 수정한 포트폴리오	사용자가 볼 수 있는 모든 포트폴리오 계정을 수정일 기준으로 정렬
최근 수정된 포트폴리오	최근에 수정된 모든 포트폴리오 계정
최근 생성된 포트폴리오	최근에 생성된 모든 포트폴리오 계정
내 포트폴리오 고객사	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 있는 모든 포트폴리오 계정

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

참고: 포트폴리오 고객사 리스트에서 차량 및 자산 레코드 유형을 사용할 수 있는지 여부는 회사 프로필의 포트폴리오 고객사에서 차량/자산 레코드 제외 옵션으로 제어합니다. 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정](#) (페이지 1077)을 참조하십시오.

최근 수정된 포트폴리오 고객사 보기

[최근 수정한 내 포트폴리오] 섹션에는 가장 최근에 수정한 포트폴리오 고객사가 표시됩니다.

포트폴리오 고객사 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [포트폴리오 고객사 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 포트폴리오
- 최근 수정한 포트폴리오
- 최근 생성된 포트폴리오
- 최근 수정된 포트폴리오
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [포트폴리오 계정 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

[포트폴리오 계정 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [포트폴리오 계정 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [포트폴리오 계정 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 페이지에서 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

포트폴리오 고객사 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [포트폴리오 고객사 필드](#) (페이지 632)
- [포트폴리오 고객사 관리](#) (페이지 631)

포트폴리오 고객사 관리

포트폴리오 고객사를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 포트폴리오 계정의 주요 연락처 추적 (페이지 631)
- 포트폴리오 하위 고객사 지정 (페이지 632)

참고: 이 기능은 표준 애플리케이션에 포함되지 않으므로 현재 사용 중인 버전의 Oracle CRM On Demand에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)(추천인 포함)
- 레코드 공유(팀) (페이지 144)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 레코드 유형 이름 변경 (페이지 1289)
- 레코드 병합 (참조 [Merging Records](#) 페이지 149)
- 일정 및 활동 관리 (페이지 193)
- 장부 설정 프로세스 (페이지 1383)
- 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228)
- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

다음에서 포트폴리오 계정 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- 포트폴리오 고객사 홈페이지 작업 (페이지 629)
- 포트폴리오 고객사 필드 (페이지 632)

포트폴리오 계정의 주요 연락처 추적

포트폴리오 계정의 주요 연락처를 추적하려면 주요 연락처를 포트폴리오 계정 레코드에 연결된 연락처로 추가합니다.

포트폴리오 계정의 주요 연락처를 추적하려면

- 1 포트폴리오 계정 레코드를 선택합니다.
포트폴리오 계정 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [포트폴리오 고객사 세부사항] 페이지에서 [연락처] 섹션을 찾아 [추가]를 클릭합니다.

참고: 레이아웃에 [연락처] 섹션을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

- 3 [컨택트 리스트] 페이지의 [이름] 열 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 검색 창에서 기존 컨택트를 선택하거나 [신규]를 클릭하여 컨택트 레코드를 새로 생성합니다.
- 5 [컨택트 리스트] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
- 6 레코드를 저장합니다.

포트폴리오 하위 고객사 지정

상위-하위 관계를 지정하여 생명 보험 또는 위탁 계정에 있는 뮤추얼 펀드 등의 포트폴리오 계정 계층 구조를 지정할 수 있습니다. 먼저 상위 포트폴리오 계정을 생성한 다음 해당 계정을 하위 또는 포트폴리오 하위 계정으로 선택합니다.

포트폴리오는 포트폴리오 하위 계정과 일대다 관계를 가집니다. 예를 들어 위탁 포트폴리오 계정에 대해 여러 뮤추얼 펀드 또는 주식 하위 계정을 가질 수 있습니다.

포트폴리오 하위 계정을 생성하려면

- 1 상위 포트폴리오 계정을 선택합니다.
포트폴리오 계정 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [포트폴리오 고객사 세부사항] 페이지에서 [포트폴리오 하위 계정] 섹션을 찾아 [신규]를 클릭합니다.
참고: 레이아웃에 [포트폴리오 하위 계정] 섹션을 추가해야 합니다. 레이아웃을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.
- 3 [포트폴리오 계정 편집] 페이지가 표시되면 해당 필드를 입력합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

상위 포트폴리오 계정을 지정하려면

- 1 하위 포트폴리오 계정을 선택합니다.
포트폴리오 계정 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [포트폴리오 계정 편집] 페이지에서 [상위 포트폴리오 계정] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 3 검색 창에서 상위 포트폴리오 고객사를 선택합니다.
- 4 레코드를 저장합니다.

포트폴리오 고객사 필드

[포트폴리오 계정 편집] 페이지에서는 포트폴리오 계정을 추가하거나 기존 포트폴리오 계정의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [포트폴리오 계정 편집] 페이지에는 포트폴리오 계정의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 선택 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 고객사 정보	
고객사 번호	필수 필드입니다. 100자로 제한됩니다.
기관	이 포트폴리오 계정과 연결된 기관의 검색 필드입니다.

필드	설명
제품	이 포트폴리오 계정과 연결된 제품의 검색 필드입니다.
고객사 유형	사용 가능한 계정 유형의 선택 리스트입니다. 기본값에는 연금 계약, 단체 보험, 401K, 당좌 예금, IRA, 생명 보험, 뮤추얼 펀드, 예금, 기타가 있습니다.
기본 컨택트	읽기 전용입니다.
고객사	이 포트폴리오 계정과 연결된 계정의 검색 필드입니다.
매출	이 포트폴리오 계정과 연결된 매출입니다.
구매일	금융 계정이 개설된 날짜입니다.
취소/매각일	계정이 마감된 날짜입니다. 개별 보유 종목인 경우 모든 주식이 매도된 날짜일 수 있습니다.
상태	포트폴리오 계정의 상태입니다. 기본값에는 활성, 보류, 견적, 종료, 마감입니다.
상위 포트폴리오 고객사	현재 포트폴리오 계정의 상위 포트폴리오 계정입니다.
담당자	포트폴리오 고객사 레코드의 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
기본 그룹	포트폴리오 담당자의 기본 그룹입니다. 릴리스 13 이전 버전에서 이 필드는 포트폴리오 레코드에 대한 그룹 가시성을 정의하는 데 사용됩니다. 이 기능 대신 장부 기능을 사용하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 장부 설정 프로세스 (페이지 1383)를 참조하십시오.
보험 정보	
위험 등급	포트폴리오의 위험 수준을 정의합니다. 50자로 제한됩니다.
보험료	보험료를 나타내며 사용자가 설정한 통화로 표시됩니다.
액면가	보험 정책에 정해진 명시 금액을 나타내며 사용자가 설정한 통화로 표시됩니다.

필드	설명
효력 발생일	보험 개시일입니다.
만료일	보험 만료일입니다.
투자 정보	
총 자산 가치	총 투자 금액을 나타내며 사용자가 설정한 통화로 표시됩니다.
평가일	총 자산의 평가 날짜입니다.
대출 정보	
대출 금액	총 대출 금액을 나타내며 사용자가 설정한 통화로 표시됩니다.
연간 비율(%)	대출의 이자율입니다.
만기	대출 지급 만기일입니다.
기간	읽기 전용입니다. 기간을 나타내며, 기간 단위를 같이 설정해야 합니다.
기간	대출 상환 기간으로 보통 월로 표시됩니다.
기간 단위	가능한 기간 단위의 선택 리스트입니다. 기본값은 [일], [주], [월] 및 [연도]입니다.
신용 카드 정보	
신용 한도	해당 계정에 사용할 수 있는 최대 신용 한도입니다.
연간 비율(%)	잔액에 청구된 청구액의 연간 이자율입니다.

포트폴리오 컨택트 필드

다음 표에서는 회사 관리자가 사용 가능하도록 설정할 수 있고 포트폴리오 고객사에 대한 컨택트 관련 레코드 아래 표시될 수 있는 필드에 대한 정보를 제공합니다.

필드	설명
주 피보험자	이 확인란은 일반적으로 개인이 자기 뜻에 따라 보험에 가입했고 보험 보장에 대한 요청을 기록 및 서명한 사람임을 나타냅니다.
담당자	이 확인란은 보험에 가입된 자산의 소유자를 나타냅니다.
피보험자	이 확인란은 보험 계약을 맺고 보험 증권에 따라 이익의 보호를 받도록 지정된 개인을 나타냅니다.

참고: 관리자는 컨택트 또는 포트폴리오가 관련 레코드 유형으로 포함된 사용자정의 필드 및 사용자정의 관련 정보 필드를 추가하여 컨택트 포트폴리오 레코드 유형을 사용자정의할 수 있습니다. 관리자는 [컨택트 포트폴리오] 페이지 레이아웃에 새 사용자정의 필드와 사용자정의 관련 정보 필드를 포함할 수 있습니다. [컨택트 포트폴리

오] 관련 정보 섹션의 사용자정의 필드를 편집할 수 있지만 사용자정의 관련 정보 필드는 편집할 수 없습니다. 사용자정의 관련 정보 필드와 필드 생성 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#) 및 [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.

관련 정보

다음에서 포트폴리오 계정 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [포트폴리오 고객사 홈페이지 작업 \(페이지 629\)](#)
- [포트폴리오 고객사 관리 \(페이지 631\)](#)

금융 계정

[금융 계좌] 페이지에서 모든 금융 계좌 유형을 생성, 업데이트 및 추적합니다. 금융 계좌는 보통 금융 기관에서 관리하는 컨택트 또는 비즈니스의 금융 계좌이지만, 기타 금융 기관의 계좌를 비롯한 컨택트 또는 비즈니스의 모든 금융 계좌를 추적할 수도 있습니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 직무 책임에 금융 계정 정보 추적이 없을 경우 탭 설정에서 [금융 계정] 탭이 제외될 수 있습니다.

금융 계좌는 금융 기관 간의 금융 거래 레코드로, 금융 기관이 특정 수탁 의무를 가지는 금융 상품이 포함됩니다. 금융 계좌는 금융 기관에 대해 컨택트와 비즈니스 관계를 모두 관리하기 위한 구조를 제공합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서는 *고객사*라는 이름이 *비즈니스 고객사*로 변경됩니다. 비즈니스 고객사는 비즈니스, 회사, 신탁 등의 법적 단체를 나타내며 부문, 부서 및 기타 복잡한 법적 구조를 지원하는 상위 및 하위 관계를 제공합니다.

금융 계좌를 사용하여 저축, 수표, 모기지, 예금 증명, 신용 카드, 요구불 예금 계좌, 투자, 대출, 연금, 교육 등의 모든 금융 계좌 유형을 추적합니다.

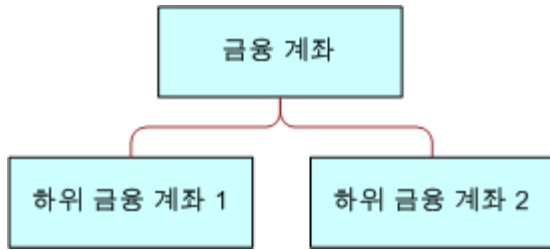
금융 기관에서는 금융 계좌를 사용하여 금융 계좌 중심 관계에서 클라이언트 및 세대 중심 관계로 전환할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 [금융 계좌 유형], [잔액] 및 [공동] 필드에 포함된 중요한 금융 계좌 정보에 접근하여 활동, 기회, 서비스 요청 및 일정과 같은 클라이언트 및 세대 중심 관계를 지원할 수 있습니다. 또한 금융 계좌는 계좌 계층 및 하위 계좌도 지원합니다. 이러한 계층을 사용하면 계좌를 포트폴리오로 그룹화할 수 있으며, 계좌 그룹화를 통해 금융 계좌를 포트폴리오로 그룹화합니다. 다음 그림은 계층의 몇 가지 예를 보여 줍니다. 그림 1에서는 금융 계좌의 상위 및 하위 관계를 보여 줍니다. 그림 2에서는 포트폴리오 계좌와 금융 계좌의 관계를 보여 줍니다. 그림 3에서는 금융 계좌와 하위 계좌의 관계를 보여 줍니다.



금융 고객사에 대한 상위 및 하위 관계



포트폴리오 고객사 및 금융 고객사 관계



금융 고객사 및 하위 고객사 관계

[금융 계좌] 페이지에서 금융 계좌를 확인하고 프로필을 지정할 수 있으며, 금융 계정 페이지를 사용하여 금융 계정의 하위 계정과 다음과 같은 기타 관련 정보를 검토할 수도 있습니다.

- [금융 계정 소유자 \(페이지 639\)](#)
- [금융 계정 보유 종목 \(페이지 642\)](#)
- [금융 거래 \(페이지 652\)](#)
- [금융 계획 \(페이지 645\)](#)
- [보험 \(페이지 676\)](#)
- [기회 \(페이지 301\)](#). [금융 계좌] 페이지에서는 금융 계좌와 관련된 모든 기회를 볼 수 있습니다.
- [활동](#). [금융 계좌] 페이지에서는 금융 계좌와 관련된 모든 활동을 볼 수 있습니다.
- [서비스 요청 \(페이지 384\)](#). [금융 계좌] 페이지에서는 금융 계좌와 관련된 모든 서비스 요청을 볼 수 있습니다.
- [리드 \(페이지 238\)](#). [금융 계좌] 페이지에서는 금융 계좌와 관련된 모든 리드를 볼 수 있습니다.

금융 계정 홈페이지 작업

[금융 계좌 홈페이지]는 금융 계좌를 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 계좌 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 계정 생성

[최근 수정된 금융 계정] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 계정을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [금융 계정 필드 \(페이지 638\)](#)를 참조하십시오.

금융 계정 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 계정에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 계정 리스트	필터
전체 금융 계정	사용자가 볼 수 있는 모든 금융 계좌입니다.
최근 수정한 금융 계좌	최근에 수정한 모든 금융 계좌입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 계정 보기

[최근 수정된 금융 계정] 섹션에는 최근에 수정된 금융 계정이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 계정 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [금융 계정 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 항목에 따라 다른 섹션을 [금융 계정 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 계좌 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

금융 계정 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 계정 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [금융 계좌 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

금융 계정 관리

금융 계정을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 상위 금융 계정 추적 (참조 [상위 금융 계좌 추적](#) 페이지 637)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음에서 금융 계정 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- 금융 계정 홈페이지 작업 (페이지 636)
- 금융 계정 필드 (페이지 638)

상위 금융 계좌 추적

금융 계좌의 상위 금융 계좌를 추적할 수 있게 하려면 하위 금융 계좌에서 [상위 금융 계좌] 필드에 상위 금융 계좌를 추가합니다.

상위 금융 계좌를 추적하려면

- 1 금융 계좌를 선택합니다.
금융 계좌 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [금융 계좌 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [금융 계좌 편집] 페이지에서 [상위 금융 계좌] 필드를 선택하고 금융 계좌를 선택합니다.

금융 계정 필드

[금융 계정 편집] 페이지를 사용하여 금융 계정을 추가하거나 기존 금융 계정의 세부사항을 업데이트합니다. [금융 계정 편집] 페이지에는 금융 계정의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [금융 계정]을 선택하여 포트폴리오 금융 계정의 자회사인 퇴직 금융 계정과 같은 금융 계정 계층을 표시할 수 있습니다. 계층 구조 표시에 대한 자세한 내용은 상위 금융 계정 추적 (참조 상위 금융 계좌 추적 페이지 637)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 계정 프로필	
금융 계정 번호	금융 계정 번호입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
금융 계정 유형	[저축], [신용], [모기지], [투자], [자산], [교육], [보험] 등의 금융 계정 유형입니다.
주 계정	확인란을 사용하여 이 금융 계정이 기본 금융 계정인지 표시합니다.
홈 지점	금융 기관 내의 금융 계정 발행 지점입니다.
금융 계정	금융 계정 이름입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
개설일	금융 기관에서 금융 계정을 개설한 날짜입니다.
공동	확인란을 사용하여 금융 계정에 공동 소유주가 있는지를 지정합니다. 여러 컨택트가 금융 계정을 공동으로 소유하는 경우 확인란을 선택합니다.
원거리	확인란을 사용하여 이 금융 계정이 타 기관 보유인지를 표시합니다. <i>타 기관 보유</i> 란 이 금융 기관이 아닌 다른 금융 기관에서 보유하고 있는 계좌라는 뜻입니다.
잔액	금융 계정의 잔액을 나타내는 통화 필드입니다.
밸런스 기준	잔액을 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.
금융 계정 세부사항	
통합 ID	금융 계정에 대한 외부 정보의 통합 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
원거리 기관	이 금융 계정을 보유하고 있는 타 금융 기관의 이름입니다.
상위 금융 계정	이 하위 금융 계정의 상위 금융 계정입니다.

필드	설명
금융 계정 통합	
설명	금융 계정에 대한 세부 설명입니다.
외부 ID	금융 계정에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 금융 계정의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 계정 보유 종목에 대한 외부 정보 소스입니다.
추가 정보	
담당자	금융 계정 레코드의 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

관련 항목

다음에서 금융 계정 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [금융 계정 홈페이지 작업 \(페이지 636\)](#)
- [금융 계정 관리 \(페이지 637\)](#)

금융 계정 소유자

[금융 계좌 보유자] 페이지를 사용하여 금융 계좌와 보유자 사이의 관계를 생성, 업데이트 및 추적합니다. *금융 계좌 보유자*는 금융 계좌와 관련이 있는 모든 컨택트입니다(일반적으로 금융 계좌의 법적 소유주).

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 금융 계좌 보유자 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [금융 계좌 보유자] 탭이 제외될 수 있습니다.

금융 계정 소유자 레코드는 컨택트와 금융 계정 간의 관계를 추적하여 각 컨택트에 관련된 금융 계정과 각 금융 계정에 관련된 컨택트를 전체적으로 파악할 수 있도록 합니다.

금융 기관 및 사용자는 금융 계좌 보유자를 사용해 컨택트와 금융 계좌 간의 관계를 추적할 수 있으며 해당 관계의 특정 특성과 세부사항을 추적할 수 있습니다. 금융 계좌 보유자는 법적 소유주, 보호자, 고문, 후원자 등 금융 계좌와 관련된 컨택트의 역할을 추적합니다.

금융 계정 소유자 홈페이지 작업

[금융 계좌 보유자 홈페이지]는 금융 계좌 보유자를 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 계좌 보유자 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 계정 소유자 생성

[최근 수정된 금융 계정 소유자] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 계정 소유자를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 금융 계정 소유자 필드 (참조 [금융 계좌 보유자 필드](#) 페이지 641)를 참조하십시오.

금융 계정 소유자 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 계정 소유자에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 계좌 보유자 리스트	필터
전체 금융 계좌 보유자	금융 계좌 보유자의 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 금융 계좌 보유자입니다.
최근 수정한 금융 계좌 보유자	수정일을 기준으로 정렬된 모든 금융 계좌 보유자입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 계정 소유자 보기

[최근 수정된 금융 계정 소유자] 섹션에는 최근에 수정된 금융 계정 소유자가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 계정 소유자 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [금융 계정 소유자 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 항목에 따라 다른 섹션을 [금융 계정 소유자 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 계좌 보유자 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

금융 계좌 보유자 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 계좌 보유자 홈페이지]에서 [레이아웃]을 편집합니다.
- 2 [금융 계정 소유자 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

다음에서 금융 계좌 보유자 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [금융 계정 소유자 관리 \(페이지 640\)](#)
- [금융 계정 소유자 필드 \(참조 금융 계좌 보유자 필드](#) 페이지 641)

금융 계정 소유자 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 금융 계정 소유자 홈페이지 작업 (페이지 639)
- 금융 계정 소유자 필드 (참조 [금융 계좌 보유자 필드](#) 페이지 641)

금융 계좌 보유자 필드

[금융 계좌 보유자 편집] 페이지를 사용하여 금융 계좌 보유자를 추가하거나 기존 금융 계좌 보유자의 세부사항을 업데이트합니다. [금융 계좌 보유자 편집] 페이지에는 금융 계좌 보유자의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [금융 계좌 보유자 리스트] 페이지와 [금융 계좌 보유자 세부사항] 페이지에서 금융 계좌 보유자 정보를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 계좌 보유자 프로필	
금융 계정 보유자 이름	금융 계좌 보유자(보통 컨택트)의 이름입니다. 이 필드에는 최대 100자까지 입력할 수 있습니다.
금융 계정	금융 계좌 보유자가 연결되어 있는 금융 계좌입니다.
역할	금융 계좌 보유자의 역할입니다. 금융 계좌 보유자 한 명에게 여러 역할을 지정할 수 있습니다. 역할에는 [법적 보호자], [소유주], [변호사], [관련자] 등이 있습니다.
기본 컨택트	금융 계좌 보유자가 금융 계정의 기본 컨택트인지를 나타냅니다.
가입일	금융 계좌 보유주가 처음 금융 계좌와 연결된 날짜입니다. 이 날짜는 금융 계좌 개설일과는 다를 수 있습니다. 예를 들어 금융 계좌 개설일 이후에 해당 금융 계좌에 법적 보호자를 할당하거나 법적 보호자에게 책임을 부여했을 수 있습니다.
외부 ID	금융 계좌 보유자에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.

필드	설명
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 계좌 보유자에 대한 외부 정보 소스입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 금융 계좌 보유자의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [금융 계정 소유자 홈페이지 작업 \(페이지 639\)](#)

금융 계정 보유 종목

[금융 계좌 보유 종목] 페이지에서 특정 금융 계좌가 보유한 금융 상품을 생성, 업데이트 및 추적합니다. 금융 계좌 보유 종목은 보통 금융 계좌가 보유한 단일 금융 상품의 모든 금융 계좌 트랜잭션 집계입니다.

금융 계좌 보유 종목을 사용으로 설정하면 각 금융 계좌에 포함된 금융 상품을 확인할 수 있습니다. 금융 계좌 보유 종목을 통해 다음과 같은 모든 유형의 금융 상품을 추적할 수 있습니다.

- 실제 자산(주택, 예술품, 차량 등)
- 금융 자산(채권, 주식, 뮤추얼 펀드 등)
- 금융 서비스 및 대출(모기지, 신용 한도 등)
- 금융 상품 내에서 사용자가 정의하는 기타 자산

금융 기관에서는 금융 계정 보유 종목을 사용하여 미들오피스 또는 백오피스 애플리케이션에서 고객 금융 계정에 대한 요약 정보를 전달할 수 있습니다. 이 정보는 클라이언트 또는 세대를 기반으로 볼 수 있습니다. 수량, 가격, 성과, 구매일 등의 중요 일자와 같은 금융 계정 보유 종목에 대한 세부 정보는 클라이언트와의 관계를 관리할 때 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 금융 계좌 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [금융 계좌 보유 종목] 탭이 제외될 수 있습니다.

금융 계정 보유 종목 홈페이지 작업

[금융 계정 보유 종목 홈페이지]는 금융 계정 보유 종목을 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 계좌 보유 종목 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 계정 보유 종목 생성

[최근 수정된 금융 계정 보유 종목] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 계정 보유 종목을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 금융 계정 보유 종목 필드 (참조 [금융 계좌 보유 종목 필드](#) 페이지 644)를 참조하십시오.

금융 계정 보유 종목 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 계정 보유 종목에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 계정 보유 종목 리스트	필터
전체 금융 계좌 보유 종목	금융 계좌 보유 종목 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 금융 계좌 보유 종목입니다.
최근 수정한 금융 계좌 보유 종목	수정일을 기준으로 정렬된 모든 금융 계좌 보유 종목입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 계정 보유 종목 보기

[최근 수정된 금융 계정 보유 종목] 섹션에는 최근에 수정된 금융 계정 보유 종목이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 계정 보유 종목 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있으면 회사 관리자가 설정한 내용에 따라 [금융 계정 보유 종목 홈페이지]에 섹션을 더 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 계좌 보유 종목 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

금융 계좌 보유 종목 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 계좌 보유 종목 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [금융 계좌 보유 종목 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

금융 계정 보유 종목 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 금융 계정 보유 종목 필드 (참조 [금융 계좌 보유 종목 필드](#) 페이지 644)

금융 계좌 보유 종목 필드

[금융 계좌 보유 종목 편집] 페이지를 사용하여 금융 계좌 보유 종목을 추가하거나 기존 금융 계좌 보유 종목의 세부사항을 업데이트합니다. [금융 계좌 보유 종목 편집] 페이지에는 금융 계좌 보유 종목의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 계좌 보유 종목 프로필	
금융 계정	금융 계좌 보유 종목과 연결된 금융 계좌입니다.
금융 상품	금융 계좌 보유 종목과 연결된 금융 상품입니다.
금융 계정 보유 종목 이름	금융 계좌 보유 종목의 고유한 이름입니다.
수량	이 금융 계좌에 대한 해당 금융 상품 보유 종목의 금융 상품 단위 수입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
구매 가격	이 금융 계좌에 대한 해당 금융 상품 보유 종목의 구매 가격입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
구매일	이 금융 계좌에 대한 해당 금융 상품 보유 종목의 구매일입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
값	보유 종목 가격(구매 가격에 수량을 곱한 값)입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
성과	이 금융 계좌에 대한 해당 금융 상품 보유 종목의 손익 비율입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
금융 계좌 보유 종목 통합	
통합 ID	금융 계좌 보유 종목에 대한 외부 정보의 통합 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 ID	금융 계좌 보유 종목에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 계정 보유 종목에 대한 외부 정보 소스입니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 금융 계좌 보유 종목의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.

금융 계획

[금융 계획] 페이지를 사용하여 금융 계정에 대한 금융 계획을 생성, 업데이트 및 추적합니다. *금융 계획*은 일반적으로 금융 기관이 관리하고 있는 하나 이상의 특정 금융 계정에 대한 컨택트 또는 비즈니스의 금융 계획입니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 직무 책임에 금융 계정 계획 정보가 없을 경우 탭 설정에서 [금융 계획] 탭이 제외될 수 있습니다.

금융 계획을 사용하면 상태, 계획 단계, 승인 등의 정보에 접근할 수 있도록 하여 수준 높은 금융 계획이 가능합니다. 또한 미들오피스 및 백오피스 애플리케이션으로 연결되는 링크도 제공됩니다. 일반적으로 Web Services의 배치 피드 및 업데이트를 사용하여 Oracle CRM On Demand의 미들오피스 및 백오피스 정보를 통합합니다.

금융 기관에서는 금융 계획을 사용하여 전체 금융 계획 수명 주기에 걸쳐 고객 관계 관리를 금융 계획 태스크, 워크플로 및 결과물과 통합할 수 있습니다. 이 기능을 통해 금융 계획에 대한 활동, 기회, 서비스 요청 및 리드를 추적하여 클라이언트 및 세대 중심 금융 계획을 세울 수 있습니다.

[금융 계획] 페이지에서 금융 계획을 확인하고 프로필을 지정할 수 있으며, 금융 계획 페이지를 사용하여 금융 계획의 하위 고객사와 다음과 같은 기타 관련 정보를 검토할 수도 있습니다.

- **기회.** 자세한 내용은 [기회 및 예측 정보 \(페이지 302\)](#)를 참조하십시오.
- **활동.** 자세한 내용은 [활동 필드 \(페이지 225\)](#)를 참조하십시오.
- **서비스 요청.** 자세한 내용은 [서비스 요청 관리 프로세스 \(페이지 383\)](#)를 참조하십시오.
- **리드.** 자세한 내용은 [리드 \(페이지 238\)](#)를 참조하십시오.

금융 계획 홈페이지 작업

[금융 계획 홈페이지]는 금융 계획을 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 계획 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 계획 생성

[최근 수정된 금융 계획] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 계획을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [금융 계획 필드 \(페이지 646\)](#)를 참조하십시오.

금융 계획 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 계획에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 계획 리스트	필터
전체 금융 계획	금융 계획 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 금융 계획입니다.
최근 수정한 금융 계획	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있고 수정일을 기준으로 정렬된 모든 금융 계획입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 계획 보기

[최근 수정된 금융 계획] 섹션에는 최근에 본 금융 계획이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 계획 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [금융 계획 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [금융 계획 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 계획 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

금융 계획 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 계획 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [금융 계획 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

금융 계획 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 금융 계획 홈페이지 작업 (페이지 645)
- 금융 계획 필드 (페이지 646)

금융 계획 필드

[금융 계획 편집] 페이지를 사용하여 금융 계획을 추가하거나 기존 금융 계획의 세부사항을 업데이트합니다. [금융 계획 편집] 페이지에는 금융 계획의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [금융 계획 리스트] 페이지와 [금융 계획 세부사항] 페이지에서 금융 계획을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 [금융 계획] 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 계획 프로필	
금융 계획 이름	금융 계획의 이름입니다.
유형	금융 계획 유형입니다. 연금, 포트폴리오, 자산, 교육 등이 있습니다.
금융 계정	금융 계획이 연결되어 있는 금융 계정입니다.
상태	금융 계획 상태입니다. [진행 중], [활성], [승인], [관리부에서 검토 중], [고객이 검토 중] 등이 있습니다.
컨택트에게 보냄	확인란을 선택하여 이 금융 계획을 컨택트에게 보냈는지 여부를 표시합니다.
승인자 컨택트	확인란을 선택하여 이 금융 계획을 컨택트가 승인했는지 여부를 표시합니다.
금융 계획 요약	
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 계획에 대한 외부 정보 소스입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 금융 계획의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.
통합 ID	이 금융 계획의 통합 ID입니다.
설명	금융 계획의 세부 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
추가 정보	
담당자	금융 계획 레코드의 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.

관련 정보

다음에서 금융 계획 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [금융 계획 홈페이지 작업 \(페이지 645\)](#)
- [금융 계획 관리 \(페이지 646\)](#)

금융 상품

[금융 상품] 페이지를 사용하여 각종 금융 상품을 생성, 업데이트 및 추적합니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 직무 책임에 금융 상품 정보가 없을 경우 탭 설정에서 [금융 상품] 탭이 제외될 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand의 금융 상품은 금융 기관이 고객에게 제공하는 특정 실제 상품이나 서비스 또는 금융 상품 그룹이거나, 금융 기관의 금융 상품을 나타낼 수도 있습니다.

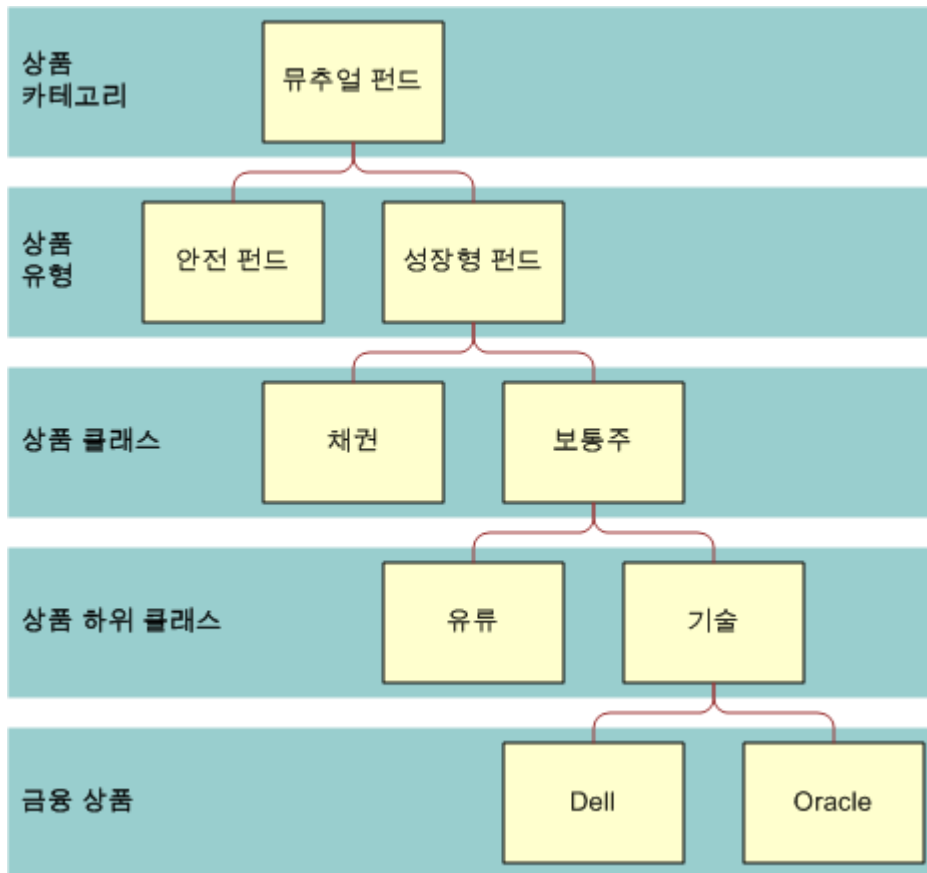
금융 상품은 대출, 직접 예금(수표 및 저축성 예금 계좌), 변동 금리 예금(또는 MMA(Money Market Account)), 정기 예금(예금 증서) 등의 금융 상품 유형을 추적하는 데 사용할 수 있습니다. 또한 금융 상품은 주식, 파생, 개별 계좌 및 헤지/뮤추얼 펀드일 수도 있습니다.

금융 기관은 금융 상품 레코드를 사용하여 상세한 상품 정보, 금융 상품 웹 사이트로 연결되는 URL 링크 또는 카탈로그와 같은 금융 상품 관련 세부사항을 볼 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 최신 금융 상품 세부사항 및 고객을 위한 활동, 기회, 서비스 요청 및 일정 관련 정보에 접근할 수 있습니다.

금융 상품 레코드 유형은 금융 상품 계층 구조도 지원합니다. 이러한 계층 구조에서는 금융 상품을 일괄 제공 상품, 뮤추얼 펀드 또는 필요한 기타 다중 계층 또는 다중 그룹 등의 그룹으로 묶을 수 있습니다.

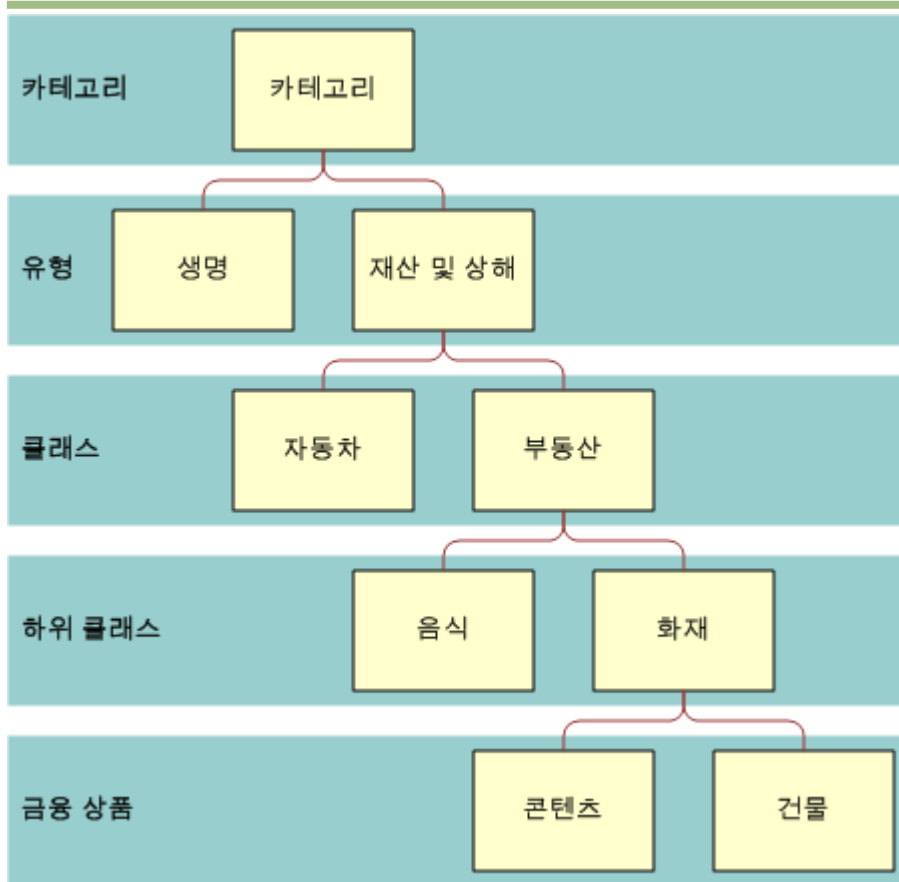
다음 그림에서는 금융 상품 계층의 몇 가지 예를 보여줍니다.

그림 4에서는 뮤추얼 펀드 계층의 예를 보여줍니다.



뮤추얼 펀드 계층 구조 예제

그림 5에서는 보험 정책 계층의 예를 보여줍니다.



보험 정책 계층 구조 예제

금융 상품 홈페이지 작업

[금융 상품 홈페이지]는 금융 상품을 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 상품 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 상품 레코드 생성

[최근 수정된 금융 상품] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 상품 레코드를 생성할 수 있습니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [금융 상품 필드 \(페이지 651\)](#)를 참조하십시오.

팁: [상위 금융 상품] 필드를 선택하여 뮤추얼 펀드의 보조인 주식과 같은 금융 상품 계층을 표시할 수 있습니다. 금융 상품 계층에 대한 자세한 내용은 [상위 금융 상품 추적 \(페이지 651\)](#)을 참조하십시오.

금융 상품 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 상품에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 상품 리스트	필터
전체 금융 상품	금융 상품 담당자에 관계없이 볼 수 있는 모든 금융 상품.

금융 상품 리스트	필터
최근 수정된 금융 상품	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 수정 일자를 기준으로 정렬되어 있는 전체 금융 상품.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 상품 보기

[최근 수정된 금융 상품] 섹션에는 최근에 수정한 금융 상품이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 상품 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [금융 상품 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [금융 상품 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 상품 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

금융 상품 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 상품 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [금융 상품 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

금융 상품 관리

금융 상품을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

■ 상위 금융 상품 추적 (페이지 651)

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

■ 레코드 생성 (페이지 51)

■ 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)

■ 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)

■ 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 금융 상품 관련 정보를 참조하십시오.

■ 금융 계획 홈페이지 작업 (페이지 645)

■ 금융 상품 필드 (페이지 651)

상위 금융 상품 추적

금융 상품의 상위 금융 상품을 추적할 수 있도록 하려면 상위 금융 상품을 하위 금융 상품의 [상위 금융 상품] 필드에 추가합니다.

상위 금융 상품을 추적하려면

- 1 금융 상품을 선택합니다.
금융 상품 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [금융 상품 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [금융 상품 편집] 페이지에서 [상위 금융 상품] 필드를 선택하고 금융 상품을 선택합니다.

금융 상품 필드

[금융 상품 편집] 페이지를 사용하여 금융 상품을 추가하거나 기존 금융 상품의 세부사항을 업데이트합니다. [금융 상품 편집] 페이지에는 금융 상품의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [금융 상품 리스트] 페이지와 [금융 상품 세부사항] 페이지에서 금융 상품을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 일부 [금융 상품] 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 상품 프로필	
금융 상품 이름	금융 상품의 일반적인 이름입니다. Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage 등이 있습니다.
카테고리	금융 상품 카테고리입니다. 권장 계층 구조는 유형, 카테고리, 클래스, 하위 클래스, 금융 상품, 하위 금융 상품, 추가 하위 항목(필요한 경우)입니다.
유형	금융 상품 유형입니다. Growth Fund, Safe Fund 등
클래스	금융 상품 클래스입니다. 예: 보통주, 주식
하위 클래스	금융 상품 하위 클래스입니다. 기술, 정유/가스 등
상위 금융 상품	이 상품의 상위 금융 상품입니다.
금융 상품 ID	금융 기관이 금융 상품 허브 또는 해당 업체에서 금융 상품을 파악하는 데 사용하는 금융 상품 ID입니다.
MDM 상품 허브 ID	금융 업계 또는 외부 회사가 외부 마스터 데이터 관리(MDM) 금융 상품 허브에서 금융 상품을 파악하는 데 사용하는 금융 상품 ID입니다.
현재 가격	금융 상품의 가격입니다. 시장 가격 등의 외부 소스나 내부 가격 리스트에서 가져올 수 있습니다.

필드	설명
가격 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 상품에 대한 가격 정보 소스입니다.
마지막으로 업데이트된 현재 가격	가격 소스에서 이 금융 상품의 가격을 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.
상품 카탈로그	
상품 URL	이 금융 상품의 카탈로그 위치 URL입니다. 보통 외부 금융 상품 및 URL입니다.
상품 개요	금융 상품에 대한 요약 또는 소개 정보입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
상품 카탈로그	이 금융 상품이 포함된 금융 상품 카탈로그의 URL입니다. 보통 내부 금융 상품 URL입니다.
금융 상품 개요	
외부 ID	금융 상품 보유자에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID입니다. 이 필드에는 최대 50 자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 금융 상품에 대한 외부 정보 소스입니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 금융 상품의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.

관련 항목

다음 항목에서 금융 상품 관련 정보를 참조하십시오.

- [금융 상품 \(페이지 647\)](#)
- [금융 상품 홈페이지 작업 \(페이지 649\)](#)
- [금융 상품 관리 \(페이지 650\)](#)

금융 거래

[금융 거래] 페이지를 사용하여 특정 금융 계좌에 대한 모든 유형의 금융 거래를 생성, 업데이트 및 추적합니다. **금융 거래**는 모든 금융 상품에 대한 금융 계좌의 개별 거래입니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 금융 거래 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [금융 거래] 탭이 제외될 수 있습니다.

금융 거래 레코드를 사용으로 설정하면 모든 금융 상품과 관련하여 금융 계좌에 포함된 거래를 확인할 수 있습니다. 이 정보를 통해 금융 계정별로 구성된 금융 거래를 전체적으로 파악할 수 있습니다. 금융 거래 레코드는 구입, 판매, 고가, 상환, 예금, 해지 및 금융 상품 내에서 사용자가 정의하는 기타 자산과 같은 각종 금융 상품 거래를 추적하는 데 사용할 수 있습니다.

금융 기관에서는 금융 거래를 사용하여 미들오피스 또는 백오피스 애플리케이션에서 고객 금융 계정에 대한 요약 정보를 전달할 수 있습니다. 이 정보는 클라이언트 또는 세대를 기반으로 볼 수 있습니다. 수량, 가격, 구매일 등

의 중요 날짜와 같은 금융 거래에 대한 세부 정보는 클라이언트와의 관계를 관리할 때 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있습니다.

금융 거래 홈페이지 작업

[금융 거래 홈페이지]는 금융 거래를 관리하는 페이지입니다.

참고: [금융 거래 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

금융 거래 생성

[최근 수정된 금융 거래] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 금융 거래를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [금융 거래 필드 \(페이지 654\)](#)를 참조하십시오.

금융 거래 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 금융 거래에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

금융 거래 리스트	필터
전체 금융 거래	금융 거래 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 금융 거래
최근 수정된 금융 거래	수정일을 기준으로 정렬된 전체 금융 거래

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 금융 거래 보기

[최근 수정된 금융 거래] 섹션에는 최근에 수정된 금융 거래가 수정일을 기준으로 정렬되어 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

금융 거래 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 회사 관리자가 설정한 내용에 따라 [금융 거래 홈페이지]에 다른 섹션을 추가할 수도 있습니다.

다음 절차에서는 [금융 거래 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

금융 거래 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [금융 거래 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [금융 거래 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

금융 거래 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

금융 거래 필드

[금융 거래 편집] 페이지에서는 금융 거래를 추가하거나 기존 금융 거래의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [금융 거래 편집] 페이지에는 금융 거래에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

팁: [금융 거래 리스트] 페이지와 [금융 거래 세부사항] 페이지에서 금융 거래 정보를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
금융 거래 프로필	
금융 계정	금융 거래와 관련된 금융 계좌입니다.
금융 상품	금융 거래와 관련된 금융 상품입니다.
트랜잭션 유형	금융 거래의 유형입니다. 구입, 판매, 고가, 상환 등이 있습니다.
수량	이 금융 거래에 대한 금융 상품 단위의 수입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
거래 ID	금융 거래의 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
거래 기간	금융 거래의 기간입니다. 날짜, 월, 분기별 고가 등이 있습니다.
거래 가격	이 금융 거래에 대한 금융 상품의 가격입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.
거래 일자/시간	이 금융 거래의 날짜 및 시간입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공합니다.

필드	설명
값	이 금융 거래의 가치(즉, 가격에 수량을 곱한 값)입니다. 이 정보는 일반적으로 외부 소스에서 제공됩니다.
금융 거래 통합	
거래 소스	금융 기관이 미들오피스 또는 백오피스 애플리케이션에서 금융 거래를 식별하는데 사용하는 소스입니다.
통합 ID	금융 거래에 대한 외부 정보의 통합 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 ID	금융 거래에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	금융 거래에 대한 외부 정보의 소스입니다(예: 애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등). 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	이 금융 거래의 데이터가 외부 소스에서 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

11 보험

Oracle CRM On Demand에서는 보험 정보에 대한 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- [클레임 \(페이지 660\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 보험 클레임에 대한 정보를 관리합니다.
- [보상 범위 \(페이지 665\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 보험 정책에 포함되는 금전적 한도 및 위험을 관리합니다.
- [손해 \(페이지 668\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 컨택트의 피보험 자산에 대한 손해 정보를 관리합니다.
- [보험 자산 \(페이지 671\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 피보험 자산에 대한 정보를 관리합니다.
- [관련 당사자 \(페이지 673\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 보험 클레임에 관련된 컨택트에 대한 정보를 관리합니다.
- [보험 \(페이지 676\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 보험 정책에 대한 정보를 관리합니다.
- [보험 계약자 \(페이지 680\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 보험 정책의 계약자에 대한 정보를 관리합니다.
- [중개인 프로필 \(페이지 682\)](#). 이러한 페이지를 사용하여 중개인에 대한 정보를 관리합니다.

참고: 이러한 레코드 유형은 모두 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서만 사용할 수 있습니다.

보험 관리

보험을 관리하려면 다음 프로세스를 수행합니다.

- [채널 계획 수행 프로세스 \(페이지 657\)](#)
- [사고에 대한 첫 번째 통지 클레임 생성 프로세스 \(페이지 658\)](#)
- [에이전트-중개인 관계 채용 및 설정 프로세스 \(페이지 658\)](#)
- [에이전트-중개인 관계 관리 프로세스 \(페이지 658\)](#)
- [계획 판매 및 예산 책정 프로세스 \(페이지 658\)](#)
- [프로듀서 성공 모델을 사용하여 보험 리드를 클라이언트로 변환하는 프로세스 \(참조 \[프로듀서 성공 모델을 사용하여 보험 리드를 클라이언트로 변환하는 프로세스\]\(#\) 페이지 659\)](#)
- [서비스 요청 관리 프로세스 \(페이지 659\)](#)
-

참고: 이러한 프로세스 중 일부는 Oracle CRM On Demand에서 수행되지만 다른 프로세스는 Oracle CRM On Demand 외부에서 수행됩니다.

채널 계획 수행 프로세스

채널 계획에는 채널 관리자의 권한에 따라 채널 관리자가 채널에 대해 수행한 전략 및 계획 활동 개발이 포함됩니다.

채널 계획을 수행하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 비즈니스 계획을 생성합니다. [비즈니스 계획 \(페이지 361\)](#)을 참조하십시오.
- 2 비즈니스 계획의 목표를 생성합니다. [목표 \(페이지 369\)](#)를 참조하십시오.

- 3 계획 고객사를 관리합니다. [계획 고객사 \(페이지 373\)](#)를 참조하십시오.
- 4 계획 컨택트를 관리합니다. [계획 컨택트 \(페이지 376\)](#)를 참조하십시오.
- 5 계획 기회를 관리합니다. [계획 기회 \(페이지 379\)](#)를 참조하십시오.

사고에 대한 첫 번째 통지 클레임 생성 프로세스

사고에 대한 첫 번째 통지에는 클레임과 청구인에 대한 정보가 포함된 고객 클레임 보고서 생성이 포함됩니다. 이 보고서에는 콜 센터 에이전트가 제공하는 보장 범위 확인이 포함되어 있습니다. 콜 센터 에이전트는 정책 및 보장 범위 정보를 검증합니다.

사고에 대한 첫 번째 통지 클레임을 생성하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 청구인이 제공한 정책 및 보장 범위 정보를 검증합니다. 정책 (참조 [보험](#) 페이지 676)을 참조하십시오.
- 2 클레임 레코드를 생성합니다. [클레임 \(페이지 660\)](#)을 참조하십시오.
- 3 사고에 대한 첫 번째 통지 정보를 입력합니다. [클레임 \(페이지 660\)](#)을 참조하십시오.

에이전트-중개인 관계 채용 및 설정 프로세스

에이전트-중개인 관계 설정에는 예상 에이전트를 대상으로 하는 마케팅 캠페인의 계획 및 실행과 새 에이전트 설정이 포함됩니다.

새 에이전트를 채용하고 에이전트-중개인 관계를 설정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 캠페인 레코드를 생성합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [캠페인 필드 \(페이지 236\)](#)를 참조하십시오.
- 2 예상 에이전트를 캠페인과 관련시킵니다. 컨택트를 캠페인 대상으로 지정 (참조 [캠페인의 대상 컨택트 지정](#) 페이지 235)을 참조하십시오.
- 3 마케팅 캠페인을 실행합니다. [캠페인 처리 프로세스 \(페이지 231\)](#)를 참조하십시오.
- 4 에이전트의 애플리케이션을 관리하고 새 에이전트를 승인합니다.
- 5 새로 승인된 에이전트를 설정합니다. [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [파트너 필드 \(페이지 411\)](#)를 참조하십시오.

에이전트-중개인 관계 관리 프로세스

에이전트-중개인 관계 관리에는 에이전트와의 커뮤니케이션 및 에이전트-중개인 관계 모니터링, 에이전트 인구 통계 정보 갱신, 인증서 모니터링, 장부 유지 관리 등이 포함됩니다.

에이전트-중개인 관계를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 에이전트 및 에이전시 정보를 업데이트합니다. 레코드 세부사항 업데이트 (참조 [레코드 세부사항 갱신](#) 페이지 113)를 참조하십시오.
- 2 에이전트 및 에이전시에 대한 인증서를 모니터링합니다. [파트너 고객사 관리 \(페이지 409\)](#)를 참조하십시오.
- 3 비즈니스 계획을 관리합니다. [비즈니스 계획 관리 \(페이지 366\)](#)를 참조하십시오.
- 4 에이전트 및 에이전시의 기회 및 서비스 요청을 모니터링합니다. [기회 관리 \(페이지 305\)](#) 및 [서비스 요청 관리 \(페이지 386\)](#)를 참조하십시오.

계획 판매 및 예산 책정 프로세스

보험 판매 계획에는 연도, 분기 또는 다른 기간에 대한 판매 계획이 포함됩니다. 또한 판매 예산 관리, 판매 예측 관리, 지역 등 판매 계획 관리가 포함됩니다.

판매 및 예산 책정을 계획하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 연도, 분기 또는 다른 기간에 대한 판매 계획을 수행합니다. [비즈니스 계획 \(페이지 361\)](#)을 참조하십시오.
- 2 판매 예산 및 할당량을 관리합니다. [예측 \(페이지 321\)](#)을 참조하십시오.
- 3 판매 예측을 관리합니다. [예측 \(페이지 321\)](#)을 참조하십시오.

4 구역을 관리합니다. [구역 관리 \(페이지 1404\)](#)를 참조하십시오.

서비스 요청 관리 프로세스

서비스 요청 관리에는 일반적인 문의 처리 및 시작부터 끝까지 단일 서비스 요청 해결이 포함됩니다. 또한 서비스 문제 평가 및 요청 우선 순위 지정이 포함됩니다.

서비스 요청을 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 서비스 요청을 생성합니다. [서비스 요청 \(페이지 384\)](#)을 참조하십시오.
- 2 서비스 요청을 할당 또는 처리 접수합니다. [서비스 요청 할당 \(페이지 386\)](#) 또는 서비스 요청 처리 접수 (참조 [서비스 요청 사항 조정](#) 페이지 388)를 참조하십시오.
- 3 서비스 요청에 대한 솔루션 작업을 수행합니다. [서비스 요청에 솔루션 추가 \(페이지 388\)](#)를 참조하십시오.
- 4 해결된 서비스 요청을 마감합니다. [해결된 서비스 요청 마감 \(페이지 388\)](#)을 참조하십시오.

프로듀서 성공 모델을 사용하여 보험 리드를 클라이언트로 변환하는 프로세스

Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙을 사용하여 지정된 이벤트가 발생할 때마다 하나 이상의 작업을 자동으로 수행하도록 지정할 수 있습니다. 구현할 비즈니스 프로세스 수만큼 워크플로 규칙을 구성할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand의 PSM(프로듀서 성공 모델)은 워크플로 규칙을 사용하여 보험 에이전트나 금융 상담사가 리드에 대한 후속 조치를 수행하고 정기적으로 고객과 연락을 유지할 수 있도록 활동 생성을 자동화하는 프레임워크입니다.

프로듀서 성공 모델에는 다음 용어가 사용됩니다.

- **보험 대리인.** 프로듀서는 보험 에이전트 또는 금융 상담사입니다.
- **고객.** 고객은 고객 상황의 변경 사항을 모니터링하고 추가 제품을 고객에게 교차 판매할 기회를 식별할 수 있도록 회사에서 장기적으로 관계를 유지 관리하는 컨택트입니다. 고객은 일반적으로 제품이 요구 사항에 맞는 지 조언을 구합니다.

프로듀서 성공 모델에서는 워크플로 규칙을 사용하여 다음을 수행합니다.

- 리드 레코드가 생성될 때마다 다음 근무일에 리드에게 전화를 거는 태스크를 생성합니다.
- 프로듀서가 리드 또는 고객과 통화한 후 태스크 세부사항 페이지에서 [통화 결과] 필드의 값을 업데이트할 때 후속 태스크를 생성합니다.

프로듀서가 리드 또는 고객에 대해 생성하는 통화 유형은 다음과 같습니다.

- **추천 통화.** 프로듀서가 리드에 대한 후속 조치를 수행하기 위해 생성해야 하는 통화입니다.
- **생일 통화.** 프로듀서가 기존 리드 또는 고객의 생일에 대해 생성하는 통화입니다.
- **검토 통화.** 리드와의 마지막 통화 이후 6개월이 경과되었을 때 프로듀서가 리드 또는 고객에 대해 생성하는 통화입니다.

프로듀서는 태스크 세부사항 페이지의 [통화 결과] 필드에서 이러한 통화 결과를 캡처할 수 있습니다. 통화 결과 필드 값은 다음과 같습니다.

- **연락 없음.** 리드에게 연락할 수 없습니다.
- **연락 유지.** 리드 또는 컨택트가 오늘 대화를 원하지 않지만 리드는 프로듀서와 계속 연락하기를 원합니다.
- **데드 파일.** 리드가 오늘 대화를 원하지 않고 다시 연락을 받고 싶어하지 않습니다.
- **약속.** 리드 또는 고객이 약속할 준비가 되었습니다.

통화 결과에 따라 워크플로에서 다른 후속 태스크를 생성합니다. 예를 들어, 통화 결과가 [연락 없음]인 경우 워크플로에서는 다음 날 동일한 리드 또는 고객에게 전화를 거는 태스크를 생성합니다. 통화 결과가 [연락 유지]인 경우 워크플로에서는 지금부터 6개월 후 또는 생일 1주일 전 중 더 빠른 일자에 리드 또는 고객에게 전화를 거는 태스크를 생성합니다.

참고: 프로듀서 성공 모델에서는 워크플로 규칙 및 작업을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 Oracle On Demand Financial Services Edition에 대한 구성 문서를 참조하십시오.

프로듀서 성공 모델에서 보험 리드를 고객으로 변환하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 추천을 위해 새 리드 레코드를 생성합니다.
워크플로 규칙에서는 다음 근무일에 리드에게 전화를 거는 태스크를 자동으로 생성합니다.
- 2 활동 리스트 페이지에서 추천 통화의 매일 통화 리스트를 보고 리드에게 전화를 겁니다. [활동 리스트 작업 \(페이지 199\)](#)을 참조하십시오.
- 3 [통화 결과] 필드에서 통화 결과 정보를 기록합니다.
통화 결과에 따라 워크플로에서 후속 태스크를 생성합니다.
- 4 리드와 만날 약속을 예약합니다. 다음 사람들과 약속 스케줄링 (참조 [다른 사람들과 약속 스케줄링](#) 페이지 215)을 참조하십시오.
- 5 적격 리드와 만나고 추가 정보를 수집합니다.
- 6 리드 유형 Picklist에서 [잠재 고객]을 선택하여 리드를 잠재 고객으로 업그레이드합니다. [리드 필드 \(페이지 253\)](#)를 참조하십시오.
- 7 잠재 고객의 요구 사항을 충족할 제품을 제안하고 고객이 관심을 보이는 경우 기회를 생성합니다. [기회 홈페이지 작업 \(페이지 303\)](#)을 참조하십시오.
- 8 마감 인터뷰를 수행하고 제품을 판매합니다.
- 9 고객이 제품을 구입하면 연락처 유형 Picklist에서 [고객]을 선택하여 연락처를 고객으로 업그레이드합니다.
- 10 연락처 세부사항 페이지에서 [통화 빈도] 필드를 연간 1-2회로 설정합니다. 태스크 생성 워크플로에 대한 자세한 내용은 [워크플로 작업 생성: 태스크 생성 \(페이지 1473\)](#)을 참조하십시오.

클레임

[클레임] 페이지를 사용하여 클레임 유형을 생성, 업데이트 및 추적합니다. 클레임은 일반적으로 보험 회사가 관리하는 연락처 또는 비즈니스의 클레임입니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 클레임 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [클레임] 탭이 제외될 수 있습니다.

*클레임*은 보험에 가입된 대상의 사고나 손해를 배상받기 위해 보험 회사에 청구하는 공식적인 서면 요청입니다.

현재 클레임 상태를 비롯한 고객의 클레임 내역을 이해하면 영업 및 서비스 직원이 보험 회사와 고객 간의 관계에 대한 이 중요한 측면을 보다 철저하게 파악할 수 있습니다. 또한 보험 회사에서는 [클레임] 페이지에서 첫 상해 발견과 관련한 중요한 정보를 신속하게 기록하고 담당 직원에게 클레임을 정확하게 지정할 수 있습니다.

클레임 레코드 유형은 자동차 보험, 자산 보험, 일반 책임 보험 등 각종 초기 사고 통지 클레임을 지원합니다. 클레임에는 상위 클레임이 있을 수 있으므로 모든 클레임 구조 및 계층 유형이 지원됩니다. 예를 들어 클레임을 클레임 그룹으로 구성할 수 있습니다.

[클레임 세부사항] 페이지에서 클레임에 대한 프로필 및 세부 정보를 확인하고 캡처할 수 있습니다. 또한 [클레임 세부사항] 페이지에서 클레임의 하위 클레임과 다음을 비롯한 기타 관련 정보를 검토할 수도 있습니다.

■ [관련 당사자 \(페이지 673\)](#)

■ [손해 \(페이지 668\)](#)

■ 활동

활동은 클레임과 관련될 수 있습니다. [클레임 세부사항] 페이지에서 클레임과 관련된 모든 활동을 볼 수 있습니다.

■ 서비스 요청

서비스 요청은 클레임과 관련될 수 있습니다. [클레임 세부사항] 페이지에서 클레임과 관련된 모든 서비스 요청을 볼 수 있습니다.

클레임 홈페이지 작업

[클레임 홈페이지]는 클레임을 관리하는 페이지입니다. 이 페이지에는 여러 섹션이 포함되며 사용자 관련 정보가 표시됩니다.

참고: [클레임 홈페이지] 레이아웃을 사용자정의하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

클레임 생성

[최근 수정된 클레임] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 클레임을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [클레임 필드 \(페이지 662\)](#)를 참조하십시오.

클레임 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 클레임에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

클레임 리스트	필터
전체 클레임	클레임 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 클레임입니다.
최근 수정한 클레임	수정일을 기준으로 정렬된 전체 클레임입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 클레임 섹션 보기

[최근 수정된 클레임] 섹션에는 최근에 수정된 클레임이 수정일을 기준으로 정렬되어 표시됩니다. 전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 보기] 링크를 클릭합니다. 다음 절차에서는 [클레임 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

클레임 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [클레임 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [클레임 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

클레임 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [클레임 홈페이지]에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 [클레임 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

다음에서 클레임 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [클레임 필드 \(페이지 662\)](#)
- [클레임 관리 \(페이지 662\)](#)

클레임 관리

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 절차를 볼 수 있습니다.

- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [상위 클레임 추적 \(페이지 662\)](#)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사의 시스템 관리자는 선택 리스트 옵션, 필드, 레코드 유형 이름 변경 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부 수행할 수 없는 경우도 있을 수 있습니다.

관련 정보

다음에서 클레임 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [클레임 홈페이지 작업 \(페이지 661\)](#)
- [클레임 필드 \(페이지 662\)](#)

상위 클레임 추적

상위 클레임 추적을 허용하려면 하위 클레임 레코드의 [상위 클레임] 필드에 상위 클레임을 추가합니다.

상위 클레임을 추적하려면

- 1 클레임을 선택합니다.
클레임 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [클레임 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [클레임 편집] 페이지에서 [상위 클레임] 필드를 선택하고 클레임을 선택합니다.

클레임 필드

[클레임 편집] 페이지를 사용하여 새 클레임을 추가하거나 기존 클레임의 세부사항을 업데이트합니다. [클레임 편집] 페이지에는 클레임의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [클레임 리스트] 페이지와 [클레임 세부사항] 페이지에서 클레임을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
클레임 프로필	
클레임 번호	클레임 ID입니다.
업종	자동차 보험, 자산 보험, 일반 책임 보험, 산재 보험, 생명 보험 등 보험 비즈니스 라인입니다.

필드	설명
사고 코드	특정 미수주 거래의 코드입니다. 예를 들어 보험 회사에서 자동차 사고에는 100을, 도난에는 200을 할당할 수 있습니다.
사고 유형	사고 코드와 관련된 사고 유형입니다. 자동차 사고, 도난 등이 있습니다.
보고일	보험 가입자가 사고에 대한 클레임을 보고한 날짜입니다.
사고 일시	사고 또는 손실 날짜입니다.
통화	클레임의 통화입니다.
마감일	클레임이 마감된 날짜입니다.
이벤트 번호	이벤트 식별 번호입니다. 보험 회사에서는 보통 중요한 이벤트를 분류합니다. 이벤트 번호로는 1002(허리케인 아이크), 1003(허리케인 앤드류) 등이 있습니다.
상태	클레임 상태(사고 보고, 미결, 검토, 마감)입니다.
클레임 세부 정보	
사고의 종류	화재, 도난, 상해, 태풍, 홍수, 우박 등의 사고 유형입니다.
사고 카테고리	대부분의 보험 회사에서 사고를 분류하는 데 사용하는 사고 카테고리입니다. A. 거주지, B. 기타 구조물, C. 사유지, D. 불가동 손실 등이 있습니다.
사고 위치	주차장, 쇼핑몰 등 사고가 발생한 위치입니다.
사고 금액	고객으로 인해 발생한 사고 금액입니다. 지정된 사고 총액이 책임 보험액을 초과하면 고객이 나머지 금액을 부담해야 할 수 있습니다.
책임 소스	클레임의 책임 대상입니다. 상해를 입은 직원이나 개인, 손상된 직원 또는 개인 자산, 각종 상해, 교통 사고 등이 있습니다.
배상 금액	사고가 발생한 경우 지급해야 하는 금액입니다.
피보험자와의 관계	상해자와 피보험자의 관계입니다. 고용주, 감독관, 동료 등이 있습니다.
상해 장소	상해를 입은 위치입니다.
고용주의 상해 파악일	고용주가 직원의 상해를 확인한 날짜입니다.
고용주의 클레임 파악일	고용주가 직원의 클레임을 확인한 날짜입니다.
상해자 수	사고로 인해 상해를 입은 사람의 수입니다. 직원과 직원이 아닌 사람이 모두 포함될 수 있습니다.

필드	설명
상해를 입은 직원 수	사고로 인해 상해를 입은 직원 수입니다.
상해 부위	손, 다리, 목 등 상해를 입은 신체 부위입니다.
상해 유형	화상, 골절, 염좌, 반복적인 스트레스 등의 상해 유형입니다.
의료 상해 코드	특정 의료 상해 코드(IDC-9, IDC-10)입니다.
근무 능력	직원이 상해를 입은 후에도 근무할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
직원 분류	비서, 관리자 등의 직원 등급입니다.
근무 시간 중 상해	근무 시간에 상해를 입었는지 여부를 나타냅니다.
병원 이름	클레임 당사자의 상해를 치료한 병원의 이름입니다.
사망 시간	상해자가 사망한 시간입니다.
경찰/검시관 보고서 번호	작업자의 산재 보험 클레임과 관련한 경찰 또는 검시관의 보고서 번호입니다.
클레임 통합	
외부 시스템 ID	이 클레임에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 클레임에 대한 외부 정보 소스입니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	이 클레임의 마지막 외부 데이터 업데이트일과 시간을 추적합니다. 외부 소스에서 이 정책의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.
클레임 정책	
보험	이 클레임과 연결된 보험 정책입니다.
보고자	사고를 보고한 지정된 개인입니다. 보험 수혜자, 보험 가입 차량 운전자, 보험사 등이 있습니다.
보고자 연락처 정보	사고를 보고한 개인의 연락처 정보입니다.
조건	우천일 등의 기후 조건 같은 사고가 발생한 날의 조건입니다.
가해자	사고의 책임이 있는 사람입니다. 보험 가입 운전자, 상대 운전자 등이 있습니다.
경찰서/소방서	보고서를 작성한 경찰서 또는 소방서입니다.

필드	설명
보고서 번호	사고와 관련된 보고서 번호입니다.
비고	클레임에 대한 세부 설명입니다.
사고 설명	'트럭과 충돌' 같은 사고 설명입니다.
기업 고객	이 클레임과 연결된 기업 고객입니다.
주소	클레임이 발생한 주소입니다. 이 주소는 Oracle CRM On Demand의 기타 주소와는 다를 수 있으며 연락처 또는 회사 주소나 자산 주소와 관계가 없습니다. 이 주소는 필수 항목이며 이 클레임 레코드에만 관련 및 적용됩니다.
구/군/시	클레임이 발생한 구/군/시입니다. 이 구/군/시는 Oracle CRM On Demand의 기타 구/군/시와는 다를 수 있으며 연락처 또는 회사 구/군/시 레코드나 자산 구/군/시와 관계가 없습니다. 이 구/군/시는 필수 항목이며 이 클레임 레코드에만 관련 및 적용됩니다.
시/도	클레임이 발생한 주(주를 사용하는 미국 등의 관할구)나 지역(지역을 사용하는 캐나다 등의 관할구)입니다. CA(캘리포니아), ON(온타리오) 등이 있습니다.
우편 번호	사고 지역의 우편 번호입니다.

관련 정보

다음에서 클레임 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [클레임 홈페이지 작업 \(페이지 661\)](#)
- [클레임 관리 \(페이지 662\)](#)

보상 범위

[관리] 페이지를 사용하여 모든 유형의 보험 관리를 생성, 업데이트 및 추적합니다. 보장 범위는 일반적으로 연락처에 대한 보험 정책에 포함되는 금전적 한도 및 위험입니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 관리 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [관리] 탭이 제외될 수 있습니다.

보장 범위는 보험 정책에 포함되는 금전적 한도 및 위험입니다. 정책의 보장 범위를 추적하려면 원하는 보장 범위를 정책에 보장 범위로 추가합니다. 보장 범위는 차량 충돌, 신체 상해, 화재 등의 모든 보장 범위 유형을 추적하는 데 사용할 수 있습니다. [보장 범위] 페이지에서는 보장 범위 유형, 개별 한도, 총 한도, 공제 금액 등의 보장 범위 정보를 캡처하여 보장 범위를 확인하고 프로필을 작성할 수 있습니다.

보장 범위 홈페이지 작업

[보장 범위 홈페이지]는 보장 범위 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: [관리 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

보장 범위 레코드 생성

[최근 수정된 보장 범위] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 보장 범위 레코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 보장 범위 필드 (참조 [보장 범위 필드](#) 페이지 667)를 참조하십시오.

보장 범위 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 보장 범위에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

보장 범위 리스트	필터
전체 보장 범위	관리 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 관리입니다.
최근 수정한 보장 범위	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있고 수정일을 기준으로 정렬된 모든 관리입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 보장 범위 보기

[최근 수정된 보장 범위] 섹션에는 최근에 수정한 보장 범위가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보장 범위 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [보장 범위 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [보장 범위 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

관리 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [관리 홈페이지]에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 [관리 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

다음에서 관리 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [보장 범위 필드 \(페이지 667\)](#)
- [보장 범위 관리 \(페이지 666\)](#)

보장 범위 관리

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 절차를 볼 수 있습니다.

- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사의 시스템 관리자는 선택 리스트 옵션, 필드, 레코드 유형 이름 변경 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 온라인 도움말에 설명되어 있는 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

다음에서 관리 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [보장 범위 홈페이지 작업 \(페이지 665\)](#)
- [보상 범위 필드 \(페이지 667\)](#)

보상 범위 필드

[관리 편집] 페이지를 사용하여 관리 레코드를 추가하거나 기존 관리 레코드의 세부사항을 업데이트합니다. [관리 편집] 페이지에는 관리 레코드의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [관리 리스트] 페이지와 [관리 세부사항] 페이지에서 관리 레코드를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
보상 범위 프로필	
보상 범위 이름	관리의 고유한 이름입니다.
보험	이 관리에 연결된 보험입니다.
보상 범위	고객이 자신의 책임을 부담하도록 구매하는 관리 유형입니다. 관리에는 차량 사고, 포괄 배상, 신체 상해, 의료비 등이 있습니다.
보상 범위 상태	보류, 미결, 마감 등의 관리 상태입니다.
통화	보장 범위의 통화입니다.
피보험자 재산	관리 레코드에 연결된 보험 자산입니다.
개인 한도	개별 관리의 한도입니다. 예를 들어 차량 사고 관리에 대해 지급할 수 있는 최대 금액은 10만 달러일 수 있습니다.
총 한도	지급 가능한 총 한도입니다. 예를 들어 피보험자의 차량과 다른 차량 간에 사고가 발생한 경우 차량 사고 관리 하에서 지급 가능한 총 한도를 30만 달러로 제한할 수 있습니다.
보상 범위 상품	이 관리와 연관된 보험 상품입니다.
보상 범위 세부사항	

필드	설명
공제	보험 회사가 보험금을 지급하기 전에 고객이 먼저 지불해야 하는 금액입니다. 공제 금액 이라는 용어는 미국이나 아일랜드 등의 국가에서는 초과액 이라고도 합니다.
시작	관리 적용이 시작되는 날짜입니다.
종료	관리가 종료되는 날짜입니다.
보험 금액	보험에 가입된 금액입니다.
보상 범위 통합	
외부 시스템 ID	보장 범위에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 보험에 대한 외부 정보 소스입니다.
통합 ID	관리 레코드에 대한 외부 정보의 통합 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 정책의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.

관련 정보

다음에서 관리 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [보장 범위 홈페이지 작업 \(페이지 665\)](#)
- [보상 범위 관리 \(페이지 666\)](#)

손해

[손해] 페이지를 사용하여 손해 설명, 손해 금액과 같은 손해 정보를 확인하고 캡처합니다. **손해**는 가치 손실로 인해 발생하는 재산상의 손실입니다. 손해는 보험 클레임에서 정책에 포함된 재산에 대한 손해를 추적하는 데 사용됩니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 손해 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [손해] 탭이 제외될 수 있습니다.

손해 홈페이지 작업

[손해 홈페이지]는 손해를 관리하는 페이지입니다.

참고: [손해 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

손해 레코드 생성

[최근 수정된 손해] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 손해 레코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [손해 필드 \(페이지 670\)](#)를 참조하십시오.

손해 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 손해에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

손해 리스트	필터
전체 손해	손해 레코드 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 손해입니다.
최근 수정한 손해	수정일을 기준으로 정렬된 전체 손해입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 손해 보기

[최근 수정된 손해] 섹션에는 최근에 수정된 손해 레코드가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

손해 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [손해 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 항목에 따라 다른 섹션을 [손해 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [손해 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

손해 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [손해 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [손해 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음에서 손해 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [손해 필드 \(페이지 670\)](#)
- [손해 관리 \(페이지 669\)](#)

손해 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수

있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음에서 손해 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [손해 홈페이지 작업 \(페이지 668\)](#)
- [손해 필드 \(페이지 670\)](#)

손해 필드

[손해 편집] 페이지를 사용하여 손해 레코드를 추가하거나 기존 손해 레코드의 세부사항을 업데이트합니다. [손해 편집] 페이지에는 손해 레코드의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [손해 리스트] 페이지와 [손해 세부사항] 페이지에서 손해 레코드를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
손해 프로필	
클레임	손해 레코드에 연결된 클레임입니다.
보험 자산	손해 레코드에 연결된 피보험 자산입니다.
손해 이름	손해의 고유한 이름입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
손해 자산 설명	BMW 차량 등 손해를 입은 자산의 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
손해 설명	오른쪽 전조등 손상과 같은 손해의 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
통화	손해에 대한 통화입니다.
자산 번호	자산 1, 자산 2 등과 같은 자산의 번호입니다. 예를 들어 보험 정책에 차량 3대가 포함되는 경우에는 1 - Toyota Corolla, 2 - Mazda Miata, 3 - Hyundai Pony와 같이 각 차량에 번호를 지정할 수 있습니다.
손해 자산 유형	오토바이, 캠핑카, 전용 비행기, 주택 등의 자산 유형입니다.
예상 금액	피보험 자산의 추정 손해액입니다.
손해 통합	

필드	설명
외부 시스템 ID	손해 레코드에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 보험에 대한 외부 정보 소스입니다.
통합 ID	손해 레코드에 대한 외부 정보의 통합 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	외부 소스에서 이 정책의 데이터를 마지막으로 업데이트한 날짜 및 시간입니다.

관련 항목

다음에서 손해 정보 관련 항목을 참조하십시오.

- [손해 홈페이지 작업 \(페이지 668\)](#)
- [손해 관리 \(페이지 669\)](#)

보험 자산

[보험 자산] 페이지를 사용하여 보험 자산 계좌를 생성, 업데이트 및 추적합니다. 보험 자산 레코드를 사용하면 컨택트를 그룹화하고 컨택트 관련 정보를 보험 자산에 연결된 컨택트로부터 집계할 수 있습니다.

*보험 자산*은 컨택트 또는 비즈니스 소유자가 법적인 권리를 가지고 있는 유형 자산입니다. 소유자는 도난, 화재 및 기타 위험으로부터 물리적 자산의 손실을 방지하기 위해 보험 증권을 구입합니다. 이 용어(보험 자산)는 클레임에서도 사용됩니다. 소유자는 사고로 인해 피해를 받는 보험 자산을 지정할 수 있습니다. 보험 자산 레코드를 사용하여 차량, 보트, 보석, 주택 등 각종 보험 자산을 추적할 수 있습니다.

[보험 자산] 페이지를 사용하여 제조사, 모델, 건축 연도, 면허 번호 등의 정보를 캡처하여 보험 자산을 식별하고 프로필을 작성할 수 있습니다. [보험 자산] 페이지를 사용하여 기타 관련 정보를 검토할 수도 있습니다. 자세한 내용은 보장 범위 (참조 [보상 범위](#) 페이지 665) 및 [손해 \(페이지 668\)](#)를 참조하십시오.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 보험 자산 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [보험 자산] 탭이 제외될 수 있습니다.

보험 자산 홈페이지 작업

[보험 자산 홈페이지]는 보험 자산 레코드를 관리하는 페이지입니다.

참고: [보험 자산 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

보험 자산 레코드 생성

[최근 수정된 보험 자산] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 보험 자산 레코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [보험 자산 필드 \(페이지 672\)](#)를 참조하십시오.

보험 자산 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 보험 자산에 사용할 수 있는 표준 리스트에 대해 설명합니다.

보험 자산 리스트	필터
전체 보험 자산	사용자가 볼 수 있는 모든 보험 자산
최근 수정된 보험 자산	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 수정 날짜를 기준으로 정렬되어 있는 전체 보험 자산

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 보험 자산 섹션 보기

[최근 수정된 보험 자산] 섹션에는 최근에 수정한 보험 자산이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보험 자산 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [보험 자산 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [보험 자산 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [보험 자산 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

보험 자산 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [보험 자산 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [보험 자산 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

보험 자산 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

보험 자산 필드

[보험 자산 편집] 페이지에서는 보험 자산 레코드를 추가하거나 기존 보험 자산의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [보험 자산 편집] 페이지에는 보험 자산의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [보험 자산 리스트] 페이지와 [보험 자산 세부사항] 페이지에서 보험 자산을 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
자산 프로필	
보험	보험 자산과 연결된 증권입니다.
순서	보험 자산의 순서 번호입니다. 예를 들어, 보험 증권이 있는 차량이 3대이고 순서 번호 1은 Toyota Corolla, 2는 Mazda Miata, 3은 Hyundai 차일 수 있습니다.
유형	모터사이클, 모터 홈, 개인 승용차, 패밀리 홈 등 보험 자산의 유형입니다.
설명	보험 자산의 세부적인 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
금액	보험 자산에 대한 보험 금액입니다.
통화	보험 자산의 통화입니다.
자산 통합	
외부 ID	클레임에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	보험 자산에 대한 외부 정보의 소스입니다(예: 애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등).
통합 ID	외부 시스템의 통합 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.

관련 당사자

[관련 당사자] 페이지를 사용하여 모든 유형의 관련 당사자를 생성, 업데이트 및 추적합니다. 관련 당사자는 연락처 및 클레임 간의 관계를 추적합니다.

참고: 탭을 표시할 수 있는 권한은 회사 관리자에게 있습니다. 만약 사용자의 직무 책임에 관련 당사자 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [관련 당사자] 탭이 제외될 수 있습니다.

*관련 당사자*는 일반적으로 보험 클레임과 관련된 연락처입니다. 각 연락처는 클레임에서 특정 역할이 있을 수 있습니다. [관련 당사자] 탭을 사용하여 연락처와 클레임의 관계를 추적할 수 있습니다. 클레임에서 연락처의 역할의 예로는 청구인, 피보험 운전자, 변호사 등이 있습니다. [관련 당사자] 페이지를 사용하여 관련 당사자를 식별하고 프로필을 작성할 수 있습니다.

관련 당사자 홈페이지 작업

[관련 당사자 홈페이지]는 관련 당사자를 관리하는 페이지입니다.

참고: [관련 당사자 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

관련 당사자 레코드 생성

[최근 수정된 관련 당사자] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 관련 당사자 레코드를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [관련 당사자 필드 \(페이지 675\)](#)를 참조하십시오.

관련 당사자 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 표준 리스트를 설명합니다.

관련 당사자 리스트	필터
전체 관련 당사자	관련 당사자 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 관련 당사자
최근 수정된 관련 당사자	[담당자] 필드에 사용자의 이름이 수정 날짜를 기준으로 정렬되어 있는 전체 관련 당사자

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 관련 당사자 보기

[최근 수정된 관련 당사자] 섹션에는 최근에 수정된 관련 당사자가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

관련 당사자 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [관련 당사자 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [관련 당사자 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [관련 당사자 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법을 설명합니다.

관련 당사자 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [관련 당사자 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [관련 당사자 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 당사자 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 당사자 필드

[관련 당사자 편집] 페이지에서는 관련 당사자를 추가하거나 기존 관련 당사자의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [관련 당사자 편집] 페이지에는 관련 당사자의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [관련 당사자 리스트] 페이지와 [관련 당사자 세부사항] 페이지에서 관련 당사자를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 [관련 당사자] 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
관련 당사자 프로필	
클레임	이 관련 당사자에 연결된 클레임입니다.
컨택트	클레임 이름의 컨택트 이름입니다.
관련 당사자 이름	관련 당사자의 고유 이름입니다.
역할	클레임에서 컨택트의 역할입니다. 적대적 청구인, 청구인, 목격자, 변호사, 피보험 배우자 등이 있습니다.
통화	관련 당사자의 통화입니다.
사고 시 역할	사고에서 관련 당사자의 역할입니다. 운전자, 승객, 보행자 등이 있습니다.
위치	사고가 발생했을 때 청구인이 있었던 위치입니다. 관계 있는 차량, 관계없는 차량, 보행자 등이 있습니다.
관련 당사자 세부사항	
상해 요약	관련 당사자의 상해 요약입니다. 이 필드는 250자로 제한됩니다.
상해 설명	관련 당사자의 상해에 대한 세부적인 설명입니다. 이 필드는 16,350자로 제한됩니다.
관련 당사자 통합	

필드	설명
외부 시스템 ID	관련 당사자에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	관련 당사자에 대한 외부 정보의 소스입니다(예: 애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등).
통합 ID	관련 당사자에 대한 외부 정보의 통합 ID를 추적합니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	이 관련 당사자의 데이터가 외부 소스에서 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

보험

[보험] 페이지를 사용하여 모든 유형의 보험 정책을 생성, 업데이트 및 추적합니다. 보험은 보통 보험 회사에서 관리하는 연락처나 비즈니스의 정책이지만, 다른 보험 회사의 정책을 포함해 연락처 또는 비즈니스의 모든 정책을 추적할 수도 있습니다.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 보험 정보 추적이 없을 경우에는 설정에서 [보험] 탭이 제외될 수 있습니다.

보험은 보험 회사와 보험 계약자 간의 서면 계약으로, 보험 회사는 보험 적용 가능한 사건이 발생하면 보험 혜택을 제공하게 되며 보험 계약자는 추가 보험료 지불에 동의합니다. 보험에서는 보험 회사가 연락처와 비즈니스 관계를 모두 관리하기 위한 구조를 제공합니다.

보험 레코드 유형을 사용하면 보험 회사가 높은 수준의 보험 정보에 접근할 수 있어 보험 중심 관계에서 클라이언트 및 세대 중심 관계로 전환할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 내의 유형, 상태, 효력 발생일과 같은 보험 정보를 사용하면 활동, 클레임, 일정 등의 고객-세대 중심 관계를 적용할 수 있습니다. 보험 레코드 유형을 사용하여 자동차, 재산, 일반 책임, 기타 보험 등 각종 보험을 추적할 수 있습니다. 보험에는 상위 보험이 있을 수 있으므로 각종 보험 구조 및 계층이 지원됩니다. 이러한 보험 계층은 보험을 보험 그룹으로 그룹핑하는 기능을 지원하여 필요한 보험 구조를 사용할 수 있는 유연성을 제공합니다.

보험에 대한 프로필 및 관련 정보

[보험] 페이지에서 보험에 대한 프로필 및 세부 정보를 확인하고 캡처할 수 있습니다. 또한 [보험] 페이지에서 보험의 하위 보험과 다음을 비롯한 기타 관련 정보를 검토할 수도 있습니다.

- [보험 계약자 \(페이지 680\)](#)
- [클레임 \(페이지 660\)](#)
- [보험 자산 \(페이지 671\)](#)
- [보상 범위 \(페이지 665\)](#)
- **활동.** 활동은 보험과 관련될 수 있습니다. [보험 홈페이지]에서 보험과 관련된 활동을 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [보험 홈페이지 작업 \(페이지 676\)](#)을 참조하십시오.
- **서비스 요청.** 서비스 요청은 보험과 관련될 수 있습니다. [보험 홈페이지]에 보험과 관련된 서비스 요청을 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [서비스 요청 \(페이지 384\)](#)을 참조하십시오.

보험 홈페이지 작업

[보험 홈페이지]는 보험을 관리하는 페이지입니다.

참고: 회사 관리자는 [보험 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

보험 생성

[최근 수정된 보험] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 보험을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [보험 필드 \(페이지 678\)](#)를 참조하십시오.

보험 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 보험에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

보험 리스트	필터
전체 보험	레코드 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 보험입니다.
최근 수정한 보험	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있고 수정일을 기준으로 정렬된 모든 보험입니다.
내 보험	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 보험입니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 보험 보기

[최근 수정된 보험] 섹션에는 최근에 수정된 보험이 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보험 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [보험 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [보험 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [보험 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

보험 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [보험 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [보험 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

보험 관리

보험을 관리하려면 [상위 보험 추적 \(페이지 678\)](#) 태스크를 수행합니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [첨부파일 관련 작업 \(페이지 159\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

상위 보험 추적

보험의 상위 보험을 추적할 수 있도록 하려면 상위 보험을 하위 보험의 [상위 보험] 필드에 추가합니다.

상위 보험을 추적하려면

- 1 보험을 선택합니다.
보험 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 [보험 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 3 [보험 편집] 페이지에서 [상위 보험] 필드를 선택하고 보험을 선택합니다.

보험 필드

[보험 편집] 페이지에서는 보험을 추가하거나 기존 보험의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [보험 편집] 페이지에는 보험의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

[보험 리스트] 페이지와 [보험 세부사항] 페이지에서 보험 레코드를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

팁: 보험 레코드 내에서 상위 보험을 선택하여, 보험이 다른 보험의 하위로 나타나는 보험 계층을 표시할 수 있습니다. 상위 보험 추적에 대한 자세한 내용은 [상위 보험 추적 \(페이지 678\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 보험 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
보험 프로필	
보험 번호	주로 보험 시스템에서 생성되는 보험 번호입니다.
보험 유형	자동차, 자산, 일반 책임, 작업자 보상, 생명 등 보험의 유형입니다.
상태	신규 비즈니스, 시행 중, 보류 중, 종결, 갱신, 견적 등의 보험 상태입니다.
하위 상태	제출, 브로커 검토, 취소, 만료 등의 보험 하위 상태입니다.
통화	보험의 통화입니다.
효력 발생일	보험의 효력이 발생하는 날짜입니다.
만료일	보험이 만료되는 날짜입니다.

필드	설명
취소일	보험이 취소된 날짜입니다.
요율 상태	특정 지역의 보험에 적용될 수 있는 보험 요율입니다
보험 요율	이 보험에 적용되는 보험 요율입니다. 보험 회사마다 보험 요율 체계가 다를 수 있습니다 (예: 01, 02, 03 등)
담당자	보험 레코드의 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근 , 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
보험 통합	
외부 시스템 ID	보험에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등 보험에 대한 외부 정보 소스입니다.
통합 ID	보험에 대한 외부 정보의 통합 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	이 보험의 데이터가 외부 소스에서 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.
보험 상담원	
담당 보험사	보험을 최초 설정한 담당 에이전시입니다.
담당 상담원	이 보험을 처리하는 담당 상담원입니다.
추천 경로	인터넷, DM, 잡지 광고, 컨택트 추천 등의 추천 경로입니다.
보험 대리인 코드	이 보험을 보험자에게 연결해 준 프로듀서의 코드입니다.
보험 계약 금액	사망 또는 만기 시 지불하도록 보험 정책에 명시된 금액입니다.
총 보험료	이 보험의 총 보험료입니다.
청구 상태	청구, 경과, 지불 등 보험금 청구 상태입니다.

필드	설명
송장 만기일	보험 송장이 만기되는 날짜입니다.
기간	1년, 2년 등 보험의 기간입니다.
보험료 지불 방법	현금, 차변 기입, 수표, 전자이체 등 고객이 보험료를 지불하는 데 사용하는 방법입니다.

보험 계약자

[보험 계약자] 페이지를 사용하여 보험 계약자 유형을 생성, 업데이트 및 추적합니다. *보험 계약자*는 일반적으로 보험 회사가 관리하는 보험을 담당하는 연락처입니다.

보험 계약자 레코드는 연락처와 보험 간의 관계를 추적하는 데 사용됩니다. 레코드에는 연락처가 보험에 포함할 수 있는 모든 유형의 역할이 캡처됩니다. 역할의 예로는 피보험인, 주 운전자, 수혜인 등이 있습니다. 필요에 따라 다른 역할을 생성할 수 있습니다. 필드 및 필드 값 설정에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

참고: 사용자가 사용할 수 있는 탭은 회사 시스템 관리자가 결정합니다. 만약 사용자의 직무 책임에 보험 계약자 정보 추적 권한이 없을 경우에는 탭 설정에서 [보험 계약자] 탭이 제외될 수 있습니다.

보험 계약자 홈페이지 작업

[보험 계약자 홈페이지]는 보험 계약자를 관리하는 페이지입니다.

참고: [보험 계약자 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

보험 계약자 생성

[최근 수정된 보험 계약자] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 보험 계약자를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [보험 계약자 필드 \(페이지 681\)](#)를 참조하십시오.

보험 계약자 리스트 작업

Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 보험 계약자에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

보험 계약자 리스트	필터
전체 보험 계약자	보험 계약자의 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 모든 보험 계약자
최근 수정된 보험 계약자	수정일을 기준으로 정렬된 전체 보험 계약자

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 제정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 보험 계약자 보기

[최근 수정된 보험 계약자] 섹션에는 최근에 수정된 보험 계약자가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

보험 계약자 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 포함된 경우에는 회사 관리자가 [보험 계약자 홈페이지]에 표시할 수 있게 설정한 섹션에 따라 다른 섹션을 [보험 계약자 홈페이지]에 추가할 수 있습니다.

다음 절차에서는 [보험 계약자 홈페이지]에 섹션을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

보험 계약자 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [보험 계약자 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [보험 계약자 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [보험 계약자 관리 \(페이지 681\)](#)
- [보험 계약자 필드 \(페이지 681\)](#)

보험 계약자 관리

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- [선택한 레코드에 레코드 연결 \(참조 \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) 페이지 115\)](#)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [보험 계약자 홈페이지 작업 \(페이지 680\)](#)
- [보험 계약자 필드 \(페이지 681\)](#)

보험 계약자 필드

[보험 계약자 편집] 페이지에서는 보험 계약자를 추가하거나 기존 보험 계약자의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [보험 계약자 편집] 페이지에는 보험의 전체 필드 집합이 표시됩니다.

팁: [보험 계약자 리스트] 페이지와 [보험 계약자 세부사항] 페이지에서 보험 계약자 정보를 편집할 수도 있습니다. 레코드 갱신에 대한 자세한 내용은 [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
보험 계약자 프로필	
보험	보험 계약자와 연결된 증권입니다.
컨택트 보유자	보험의 컨택트 이름입니다.
보험 계약자 이름	보험 계약자의 고유 이름입니다.
역할	이 보험에서 컨택트의 역할입니다. 피보험자, 주 운전자, 수혜자 등의 역할이 있습니다.
통화	보험 계약자의 통화입니다.
보험 유형	1차, 2차 등 보험에서 각 컨택트의 피보험 유형입니다.
비율	보험에 대해 소유자가 가지고 있는 권리의 비율입니다. 예를 들어, 생명 보험의 경우 고객은 이 비율에 따라 보험금을 받을 수 있습니다.
보험 계약자 통합	
외부 시스템 ID	보험 계약자에 대한 외부 정보의 외부 소스 ID를 추적합니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 소스	보험 계약자에 대한 외부 정보의 소스입니다(예: 애플리케이션 이름, 데이터베이스 이름, 통합 이름 등). 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
통합 ID	보험 계약자에 대한 외부 정보의 통합 ID입니다. 이 필드에는 최대 50자까지 입력할 수 있습니다.
외부 마지막 업데이트 날짜	이 보험 계약자의 데이터가 외부 소스에서 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [보험 계약자 홈페이지 작업 \(페이지 680\)](#)

중개인 프로필

[중개인 프로필] 탭은 보험 제품을 판매하거나 서비스를 제공하는 보험 중개인을 나타냅니다. 매년 채널 관리자는 대개 각 중개인을 만나고 해당 연도의 새 중개인 프로필을 생성합니다. 브로커 프로필은 특정 연도의 중개인에 대한 인구 정보를 캡처합니다.

Oracle CRM On Demand의 [중개인 프로필] 페이지에서는 중개인 이름, 주소, 전화 번호, 팩스 번호, 웹 사이트, 매출, 비즈니스 설명 등의 파트너에 대한 인구 정보를 캡처할 수 있습니다. 중개인 프로필은 파트너의 하위입니다. 파트너에 대한 자세한 내용은 [파트너 \(페이지 407\)](#)를 참조하십시오.

중개인 프로필 홈페이지 작업

[중개인 프로필 홈페이지]는 중개인 프로필을 관리하는 페이지입니다.

참고: [중개인 프로필 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

중개인 프로필 생성

[최근 수정된 중개인 프로필] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하여 중개인 프로필을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [중개인 프로필 필드 \(페이지 684\)](#)를 참조하십시오.

중개인 프로필 리스트 작업

[중개인 프로필 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 중개인 프로필에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

중개인 프로필 리스트	설명
전체 중개인 프로필	리스트 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 레코드를 표시합니다. 중개인 프로필을 필터링하지 않습니다.
최근 수정한 중개인 프로필	전체 중개인 프로필을 필터링하여 수정일별로 정렬합니다.
모든 전국 중개인 프로필	하위 채널이 전국으로 설정된 모든 중개인 프로필을 필터링합니다.
내 중개인 프로필	[담당자] 필드의 사용자 이름으로 중개인 프로필을 필터링합니다.

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의 \(참조 Creating and Refining Lists 페이지 128\)](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정한 내 중개인 프로필 섹션 보기

[최근 수정한 내 중개인 프로필] 섹션에는 최근에 수정한 사용자 담당 중개인 프로필 요청이 표시됩니다. 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

중개인 프로필 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [중개인 프로필 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 중개인 프로필 리스트
- 최근 수정한 내 중개인 프로필
- 내 중개인 프로필
- 모든 전국 중개인 프로필.

[중개인 프로필 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [중개인 프로필 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [중개인 프로필 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지의 섹션을 구성한 다음 그런 다음 [저장]을 클릭합니다.

중개인 프로필 관리

모든 레코드에 공통으로 적용되는 기타 절차는 [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)을 참조하십시오.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

중개인 프로필 필드

[중개인 프로필 편집] 페이지에서는 중개인 프로필을 추가하거나 기존 중개인 프로필의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [중개인 프로필 편집] 페이지에는 중개인 프로필의 전체 필드가 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 보이는 정보는 이 표에 설명되어 있는 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
인구 정보	
중개인 프로필 이름	중개인 프로필의 이름입니다. 레코드가 중복되지 않도록 하려면 회사에서 설정한 약자, 대문자 사용 등에 관한 명명 규칙을 따르십시오.
파트너	이 프로필을 가진 중개인의 이름입니다.
하위 채널	중개인 보장 범위에 대한 설명입니다. 옵션에는 [글로벌], [로컬], [전국], [지역] 및 [도매업체]가 포함됩니다.
세그먼트화	중개인 세그먼트화에 대한 설명입니다. 옵션에는 [상업 광고], [증가] 및 [소매]가 포함됩니다.
중개인 프로필 연도	중개인 프로필이 유효한 기간의 연도입니다.
전화 번호	중개인의 전화 번호입니다.

필드	설명
팩스 번호	중개인의 팩스 번호입니다.
웹 사이트	중개인의 URL 주소입니다.
국가	중개인의 기반이 되는 국가입니다.
주소 1	중개인 위치의 주소입니다.
주소 2	중개인 위치의 주소입니다.
구/군/시	중개인의 기반이 되는 구/군/시입니다.
시/도	중개인이 위치한 주(주를 사용하는 미국 등의 관할구)나 지역(지역을 사용하는 캐나다 등의 관할구)입니다. CA(캘리포니아), ON(온타리오) 등이 있습니다.
우편 번호	중개인 위치의 우편 번호입니다.
기타	
회사 개요	중개인에 대한 개요입니다.
회사의 기존 및 미래 성장	중개인 내역 및 미래 성장에 대한 설명입니다.
지역/지역 구조	중개인 지역 및 지역 구조에 대한 설명입니다.

12 자동차

Oracle CRM On Demand에서는 자동차 정보를 제공하는 다음과 같은 레코드 유형을 제공합니다.

- **차량.** 이러한 페이지를 사용하여 차량의 판매 내역 및 서비스 내역을 추적합니다.
- **딜러.** 이러한 페이지를 사용하여 딜러 정보를 관리합니다.

참고: 이러한 레코드 유형은 Oracle CRM On Demand Automotive Edition에서만 사용할 수 있습니다.

딜러

[딜러] 홈페이지를 사용하여 딜러 레코드를 생성, 업데이트 및 추적합니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 의해 교육 이벤트 추적 권한이 없을 경우에는 정에서 [딜러] 탭이 제외될 수 있습니다.

딜러 홈페이지 작업

[딜러 홈페이지]는 딜러를 관리하는 곳입니다.

참고: [딜러 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

딜러 생성

[최근 확인한 내 딜러] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 딜러를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [딜러 필드 \(페이지 689\)](#)를 참조하십시오.

딜러 리스트 작업

[딜러 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 딜러에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

딜러 리스트	필터
전체 딜러	딜러 담당자에 관계없이 사용자가 볼 수 있는 전체 딜러입니다.
내 딜러	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 딜러입니다.
최근 수정한 딜러	[담당자] 필드에 사용자 이름이 있는 전체 딜러입니다(수정 일별로 정렬됨).

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

새 리스트를 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 딜러 보기

[최근 수정한 내 딜러] 섹션에는 가장 최근에 수정한 딜러가 표시됩니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

딜러 관련 기회 보기

[딜러 관련 기회] 섹션에는 사용자에게 할당된 최상위 기회가 표시됩니다.

딜러 관련 기회 리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

딜러 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 포함된 경우 [딜러 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성한 딜러
- 최근 수정한 딜러
- 최근 생성된 딜러
- 최근 수정된 딜러
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 시스템 관리자가 [딜러 홈페이지]에 보고서 섹션을 표시할 수 있음)

딜러 홈페이지에 섹션을 추가하려면

- 1 [딜러 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [딜러 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 섹션을 추가 또는 제거하고 페이지에 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

딜러 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 딜러 필드 (페이지 689)
- 딜러 관리 (페이지 688)

딜러 관리

딜러를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 레코드 생성 (페이지 51)
- 레코드 세부사항 갱신 (페이지 113)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 레코드 소유권 이전 (페이지 143)
- 노트 추가 (페이지 155)
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 일정 및 활동 관리 (페이지 193)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

관련 정보

딜러 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 딜러 (페이지 687)
- 딜러 필드 (페이지 689)
- 딜러 홈페이지 작업 (페이지 687)
- 분석 (페이지 759)

딜러 필드

[딜러 편집] 페이지에서는 딜러를 추가하거나 기존 딜러의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [딜러 편집] 페이지에는 딜러에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 선택 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 딜러 정보	
이름	자동차 딜러의 이름입니다. 100자로 제한됩니다.
전화 번호	딜러의 전화 번호입니다.
딜러 유형	딜러 유형(예: 트럭 딜러)입니다. 20자로 제한됩니다.
사이트	딜러의 웹사이트입니다. 50자로 제한됩니다.
전자메일	딜러의 연락처 전자메일 주소입니다. 50자로 제한됩니다.
참고: 다음 청구 및 배송 주소 필드는 기본적으로 사용할 수 없습니다. 회사 관리자가 추가 섹션의 일부로 [딜러 세부사항] 페이지에서 설정해야 합니다. [세부사항] 페이지 설정에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)을 참조하십시오.	
청구 주소 1, 2, 3	딜러의 청구 주소입니다. 참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 청구 주소는 읽기 전용이며 주소 필드는 공유 주소의 요구 사항에 맞게 변경됩니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 주소 를 참조하십시오.
청구 구/군/시	없음.

필드	설명
청구 국가	딜러의 청구 주소에 지정된 국가입니다. 유효한 기본값은 전 세계 모든 국가의 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 <i>USA</i> 입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 사서함/분류 코드	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 시/도	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 주(미국)	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다.
청구 우편 번호	없음.
배송 주소 1, 2, 3	딜러의 배송 주소입니다. 국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551)를 참조하십시오. 참고: 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 배송 주소는 읽기 전용이며 주소 필드는 공유 주소의 요구 사항에 맞게 변경됩니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 주소를 참조하십시오.
배송 구/군/시	없음.
배송 국가	유효한 기본값은 전 세계 모든 국가의 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 <i>USA</i> 입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
배송 사서함/분류 코드	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
배송 시/도	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
배송 주(미국)	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다.
배송 우편 번호	없음.

필드	설명
추가 정보	
상태	딜러의 상태입니다(예: 활성화).
상위 딜러	현재 딜러 레코드의 상위 딜러입니다.
통화	유효 통화입니다.
등급	다른 딜러에 대한 딜러의 등급으로 보통 판매 또는 서비스 용도로 사용됩니다. 22자로 제한됩니다.
담당자	딜러 레코드 담당자입니다. 일반적으로 레코드 담당자는 레코드를 업데이트하거나, 레코드를 다른 담당자에게 전송하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 하지만 회사 관리자가 접근 수준을 조정하여 사용자의 접근을 제한하거나 확장할 수 있습니다. [담당자] 필드의 값에 따라 사용자 또는 관리자가 [분석] 페이지에서 실행하는 보고서에 포함될 레코드가 결정됩니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부 사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
URL	딜러의 웹사이트 주소입니다. 100자로 제한됩니다.
상위 사이트	상위 딜러의 웹사이트입니다. 50자로 제한됩니다.
단계	딜러의 적용 및 계약 프로세스 절차입니다. 기본값에는 활성화, 적용 보류, 후보 및 계약 보류가 있습니다.

사용자정의 필드

참고: 일반적으로 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 있는 회사 시스템 관리자가 사용자정의 필드를 생성합니다.

딜러 레코드는 고객사 레코드의 사용자정의 필드를 상속하기 때문에, 고객사 레코드에서 생성한 모든 사용자정의 필드는 딜러 레코드의 사용자정의 필드와 동일하게 표시됩니다. 하지만 딜러 레코드에서 생성한 사용자정의 필드는 자동으로 딜러 레코드에 나타나지 않습니다.

[고객사] 뷰와 [딜러] 뷰에 동일한 사용자정의 필드가 표시되도록 하려면 회사의 시스템 관리자가 고객사 레코드에 사용자정의 필드를 생성하여 이 필드를 [고객사] 뷰 및 [딜러] 뷰 모두에 표시하면 됩니다.

[고객사] 뷰와 [딜러] 뷰에 동일한 사용자정의 필드를 표시하지 않으려면, 회사의 시스템 관리자가 고객사에 대해 고객사 특정 사용자정의 필드를 생성하여 [고객사] 뷰에만 표시하면 됩니다.

사용자정의 필드에 대한 자세한 내용은 사용자정의 필드 정보 (참조 [About Custom Fields](#) 페이지 1160)를 참조하십시오.

관련 정보

다음에서 딜러 관련 항목을 참조하십시오.

■ [딜러 \(페이지 687\)](#)

- 딜러 홈페이지 작업 (페이지 687)
- 딜러 관리 (페이지 688)

차량

[차량] 페이지를 사용하여 차량을 생성, 업데이트 및 추적합니다.

참고: 표시할 탭은 회사 관리자가 결정합니다. 사용자의 직무 권한에 차량 정보 추적 권한이 없을 경우에는 설정에서 [차량] 탭이 제외될 수 있습니다.

차량 홈페이지 작업

[차량 홈페이지]는 차량을 관리하는 페이지입니다.

참고: [차량 홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정하는 작업은 관리자가 수행할 수 있습니다. 만약 사용자 역할에 [홈페이지 개인화] 권한이 있는 경우 페이지에 섹션을 추가하거나 페이지에서 섹션을 제거할 수 있습니다.

차량 생성

[최근 확인한 내 차량] 섹션에서 [신규] 단추를 클릭하면 차량을 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 생성 \(페이지 51\)](#) 및 [차량 필드 \(페이지 698\)](#)를 참조하십시오.

차량 리스트 작업

[차량 리스트] 섹션에는 많은 리스트가 표시됩니다. Oracle CRM On Demand에는 표준 리스트가 포함되어 있습니다. 모든 표준 리스트가 공용입니다. 사용자와 해당 관리자는 각기 다른 기준에 따라 추가 리스트를 생성할 수 있습니다.

다음 표에서는 차량에 대한 표준 리스트를 설명합니다.

차량 리스트	필터
전체 차량	차량 등록 번호(VIN)별로 정렬된 전체 차량
최근에 수정된 모든 차량	수정일을 기준으로 정렬된 전체 차량

리스트를 보려면 리스트 이름을 클릭합니다.

리스트를 새로 생성하려면 [신규]를 클릭합니다. 리스트 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 생성 및 재정의](#)를 참조하십시오.

모든 사용 가능한 리스트를 검토하려면 새 리스트를 생성하거나 기존 리스트를 표시, 편집 또는 삭제하고 [리스트 관리]를 클릭합니다. [리스트 관리] 페이지에는 Oracle CRM On Demand와 함께 제공되는 표준 리스트도 포함되어 있습니다. 이러한 리스트는 보기 전용이므로 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

최근 수정된 차량 보기

[최근 수정한 내 차량] 섹션에는 가장 최근에 수정한 차량이 표시됩니다.

차량 관련 서비스 요청 보기

[차량 관련 서비스 요청] 섹션에는 다음 정보가 표시됩니다.

- **서비스 번호.** 사용자에게 할당된 서비스 요청입니다. SR 번호를 클릭하여 서비스 요청을 검토합니다.
- **제목.** 서비스 요청의 제목입니다.
- **자산.** 서비스 요청에 해당하는 자산입니다.
- **전체 리스트 표시.** 차량 관련 서비스 요청의 리스트를 확장합니다.

리스트를 확장하려면 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

차량 홈페이지에 섹션 추가

사용자 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 있는 경우 [차량 홈페이지]에 다음 섹션의 일부 또는 모두를 추가할 수 있습니다.

- 최근 생성된 차량
- 최근 수정된 차량
- 최근 생성된 차량
- 최근 수정된 차량
- 하나 이상의 보고서 섹션(회사 관리자가 [차량 홈페이지]에 표시할 수 있는 보고서 섹션을 지정할 수 있음)

[차량 홈페이지]에 섹션을 추가하려면 다음 태스크를 완료합니다.

[차량 홈페이지]에 섹션을 추가하려면

- 1 [차량 홈페이지]에서 [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
- 2 [차량 홈페이지 레이아웃] 페이지에서 화살표를 클릭하여 페이지에서 섹션을 추가 또는 제거하고 섹션을 구성합니다.
- 3 [저장]을 클릭합니다.

관련 정보

다음에서 차량 관련 항목을 참조하십시오.

- [차량 필드 \(페이지 698\)](#)
- [차량 관리 \(페이지 693\)](#)

차량 관리

다음 항목에서는 Oracle CRM On Demand에서 차량을 관리할 때 회사 관리자가 수행할 수 있는 선택적 구성을 설명합니다.

- [차량 제품 유형을 사용하도록 설정 \(페이지 695\)](#)
- 서비스 요청에서 차량 연결을 사용하도록 설정 (참조 [서비스 요청에서 차량 연결 활성화](#) 페이지 694)

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 절차를 볼 수 있습니다.

- [차량 소유권 갱신 \(페이지 696\)](#)
- [차량 서비스 요청 추적 \(페이지 695\)](#)
- [차량 판매 내역 추적 \(페이지 696\)](#)
- [차량 서비스 내역 추적 \(페이지 697\)](#)
- [차량 금융 정보 추적 \(페이지 698\)](#)

참고: 이 기능은 표준 애플리케이션에 포함되지 않으므로 현재 사용 중인 버전의 Oracle CRM On Demand에서 이 기능을 사용하지 못할 수도 있습니다.

여러 레코드 유형에 공통적으로 적용되는 단계별 절차는 다음을 참조하십시오.

- [레코드 생성 \(페이지 51\)](#)
- [레코드 세부사항 갱신 \(페이지 113\)](#)
- 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)
- [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)
- [레코드 작업 \(페이지 46\)](#)
- [노트 추가 \(페이지 155\)](#)
- [레코드 소유권 이전 \(페이지 143\)](#)
- [자산 추적 \(페이지 271\)](#)(고객사에 차량 연결 포함)
- [레코드에 파일 및 URL 첨부 \(페이지 161\)](#)

- 레코드 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)
- 레코드 삭제/복원 (페이지 170)
- 자산 추적 (페이지 271)(고객사에 차량 연결 포함)
- 레코드 유형 이름 변경 (페이지 1289)

참고: 회사 관리자는 필드, 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보는 온라인 도움말에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

또한 접근 수준에 따라 앞의 리스트에 설명되어 있는 절차 중 일부를 수행할 수 없는 경우도 있습니다.

팁: 표준 애플리케이션에서는 Oracle CRM On Demand의 포트폴리오 고객사 리스트에 차량이 포함됩니다. 그러나 관리자가 회사 프로필에서 [포트폴리오 고객사에서 차량/자산 레코드 제외] 확인란을 선택하는 경우 포트폴리오 고객사 리스트에 차량이 포함되지 않습니다.

관련 정보

다음에서 차량 관련 항목을 참조하십시오.

- 차량 (페이지 692)
- 차량 필드 (페이지 698)
- 차량 홈페이지 작업 (페이지 692)
- 분석 (페이지 759)

서비스 요청에서 차량 연결 활성화

기본 서비스 요청 레이아웃에는 차량 연결이 표시되지 않습니다. 그러나 회사 관리자가 다음 절차를 완료하여 사용자 지정 서비스 요청 페이지 레이아웃을 구성할 수 있습니다.

서비스 요청 레코드에서 차량 연결을 표시하려면

- 1 임의 페이지에서 [관리], [애플리케이션 사용자 지정], [서비스 요청], [서비스 요청 페이지 레이아웃] 순으로 클릭합니다.
- 2 [페이지 레이아웃] 리스트에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 기존 레이아웃을 수정하려면 해당 [편집] 링크를 클릭합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃] 단추를 클릭합니다.
 - 기존 레이아웃을 복사하려면 [복사] 링크를 클릭합니다.

페이지 레이아웃 마법사가 표시됩니다.

참고: 클릭하는 [페이지 레이아웃] 링크에 따라 페이지 레이아웃 마법사의 단계 수가 다를 수 있습니다.

- 3 1단계 [레이아웃 이름]에 레이아웃 이름과 설명(선택 사항)을 입력합니다.
- 4 2단계 필드 설정에서 필요에 따라 필드 특성을 선택합니다.
- 5 3단계 필드 레이아웃에서 [차량] 필드가 서비스 요청 페이지 레이아웃에서 사용 가능한지 확인합니다.
- 6 [완료]를 클릭하여 마법사를 종료합니다.

이제 역할 관리 마법사를 사용하여 사용자 역할에 새 사용자 지정 레이아웃을 할당해야 합니다.
- 7 [관리]를 클릭하고 [사용자 관리 및 접근 관리]를 클릭한 다음 [역할 관리]를 클릭합니다.
- 8 사용자 지정 서비스 요청 페이지 레이아웃을 할당할 역할을 찾고 [편집]을 클릭합니다.
- 9 마법사의 6단계에서 서비스 요청 레코드에 대해 페이지 레이아웃 이름을 사용자 지정 서비스 요청 페이지 레이아웃으로 변경합니다.
- 10 [완료]를 클릭하여 마법사를 종료합니다.

참고: 차량 연결을 활성화하면 차량 검색 페이지 레이아웃을 업데이트하여 사용자에게 표시되는 연결 선택을 변경할 수도 있습니다. 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

차량 제품 유형을 사용하도록 설정

일반적으로 회사 관리자는 제품을 추가할 때 관리 도구의 콘텐츠 관리 부분을 사용합니다. 차량의 경우 관리자는 제품 레코드에서 [제품 유형] 필드를 [차량]으로 업데이트할 수 있습니다. 차량의 제품 유형 레코드는 제품 기본 레이아웃에 표시되지 않습니다. 차량의 제품 유형을 사용하도록 설정하기 위해 회사 관리자는 다음 절차를 수행하여 사용자 지정 제품 페이지 레이아웃을 생성할 수 있습니다.

차량 제품 유형 레코드를 표시하려면

- 1 페이지에서 [관리], [애플리케이션 사용자 지정], [제품], [제품 페이지 레이아웃]을 차례로 클릭하고 [포트폴리오 페이지 표준 레이아웃]을 새 레이아웃에 복사합니다.
- 2 다음과 같이 제품에 대해 페이지 레이아웃 마법사를 완료합니다.
 - a 1단계에서 레이아웃 이름을 입력합니다.
 - b 2단계에서 해당 [필드 유형]의 [필수] 확인란을 선택합니다.
 - c 3단계에서 해당 [제품 유형] 필드가 오른쪽에 있는 [주요 제품 정보] 섹션에 나열되어 있는지 확인합니다.
 - d [완료]를 클릭하여 마법사를 종료합니다.
- 3 필요한 경우 [역할 관리 마법사]를 사용하여 사용자 역할에 새 사용자 지정 레이아웃을 할당합니다.
 - a [관리]를 클릭하고 [사용자 관리 및 접근 관리]를 클릭한 다음 [역할 관리]를 클릭합니다.
 - b 사용자 지정 제품 페이지 레이아웃에 할당하려는 역할을 찾아 [편집]을 클릭합니다.
 - c 마법사의 6단계에서 [페이지 레이아웃 이름]을 [제품] 레코드의 사용자 지정 제품 페이지 레이아웃으로 변경합니다.
 - d [완료]를 클릭하여 마법사를 종료합니다.

역할이 수정된 사용자는 [컨텐츠 관리] 기능을 사용하여 [제품 유형] 필드가 있는 제품 레코드를 생성할 수 있습니다. 제품 추가에 대한 자세한 내용은 [회사 제품 설정 \(페이지 1780\)](#)을 참조하십시오.

자세한 내용은 [회사 제품 설정 \(페이지 1780\)](#)을 참조하십시오.

차량 서비스 요청 추적

차량 서비스 요청을 검토, 업데이트 또는 생성하려면 차량 레코드를 업데이트하거나 연결된 차량에 대한 서비스 요청을 생성합니다.

차량 서비스 요청을 추적하려면

- 1 추적할 차량을 선택합니다.
차량 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.
- 2 차량 세부사항 페이지의 서비스 요청 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
참고: 서비스 요청을 생성할 때 딜러를 선택하면 사용자가 모든 컨택트 검색에서 관련 딜러에 대한 컨택트로 변경할 수 있습니다. 필터를 변경하여 필요한 대로 쿼리를 실행할 수 있습니다.
- 3 서비스 요청 편집 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 서비스 내역에 대한 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
서비스 번호	Oracle CRM On Demand에서 이 번호를 생성합니다.
주제	이 활동의 제목이나 간단한 설명입니다.
우선 순위	서비스 요청의 우선 순위입니다(예: 1-신속, 2-상 또는 3-중).
상태	서비스 요청의 상태입니다(예: 개시, 보류 또는 마감).
개시 시간	서비스 요청이 개시된 시간을 나타냅니다. Oracle CRM On Demand에서 이 숫자를 생성합니다.
컨택트	서비스 요청에 관련된 컨택트입니다.
딜러	서비스 요청에 관련된 딜러입니다.
담당자	서비스 요청 담당자입니다.

참고: 서비스 요청을 생성할 때 딜러를 선택하면 모든 컨택트가 기본적으로 딜러와 연결된 컨택트만으로 변경됩니다. 필터를 변경하여 모든 컨택트를 쿼리할 수 있습니다.

차량 소유권 갱신

차량이 판매되면 차량 레코드를 업데이트하여 차량 소유권을 추적합니다.

1 차량을 선택합니다.

차량 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [차량 세부사항] 페이지의 제목 표시줄에서 [편집]을 클릭합니다.

[차량 세부사항] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [차량 필드 \(페이지 698\)](#)를 참조하십시오.

3 [차량 편집] 페이지의 차량 레코드에서 [담당자] 필드를 업데이트합니다.

4 레코드를 저장합니다.

- 이 레코드를 저장한 다음 레코드 [차량 세부사항] 페이지를 열려면 [저장]을 클릭합니다. 이 페이지에서 해당 레코드에 정보를 연결할 수 있습니다.
- 이 레코드를 저장한 다음 편집 페이지를 열려면 차량 저장 및 새로 만들기 를 클릭합니다. 이 페이지에서 다른 차량 레코드를 생성할 수 있습니다.

차량 판매 내역 추적

차량 판매 내역을 검토, 업데이트 또는 생성하려면 차량 레코드를 업데이트합니다.

차량 판매 내역을 추적하려면

1 차량을 선택합니다.

차량 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [차량 세부사항] 페이지에서 [판매 내역] 섹션을 찾아 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.

참고: [차량 세부사항] 페이지에 [판매 내역] 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [판매 내역] 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

3 [판매 내역] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 판매 내역 정보를 추적할 수 있는 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
판매 번호	시스템에서 생성된 번호입니다.
통화 코드	통화 기본값입니다.
담당자 이름	성을 선택하면 이 필드가 채워집니다.
담당자 성	차량 담당자입니다.

4 레코드를 저장합니다.**차량 서비스 내역 추적**

차량의 서비스 내역을 검토, 업데이트 또는 생성하려면 차량 레코드를 업데이트합니다. 서비스 내역에는 서비스 요청 및 차량에 관련된 기타 서비스가 포함될 수 있습니다.

차량 서비스 내역을 추적하려면**1** 차량을 선택합니다.

차량 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [차량 세부사항] 페이지의 [서비스 내역] 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.

참고: 차량 세부사항 페이지에 서비스 내역 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 서비스 내역 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

3 [서비스 내역 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 서비스 내역에 대한 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
서비스 내역 번호	30자로 제한된 서비스 내역 번호입니다. Oracle CRM On Demand에서 이 번호를 생성합니다.
서비스 요청 번호	이 서비스 내역에 연결된 서비스 요청 레코드입니다. 64자로 제한됩니다.
담당자 성	차량 담당자입니다. 50자로 제한됩니다.
서비스일	기본값은 오늘 날짜입니다.
통화 코드	통화 기본값입니다. 20자로 제한됩니다.
서비스 이름	서비스 내역 레코드에 연결된 이름 또는 번호입니다. 100자로 제한됩니다.
제조사	차량의 제조사 또는 브랜드 이름입니다. 읽기 전용입니다.

필드	비고
담당자 이름	성을 선택하면 이 필드가 채워집니다. 50자로 제한됩니다.
서비스 제공자	차량에 서비스를 제공하는 딜러 또는 서비스 제공자입니다. 100자로 제한됩니다.
설명	이 필드는 16,350자로 제한됩니다.

4 레코드를 저장합니다.

차량 금융 정보 추적

차량의 금융 정보를 추적할 수 있습니다.

차량의 금융 정보를 추적하려면

1 차량을 선택합니다.

차량 선택에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오.

2 [차량 세부사항] 페이지의 [금융 정보] 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.

참고: [차량 세부사항] 페이지에 [금융 정보] 섹션이 표시되지 않으면 페이지의 오른쪽 맨 위에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 [금융 정보] 섹션을 추가하십시오. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

3 [금융 정보 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 금융 정보에 대한 몇 가지 필드 정보를 설명합니다.

필드	비고
금융 세부사항 번호	시스템에서 생성된 번호입니다. 15자로 제한됩니다.
용자 회사	30자로 제한됩니다.

차량 필드

[차량 편집] 페이지에서는 차량을 추가하거나 기존 차량의 세부사항을 업데이트할 수 있습니다. [차량 편집] 페이지에는 차량에 대한 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 회사 관리자는 필드, 선택 리스트의 옵션 및 레코드 유형의 이름을 변경하는 등 다양한 방법으로 애플리케이션을 사용자정의할 수 있습니다. 따라서 표시되는 정보가 이 표에 설명된 표준 정보와 다를 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 차량 정보	
차량 등록 번호	차량 등록 번호(VIN)입니다. 100자로 제한됩니다.
제조사	차량의 제조사 또는 브랜드 이름입니다. 기본값에는 Metro Motors, Toyota 및 알 수 없는 제조사가 있습니다.

필드	설명
모델	차량의 모델입니다. 기본값에는 4Runner 및 Tacoma가 있습니다.
연식	차량이 제조된 연도입니다. 이 값은 숫자 선택 리스트이며 숫자가 아닌 문자를 허용하지 않습니다.
제품 이름	제품의 이름입니다. 일반적으로 회사의 시스템 관리자는 제품을 추가할 때 [컨텐츠 관리] 기능을 사용합니다. 차량의 경우 회사의 시스템 관리자는 [제품 유형] 필드가 [차량]으로 설정된 제품 레코드를 업데이트할 수 있습니다. [제품 유형]은 제품 기본 레이아웃에 표시되지 않습니다. 차량의 제품 유형을 표시하는 절차는 차량 제품 유형 사용 (참조 차량 제품 유형을 사용하도록 설정 페이지 695)에 설명되어 있습니다.
외장	차량의 외장입니다. 기본값에는 2WD 및 Prerunner가 있습니다.
문	차량의 문 수입니다. 기본값에는 2 도어, 3 도어, 4 도어가 있습니다.
외부 색상	차량의 색상입니다.
차량 통화	차량 가격에 대한 통화 지정입니다(예: 미국 달러(USD)).
담당자	차량 레코드 담당자입니다. 회사 관리자가 레코드 유형에 대해 설정한 레코드 소유권 모드에 따라 [레코드 세부사항] 페이지에 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드 중 하나나 모두가 표시되고 이들 필드 중 하나 또는 모두가 비어 있을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 (참조 데이터 접근, 레코드 공유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47)를 참조하십시오.
추가 차량 정보	
중고/신차	차량이 신차인지 중고인지 여부입니다.
제품 유형	차량의 유형입니다. 30자로 제한됩니다. 참고: 이 필드는 읽기 전용입니다.
내부 색상	차량의 내부 색상입니다(예: 적색).
변속기	차량의 변속 유형입니다. 기본값에는 자동, 수동, 옵션이 있습니다.
엔진	차량의 엔진 유형입니다. 기본값에는 4 실린더, 6 실린더, 8 실린더, 10 실린더, 옵션이 있습니다.
차체	차량의 본체 유형입니다(예: 쿠페 또는 컨버터블).
담당자	차량의 소유권 유형(예: 업무 또는 회사 차)입니다.

필드	설명
컨택트	차량의 컨택트 담당입니다. 100자로 제한됩니다. 참고: 이 필드는 읽기 전용입니다.
고객사	차량과 연결된 고객사입니다.
고객사 사이트	고객사의 위치입니다. 50자로 제한됩니다. 참고: 이 필드는 읽기 전용입니다.
판매 딜러	차량의 판매 딜러 이름입니다. 100자로 제한됩니다.
서비스 딜러	차량의 서비스 딜러 이름입니다. 100자로 제한됩니다.
MSRP	제조사 소비자 권장가(차량 통화)입니다. 22자로 제한됩니다.
딜러 송장 가격	차량 레코드에 사용된 통화의 딜러 송장 가격입니다. 22자로 제한됩니다.
상태	차량의 현재 상태입니다(예: 생산).
위치	차량의 위치입니다(예: 딜러 로트).
현재 마일리지	차량의 주행 거리계에 표시된 현재 마일 수입니다. 22자(숫자)로 제한됩니다.
보증 유형	차량에 제공되는 보증 유형입니다(예: 전체 또는 확장).
면허 번호	소유주의 면허 번호입니다. 30자로 제한됩니다.
면허 상태	면허가 발급된 상태입니다.
설명	250자로 제한됩니다.

참고: [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)에서 설명한 대로, 회사의 시스템 관리자는 모델, 외장, 문 등의 선택 리스트 필드를 구성하기 위해 선택 리스트 값의 적용을 사용자정의할 수 있습니다.

사용자정의 필드

참고: 일반적으로 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 있는 회사 시스템 관리자가 사용자정의 필드를 생성합니다.

자산 레코드에서 생성한 모든 사용자정의 필드는 차량 레코드의 사용자정의 필드와 동일하게 나타납니다. 차량 레코드는 자산 레코드의 사용자정의 필드를 상속합니다. 하지만 자산 레코드에서 생성한 사용자정의 필드는 자동으로 자산 레코드에 나타나지 않습니다.

[자산] 뷰와 [차량] 뷰에 동일한 사용자정의 필드가 표시되도록 하려면, 회사의 시스템 관리자가 자산 레코드의 사용자정의 필드를 생성하여 이 필드를 [자산] 뷰 및 [차량] 뷰 모두에 표시하면 됩니다.

[자산] 뷰와 [차량] 뷰에 동일한 사용자정의 필드를 표시하지 않으려면, 회사의 시스템 관리자가 자산에 대해 자산 특정 사용자정의 필드를 생성하여 [자산] 뷰에만 표시하면 됩니다.

사용자정의 필드에 대한 자세한 내용은 사용자정의 필드 정보 (참조 [About Custom Fields](#) 페이지 1160)를 참조하십시오.

추가 필드

기본적으로 부품 번호, 구매일, 구매 가격, 수량, 배송일, 설치일, 만료일, 공지일, 제품 카테고리 및 계약 필드는 [차량 세부사항] 페이지에 나타나지 않습니다.

필요한 경우 회사의 시스템 관리자가 이러한 필드 정의를 변경할 수 있습니다. 필드 정의 변경에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오. 필드를 표시하려면 회사의 시스템 관리자가 페이지 레이아웃에 해당 필드를 포함해야 합니다. 페이지에 해당 필드 표시에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용 자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

관련 정보

다음에서 차량 관련 항목을 참조하십시오.

- [차량 홈페이지 작업 \(페이지 692\)](#)
- [차량 관리 \(페이지 693\)](#)

13 애플리케이션 개인화

[개인 설정] 페이지에서 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있습니다. 다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- [개인 세부사항 갱신 \(참조 \[Updating Your Personal Details\]\(#\) 페이지 704\)](#)
- [기본 검색 레코드 유형 설정 \(페이지 714\)](#)
- [테마 설정 \(페이지 714\)](#)
- [레코드 미리 보기 모드 설정 \(페이지 715\)](#)
- [언어 설정 변경 \(페이지 716\)](#)
- [감사 추적 필드 보기 \(페이지 716\)](#)
- [할당량 관리 \(페이지 716\)](#)
- [사용자 로그인 활동 검토 \(페이지 717\)](#)
- [비밀 번호 변경 \(페이지 717\)](#)
- [보안 질문 설정 \(페이지 718\)](#)
- [위임 정보 검토 \(페이지 718\)](#)
- [위임 사용자 추가 \(페이지 719\)](#)
- [기술 지원에 대한 로그인 접근 권한 부여 \(페이지 719\)](#)
- [탭 표시 \(페이지 720\)](#)
- [세부사항 페이지 레이아웃 변경 \(참조 \[\\[세부사항\\] 페이지 레이아웃 변경\]\(#\) 페이지 720\)](#)
- [필드 레이아웃 개인화 \(페이지 725\)](#)
- [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리 \(페이지 727\)](#)
- [관련 정보 레이아웃 개인화 \(페이지 721\)](#)
- [홈페이지 레이아웃 변경 \(페이지 728\)](#)
- [작업 표시줄 레이아웃 변경 \(참조 \[Changing Your Action Bar Layout\]\(#\) 페이지 729\)](#)
- [일정 설정 \(페이지 729\)](#)
- [데이터 및 통합 도구에 접근 \(참조 \[Accessing the Data and Integration Tools\]\(#\) 페이지 731\)](#)
- [내보내기 요청 보기 \(페이지 732\)](#)
- [즐거찾기 리스트 위젯 포함 \(페이지 737\)](#)
- [메시지 센터 위젯 포함 \(페이지 738\)](#)
- [보고서 위젯 포함 \(페이지 738\)](#)
- [간단한 리스트 위젯 포함 \(참조 \[간단한 리스트 장치 포함\]\(#\) 페이지 739\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 애플리케이션 사용자정의와 관련된 정보를 참조하십시오.

- [On Demand 위젯 정보 \(페이지 737\)](#)
- [컨택트 가져오기 \(페이지 283\)](#)
- [Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일 추가 \(페이지 741\)](#)

Updating Your Personal Details

You can update your personal details, such as your address and phone number. Your company administrator controls the layout and information that you see on your Personal Detail page, consequently there might be differences between the following descriptions and what you see.

NOTE: Changes made to your Default Language, Currency, Time Zone, and Country on the Personal Profile pages are not reflected in all reports and analyses until you sign out and sign in again.

To update your personal details

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Personal Profile section, click the Personal Profile link.
- 3 In the Personal Information section, click the My Profile link.
- 4 In the Personal Detail section, click Edit.
- 5 In the Personal Edit form, update the information, then save the record.

Note: You must sign out and in again to activate some of the changes (Language, Locale, Time Zone, and Currency).

The following table describes some fields you can review or update.

Field	Description
Key User Information	
First Name	The first name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Last Name	The last name of the user. Limit of 50 characters. This is a required field.
Middle Name	The middle name of the user. Limit of 50 characters.
Mr./Ms.	The salutation of the user.
Status	This read-only field indicates the status of the user. Only active users can access Oracle CRM On Demand.
Reports To	This read-only field indicates the manager of the user. NOTE: Depending on how your company administrator sets up the user page layouts for your company, you might see the Reports To (Alias) field instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Job Title	This read-only field shows the job title of the user
Region	The region or area where the user is located. Limit of 40 characters.

Field	Description
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.
Role	This read-only field indicates the role assigned to the user in Oracle CRM On Demand. User roles define the features in Oracle CRM On Demand that a user has the privileges to use, the set of permissions the user is given to work with protected information, and the user interface settings that display information.
Primary Group	The group to which this user has been added. Read-only.
Default Book	The user book or custom book that you see by default in the Book selector at the start of your session in Oracle CRM On Demand. The default book applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand other than the Analytics pages. The setting in the Default Book field does not limit your access to records. You can select a different book in the Book selector. You can change your default book. You can select any book to which you have visibility, that is, you can select any book of which you are a member, or any subbook of a book of which you are a member. However, to select a custom book as your default book, your user role must allow you to access the Book record type. That is, the Has Access check box must be selected for the Book record type on your user role. NOTE: Your administrator can specify a default book for each record type for you. If a default book is specified for a record type for you, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on your personal profile.
Default Book for Analytics	The user book or custom book that you see by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting does not limit your access to data. You can select a different book in the Book selector.

Field	Description
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: ■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile each time that you open any page or window where the Book selector is available. You can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that you revisit that page or window, or you open any other page or window where the Book selector is available, you see the default book in the Book selector. Your earlier selection in the Book selector is lost. ■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in your user profile until you select a different book in the Book selector. After you select a different book in the Book selector, you continue to see the new book in the Book selector for that record type until you sign out and sign in again.
User Detail Information	
Alias	A short identifier for the user that is used to assign or show ownership on specific record types. For example, enter the user's preferred name or nickname. This is a required field and is set up by the company administrator.
User ID	A unique system identifier for a user used in conjunction with Company Sign In ID to sign in to the application. This is a required field, which the company administrator sets up.
Email	The complete email address for a user, such as isample@rightequip.com. The email address is used for system notifications such as a reset password notification. This is a required field, which the company administrator sets up.
Secondary Email	The secondary email address for the user.
Work Phone #	The user's work telephone number. This is a required field.
Cellular Phone #	The user's cellular phone number.
Company Sign In ID	The company to which the user belongs. This is a default field and is set up at the time the company is created.
User Sign In ID	The ID with which the user signs in to the application. The ID is a combination of the Company Sign In ID and the User ID, separated by a forward slash. The User Sign in ID is a required field and is set up by the company administrator.

Field	Description
Contact Preferences	
Never Call	Select this check box if you do not want to receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	Select this check box if you do not want to receive mail from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	Select this check box if you do not want to receive email messages from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include: ■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products ■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases ■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure) This field cannot be updated on your Personal Details page. Only company administrators have the ability to update this check box for users, from the User Details page. NOTE: This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.
User Geographic Information	
Language, Locale, Currency, Time Zone	Your company administrator sets up the default settings for these items. You can override the defaults by clicking the picklist for each item, and selecting the value that you want. For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (참조 사용자 프로필 설정 정보 페이지 712). You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.
User Security Information	

Field	Description
Reporting Subject Areas	Use this picklist to set your visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values: ■ Manager Visibility. Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.) ■ Team Visibility. Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team. If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see Analytics (참조 분석 페이지 759), particularly the About Visibility to Records in Analytics (페이지 777) topic.
Historical Subject Areas	Use this picklist to set your visibility to records in historical reports in Analytics. Historical reports have to do with historical or trend analysis, or contain more complex calculations than those found in real-time reports. You can select one of the following values: ■ Manager Visibility. Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.) ■ Team Visibility. Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team. ■ Full Visibility. This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books. If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator applies. For more information on reports, see Analytics (참조 분석 페이지 759), particularly the About Visibility to Records in Analytics (페이지 777) topic.
Role-Based Can Read All Records	분석이 역할 관리 마법사 내의 [레코드 유형 접근] 페이지에서 정의된 대로 레코드 유형을 기준으로 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용하도록 할지 여부를 지정하려면 이 선택 리스트를 사용합니다. 회사 프로필 또는 사용자 프로필을 통해 [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되었으며 관리자가 지정된 레코드 유형의 사용자 역할에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 선택한 경우 분석에서 해당 레코드 유형의 모든 레코드를 볼 수 있습니다. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용으로 설정하는 방법과 시기에 대한 지침은 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 (참조 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 페이지 713)를 참조하십시오. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되지 않은 경우 분석은 [보고 주제 영역] 및 [내역 주제 영역] 필드에 설정된 가시성을 사용합니다.

Field	Description
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (참조 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 페이지 1077).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see Reviewing Your Sign In Activity (참조 사용자 로그인 활동 검토 페이지 717).
Additional Information	
Default Theme	This picklist allows you to select the available application-wide themes for your application when you sign in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. A theme changes the look and feel of the application, including its background color, hyperlinks, and icons. Several predefined themes are available. However, your company administrator can create custom themes in Oracle CRM On Demand. A blank value indicates that you have to use the theme that your company administrator has set in the company profile. For more information on creating custom themes, see Creating New Themes (참조 새 테마 생성 페이지 1294).
Tablet Theme	The tablet theme is automatically used when you sign in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. If you do not select a default theme and a tablet theme in your personal profile, then the themes that are specified for your user role are used, and if no themes are specified for your user role, then the themes that are specified for your company are used. For more information on how themes work in Oracle CRM On Demand, see About the Interface (페이지 27).
Default Search Record Type	This picklist allows you to change the default search record type to display in the Action bar search. (For example, change Contact to Account or another record type that you can access.) The action bar search box defaults to this record type every time you sign in to the application regardless of where you left it the last time you were signed into the application.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ Enabled. If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ Disabled. The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. If this setting is blank in your user profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for you.

Field	Description
	NOTE: This setting applies to searches that you perform in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Show Welcome Page on Sign In	This check box allows you to specify whether the Oracle CRM On Demand Welcome Page is displayed when you sign in to the application.
Record Preview Mode	This picklist allows you to enable the record preview functionality and to specify how the preview window opens. Depending on the setting you select, the preview window opens when you hover your pointer over a link to a record, or when you click on a preview icon that appears when you hover your pointer over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. The record preview setting can be specified at company level by your company administrator, and by each user. Your personal setting overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used.
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. You can click the links to go to the related information sections without having to scroll down the page. You can collapse the head-up display by clicking the minus icon (–) in the display; to expand the display again, click the plus icon (+). Your expand or collapse setting in the head-up display is maintained for all record types until you change it again, even if you sign out of the application and sign in again. You can remove the head-up display completely from your Detail pages, by turning off the functionality in your personal profile. NOTE: If your theme supports the head-up display functionality, then the head-up display functionality can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, your personal setting overrides the company setting. Your administrator can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on your theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (참조 테마 설정 페이지 714).

Field	Description
Related Information Format	If your user role has the Personalize Related Information Display Format privilege, then you can choose to show the related information sections on record Detail pages as lists or as tabs. If the Related Information Format field in your personal profile is blank, then the setting for your user role is used; and if the Related Information Format field on your user role is blank, then the setting for the company is used.
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	If this check box is selected on your user profile, then the dates and times in real-time reports are shown according to your time zone. Depending on how your company administrator sets up your Personal Profile page, you might be able to change this setting. If this check box is not selected on your user profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone.
Freeze List Column Header	This picklist determines how you view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values: ■ On. When you scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible. ■ Off. When you scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible. NOTE: If the Freeze List Column Header field in your personal profile is blank, then the setting for the company is used.

Field	Description
Customized Code Enablement	This picklist field determines whether any customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for you. It also determines whether the customized code indicator is enabled or disabled for you. The following options are available: ■ 사용. 이 설정은 표준 애플리케이션의 기본값입니다. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의 코드가 모두 활성화되지만, 사용자정의 코드 표시자는 활성화되지 않습니다. ■ 표시자와 함께 활성화. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다. ■ 표시자와 함께 비활성화. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 비활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다. NOTE: If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for you. 참고: 사용자 프로파일의 사용자정의 코드 사용에서 값을 변경해도 다른 사용자의 사용자정의 코드 표시자 또는 사용자정의 코드의 동작에 영향을 미치지 않습니다. 사용자정의 코드와 사용자정의 코드 표시자에 대한 자세한 내용은 사용자정의 코드 및 사용자정의 코드 표시자 활성화 및 비활성화 정보 (페이지 181)를 참조하십시오.

사용자 프로필 설정 정보

각 회사에는 한 명 이상의 시스템 관리자가 지정되며, 이 관리자는 전체 조직에 대해 Oracle CRM On Demand를 설정하고 사용자정의합니다. 회사의 시스템 관리자는 최초에 모든 사용자가 상속하는 일부 기본값을 설정하지만, 각 사용자가 이러한 초기 기본 설정을 재정의할 수 있습니다. 다음 표에서는 설정이 미치는 영향에 대해 설명합니다.

설정 이름	설명
시간대	애플리케이션은 UTC(Universal Time Code)를 지원하므로 모든 시간 및 날짜가 사용자의 표준 시간대에 따라 다르게 표시됩니다. 예를 들어, PST에서 오전 11시로 예약된 약속이 있는 경우, 사용자 설정이 EST라면 3시간의 시간 차이가 있으므로 약속이 오후 2시로 표시됩니다.
로케일	이러한 로케일 설정에 따라 숫자, 통화, 전화 번호, 시간 및 날짜의 형식이 결정됩니다. 예를 들어, 독일어 - 독일어 설정을 선택한 사용자에게는 통화 금액이 110.000,00으로 표시되지만 영어 - 미국을 선택한 사용자에게는 동일한 금액이 110,000.00으로 표시됩니다. 사용자는 가장 적합한 형식을 선택해야 합니다.
언어	[언어] 설정을 사용하면 사용자 인터페이스, 온라인 도움말 및 자습서의 언어를 변경할 수 있습니다. 회사의 기본 설정에 따라 보고서의 일부 항목이 사용자 기본 설정이 아닌 언어로 표시될 수 있습니다.

설정 이름	설명
통화	[통화] 설정은 사용자가 생성한 모든 신규 레코드와 연결된 기본 통화 금액을 제공합니다. 사용자가 매출 보고서를 조회할 때 이러한 보고서는 사용자의 기본 통화로 표시됩니다. 관리자가 여러 통화로 사용자의 누적 매출을 확인하는 경우에는 사용자의 기본 통화로 금액이 표시됩니다(회사의 시스템 관리자가 이에 대한 환율을 지정해야 함). 그러나 예측은 항상 회사의 기본 통화로 집계됩니다. 예를 들어, 회사 통화가 유로인 경우 기본 통화로 미국 달러를 지정한 사용자에게도 예측은 유로로 변환되어 표시됩니다.
국가	사용자 프로필의 [국가] 설정에 따라 주소가 포함된 새 레코드를 생성할 때 기본 국가별 주소 필드를 표시하는 데 사용되는 템플릿이 달라집니다. 예를 들어, 사용자 프로필의 [국가] 필드가 [프랑스]로 설정된 경우 고객사 레코드와 같이 주소가 포함된 레코드를 생성하면 새 레코드 페이지가 처음 열릴 때 배송 및 청구 주소를 위한 프랑스의 주소 필드를 표시하는 데 [프랑스] 템플릿이 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에는 국가별로 60개 이상의 템플릿이 있습니다.
전화	[전화] 설정은 [로케일] 설정으로 결정됩니다. 해당 지역이 아닌 다른 지역 전화 번호의 경우 사용자가 전화를 거는 데 필요한 전체 번호를 볼 수 있도록 조정됩니다. 예를 들어, 미국에 있는 사용자는 국제 전화를 하려면 011을 입력해야 합니다. 따라서 영국의 +44 3333 333 333으로 전화하는 경우 전화 번호는 011 +44 3333 333 333으로 표시됩니다. 참고: 국제 전화 번호 앞에는 접두어로 더하기 기호(+)를 입력해야 합니다. [전화] 필드 옆에는 전화 아이콘이 있습니다. 아이콘을 클릭하면 전화 확인 창이 열려 애플리케이션에 국가 번호, 지역 번호, 전화 번호, 내선 번호 등이 정확하게 입력되었는지 사용자가 확인할 수 있습니다. 창을 닫으면 올바른 다이얼 순서를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 또한 사용자가 국가 번호를 선택하려면 전화 아이콘을 클릭한 다음 국가를 선택하고 정보를 저장합니다. 국가 번호는 [전화] 필드에 표시됩니다.

참고: 이러한 설정이 변경되면 Oracle CRM On Demand를 사인아웃한 다음 다시 사인인해야 새로운 설정이 적용된 데이터가 표시됩니다.

역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보

회사 관리자가 [회사 프로필] 페이지에서 [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정을 지정합니다. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 구성된 방식에 따라, 분석에서는 사용자 역할 정의에 대한 오브젝트 기준의 가시성 설정 또는 [회사 프로필] 및 [사용자 프로필] 페이지의 [보고 주제 영역] 및 [내역 주제 영역] 필드에 대한 가시성 설정을 사용합니다. 회사 및 사용자 프로필에 대한 자세한 내용은 [분석 가시성 설정 구성 \(페이지 1102\)](#) 및 [사용자 필드 \(참조 User Fields 페이지 1310\)](#)를 참조하십시오.

다음 표에서는 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정을 활성화하는 시기와 방법에 대해 설명합니다.

역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정		역할 레코드 유형 가시성
회사 프로필 설정	사용자 프로필 설정	

역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정		역할 레코드 유형 가시성
예	예	사용
예	아니요	사용 불능
예	NULL	사용(기본적으로 회사 프로필 설정 표시)
NULL	예	사용
NULL	NULL	사용 불능(기본적으로 회사 프로필 설정 표시)
NULL	아니요	사용 불능

개인 프로필을 업데이트하려면 개인 세부사항 업데이트 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)를 참조하십시오.

회사 프로필을 업데이트하려면(회사 관리자만 해당) [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

기본 검색 레코드 유형 설정

개인 프로필 정보에서 기본 검색 레코드 유형을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 대상 검색에 대한 기본 검색 레코드 유형을 [컨такт] 레코드에서 [고객사] 레코드로 수정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 검색 사용에 대한 자세한 내용은 [레코드 찾기 \(페이지 74\)](#)를 참조하십시오. 기본 검색 레코드 유형을 설정하려면 다음 절차의 단계를 수행합니다.

기본 검색 레코드 유형을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [개인 편집] 페이지에서 [추가 정보] 섹션으로 스크롤합니다.
- 6 [기본 검색 레코드 유형] Picklist에서 원하는 레코드 유형을 선택합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

참고: 변경 사항을 보려면 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후 다시 사인인해야 합니다.

테마 설정

개인 프로필 정보의 UI 테마를 Oracle CRM On Demand에 미리 정의된 여러 테마 중 하나로 설정하거나 회사 관리자가 이미 생성한 사용자 지정 테마로 설정할 수 있습니다. 새 테마 생성에 대한 자세한 내용은 [새 테마 생성 \(페이지 1294\)](#)을 참조하십시오. 테마가 비어 있으면 테마가 정의되지 않았음을 나타냅니다. 이 경우 회사 테마 또는 역할 테마(정의된 경우)가 사용됩니다.

테마를 설정하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 사용자가 테마를 지정할 경우 이 테마는 역할 수준이나 회사 수준에서 지정된 다른 테마보다 우선합니다.

테마를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크, [편집]을 클릭합니다.
- 4 [추가 정보] 섹션을 찾습니다.
- 5 [기본 이름] 선택 리스트에서 원하는 테마를 선택합니다.
- 6 (선택 사항) 태블릿 컴퓨터 또는 다른 터치스크린 장치를 사용하는 경우 사용할 테마를 선택하려면 [태블릿 테마] 필드에서 검색 아이콘(돋보기)을 클릭합니다.

참고: 태블릿 컴퓨터 또는 터치스크린 장치가 Oracle CRM On Demand에서 감지되는 경우 Oracle CRM On Demand는 태블릿 테마 필드에 지정된 테마를 사용합니다. 개인 프로필에서 기본 테마 및 태블릿 테마를 선택하지 않는 경우 사용자 역할에 대해 지정된 테마가 사용되고, 사용자 역할에 대해 테마가 지정되지 않은 경우 회사에 대해 지정된 테마가 사용됩니다. 어떤 수준에서도 태블릿 테마가 지정되지 않은 경우 기본 테마가 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서 테마가 작동하는 방식에 대한 자세한 내용은 인터페이스 정보 (참조 [About the Interface](#) 페이지 27)를 참조하십시오.

레코드 미리 보기 모드 설정

레코드 미리 보기 기능이 활성화된 경우 다음을 비롯한 Oracle CRM On Demand의 여러 곳에서 레코드 링크를 통해 레코드를 미리 볼 수 있습니다.

- 내 홈페이지
- 레코드 홈페이지
- [레코드 리스트] 페이지
- [레코드 세부사항] 페이지(관련 레코드 리스트 포함)
- 작업 표시줄
- 근접 검색에서 반환된 주소의 위치를 나타내기 위해 맵에 배치되는 핀. 근접 검색 수행에 대한 자세한 내용은 근접 검색 수행 (참조 [Performing Proximity Searches](#) 페이지 354)을 참조하십시오.

미리 보기 창에는 [레코드 세부사항] 페이지의 첫 번째 섹션이 표시됩니다. [개인 세부사항] 페이지에서 레코드 미리 보기 모드를 설정할 수 있습니다. 선택한 설정에 따라 레코드 링크에 마우스 포인터를 올려 놓을 때 미리 보기 창이 열리거나, 레코드 링크에 마우스 포인터를 올려 놓을 경우 나타나는 미리 보기 아이콘을 클릭할 때 미리 보기 창이 열립니다. 레코드 미리 보기 기능을 사용하지 않을 수도 있습니다.

회사 관리자가 회사 수준에서 레코드 미리 보기 모드를 지정할 수 있으며 각 사용자도 [개인 세부사항] 페이지에서 레코드 미리 보기 모드를 지정할 수 있습니다. 개인 설정이 회사 설정을 재정의합니다. 개인 프로필에서 [레코드 미리 보기 모드] 필드를 비워 두면 회사의 레코드 미리 보기 모드가 사용됩니다.

레코드 미리 보기 모드를 설정하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

레코드 미리 보기 모드를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정]을 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필]을 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필]을 클릭합니다.
- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [개인 편집] 페이지에서 [추가 정보] 섹션으로 스크롤합니다.
- 6 [레코드 미리 보기 모드] 필드의 Picklist에서 원하는 모드를 선택합니다.
회사의 레코드 미리 보기 모드를 사용하려면 선택 리스트에서 빈 옵션을 선택합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

언어 설정 변경

개인 세부사항의 언어 설정은 사용자 인터페이스, 온라인 도움말 및 자습서에 표시되는 언어를 제어합니다. 회사 관리자가 초기에 언어를 지정하지만 개인 세부사항에서 이 설정을 변경할 수 있습니다. 회사의 기본 언어에 따라서는 기본적으로 설정한 언어 이외의 언어로 된 특정 항목이 보고서에 표시되지 않을 수 있습니다.

언어 설정을 변경하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

언어 설정을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필]을 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필]을 클릭합니다.
- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [개인 편집] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [사용자 지역 정보] 섹션을 찾습니다.
- 6 [언어] Picklist에서 원하는 언어를 선택합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.
- 8 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후에 다시 사인인하여 변경 사항을 활성화합니다.

감사 추적 필드 보기

웹 서비스 및 Oracle Outlook Email Integration On Demand와 같은 소프트웨어 애플리케이션의 활동을 보려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

감사 추적 필드를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [감사 추적] 섹션을 찾아 감사에 사용으로 설정된 필드를 검토합니다.

할당량 관리

사용자 또는 회사의 시스템 관리자가 할당량을 설정할 수 있습니다. 일반 사용자의 경우 특수한 권한이 필요하지 않지만 회사의 시스템 관리자가 사용자의 할당량을 설정하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

다음은 수행하여 기존 할당량을 검토 및 수정하거나 새로운 할당량을 입력 및 계산할 수 있습니다.

- 연간 할당량 입력 시 시스템에서 해당 연도에 고르게 배분
- 매월 할당량 입력 시 시스템에서 해당 연도의 합계 계산

할당을 시작할 연도를 선택할 때 현재 달력 연도, 지난 3년 중 하나 또는 향후 3년 중 하나를 선택할 수 있습니다. 할당량은 언제든지 활성화할 수 있습니다. 할당량을 활성화하면 Oracle CRM On Demand에서 해당 할당량 정보를 사용하여 [예측] 페이지의 필드를 채웁니다. 매년 목표가 저장되므로 사용자가 목표 내역을 검토하고 할당량 대비 예측을 비교할 수 있습니다. 자세한 내용은 [할당량 관리 \(페이지 326\)](#)를 참조하십시오.

참고: 연간 둘 이상의 활성화 할당량을 가질 수 있습니다. 예측 생성 시 한 개의 활성화 할당량만 사용되므로 예측에 포함하려는 모든 할당량을 활성화해야 합니다.

할당량을 정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
 - 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [할당] 섹션으로 스크롤합니다.
 - 5 [할당량] 섹션에서 [새 할당량]을 클릭합니다.
 - 6 [할당량 편집] 양식에 할당량의 [시작 견적] 및 [이름]을 입력합니다.
 - 7 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 회계 연도에서 연간 할당량을 균등하게 배분하려면 [총 할당량] 필드에 할당량을 입력하고 [배분]을 클릭합니다.
 - 월별 할당량을 더하려면 각 달의 할당량을 입력하고 [합계]를 클릭합니다.
- 참고:** [합계]를 클릭하여 모든 월별 할당량 항목을 추가하고 [합계] 필드에 합계를 표시합니다.
- 8 레코드를 저장합니다.

사용자 로그인 활동 검토

로그인 활동(예: 애플리케이션에 로그인한 횟수)을 검토할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 매일 밤 90일이 넘는 사용자 사인인 레코드를 영구적으로 삭제합니다.

로그인 활동을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
 - 4 [개인 세부사항] 페이지에서 [사인인 내역] 섹션을 찾아 자신의 사인인 활동을 검토합니다.
- 이 활동에는 Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand 등을 비롯한 다른 애플리케이션에서의 로그인 활동도 포함됩니다.

참고: 로그인 레코드의 [유형] 필드에는 로그인 시도가 이루어진 채널이 표시됩니다. 예를 들어 로그인 시도가 브라우저 창을 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 대화형이 표시됩니다. 로그인 시도가 웹 서비스를 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 Web Services가 표시됩니다.

비밀 번호 변경

Oracle CRM On Demand를 사용하면 사용자 역할에 [개인 비밀 번호 재설정] 권한이 포함된 경우 언제든지 비밀번호를 변경할 수 있습니다.

참고: 회사에서 Single Sign-On(SSO)을 사용하여 Oracle CRM On Demand에 접근해야 하는 솔루션을 구현한 경우에는 Oracle CRM On Demand가 아닌 해당 솔루션을 사용하여 비밀번호를 재설정해야 합니다.

비밀 번호를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [개인 정보] 섹션에서 [비밀 번호 업데이트] 링크를 클릭합니다.
 - 4 [암호 업데이트] 페이지에서 암호를 변경하기 전에 암호 정책을 검토합니다.
- 일반적으로 암호 정책은 회사 시스템 관리자에 의해 설정되며, 변경될 수 있습니다.
- 5 [비밀 번호 업데이트] 섹션에서 해당 필드를 채웁니다.

6 레코드를 저장합니다.

보안 질문 설정

Oracle CRM On Demand에 대한 비밀번호를 잊어버린 경우 보안 질문이 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에 처음 사인인할 때 보안 질문을 설정합니다. 그러나 언제든지 보안 질문과 답변을 변경할 수 있습니다.

비밀번호를 잊어버린 경우 어떻게 됩니까?

Oracle CRM On Demand에 대한 비밀번호를 잊어버린 경우 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지의 [계정에 접근할 수 없습니까?] 링크를 클릭하고 [비밀번호를 잊었습니다] 링크를 클릭하여 비밀번호를 재설정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand가 애플리케이션에 대한 임시 링크가 포함된 전자메일을 보냅니다. 임시 링크에 접근할 때 인증을 위해 보안 질문에 답해야 합니다. 질문에 올바르게 답한 경우 Oracle CRM On Demand에서 비밀번호를 설정할 수 있습니다 비밀번호를 잊어버린 경우 재설정에 대한 자세한 내용은 사용자 사인인 ID 검색 또는 비밀번호 재설정 (참조 [사용자 사인인 ID 검색](#) 또는 [사용자 비밀번호 재설정](#) 페이지 182)을 참조하십시오.

참고: 사용자 사인인 ID를 잊어버린 경우 Oracle CRM On Demand 사인인 페이지의 [계정에 접근할 수 없습니까?] 링크를 사용하여 사용자 사인인 ID를 자신에게 전자메일로 보내는 요청을 제출할 수 있습니다.

다음 절차에서는 보안 질문 설정 방법에 대해 설명합니다.

보안 질문을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 프로필] 페이지에서 [보안 질문] 링크를 클릭합니다.
- 4 [내 보안 질문] 페이지에서 처음에 보안 질문을 설정하지 않은 경우 [현재 비밀번호] 필드에 Oracle CRM On Demand 비밀번호를 입력합니다.
- 5 질문을 선택하고 답변을 입력합니다.

참고: 답변은 100자를 초과할 수 없습니다.

6 레코드를 저장합니다.

팁: 설정한 보안 질문과 답변을 기록해 두면 비밀번호를 잊어버린 경우 정보를 쉽게 사용할 수 있습니다.

위임 정보 검토

사용자 위임은 여러 사람을 지원하는 사용자가 이러한 사람에 속한 레코드를 모두 볼 수 있는 기능입니다. 회사 관리자가 사용자 위임 기능을 사용하도록 설정했고 사용자 역할에 사용자 위임이 설정되어 있는 경우 사용자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 자신이 위임자인 대상 사용자 리스트를 봅니다.
- 자신의 위임자인 사용자 리스트를 봅니다.
- 위임자를 직접 추가합니다.

위임 사용자 추가에 대한 자세한 내용은 [위임 사용자 추가 \(페이지 719\)](#)를 참조하십시오.

자신이 위임자인 대상 사용자 리스트를 보려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

자신이 위임자인 대상 사용자 리스트를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.

- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [위임한 사용자] 섹션을 찾고 자신이 위임자인 대상 사용자 리스트를 봅니다.

자신의 위임자인 사용자 리스트를 보려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

자신의 위임자인 사용자 리스트를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [개인 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [위임받은 사용자] 섹션을 찾고 자신의 위임자인 사용자 리스트를 봅니다.

참고: [개인 세부사항] 페이지에 [위임한 사용자] 섹션 또는 [위임받은 사용자] 섹션이 표시되지 않으면 페이지 오른쪽 맨 위에서 [레이아웃 편집]을 클릭하고 페이지 레이아웃에 섹션을 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

관련 항목

[사용자 위임 정보 \(페이지 1326\)](#)

위임 사용자 추가

사용자 위임을 사용하면 여러 사람을 지원하는 사용자가 이러한 사람에 속한 레코드를 모두 볼 수 있습니다. 회사 관리자가 사용자 위임 기능을 사용하도록 설정했고 사용자 역할에 사용자 위임이 설정된 경우 위임 사용자 리스트에 다른 사용자를 추가하여 해당 사용자가 위임자 역할을 하도록 할 수 있습니다. 위임 사용자는 관리자가 소유한 레코드에 대한 담당자 접근 권한을 얻습니다.

회사 관리자가 사용자의 위임자를 지명할 수도 있습니다. 회사 관리자가 위임 사용자를 지명하는 방법에 대한 자세한 내용은 [위임 사용자 관리\(관리자\) \(페이지 1327\)](#)를 참조하십시오.

위임 사용자를 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [위임받은 사용자] 섹션을 찾아 [사용자 추가]를 클릭합니다.

참고: [개인 세부사항] 페이지에 [위임받은 사용자] 섹션이 표시되지 않으면 페이지 오른쪽 맨 위에서 [레이아웃 편집]을 클릭하고 페이지 레이아웃에 [위임받은 사용자] 섹션을 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 관리자에게 문의하십시오.

- 5 [위임 사용자 편집] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 [위임 사용자] 리스트에 추가하려는 사용자를 선택합니다.
- 6 [위임 사용자 역할] 필드에 값이 정의된 경우 각 사용자에게 대해 위임 사용자 역할을 선택할 수도 있습니다.
- 7 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

[사용자 위임 정보 \(페이지 1326\)](#)

기술 지원에 대한 로그인 접근 권한 부여

기술 지원 담당자가 사용자의 Oracle CRM On Demand 세션에 접근할 수 있도록 권한을 부여할 수 있습니다. 이 접근 권한은 기술 지원 담당자가 문제를 해결하기 위해 필요할 수 있습니다.

다른 사용자에게 로그인 접근 권한을 부여하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 프로필] 섹션에서 [개인 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 정보] 섹션에서 [로그인 접근] 링크를 클릭합니다.
- 4 [로그인 접근] 페이지에서 해당 사용자가 사용자 세션에 접근할 수 있는 기간의 날짜 및 시간 범위를 입력합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

참고: 이 기능을 사용하여 이미 접근 권한을 부여했는데 지정한 [로그인 접근 종료일] 이전에 로그인 접근을 종료하려는 경우에는 이미 지난 날짜로 새로운 날짜와 시간 범위를 입력합니다.

탭 표시

페이지 맨 위의 탭은 데이터를 관리하는 곳입니다. 회사 시스템 관리자가 사용자에게 할당한 역할에 따라 사용 가능한 탭과 처음에 표시되는 순서가 결정됩니다.

참고: 사용자 역할에 대해 [탭 개인화] 권한이 활성화된 경우에만 탭을 개인화할 수 있습니다. 자세한 내용은 회사 관리자에게 문의하십시오.

다음 절차에서는 탭이 표시되는 순서를 변경하는 방법을 설명합니다.

탭 순서를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 탭 레이아웃] 섹션에서 [탭 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용 가능한 탭] 섹션에서 추가하려는 탭을 선택한 다음 오른쪽 화살표 단추를 클릭하여 해당 탭을 [사용 가능한 탭] 섹션에서 [선택된 탭] 섹션으로 이동합니다.

참고: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 탭을 클릭하여 선택하면 한 번에 두 개 이상의 탭을 선택할 수 있습니다.

- 5 [선택된 탭] 섹션에서 한 번에 하나의 탭을 선택하고 원하는 순서로 표시될 때까지 화살표를 사용하여 해당 탭을 위 또는 아래로 이동합니다.

참고: (선택 사항) 탭 레이아웃을 역할의 기본 설정으로 되돌리려면 [기본값]을 클릭합니다.

- 6 [확인]을 클릭하고 레코드를 저장합니다.

[세부사항] 페이지 레이아웃 변경

세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보 권한을 사용하도록 사용자 역할에 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 관련 정보 레이아웃 개인화에 대한 단계별 지침은 [관련 정보 레이아웃 개인화 \(페이지 721\)](#)를 참조하십시오.

사용자 역할이 다음과 같이 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

- 세부사항 페이지 개인화 - 필드 권한을 사용하도록 역할에 설정되어 있어야 합니다.
- 레코드 유형에 대해 사용자정의 페이지 레이아웃이 역할에 할당되어 있어야 합니다.

레코드 유형의 세부사항 페이지에 대해 사용자가 생성하는 개인화된 필드 레이아웃은 해당 레코드 유형의 레코드를 편집하는 페이지에도 사용됩니다. 사용자 역할이 설정된 방식에 따라 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지

지에서도 해당 사용자의 개인화된 필드 레이아웃을 사용할 수 있습니다. 필드 레이아웃 개인화에 대한 단계별 지침은 [필드 레이아웃 개인화 \(페이지 725\)](#)를 참조하십시오.

개인 레이아웃 페이지 접근 정보

사용자 역할에서 세부사항 페이지 레이아웃 개인화를 허용하는 경우 레코드 유형의 레코드 세부사항 페이지에 있는 레이아웃 편집 링크를 통해 해당 레코드 유형의 개인 레이아웃 페이지에 접근할 수 있습니다. [내 설정] 글로벌 링크를 통해 레코드 유형 세부사항 페이지의 개인 레이아웃 페이지에 접근할 수도 있습니다. 사용자 역할에 사용하도록 설정된 권한에 따라 세부사항 페이지 레이아웃을 개인화하기 위해 개인 레이아웃 페이지에 접근하는 경우 다음과 같은 동작이 수행됩니다.

- 사용자 역할에 [세부사항 페이지 개인화 - 필드] 권한, [세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보] 권한 또는 [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한 중 두 개가 포함된 경우 [개인 레이아웃] 페이지가 열립니다. [개인 레이아웃] 페이지에는 다음과 같이 세 개의 링크가 있습니다.
 - **필드 레이아웃.** 이 링크는 레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화할 수 있는 개인 레이아웃 - 필드 페이지를 엽니다.

참고: 레코드 유형에 대해 사용자정의의 페이지 레이아웃이 사용자 역할에 할당된 경우에만 개인 레이아웃 페이지에서 필드 레이아웃 링크를 사용할 수 있습니다. 레코드 유형의 표준 페이지 레이아웃이 사용자 역할에 할당된 경우 필드 레이아웃 링크를 사용할 수 없습니다.
 - **관련 정보 레이아웃.** 이 링크는 레코드 유형에 대해 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화할 수 있는 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지를 엽니다.
 - **레코드 표시자 관리.** 이 링크는 [레이아웃 개인화 - 레코드 표시자] 페이지를 엽니다. 여기서 표시자가 나타나 섹션에 레코드가 있는지 여부를 표시하도록 관련 정보 섹션을 설정할 수 있습니다.
- 사용자 역할에 [세부사항 페이지 개인화 - 필드] 권한은 포함되었으나 [세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보] 권한 또는 [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한은 포함되지 않은 경우 [개인 레이아웃 - 필드] 페이지가 바로 열립니다.
- 사용자 역할에 [세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보] 권한은 포함되었으나 [세부사항 페이지 개인화 - 필드] 권한 또는 [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한은 포함되지 않은 경우 [개인 레이아웃 - 관련 정보] 페이지가 바로 열립니다.
- 사용자 역할에 [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한은 포함되었으나 [세부사항 페이지 개인화 - 필드] 권한 또는 [세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보] 권한은 포함되지 않은 경우 [개인 레이아웃 - 레코드 표시자] 페이지가 바로 열립니다.

관련 항목

페이지 레이아웃 개인화에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [관련 정보 레이아웃 개인화 \(페이지 721\)](#)
- [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리 \(페이지 727\)](#)
- [필드 레이아웃 개인화 \(페이지 725\)](#)
- [새 레코드 페이지 레이아웃 정보 \(참조 \[About the Layouts of New Record Pages\]\(#\) 페이지 50\)](#)

관련 정보 레이아웃 개인화

사용자 역할에 세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보 권한이 있는 경우 레코드 유형의 세부사항 페이지에 관련 정보 섹션에 대한 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 관련 정보 섹션에는 선택된 레코드에 연결할 수 있는 다양한 레코드 유형이 표시됩니다. 예를 들어, 노트 및 활동은 기회 또는 컨택트에 연결할 수 있는 관련 정보입니다. 회사 관리자는 기본적으로 각 [세부사항] 페이지에 표시되는 관련 정보 섹션의 유형 및 순서를 결정합니다. 사용자는 관련 정보 섹션의 순서를 변경하거나 사용하지 않는 관련 정보 섹션을 숨길 수 있습니다. 이러한 설정을 변경하면 애플리케이션의 사용자 뷰에만 적용됩니다.

참고: 회사 관리자가 사용자 역할에서 세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보 권한을 제거하면 세부사항 페이지에서 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화할 수 없습니다.

정적 및 동적 세부사항 페이지 레이아웃 정보

[세부사항] 페이지 레이아웃은 정적 또는 동적일 수 있습니다. 정적 페이지 레이아웃을 사용하는 경우 지정된 레코드 유형의 모든 레코드에 대해 동일한 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 동적 페이지 레이아웃의 경우 레코드의 특정 선택 리스트 필드에서 선택한 값에 따라 회사 관리자가 동일한 레코드 유형의 서로 다른 레코드에 대해 다양한 페이지 레이아웃을 지정할 수 있습니다. 정적 및 동적 페이지 레이아웃을 모두 개인화할 수 있습니다.

개인화된 관련 정보 레이아웃이 생성된 후 발생하는 기본 페이지 레이아웃 변경에 대한 정보

회사 관리자는 정적 페이지 레이아웃 또는 동적 레이아웃에서 사용되는 모든 페이지 레이아웃을 언제든지 업데이트할 수 있습니다. 레코드 유형의 세부사항 페이지에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성한 후에는 회사 관리자가 기본 페이지 레이아웃에서 관련 정보 섹션의 가용성을 변경해도 사용자의 개인화된 레이아웃에 이 내용이 바로 반영되지 않습니다.

기본 페이지 레이아웃에 관련 정보 섹션을 추가하면 어떻게 됩니까?

사용자가 특정 레코드 유형에 대해 개인화된 레이아웃을 생성한 후 회사 관리자가 해당 사용자 역할의 레코드 유형에 대한 기본 페이지 레이아웃에 새 관련 정보 섹션을 추가할 수 있습니다. 이 경우 해당 페이지의 개인화된 레이아웃에 새 섹션을 추가하려면 먼저 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정해야 합니다. 그런 다음 기본 페이지 레이아웃을 사용하거나 새 섹션이 포함된 개인화된 새 레이아웃을 생성할 수 있습니다.

기본 페이지 레이아웃에서 관련 정보 섹션을 제거하면 어떻게 됩니까?

회사 관리자는 사용자 역할의 특정 레코드 유형에 대한 기본 페이지 레이아웃에서 관련 정보 섹션을 제거할 수 있습니다. 회사 관리자가 기본 페이지 레이아웃에서 제거하는 섹션이 해당 페이지의 개인화된 레이아웃에 있는 경우 사용자 레이아웃에서 이러한 섹션을 제거하거나 사용자 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정할 때까지 개인화된 레이아웃에서 해당 섹션을 계속 사용할 수 있습니다.

정적 페이지 레이아웃의 관련 정보 레이아웃 개인화

다음 절차에서는 [내 설정] 글로벌 링크를 통해 개인 레이아웃 페이지에 접근하여 정적 레이아웃의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화하는 방법을 설명합니다. 또한 레코드 세부사항 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하여 정적 페이지 레이아웃의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 정적 레이아웃의 경우 페이지 접근 방식에 상관없이 동일하게 동작합니다.

정적 세부사항 페이지 레이아웃의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 변경하려는 세부사항 페이지 레이아웃이 포함된 [레이아웃] 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 관련 정보 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지의 [사용 가능한 관련 정보] 섹션에서 표시하려는 관련 정보 섹션을 선택한 다음 화살표를 클릭하여 해당 섹션을 [표시 관련 정보] 섹션으로 이동합니다.

팁: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 섹션을 한 번에 두 개 이상 선택할 수 있습니다.

- 6 [표시된 관련 정보] 섹션에서 한 번에 하나의 섹션을 선택하고 원하는 순서로 표시될 때까지 화살표를 사용하여 관련 정보 섹션을 위 또는 아래로 이동합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화한 후에는 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 새 레이아웃이 해당 레코드 유형의 모든 레코드 세부사항 페이지에서 사용됩니다.

- 레이아웃을 다시 변경합니다.
- 관련 정보 섹션 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원합니다.

참고: 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃에는 영향을 주지 않습니다. 마찬가지로, 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 레코드 유형에 대해 개인화된 필드 레이아웃에 영향을 주지 않습니다.

- 관리자가 사용자 역할의 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정합니다.

참고: 관리자가 레코드 유형의 페이지 레이아웃을 역할의 기본 레이아웃으로 재설정하는 경우 해당 레코드 유형 관련 정보 섹션의 모든 개인화된 레이아웃과 모든 개인화 필드 레이아웃이 해당 역할을 가진 사용자의 기본값으로 복원됩니다. 그러나 관리자가 레코드 유형의 새 페이지 레이아웃을 역할에 할당하는 경우 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 레코드 유형의 새 필드 레이아웃이 표시되지만 사용자가 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원할 때까지 레코드 유형 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃이 계속 사용자에게 표시됩니다.

동적 페이지 레이아웃의 관련 정보 레이아웃 개인화

동적 레이아웃을 사용하는 경우 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정하는 선택 리스트 필드의 각 값에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 다음과 같이 레코드 유형에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 여러 개 생성할 수 있는 기능은 회사 프로필의 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란으로 제어됩니다.

- [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 선택 취소되어 있으면 한 레코드 유형에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 하나만 생성할 수 있습니다. 레코드 유형의 레이아웃을 개인화한 후에는 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정하는 선택 리스트 필드에서 선택한 값에 상관없이 해당 유형의 모든 레코드에 대해 세부사항 페이지에 동일한 관련 정보 섹션 세트가 표시됩니다.
- 회사 프로필에서 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 선택되어 있으면 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정하는 선택 리스트 필드의 각 값에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다.

다음 절차에서는 개별 동적 페이지 레이아웃 개인화를 사용할 수 없는 경우 동적 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화하는 방법을 설명합니다. 이 절차에서는 [내 설정] 글로벌 링크를 통해 [개인 레이아웃] 페이지에 접근하여 동적 레이아웃을 개인화하는 방법을 설명합니다. 또한 [레코드 세부사항] 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하여 동적 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 개별 동적 레이아웃 개인화를 사용할 수 없는 경우 페이지 접근 방식에 상관없이 동일하게 동작합니다.

개별 동적 레이아웃 개인화를 사용할 수 없는 경우 동적 레이아웃을 개인화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 변경하려는 세부사항 페이지 레이아웃이 포함된 [레이아웃] 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 관련 정보 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지의 [사용 가능한 관련 정보] 섹션에서 표시하려는 관련 정보 섹션을 선택한 다음 화살표를 클릭하여 해당 섹션을 [표시 관련 정보] 섹션으로 이동합니다.

팁: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 섹션을 한 번에 두 개 이상 선택할 수 있습니다.

- 6 [표시된 관련 정보] 섹션에서 한 번에 하나의 섹션을 선택하고 원하는 순서로 표시될 때까지 화살표를 사용하여 관련 정보 섹션을 위 또는 아래로 이동합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화한 후, 레이아웃을 다시 변경할 때까지 또는 [세부사항] 페이지의 기본 레이아웃을 복원할 때까지 먼저 해당되는 시기까지 동적 페이지 레이아웃을 결정하는 선택 리스트 필드의 값에 관계없이 해당 레코드 유형의 모든 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에 새 레이아웃이 사용됩니다.

다음 절차에서는 개별 동적 페이지 레이아웃 개인화를 사용할 수 있는 경우 동적 [세부사항] 페이지 레이아웃을 개인화하는 방법을 설명합니다. 이 절차에서는 [내 설정] 글로벌 링크를 통해 [개인 레이아웃] 페이지에 접근하여 동적 레이아웃을 개인화하는 방법을 설명합니다. 또한 [레코드 세부사항] 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를

클릭하여 동적 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 개별 동적 레이아웃 개인화를 사용할 수 있는 경우 동적 레이아웃 동작은 다음과 같습니다.

- [내 설정] 링크를 통해 [개인 레이아웃] 페이지에 접근하는 경우 동적 페이지 레이아웃을 결정하는 선택 리스트의 모든 값에 대해 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다.
- [세부사항] 페이지의 [레이아웃 편집] 링크를 통해 [개인 레이아웃] 페이지에 접근하는 경우 동적 페이지 레이아웃을 결정하는 선택 리스트에서 현재 선택된 값에 대해서만 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다.

개별 동적 레이아웃 개인화를 사용할 수 있는 경우 동적 레이아웃을 개인화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 변경하려는 세부사항 페이지 레이아웃이 포함된 [레이아웃] 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 관련 정보 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지의 [변경 선택 리스트 사용 가능 값] 섹션에서 개인화된 레이아웃을 생성할 값을 선택합니다.

참고: 선택 리스트 필드에서 값을 선택하지 않은 경우 사용될 개인화된 레이아웃을 생성하려면 선택 리스트 필드에서 빈 값을 선택합니다.

- 6 [사용 가능한 관련 정보] 섹션에서 표시하려는 관련 정보 섹션을 선택한 다음 방향 화살표를 사용하여 해당 섹션을 [표시된 관련 정보] 섹션으로 이동합니다.

팁: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 섹션을 한 번에 두 개 이상 선택할 수 있습니다.

- 7 [표시된 관련 정보] 섹션에서 한 번에 하나의 섹션을 선택하고 원하는 순서로 표시될 때까지 화살표를 클릭하여 관련 정보 섹션을 위 또는 아래로 이동합니다.
- 8 원하는 개인화된 레이아웃을 추가로 생성하려면 5-7단계를 반복합니다.

참고: 선택 리스트 값에 대해 개인화된 레이아웃을 생성하지 않으면 해당 선택 리스트 값의 기본 페이지 레이아웃이 사용됩니다.

- 9 레코드를 저장합니다.

선택 리스트 값에 대한 관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화한 후, 선택 리스트 값의 레이아웃을 다시 변경할 때까지 또는 [세부사항] 페이지의 기본 레이아웃을 복원할 때까지 먼저 해당되는 시기까지 해당 선택 리스트 값이 선택된 모든 레코드의 [세부사항] 페이지에서 개인화된 레이아웃이 사용됩니다.

관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원

다음 절차에서는 [내 설정] 글로벌 링크를 통해 개인 레이아웃 페이지에 접근하여 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원하는 방법을 설명합니다. 또한 레코드 세부사항 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하여 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원할 수 있습니다. 개별 동적 레이아웃 개인화를 사용할 수 있는 경우 동적 레이아웃 동작은 다음과 같습니다.

- [내 설정] 글로벌 링크를 통해 개인 레이아웃 페이지에 접근하는 경우 동적 페이지 레이아웃을 결정하는 선택 리스트 필드의 모든 값에 대해 기본 관련 정보 레이아웃을 복원할 수 있습니다. 또한 다른 선택 리스트 값에 대해 개인화된 레이아웃을 유지하는 동안에는 일부 선택 리스트 값의 기본 관련 정보 레이아웃을 복원할 수 있습니다.
- 레코드 세부사항 페이지의 [레이아웃 편집] 링크를 통해 개인 레이아웃 페이지에 접근하는 경우 동적 페이지 레이아웃을 결정하는 선택 리스트 필드에서 현재 선택된 선택 리스트 값에 대해서만 기본 관련 정보 레이아웃을 복원할 수 있습니다. 다른 선택 리스트 값의 기본 관련 정보 레이아웃을 복원할 수 없습니다.

관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.

- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 변경하려는 세부사항 페이지 레이아웃이 포함된 [레이아웃] 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 관련 정보 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [기본값]을 클릭하여 [변경 선택 리스트 사용 가능 값] 열에서 선택한 값의 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원합니다.
 - [모두 기본값으로 설정]을 클릭하여 [변경 선택 리스트 사용 가능 값] 열에 있는 모든 값의 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원합니다.

참고: [모두 기본값으로 설정] 단추는 일부 개인 세부사항 페이지 레이아웃에서만 사용할 수 있습니다.

개인화된 페이지 레이아웃이 역할 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식에 대한 자세한 내용은 개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 (참조 [개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식](#) 페이지 1266)을 참조하십시오.

[레코드 세부사항] 페이지의 관련 정보 형식

사용자 역할에 관련 정보 표시 형식 개인화 권한이 있으면 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 옵션을 설정하여 [레코드 세부사항] 페이지에서 관련 정보 섹션을 리스트나 탭으로 표시하도록 선택할 수도 있습니다. 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 필드를 비워 두면 사용자 역할의 설정이 사용되고, 사용자 역할에서 [관련 정보 형식] 필드를 비워 두면 회사의 설정이 사용됩니다. 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 옵션을 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)을 참조하십시오.

필드 레이아웃 개인화

사용자 역할이 다음과 같이 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

- 세부사항 페이지 개인화 - 필드 권한을 사용하도록 역할에 설정되어 있어야 합니다.
- 레코드 유형에 대해 사용자정의 페이지 레이아웃이 역할에 할당되어 있어야 합니다.

정적 및 동적 레이아웃 모두에 대해 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 필드 레이아웃을 개인화하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 레이아웃을 개인화할 때까지 기본적으로 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 사용자정의 레이아웃에서 사용할 수 있는 모든 필드가 레이아웃에 표시됩니다.
- 개인화된 레이아웃에서 일부 필드를 제거할(숨길) 수는 있으나 기본 레이아웃에 표시되지 않은 필드를 개인화된 레이아웃에 추가할 수는 없습니다.
- 레이아웃에서 필수 필드를 제거할 수 없습니다. 또한 관리자는 특정 필드가 레이아웃에 항상 표시되어야 하도록 지정할 수 있으므로 이러한 필드도 개인화된 레이아웃에서 제거할 수 없습니다. 개인 레이아웃 - 필드 페이지에서는 레이아웃에 항상 표시되어야 하는 필드가 동일한 글꼴 색상의 필수 필드로 표시됩니다.

사용되는 페이지 레이아웃 유형에 따라 내 설정 글로벌 링크나 레코드 세부사항 페이지의 레이아웃 편집 링크를 통해 또는 두 링크 모두를 통해 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 아래 표에는 필드 레이아웃을 개인화하는데 사용할 수 있는 링크가 표시되어 있습니다. 모든 경우에서 사용자 역할에 할당된 페이지 레이아웃은 사용자정의 페이지 레이아웃이어야 합니다. 즉, Oracle CRM On Demand에서는 레코드 유형의 표준 페이지 레이아웃을 개인화할 수 없습니다. 개인화된 필드 레이아웃을 기본 필드 레이아웃으로 복원하려는 경우에도 이 표의 정보가 적용됩니다. 필드 레이아웃을 기본 필드 레이아웃으로 복원하는 방법에 대한 자세한 내용은 이 항목의 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원 섹션을 참조하십시오.

레이아웃 유형	내 설정 링크	레이아웃 편집 링크
정적 레이아웃입니다.	예	예

레이아웃 유형	내 설정 링크	레이아웃 편집 링크
동적 레이아웃의 기본 레이아웃입니다. 자세한 내용은 이 표 다음에 나오는 참고 정보를 참조하십시오.	예	예. 레코드 세부사항 페이지에 있는 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드는 비어 있어야 합니다.
변경 선택 리스트의 특정 값에 대한 레이아웃입니다.	아니요	예. 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드에서 적절한 값이 선택되어야 합니다.

참고: 동적 레이아웃의 기본 레이아웃은 레코드에 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드가 비어 있는 경우 사용되는 레이아웃입니다.

레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.

참고: 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드에 있는 특정 값에 사용되는 필드 레이아웃을 개인화하려는 경우 [내 설정] 링크를 클릭하지 않고 변경 선택 리스트 필드에 적절한 값이 있는 레코드를 연 다음 [레이아웃 편집]을 클릭하고 4단계로 건너뛩니다.

- 2 [레이아웃 사용자 지정] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 개인화하려는 페이지의 레이아웃 페이지 링크를 클릭합니다.
예를 들어 고객사 레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화하려면 [고객사 레이아웃]을 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 필드 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 필드 페이지에서 화살표를 사용하여 레이아웃의 필드를 재구성합니다.

페이지의 한 섹션 내에서 필드를 이동할 수도 있고 페이지의 한 섹션에서 다른 섹션으로 필드를 이동할 수도 있습니다. 특정 필드가 개인화된 페이지 레이아웃에 표시되지 않도록 하려면 해당 필드를 [사용 가능 필드] 섹션으로 이동합니다.

참고: 필수 필드 또는 관리자가 레이아웃에 항상 표시되어야 하도록 지정한 필드를 [사용 가능 필드] 섹션으로 이동하는 경우 레이아웃을 저장하려고 하면 오류 메시지가 표시되므로 해당 필드를 레이아웃의 섹션 중 하나로 다시 이동해야 합니다.

- 6 변경 사항을 저장합니다.

사용자가 개인화 필드 레이아웃을 생성하면 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 사용자가 해당 레코드 유형의 레코드를 열거나 편집할 때마다 해당 레이아웃이 사용됩니다.

- 사용자가 필드 레이아웃을 다시 변경합니다.
- 사용자가 페이지의 기본 필드 레이아웃을 복원합니다.

참고: 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃에는 영향을 주지 않습니다. 마찬가지로, 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 레코드 유형에 대해 개인화된 필드 레이아웃에 영향을 주지 않습니다.

- 관리자가 사용자 역할의 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정하거나 해당 레코드 유형에 대해 다른 레이아웃을 역할에 할당합니다.

참고: 관리자가 레코드 유형의 페이지 레이아웃을 역할의 기본 레이아웃으로 재설정하는 경우 해당 레코드 유형 관련 정보 섹션의 모든 개인화된 레이아웃과 모든 개인화 필드 레이아웃이 해당 역할을 가진 사용자의 기본값으로 복원됩니다. 그러나 관리자가 레코드 유형의 새 페이지 레이아웃을 역할에 할당하는 경우 해당 역할

을 가진 모든 사용자에게 레코드 유형의 새 필드 레이아웃이 표시되지만 사용자가 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원할 때까지 레코드 유형 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃이 계속 사용자에게 표시됩니다.

사용자 역할이 설정된 방식에 따라 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지에서도 해당 사용자의 개인화된 필드 레이아웃을 사용할 수 있습니다. 새 레코드 페이지의 필드 레이아웃에 대한 자세한 내용은 새 레코드 페이지의 레이아웃 정보 (참조 [About the Layouts of New Record Pages](#) 페이지 50)를 참조하십시오.

필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원

개인화된 필드 레이아웃 사용을 중지하려면 사용자 역할에 대한 레코드 유형의 기본 레이아웃으로 필드 레이아웃을 복원할 수 있습니다. 사용되는 페이지 레이아웃 유형에 따라 내 설정 글로벌 링크나 레코드 세부사항 페이지의 레이아웃 편집 링크를 통해 또는 두 링크 모두를 통해 필드 레이아웃을 복원할 수 있습니다. 사용할 링크에 대한 자세한 내용은 이 항목 이전 섹션의 표를 참조하십시오.

개인화된 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.

참고: 동적 레이아웃의 변경 선택 리스트 필드에 있는 특정 값에 사용되는 필드 레이아웃을 해당 값의 기본 필드 레이아웃으로 복원하려는 경우 [내 설정] 링크를 클릭하지 않고 변경 선택 리스트 필드에 적절한 값이 있는 레코드를 연 다음 [레이아웃 편집]을 클릭하고 4단계로 건너뛵니다.

- 2 [레이아웃 사용자 지정] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 기본값으로 복원하려는 페이지의 레이아웃 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 개인 레이아웃 페이지가 열리면 필드 레이아웃을 클릭합니다.
- 5 개인 레이아웃 - 필드 페이지에서 [기본값]을 클릭합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

다음번 해당 레코드 유형의 레코드를 열거나 편집하거나 생성할 때 해당 레코드에 대해 역할에 할당된 기본 레이아웃이 표시됩니다.

관련 항목

필드 레이아웃 개인화와 관련된 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 \(페이지 1270\)](#)

관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리

사용자 역할에 세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자 권한이 있으면 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션의 레코드 표시자를 설정할 수 있습니다. 레코드 표시자를 사용하면 섹션을 열지 않고도 관련 정보 섹션에 레코드가 있는지 확인할 수 있습니다. 또한 관리자는 역할 레벨에서 레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 레코드 표시자를 구성할 수 있습니다. 레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화하지 않은 경우 사용자 역할의 레코드 유형에 구성된 설정이 사용됩니다. 레코드 표시자의 동작에 대한 정보는 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 정보 (참조 [관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보](#) 페이지 71)를 참조하십시오.

참고: 모든 레코드 유형의 첨부파일 관련 정보 섹션이나 부서 레코드 유형의 사용자 리스트 관련 정보에는 관련 표시자 기능이 지원되지 않습니다. 사용자정의 웹 애플릿에도 이 기능이 지원되지 않습니다.

레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.

- 2 [레이아웃 사용자정의] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 세부사항 페이지 레이아웃] 섹션에서 *레코드 유형* 레이아웃 페이지 링크를 클릭합니다.
- 4 [개인 레이아웃] 페이지가 열리면 [레코드 표시자 관리] 링크를 클릭합니다.

참고: 레코드 세부사항 페이지에서 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하여 [개인 레이아웃] - [레코드 표시자] 페이지에 접근할 수도 있습니다.

- 5 [개인 레이아웃] - [레코드 표시자] 페이지의 [사용 가능한 관련 정보] 리스트에서 레코드 표시자를 표시할 관련 정보 섹션을 선택한 다음 화살표를 클릭하여 [선택한 관련 정보] 리스트로 이동합니다.

팁: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 섹션을 한 번에 두 개 이상 선택할 수 있습니다.

- 6 변경 사항을 저장합니다.

레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 개인화한 후에는 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 해당 레코드 유형의 모든 레코드 세부사항 페이지에 개인화된 설정이 적용됩니다.

- 관련 정보 섹션에서 레코드 표시자 설정을 다시 업데이트합니다.
- 레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 사용자 역할의 해당 레코드 유형에 대한 기본 설정으로 복원합니다. 역할 레벨에서 관리자가 원래 수행한 모든 업데이트가 구현됩니다.
- 관리자가 사용자 역할의 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정합니다. 해당 레코드 유형의 관련 정보 섹션에서 레코드 표시자를 표시하는 데 사용되는 개인화된 모든 설정이 역할 레벨에서 레코드 유형에 대해 구성된 설정으로 복원됩니다.

레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 사용자 역할의 레코드 유형에 대한 기본 설정으로 복원하려면 다음 절차를 완료합니다.

레코드 유형의 레코드 표시자 설정을 기본 설정으로 복원하려면

- [개인 레이아웃] - [레코드 표시자] 페이지에서 [기본값]을 클릭합니다.

홈페이지 레이아웃 변경

역할에 홈페이지 사용자 지정 권한이 포함된 경우 홈페이지 레이아웃(홈페이지, 고객사 홈페이지, 컨택트 홈페이지, 리드 홈페이지, 기회 홈페이지 및 서비스 요청 홈페이지)에서 섹션을 추가 및 제거할 수 있습니다. 사용자에게 기본적으로 표시되는 홈페이지 레이아웃은 회사의 시스템 관리자가 구성합니다.

참고: 각 홈페이지의 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하여 홈페이지를 사용자 지정할 수도 있습니다.

홈페이지 레이아웃을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [레이아웃 사용자 지정] 섹션에서 [개인 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 3 [개인 레이아웃] 페이지의 [홈페이지 레이아웃] 섹션에서 수정하려는 홈페이지 레이아웃(예: [내 홈페이지 레이아웃])을 클릭합니다.
- 4 페이지의 [사용 가능한 섹션] 섹션에서 홈페이지에 표시하려는 섹션을 선택하고 화살표를 사용하여 해당 섹션을 [왼쪽] 섹션이나 [오른쪽] 섹션으로 이동합니다.

팁: Shift 또는 Ctrl 키를 누른 상태에서 섹션을 클릭하여 선택하면 한 번에 두 개 이상의 섹션을 선택할 수 있습니다.

- 5 [왼쪽] 또는 [오른쪽] 섹션에서 한 번에 하나의 섹션을 선택하고 홈페이지에 원하는 순서로 표시될 때까지 화살표를 사용하여 해당 섹션을 위 또는 아래로 이동합니다.
- 6 레코드를 저장합니다.

Changing Your Action Bar Layout

회사 관리자는 각 사용자 역할에 작업 표시줄 레이아웃을 할당합니다. 회사 관리자는 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 없게 설정할 수도 있습니다.

사용자 역할에서 작업 표시줄을 사용할 수 있으면 기본적으로 작업 표시줄이 모든 Oracle CRM On Demand 페이지의 왼쪽에 나타납니다. 필요한 경우 작업 표시줄을 숨기고 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.

If the Personalize Action Bar privilege is enabled for your role, then you can display or hide any of the Action bar sections, including Web applets, that your company administrator has made available in the Action bar layout for your user role. For more information about your user-role settings, contact your company administrator.

To change your Action bar layout

- 1 In the upper-right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In the Layout Personalization section, click Personal Layout.
- 3 In the Personal Layout page, in the Personal Action Bar Layout section, click Action Bar Layout.
- 4 In the Personal Layout page, use the arrows to move the sections as follows:

- Move the sections you want to appear in the Action bar from the Available Sections section to the Displayed Sections section
- Move the sections you do not want to appear in the Action bar from the Displayed Sections section to the Available Sections section.

NOTE: For the Action bar to show in Oracle CRM On Demand, there must be at least one section in the Displayed Sections section of the page.

- 5 Scroll to the Customize Favorites section and select the appropriate option to have new favorites added to the start or the end of a favorites list (Favorite Records and Favorite Lists), depending on your preference.

For more information on Favorite Records, see Favorite Records Page (참조 [즐거찾기 레코드 페이지](#) 페이지 123). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (참조 [즐거찾기 리스트 페이지](#) 페이지 141).

- 6 Save your changes.

일정 설정

이 항목에서는 [내 설정] 글로벌 링크를 통해 일정을 설정하는 방법을 설명합니다.

기본 일정 뷰를 설정하는 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- [일정] 탭을 클릭할 때마다 표시할 일정 뷰를 선택할 수 있습니다.
- 사용자 고유 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 및 주별 뷰(일별 및 주별 사용자 일정 뷰)에 표시할 활동 리스트를 선택합니다.

표준 애플리케이션에서는 [미결 태스크] 리스트가 표시되지만 일정 설정에서 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]를 통해 다른 리스트를 선택할 수 있습니다. 관리자가 사용자 역할의 리스트를 선택할 수도 있습니다. [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]를 비워 두면 해당 역할의 설정이 사용되고, 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다.

비공개 리스트, 공개 리스트, 시스템 리스트, 활동 레코드 유형의 사용자 역할 관련 리스트를 포함하여 사용할 수 있는 전체 리스트를 선택할 수 있습니다. 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에는 리스트의 열 3개만 다음과 같이 표시됩니다.

- 리스트 정의에서 [제목] 필드를 표시 필드로 선택한 경우 [제목] 열은 항상 표시됩니다.

- [제목] 열을 제외하고 리스트의 처음 2개 열이 표시됩니다.

선택한 리스트가 나중에 삭제되거나 사용할 수 없게 되는 경우 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에 표시되는 리스트는 다음과 같이 결정됩니다.

- 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]에서 리스트를 선택한 경우 해당 리스트가 표시됩니다.
- 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다.

- Oracle CRM On Demand에서 일자 필드 값을 선택하는 일자 선택기와 일정에 시작 요일로 표시할 요일을 지정할 수 있습니다.

- 회사 전체 설정을 사용하지 않으려는 경우 일정에 표시할 요일과 업무 시간을 선택합니다.

기본적으로 모든 요일의 확인란 선택이 취소되고 [업무 시간 시작 시간] 및 [업무 시간 종료 시간] 필드는 비어 있습니다. 업무 시간을 지정하는 경우 시작 시간과 종료 시간을 하나씩만 입력할 수 있습니다. 개별 영업일에 대해 다른 업무 시간을 지정할 수는 없습니다. 업무 시간의 시작 시간을 입력하는 경우 종료 시간도 입력해야 하며, 종료 시간은 시작 시간보다 이후여야 합니다. 마찬가지로, 종료 시간을 입력하는 경우 시작 시간도 입력해야 합니다. 필요한 경우 변경 사항을 저장한 후 Oracle CRM On Demand에서 입력된 시작 시간과 종료 시간을 사용자 로케일에 적합한 형식으로 변환합니다.

사용자 고유의 일정 및 사용자와 일정을 공유하는 다른 사용자의 개별 일정에 대한 일별 뷰와 주별 뷰에서 고전적 테마를 사용하는 경우 업무 시간 시작 및 종료 시간을 정시로 표시할 수 있고 현대식 일정을 사용하는 경우 정시 또는 30분으로 표시할 수 있습니다. 그룹 일정 및 사용자정의 일정 뷰에서는 업무 시간 시작 및 종료 시간을 정시로 표시할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 업무 시간 시작 시간을 가장 가까운 정시 또는 30분으로 적절하게 내림하고 업무 시간 종료 시간을 가장 가까운 정시 또는 30분으로 올림합니다. 예를 들어 오전 08:40을 시작 시간으로 입력하면 고전적 테마를 사용하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 개별 일정의 일별 뷰 및 주별 뷰에 대해 시작 시간을 오전 08:00으로 내림하고, 현대식 테마를 사용하는 경우 오전 08:30으로 내림합니다. 오후 5:40을 종료 시간으로 입력하면 Oracle CRM On Demand에서 고전적 테마 또는 현대식 테마의 개별 일정 일별 뷰 및 주별 뷰에 대한 종료 시간을 오후 06:00으로 올림합니다.

영업일과 업무 시간이 일정 뷰에 표시되는 방식에 대한 자세한 내용은 [일정 영업일 및 업무 시간 정보 \(페이지 190\)](#)를 참조하십시오.

- 일정 뷰의 약속에 표시할 추가 정보를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 약속에 있는 제목, 위치 및 연락처 이름 필드의 정보가 일정 뷰의 약속에 표시됩니다. 다음 추가 정보를 표시하도록 선택할 수 있습니다.

- 약속에 연결된 고객사 이름. 고객사 이름은 고객사 레코드에 대한 링크입니다.

- 약속 상태.

- 약속에 연결된 기본 연락처의 전화 번호. 전화 번호는 연락처 레코드에 대한 링크입니다. 연락처 레코드에 [직장 전화 번호] 필드가 채워져 있는 경우 직장 전화 번호가 표시됩니다. 연락처 레코드에 [직장 전화 번호] 필드가 채워져 있지 않고 [휴대폰 번호] 필드가 채워져 있는 경우 휴대폰 번호가 표시됩니다.

- 소유한 활동 또는 활동에 미리 알림이 구성되어 있는 경우 사용자 리스트에 포함된 활동에 대한 미리 알림을 받을지 여부를 지정합니다. [활동 알림] 필드의 옵션은 다음과 같습니다.

- **없음.** 이 옵션을 선택하면 미리 알림을 받지 않습니다.

- **전자메일.** 이 옵션을 선택하면 전자메일 미리 알림을 받습니다.

- **팝업 미리 알림.** 이 옵션을 선택하면 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인할 경우 [활동 미리 알림] 팝업 창에 미리 알림이 표시됩니다.

- **전자메일 및 팝업 미리 알림.** 이 옵션을 선택하면 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인할 경우 전자메일 미리 알림을 수신하고 [활동 미리 알림] 팝업 창에도 미리 알림이 표시됩니다.

- **공백.** [활동 알림] 필드를 비워 두면 회사 레벨의 [활동 알림] 필드에서 선택한 옵션이 적용됩니다. 회사 수준의 기본 옵션은 [없음]이지만 관리자가 다른 옵션을 선택할 수 있습니다.

일정을 설정하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 일정에 대한 자세한 내용은 [일정 및 활동 \(페이지 187\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 일정을 다른 사용자와 공유하거나 사용자정의 그룹 일정 뷰를 설정하려면 사용자 역할에 일정 공유 권한이 포함되어 있어야 합니다.

일정을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [일정 설정] 섹션에서 [일정 설정]을 클릭합니다.
- 3 기본 일정 뷰를 설정하려면 다음을 수행합니다.
 - a [기본 일정 뷰]를 클릭합니다.
 - b 일정 뷰를 선택합니다.
 - c (옵션) 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에 표시할 활동 리스트를 선택합니다.
 - d 일정에 시작 요일로 표시될 요일을 선택합니다.
기본적으로 [일정 주 시작 요일] 필드는 비어 있습니다. 이 필드를 비워 두면 시작 요일에 대한 회사 전체 설정이 사용됩니다.

참고: 시작 요일을 변경한 후 Oracle CRM On Demand의 일자 필드 값을 선택하는 일자 선택기 및 일정에 변경 내용을 표시하려면 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 다시 사인인해야 합니다.
- e [일정 영업 주] 섹션에서 일정의 영업일과 업무 시간을 다음과 같이 설정합니다.
 - 일정에 영업일로 표시할 각 요일의 확인란을 선택합니다. 하나 이상 요일의 확인란을 선택하는 경우 회사 레벨에서 지정된 영업일에 관계없이 해당 요일만 일별 및 주별 사용자 일정 뷰에서 영업일로 표시됩니다. 모든 요일의 확인란 선택을 취소하면 회사 레벨에서 지정된 영업일이 일정에 적용됩니다.
 - 회사 레벨에서 지정된 시간과 다른 시작 시간을 업무 시간에 지정하려는 경우 [업무 시간 시작 시간] 필드에 시작 시간을 입력합니다.
 - 업무 시간의 시작 시간을 지정한 경우 [업무 시간 종료 시간] 필드에 종료 시간을 입력합니다. 종료 시간은 시작 시간보다 이후여야 합니다.

참고: 업무 시간의 시작 시간과 종료 시간을 입력하지 않으면 회사 레벨에서 지정된 업무 시간이 일정에 적용됩니다.
- f 약속 정보 환경설정 섹션에서 일정 뷰의 약속에 표시할 추가 정보 확인란을 선택합니다.
- g [활동 알림] 필드에서 원하는 옵션을 선택하거나, 회사 레벨의 설정을 적용하려는 경우 필드를 비워 둡니다.
- h 변경 사항을 저장합니다.
- 4 다른 사용자와 일정을 공유하려면
 - a [일정 공유]를 클릭합니다.
 - b [일정 공유 리스트]에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
 - c [새 사용자 허가] 창에서 [검색] 아이콘을 클릭하여 일정을 공유할 사용자를 추가합니다.
- 5 사용자정의 그룹 일정 뷰를 설정하려면
 - a [그룹 뷰 관리]를 클릭합니다.
 - b [사용자정의 뷰]에서 [추가]를 클릭합니다.
 - c [뷰 관리] 창의 필드에 정보를 입력한 다음 레코드를 저장합니다.

사용자정의 그룹 일정 뷰를 설정하면 사용자 뷰에 대한 다른 사용자의 가용성을 관리할 수 있습니다. 약속을 생성할 때 [그룹 일정] 탭에서 사용자 또는 회사 시스템 관리자가 생성한 [일정] 그룹을 선택하여 가용성을 확인해야 합니다.

Accessing the Data and Integration Tools

On your Personal Homepage, you can find links to tools that allow you to import data and to integrate data in Oracle CRM On Demand with other applications.

NOTE: Your company administrator sets up and enables access to the available clients. The clients include: Oracle Outlook Email Integration On Demand and Oracle CRM On Demand Desktop.

To access the data and integration tools

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In your Personal Homepage, in the Data and Integration Tools section, click the link for the tool you want to use:
 - To import your contacts, click Data and Integration Tools, then click Import Your Contacts. For more information, see Importing Your Contacts (참조 [컨택트 가져오기](#) 페이지 283).
 - To view information about your pending and completed import requests, click Data and Integration Tools, then click Import Request Queue. For more information, see [Reviewing Import Results](#) (페이지 1757).
 - To view information about your pending and completed export requests, click Data and Integration Tools, and then click Export Request Queue. For more information, see Viewing Your Export Requests (참조 [내보내기 요청 보기](#) 페이지 732).
 - To install Oracle CRM On Demand Desktop, click Data and Integration Tools, then click Oracle CRM On Demand Desktop, and follow the instructions to complete the installation. For more information, see Installing Oracle CRM On Demand Desktop (참조 [Oracle CRM On Demand Desktop 설치](#) 페이지 1810).
 - To link specific emails to account, contact, lead, opportunity or service request records in Oracle CRM On Demand, click Data and Integration Tools, then click Oracle Outlook Email Integration On Demand. For more information, see Adding Emails from Microsoft Outlook and Lotus Notes (참조 [Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일 추가](#) 페이지 741).
 - To access your pending and sent emails, click Data and Integration Tools, then click Email Monitor. For more information, see [Accessing Your Pending and Sent Emails](#) (페이지 735).
 - To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content. For more information, see the following topics:
 - Embedding a Favorite Lists Widget (참조 [즐거찾기 리스트 위젯 포함](#) 페이지 737)
 - Embedding a Message Center Widget (참조 [메시지 센터 위젯 포함](#) 페이지 738)
 - Embedding a Reports Widget (참조 [보고서 위젯 포함](#) 페이지 738)
 - Embedding a Simple List Widget (참조 [간단한 리스트 장치 포함](#) 페이지 739)

Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- About On Demand Widgets (참조 [On Demand 위젯 정보](#) 페이지 737)

내보내기 요청 보기

[개인 내보내기 요청 대기열] 페이지에는 [리스트] 페이지 또는 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출한 보류 중인 내보내기 요청 및 완료된 내보내기 요청이 모두 표시됩니다. 요청이 [보류 요청] 섹션에 있는 경우 [새로 고침]을 클릭하여 요청이 완료되었는지 확인할 수 있습니다. 요청이 완료되면 요청을 드릴다운하여 출력 파일을 검색할 수 있습니다.

참고: 사용자 권한에 따라 일부 내보내기 요청이 표시되지 않거나 일부 출력 파일을 검색하지 못할 수 있습니다.

내보내기 요청 및 내보내기 요청 첨부파일의 보존 기간 정보

표준 애플리케이션에서 Oracle CRM On Demand의 내보내기 요청 세부사항과 특정 기간의 해당 출력은 다음과 같이 보존됩니다.

- 내보내기 요청의 세부사항은 60일 동안 보존된 후 제거됩니다.
- 내보내기 요청의 출력은 168시간(7일) 동안 보존된 후 제거됩니다.

보존 기간은 [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 작업과 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 작업에 적용됩니다.

관리자는 회사 프로필에서 다음 필드의 값을 변경하여 내보내기 요청 및 해당 첨부파일의 보존 기간을 변경할 수 있습니다.

- 내보내기 요청 만료(일)
- 내보내기 요청 첨부파일 만료(일)

이러한 필드 갱신에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성 (참조 [Configuring Company Settings](#) 페이지 1078)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 내보내기 요청을 보는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청을 보려면 다음을 수행합니다.

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정]을 클릭합니다.
- 2 [데이터 및 통합 도구]를 클릭합니다.
- 3 [내보내기 요청 대기열]을 클릭합니다.

내보내기 요청의 세부사항을 표시하는 [개인 내보내기 요청 대기열] 페이지가 나타납니다. 다음 표에서는 내보내기 요청 정보에 대해 설명합니다.

내보내기 레코드 정보	설명
유형	요청 유형: [개인] 또는 [회사]
내보내기 유형	내보내기 유형: ■ 전체. 회사 데이터의 전체 내보내기입니다. ■ 부분. 회사 데이터의 부분 내보내기입니다. ■ 리스트. [리스트] 페이지에서 만든 내보내기 요청입니다. 로그인한 사용자가 수행한 내보내기만 표시됩니다.
레코드 유형	레코드 유형입니다. 하위 레코드를 포함하는 부분 요청의 경우 하위 레코드는 <i>상위: 하위</i> 형식으로 나타냅니다(예: 고객사:컨택트).
리스트	리스트 내보내기 요청의 경우 이 필드는 리스트 이름을 나타냅니다.
상태	상태입니다(예: [진행 중] 또는 [완료됨]).
고객 이름	클라이언트 애플리케이션의 이름입니다.
요청받는 사람	요청이 제출된 대상 사용자입니다.

내보내기 레코드 정보	설명
요청자	요청을 제출한 사용자입니다. 관리자는 Web services를 통해 사용자에게 개인 추출 요청을 생성할 수 있습니다.
제출됨	내보내기 요청이 제출된 시간 및 일자입니다.
완료됨	내보내기 요청이 완료된 시간 및 일자입니다.

다음 절차에서는 내보내기 요청의 세부사항을 검토하는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청의 세부사항을 검토하려면 다음을 수행하십시오.

- 요청 행에서 [내보내기 유형] 또는 [레코드 유형] 링크를 클릭하여 [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지 또는 [내보내기 요청 세부사항] 페이지를 엽니다.
이 페이지에는 내보낸 레코드 수(내보낸 항목 수)를 포함하여 내보내기 속성이 표시됩니다. [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 요청의 경우 문제없이 내보낸 레코드 유형 수(완료 오브젝트 수)도 페이지에 표시됩니다. 페이지의 [내보내기 레코드 유형 설정] 섹션에서 각 레코드 유형에 대해 내보낸 레코드 수의 세부사항을 확인할 수 있습니다.

내보내기 요청 첨부파일, 즉 내보내기 요청의 출력이 포함된 ZIP 파일의 다운로드 및 삭제에 대한 자세한 내용은 [내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제 \(페이지 734\)](#)를 참조하십시오.

내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제

성공한 내보내기 요청의 출력이 포함된 ZIP 파일은 [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지([리스트] 페이지에서 제출된 내보내기 요청) 또는 [내보내기 요청 세부사항] 페이지([데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 요청)에서 첨부파일로 사용할 수 있습니다.

사용자 역할의 권한에 따라 Oracle CRM On Demand에서 다음 영역 중 하나 이상을 통해 내보내기 요청의 첨부파일에 접근하고 다운로드할 수도 있습니다.

- **내 설정 링크.** 자세한 내용은 [내보내기 요청 보기 \(페이지 732\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle CRM On Demand의 관리 페이지.** 자세한 내용은 [내보내기 결과 검토 \(페이지 1762\)](#) 및 회사에 대한 모든 내보내기 요청 검토 (참조 [회사의 모든 내보내기 요청 검토](#) 페이지 1134)를 참조하십시오.

사용자 역할에 [데이터 내보내기 요청 첨부파일] 권한이 있는 경우 접근 권한이 있는 내보내기 요청 첨부파일을 모두 삭제할 수 있습니다. 그렇지 않으면 고유한 내보내기 요청의 첨부파일을 포함하여 내보내기 요청 첨부파일을 삭제할 수 없습니다.

다음 절차에서는 [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지 또는 [내보내기 요청 세부사항] 페이지에서 내보내기 요청 첨부파일을 다운로드하는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청 첨부파일을 다운로드하려면 다음을 수행하십시오.

- 페이지의 [내보내기 요청 첨부파일] 섹션에서 첨부파일에 대한 레코드 수준 메뉴의 [다운로드]를 선택한 다음 ZIP 파일을 저장합니다.
ZIP 파일은 내보내기 요약 텍스트 파일과 내보낸 각 레코드 유형에 대한 CSV 파일로 구성됩니다. [리스트] 페이지에서 내보내기를 수행한 경우 CSV 파일 한 개만 있습니다.

참고: 마스터 감사 추적을 내보내는 경우 CSV 파일에 [레코드 유형 - 표시 이름] 및 [필드 수정됨 - 표시 이름] 열이 포함됩니다. 이러한 열은 레코드 유형 및 수정된 필드에 대해 UI에 표시되는 값을 각각 나열합니다. 반면, [필드 수정됨] 및 [레코드 유형] 열에는 레코드 유형의 내부 값만 표시됩니다.

다음 절차에서는 내보내기 요청 첨부파일을 삭제하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에: 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [내보내기 요청 첨부파일 삭제] 권한이 있어야 합니다.

내보내기 요청 첨부파일을 삭제하려면 다음을 수행하십시오.

- [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지 또는 [내보내기 요청 세부사항] 페이지의 [내보내기 요청 첨부파일] 섹션에서 첨부파일에 대한 레코드 수준 메뉴의 [삭제]를 선택한 다음 첨부파일 삭제를 확인합니다.

Accessing Your Pending and Sent Emails

Your personal email monitor shows the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand to you, as well as the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand on your behalf.

In the standard application, Oracle CRM On Demand retains sent emails and their attachments for a certain period, as follows:

- The email is retained for 30 days, and is then purged.
- The email attachment is retained for 7 days, and is then purged.

Your administrator can change the retention periods for sent emails and their attachments, by changing the values in the following fields on the company profile:

- Email Expiry (Days)
- Email Attachment Expiry (Days)

Emails that are sent to you when you import records, and emails that are sent to you when a scheduled event for analytics is executed on your behalf, can have files attached to them. If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

For emails that are sent to you when you import records, the log file is the first attachment, and the map file is the second attachment. The map file is attached to the email, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it to the email, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped files, as well as the emails themselves, through your personal email monitor, regardless of whether or not the files were sent with the emails.

In your personal email monitor, the Email List page displays the following fields:

- **Type.** This column displays one of the following values:
 - Customer. Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to other users or to customers on your behalf.
 - Operations. Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to Oracle CRM On Demand Customer Care on your behalf.
 - Service. Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to you.
- **Sub-Type.** This column displays a value that indicates the type of operation from which the email originated. The sub-type is one of the following:
 - **Administration.** Emails that are sent to Oracle CRM On Demand Customer Care on your behalf.

- **Assignment Manager – Lead.** Emails that are sent to you when the assignment manager assigns a lead to you, and emails that are sent by the assignment manager that have your email address in the Return Email field on an assignment rule for reassigning leads.
- **Assignment Manager – SR.** Emails that are sent to you when the assignment manager assigns a service request to you, and emails that are sent by the assignment manager that have your email address in the Return Email field on an assignment rule for reassigning service requests.
- **Batch Operations.** Emails that are sent to you when you perform actions such as deleting records using the Batch Delete feature, or assigning books to records using the Batch Assign Books feature.
- **Export.** Emails that are sent to you when you export records.
- **Forecast.** Emails that are sent to you or sent on your behalf in connection with forecasts.
- **Fund Request.** Emails that are sent to you or sent on your behalf when fund requests are submitted.
- **Import.** Emails that are sent to you when you import records.
- **Integration Events.** Emails that are sent to you in connection with integration events and integration event queues.
- **Partner Relationship.** (Specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition). Emails that are sent to you when you are set up as a user within a partner organization.
- **Service Allotments.** Emails that are sent to you in connection with service allotments and license allotments.
- **Trial Account.** Emails that are sent to you in connection with a trial account for Oracle CRM On Demand.
- **User Management.** Emails that are sent to you when you are set up as a user within Oracle CRM On Demand, and emails that are sent to you in connection with certain changes to your user account.
- **Workflow.** Emails that are sent to you through workflow rules, and emails that are sent to you or to others by workflow rules that are triggered by your actions.
- **Status.** This column displays one of the following values:
 - **Queued.** The email request has not been processed yet.
 - **In Progress.** The email is being processed. Oracle CRM On Demand attempts to send an email three times. If on the third attempt the email fails to send, the status changes to Error.
 - **Sent.** The email has been successfully sent.
 - **Suppressed.** The email was not sent, because Oracle CRM On Demand does not send emails to the specified address.
 - **Error.** The email request did not complete because an error occurred.
- **From.** The email address of the person or company who sent the email.
- **Sent.** The date and timestamp the email was sent.
- **To.** The email addresses of all the recipients to whom the email was sent.
- **Initiated By.** The user sign-in ID of the user who initiated the email.
- **Subject.** The subject of the email.
- **Workflow Id.** If the email originated from a workflow action, then this column shows the ID of the workflow action. You can drill down to view the details of the workflow action.

The following procedure describes how to access your pending and sent emails.

To access your pending and sent emails

- 1 In the upper right corner of any page, click the My Setup global link.
- 2 In your Personal Homepage, click Data and Integration Tools.

- 3 In the Data and Integration Tools page, click Email Monitor.
- 4 To view the content of an email, click the email subject.
- 5 To download an attachment for a sent email, do the following:
 - a In the Email List page, click the Subject link for the email.
 - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the link in the Attachment field for the attachment you want to download.

NOTE: You cannot delete a pending or sent email from your personal email monitor.

On Demand 위젯 정보

Oracle CRM On Demand 는 웹 장치를 지원하는 데스크톱 애플리케이션에 여러 On Demand 장치를 포함하는 데 사용할 수 있는 HTML 코드를 제공합니다. 또한 포털 또는 모든 독립형 웹 페이지에 웹 장치를 포함시킬 수 있습니다. 웹 장치는 HTML에 이식 가능한 타사 코드입니다. 회사의 시스템 관리자가 이 기능을 사용할 수 있도록 설정한 경우 다른 애플리케이션에 On Demand 장치를 포함하는 데 사용할 수 있는 HTML 코드가 Oracle CRM On Demand의 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠] 페이지에 제공됩니다.

애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다. 사인인 정보를 입력하면 Oracle CRM On Demand [즐거찾기 리스트], [메시지 센터] 등에 접근할 수 있습니다. [애플리케이션 열기]를 클릭하여 새 브라우저 창에서 Oracle CRM On Demand 애플리케이션을 열 수도 있습니다.

참고: 이 기능은 회사의 시스템 관리자가 사용으로 설정한 경우에만 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 이 기능이 사용으로 설정되었는지 확인하려면 [내 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다. 이 기능이 사용으로 설정된 경우 [포함된 On Demand 콘텐츠] 링크를 개인 홈페이지에서 사용할 수 있습니다. 회사 시스템 관리자가 On Demand 장치를 사용할 수 있는 권한을 사용자에게 할당하지 않은 상태에서 On Demand 장치에 대한 사인인을 시도하면 사인인이 실패합니다.

다음과 같은 On Demand 장치를 사용할 수 있습니다.

- **즐거찾기 리스트 위젯.** 이 On Demand 장치는 [전체 기회], [고객사] 등과 같이 즐겨찾기 Oracle CRM On Demand 리스트를 표시합니다. [즐거찾기 리스트]는 Oracle CRM On Demand 홈페이지의 [작업 표시줄]에 있습니다. 즐겨찾기 리스트 장치 포함에 대한 자세한 내용은 즐겨찾기 리스트 장치 포함 (참조 [즐거찾기 리스트 위젯 포함](#) 페이지 737)을 참조하십시오.
- **메시지 센터 위젯.** 이 On Demand 장치를 사용하면 먼저 Oracle CRM On Demand에 사인인하지 않아도 Oracle CRM On Demand에서 받은 메시지에 접근할 수 있습니다. 메시지 센터는 Oracle CRM On Demand 홈페이지의 작업 표시줄에 있습니다. 메시지 센터 장치 포함에 대한 자세한 내용은 메시지 센터 장치 포함 (참조 [메시지 센터 위젯 포함](#) 페이지 738)을 참조하십시오.
- **보고서 위젯.** 이 On Demand 위젯에는 Oracle CRM On Demand에서 생성한 보고서 및 대시보드가 표시됩니다. 보고서 장치 포함에 대한 자세한 내용은 보고서 장치 포함 (참조 [보고서 위젯 포함](#) 페이지 738)을 참조하십시오.
- **간단한 리스트 위젯.** 이 On Demand 위젯에는 Oracle CRM On Demand 레코드에 대한 하나의 열로 구성된 바로 가기 리스트가 표시됩니다. 간단한 리스트 장치 포함에 대한 자세한 내용은 [간단한 리스트 장치 포함 \(페이지 739\)](#)을 참조하십시오.

팁: 테마에서 큰 글꼴을 사용하는 경우 즐겨찾기 리스트 위젯에 스크롤 막대가 표시될 수도 있습니다. 위젯에서 웹 탭 HTML 필드의 높이 및 너비 값을 편집하여 이 스크롤 막대를 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 [탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 \(페이지 1272\)](#)를 참조하십시오.

즐거찾기 리스트 위젯 포함

Oracle CRM On Demand의 즐겨찾기 리스트를(예: 모든 기회, 고객사 등) 웹 장치를 지원하는 데스크톱 애플리케이션에 포함할 수 있습니다. 포털 및 독립 실행형 웹 페이지에 이러한 장치를 포함할 수도 있습니다.

참고: 이 기능은 회사 시스템 관리자가 기능을 사용으로 설정한 경우에만 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

즐거찾기 리스트를 포함하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]의 [데이터 및 통합 도구] 섹션에서 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠]를 클릭합니다.
- 3 [즐거찾기 리스트 장치] 섹션에서 HTML 코드를 애플리케이션으로 복사합니다.
애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다.
- 4 Oracle CRM On Demand 사인인 세부사항을 입력하여 [즐거찾기 리스트] 데이터에 접근합니다.

팁: 테마에서 큰 글꼴을 사용하는 경우 즐거찾기 리스트 위젯에 스크롤 막대가 표시될 수도 있습니다. 위젯에서 웹 탭 HTML 필드의 높이 및 너비 값을 편집하여 이 스크롤 막대를 제거할 수 있습니다. 자세한 내용은 [탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 \(페이지 1272\)](#)를 참조하십시오.

메시지 센터 위젯 포함

웹 장치를 지원하는 데스크톱 애플리케이션에 Oracle CRM On Demand 메시지 센터를 포함할 수 있으며 포털 및 독립 실행형 웹 페이지에도 포함할 수 있습니다. 메시지 센터 장치를 사용하면 Oracle CRM On Demand에 로그인하지 않고도 Oracle CRM On Demand에서 수신 메시지에 접근할 수 있습니다. 메시지 센터는 Oracle CRM On Demand 홈페이지의 작업 표시줄에 있습니다.

참고: 이 기능은 회사 시스템 관리자가 기능을 사용으로 설정한 경우에만 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

메시지 센터를 포함하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]의 [데이터 및 통합 도구] 섹션에서 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠]를 클릭합니다.
- 3 [메시지 센터 장치] 섹션에서 HTML 코드를 애플리케이션으로 복사합니다.
애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다.
- 4 Oracle CRM On Demand 사인인 세부사항을 입력하여 [메시지 센터]의 메시지에 접근합니다.
- 5 새 메시지에 접근하려면 [새로 고침]을 클릭합니다.

보고서 위젯 포함

웹 위젯을 지원하는 데스크톱 애플리케이션에 Oracle CRM On Demand의 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있습니다. 또한 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에 로그인할 필요 없이 포털과 독립형 웹 페이지에 포함할 수 있습니다. 보고서 및 대시보드에 대한 자세한 내용은 분석 홈페이지 작업 (참조 [분석 홈페이지 작업](#) 페이지 759)을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 위젯에 포함하는 데 필요한 HTML을 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에: 포함하려는 보고서 또는 대시보드는 공유 폴더 아래의 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

보고서를 포함하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]의 [데이터 및 통합 도구] 섹션에서 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠]를 클릭합니다.
- 3 [보고서 위젯] 섹션의 [유형] 필드에서 [단일 보고서]를 선택합니다.
- 4 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서로 이동합니다.
보고서를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
- 5 분석을 위해 구성된 프롬프트가 표시되도록 하여 사용자가 분석을 필터링할 수 있게 하려면 [보고서 프롬프트 표시] 확인란을 선택합니다.

- 6 포함된 분석을 표시하는 사용자가 분석을 새로 고치거나 인쇄 또는 내보내기를 할 수 있도록 할지 지정합니다.
 - **새로고침 링크.** 이 확인란을 선택하면 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다.
 - **인쇄 링크.** 이 확인란을 선택하면 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
 - **내보내기 링크.** 이 확인란을 선택하면 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.
- 7 [새 HTML 표시]를 클릭합니다.
- 8 HTML 코드를 애플리케이션으로 복사합니다.
애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다.
- 9 Oracle CRM On Demand 사인인 세부사항을 입력하여 보고서에 접근합니다.

대시보드를 포함하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]의 [데이터 및 통합 도구] 섹션에서 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠]를 클릭합니다.
- 3 [보고서 위젯] 섹션의 [유형] 필드에서 [대시보드]를 선택합니다.
- 4 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 대시보드로 이동합니다.
대시보드를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
- 5 [새 HTML 표시]를 클릭합니다.
- 6 HTML 코드를 애플리케이션으로 복사합니다.
애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다.
- 7 Oracle CRM On Demand 사인인 세부사항을 입력하여 대시보드에 접근합니다.

간단한 리스트 장치 포함

이 On Demand 장치를 사용하면 웹 장치를 지원하는 데스크탑 애플리케이션에 간단한 레코드 리스트를 포함할 수 있습니다. 또한 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에 로그인할 필요 없이 포털과 독립형 웹 페이지에 포함할 수 있습니다. 간단한 리스트 장치에는 [펀드] 및 [펀드 요청]을 제외한 표준 레코드 유형 리스트에 대한 바로 가기가 표시됩니다.

참고: 이 기능은 회사 관리자가 사용으로 설정한 경우에만 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

간단한 리스트를 포함하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [개인 홈페이지]의 [데이터 및 통합 도구] 섹션에서 [포함된 CRM On Demand 콘텐츠]를 클릭합니다.
- 3 [간단한 리스트 장치] 섹션의 메뉴에서 리스트를 선택합니다.
- 4 HTML 코드를 애플리케이션으로 복사합니다.
애플리케이션에 이 HTML 코드가 성공적으로 포함되면 Oracle CRM On Demand 사인인 창이 나타납니다.
- 5 Oracle CRM On Demand 사인인 세부사항을 입력하여 리스트에 접근합니다.
- 6 다른 리스트를 보려면 [구성]을 클릭합니다.

참고: 이 작업은 세션 기간 동안 사용 가능한 리스트를 변경합니다. 세션 동안 원하는 만큼 리스트를 변경할 수 있습니다. 그러나 세션에서 로그아웃하면 리스트가 원래 리스트로 되돌려집니다.

14 기타 애플리케이션 작업

Oracle CRM On Demand 은(는) 다음 애플리케이션과 함께 작동하여 추가 기능을 제공합니다.

- Microsoft Outlook 및 Lotus Notes Email Integration

Oracle Outlook Email Integration On Demand 및 Oracle Notes Email Integration On Demand를 통해 특정 전자메일을 Oracle CRM On Demand의 고객사, 컨택트, 리드, 기회 또는 서비스 요청 레코드에 연결할 수 있습니다. 따라서 중요한 전자메일을 관련 레코드와 함께 저장할 수 있습니다.

- Microsoft Word

Oracle CRM On Demand 데이터를 사용하여 Oracle CRM On Demand Integration for Office을 통해 Microsoft Word에서 편지 병합 및 대량 전자메일을 생성할 수 있습니다.

- Microsoft Excel

Oracle CRM On Demand를 사용하여 Oracle CRM On Demand Integration for Office 데이터를 포함하는 새로 고칠 수 있는 오프라인 Microsoft Excel 보고서를 생성할 수 있습니다.

- 세그먼트화 마법사

세그먼트화 마법사를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 있는 고객사, 컨택트, 기회 및 서비스 요청 필드의 조합을 기준으로 컨택트 세그먼트(즉, 컨택트 리스트)를 생성할 수 있습니다.

시스템 요구 사항 확인

소프트웨어를 설치하기 전에 사용 중인 컴퓨터가 시스템 요구 사항에 맞는지 확인합니다. 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 웹 사이트](#)를 참조하십시오.

Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일 추가

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) 및 Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client)는 Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자메일을 Oracle CRM On Demand에 추가할 수 있는 모듈입니다. 이 전자메일은 전체 영업 팀이 사용할 수 있으며 모든 고객사 커뮤니케이션의 내역이 됩니다.

애플리케이션에 전자메일(받은 전자메일 또는 보내는 전자메일)을 추가할 때 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- Oracle CRM On Demand의 고객사, 컨택트, 리드, 기회, 서비스 레코드에 연결된 태스크 레코드(완료 활동)로 전자메일 추가
- 전자메일 수신자를 컨택트, 리드, 기회, 서비스 요청으로 Oracle CRM On Demand에 추가
- Oracle CRM On Demand의 전자메일에서 후속 태스크 또는 약속 생성
- 새 전자메일 주소를 포함한 Oracle CRM On Demand 레코드를 Outlook 또는 Notes에서 직접 업데이트
- Oracle CRM On Demand을(를) 검색하여 주소 정보 찾기(Outlook Email Integration client만 해당)

Outlook Email Integration client 또는 Notes Email Integration client을(를) 사용하려면 랩톱 또는 데스크톱 컴퓨터에 설치하십시오.

참고: Outlook Email Integration client 또는 Notes Email Integration client를 사용하려면 [Outlook/Notes 전자우편 통합] 권한이 있어야 합니다.

Oracle Outlook Email Integration On Demand 설치

Outlook Email Integration client을(를) 설치하려면 InstallShield 마법사를 실행하는 설치 프로그램을 다운로드 하고 실행합니다. 이 마법사는 Outlook 도구 모음에 다음 아이콘 또는 레이블을 추가하는 Outlook 플러그 인을 생성합니다.

- CRM On Demand에 추가. 받은 편지함 도구 모음에 나타납니다.
- 보내기 및 CRM On Demand에 추가. [메시지] 창 도구 모음에 나타납니다.
- CRM On Demand 찾기. 이 아이콘은 [메시지] 창 도구 모음에 나타납니다.

Outlook Email Integration client 설치 사전 작업:

- Oracle Outlook Email Integration On Demand의 Oracle CRM On Demand에 지정된 시스템 요구 사항을 컴퓨터에서 충족하는지 확인합니다. 시스템 요구 사항을 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 웹 사이트](#)를 참조하십시오.
- Microsoft Outlook 2003을 사용하는 경우 Microsoft Word가 전자메일 편집기로 선택되지 않았는지 확인합니다. 이를 확인하려면 Outlook 메뉴 모음에서 [도구]를 클릭하고 [옵션]을 선택합니다. [메일 형식] 탭 아래에서 [Microsoft Word를 전자우편 편집기로 사용] 필드에 대한 확인란의 선택을 취소합니다.

Outlook Email Integration client를 설치하려면

- 1 Microsoft Outlook을 종료하고 열려 있는 창을 모두 닫습니다.
- 2 Oracle CRM On Demand에 사인인합니다.
- 3 페이지 위쪽에 있는 [개인 설정] 링크를 클릭합니다.
- 4 [개인 홈페이지]에서 [데이터 및 통합 도구] 링크를 클릭합니다.
- 5 [데이터 및 통합 도구] 페이지에서 Oracle Outlook Email Integration On Demand 링크를 클릭합니다.
- 6 Oracle Outlook Email Integration On Demand 페이지에서 해당 정보를 읽은 다음 [Oracle Outlook Email Integration On Demand 다운로드] 링크를 클릭합니다.
- 7 두 번째 Oracle Outlook Email Integration On Demand 페이지에서 추가 정보를 읽은 후 [Oracle Outlook Email Integration On Demand 다운로드] 링크를 클릭합니다.
- 8 이 창에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.
 - [저장]을 클릭하여 Oracle_OEL_OnDemand.exe 파일을 하드 드라이브에 저장한 후 이 파일을 설치합니다. (권장 사항)
 - 설치를 시작하려면 [실행]을 클릭합니다. 설치를 계속하려면 인터넷에 연결된 상태여야 합니다.
- 9 지침에 따라 설치를 완료합니다.

Oracle Notes Email Integration On Demand 설치

Lotus Notes 전자메일을 Oracle CRM On Demand과(와) 통합하는 과정은 다음 두 가지 단계로 진행되는 프로세스입니다.

- Lotus Notes 템플릿 수정
- 사용자의 컴퓨터에 Notes Email Integration client 설치

Lotus Notes 템플릿 수정

Lotus Notes 템플릿은 Notes Email Integration client과(와)의 인터페이스를 제공하는 필수 코드 및 UI 요소를 표시하기 위해 Lotus Notes 관리자가 회사 수준에서 수정합니다.

다음 절차에서는 Oracle Notes Email Integration On Demand 파일을 다운로드하는 방법을 설명합니다.

Oracle Notes Email Integration On Demand 파일을 다운로드하려면

- 1 임의 페이지의 오른쪽 위에 있는 [교육 및 지원] 링크를 클릭하고 [My Oracle Support]에 사인인합니다.

이미 Oracle.com 계정이 있으면 등록하지 않고 My Oracle Support에 로그인할 수 있습니다. Oracle.com 계정이 없으면 새 사용자로 등록해야 합니다.

- 2 [My Oracle Support] 페이지에서 [다운로드] 링크를 클릭한 다음 해당하는 Oracle Notes Email Integration On Demand 버전용 Oracle CRM On Demand 파일 다운로드 링크를 클릭합니다.

Notes Email Integration Client 설치

Notes Email Integration client을(를) 설치하려면 InstallShield 마법사를 실행하는 설치 프로그램을 다운로드하고 실행합니다. 이 마법사는 Lotus Notes의 폴더 및 메모 뷰에 다음 단추를 추가하는 Notes Email Integration client을(를) 설치 및 등록합니다.

- Oracle CRM On Demand에 추가. 이 단추는 [받은 편지함] 및 [보낸 편지함] 폴더 뷰에 나타납니다.
- 보내기 및 Oracle CRM On Demand에 추가. 이 단추는 [새 메모] 및 [회신 메모] 뷰에 나타납니다.

Notes Email Integration client 설치 사전 작업:

- Notes Email Integration client에서는 라우팅 서버를 사용하여 사용자의 인스턴스 URL을 동적으로 검색합니다. Notes Email Integration client 설치에서 작동하도록 라우터를 설정했는지 확인합니다. 자세한 내용은 고객 지원 서비스에 문의하십시오.
- Oracle CRM On Demand 관리자에게 문의하여 회사에 Notes Email Integration client이(가) 이미 설정되었는지 확인합니다. 회사의 Lotus Notes 관리자가 회사의 기업 Lotus Notes 템플릿을 수정하여 Notes Email Integration client를 사용으로 설정해야 작동합니다.

주의: 회사에 설정되어 있는지 확실하지 않으면 Notes Email Integration client을(를) 설치하지 마십시오. 확실하지 않은 상태에서 설치하면 Notes Email Integration client을(를) 제거하고 다시 설치해야 제대로 작동합니다.

- Notes Email Integration client의 설치 패키지를 다운로드하려면 임의 페이지의 오른쪽 위에 있는 [교육 및 지원] 링크를 클릭하여 [교육 및 지원 센터] 페이지를 엽니다. 해당 페이지에서 [지식 및 교육] 링크를 클릭한 다음 [My Oracle Support]에 사인인합니다. [My Oracle Support] 페이지에서 [다운로드] 링크를 클릭한 다음 설치 패키지를 다운로드합니다.
- Oracle Notes Email Integration On Demand의 Oracle CRM On Demand에 지정된 시스템 요구 사항을 컴퓨터에서 충족하는지 확인합니다. 시스템 요구 사항을 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 웹 사이트](#)를 참조하십시오.

Notes Email Integration client를 설치하려면

- 1 Lotus Notes를 종료하고 열려 있는 창을 모두 닫습니다.
- 2 Notes Email Integration client 관리자로부터 Oracle CRM On Demand 설치 파일을 얻어 데스크톱에 저장합니다.
- 3 데스크톱에서 설치 파일을 실행한 다음 안내에 따라 설치를 완료합니다.

Oracle Outlook Email Integration On Demand 또는 Oracle Notes Email Integration On Demand 제거

Microsoft Windows 프로그램 추가/제거 유틸리티를 사용하여 언제든지 Oracle Outlook Email Integration On Demand 또는 Oracle Notes Email Integration On Demand을(를) 제거할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에 전자메일 정보 추가

Oracle CRM On Demand에 전자메일을 추가할 때 전자메일과 첨부파일의 크기 합계는 5MB를 초과할 수 없습니다. Oracle Outlook Email Integration On Demand 및 Oracle Notes Email Integration On Demand에서는 .zip, .rar, .7z, .cab 등의 압축 파일을 첨부파일로 지원하지 않습니다.

참고: Outlook 2007에서 전자메일을 열거나 생성할 때 [메시지] 탭의 CRM On Demand 그룹에 있는 리본 메뉴에 CRM On Demand 단추가 나타납니다.

전자메일 정보를 추가하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에 추가할 전자메일을 선택하거나 엽니다.
- 2 Microsoft Outlook에서 [CRM On Demand에 추가]를 클릭합니다. Lotus Notes에서 [Oracle에 추가]를 클릭합니다.
- 3 [로그인] 창에서 Oracle CRM On Demand에 접근할 때 일반적으로 사용하는 전자메일 주소와 비밀번호를 입력합니다.

참고: 각각의 Outlook 또는 Notes 세션에 대해 한 번만 로그인하면 되며 Outlook 또는 Notes를 닫을 때까지 다시 로그인하지 않아도 됩니다. Oracle CRM On Demand과(와) Outlook Email Integration client 또는 Notes Email Integration client 간에 주고 받는 데이터는 보안을 위해 항상 암호화됩니다.

- 4 이 세션 동안 [받는 사람], [참조] 및 [보내는 사람] 필드의 연락처 이름으로 전자메일을 자동으로 연결하려면 [자동 연결]에 대해 [예]를 선택합니다.

자동 연결을 사용할 때 애플리케이션은 Oracle CRM On Demand에서 전자메일을 검색하여 자동으로 이 전자메일을 완료 태스크로 추가합니다. 검색된 전자메일이 없으면 직접 검색하여 전자메일을 레코드에 연결할 수 있는 창이 나타납니다.

- 5 [로그인] 단추를 클릭합니다.

애플리케이션은 Oracle CRM On Demand에서 레코드를 검색하여 다음 표의 설명과 같이 결과를 [태스크 생성] 창에 표시합니다.

영역	포함 레코드
선택된 레코드	처음에 이 영역에는 Oracle CRM On Demand의 전자메일 주소가 전자메일의 [받는 사람], [참조], [보내는 사람] 필드와 일치하는 연락처 레코드가 표시됩니다. 태스크 생성 창의 다른 영역에 있는 레코드를 [선택된 레코드]로 이동할 수 있습니다. 이 창에서 [저장]을 클릭하면 전자메일의 정보 중에 여기에서 선택된 모든 레코드와 여기에 연결된 고객사 레코드가 Siebel CRM On Demand에 저장됩니다. 참고: 연락처는 이 전자메일에 연결된 고객사 레코드가 있어야 저장됩니다.
전자메일 수신자 없음	이 영역에는 Oracle CRM On Demand의 기존 연락처에 매핑할 수 없는 전자메일의 [받는 사람] 또는 [참조] 필드에 나타나는 이름이 표시됩니다.
관련 레코드	이 영역에는 전자메일 수신자에 해당하는 연락처 레코드에 연결된 Oracle CRM On Demand의 레코드가 표시됩니다(예: 기회).

- 6 [태스크 생성] 창에서 다음을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
Oracle CRM On Demand에 후속 태스크 또는 약속 추가	1 [저장 후 옵션] 영역에서 [새 태스크 생성] 또는 [새 약속 생성] 확인란을 선택합니다. 2 [저장]을 클릭합니다. 3 [새 태스크] 또는 [새 약속] 양식에서 정보를 업데이트하고 레코드를 저장합니다.
전자메일 수신자에 연결된 새 기회 또는 서비스 요청을 추가합니다.	1 [선택된 레코드] 영역에서 전자메일 수신자 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.

	2 [On Demand에 새 기회 추가] 또는 [On Demand에 새 서비스 요청 추가]를 선택합니다. 3 [새 기회] 또는 [새 서비스 요청] 양식에서 정보를 업데이트합니다. 4 [저장]을 클릭합니다.
전자메일 수신자를 연락처 또는 리드로 추가	1 [전자메일 수신자 없음] 영역에서 전자메일 수신자 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다. 2 [On Demand에 추가](새 연락처 레코드의 경우) 또는 [On Demand에 새 리드 추가](새 리드 레코드의 경우)를 선택합니다. 3 [새 연락처] 또는 [새 리드] 양식에서 정보를 업데이트합니다. 4 [저장]을 클릭합니다. 전자메일 수신자의 이름이 창의 [선택된 레코드] 영역으로 이동합니다.
이 전자메일을 완료 태스크로 추가	1 [선택된 레코드] 영역에 레코드가 나타나는지 확인합니다. 2 [저장]을 클릭합니다. 전자메일이 [선택된 레코드] 영역의 각 레코드와 이러한 레코드에 연결된 고객사에 연결된 완료 태스크로 저장됩니다. 업데이트하지 않는 한 [활동 세부사항]에 표시된 기본값이 사용됩니다.
이 전자메일을 다른 레코드에 링크	1 [태스크 생성] 창에서 레코드를 두 번 클릭하여 [선택된 레코드] 영역으로 이동합니다. 2 (선택 사항) [활동 세부사항] 영역의 기본 설정을 업데이트합니다. 3 [저장]을 클릭합니다. 이 전자메일은 선택된 레코드에 연결된 태스크로 [활동 세부사항] 영역에 표시된 값과 함께 저장됩니다.
[선택된 레코드] 영역에서 레코드 제거	■ 레코드를 두 번 클릭합니다. 그러면 레코드가 왼쪽 창으로 이동하여 전자메일에 연결할 수 없습니다.
Oracle CRM On Demand에서 추가 연락처, 고객사, 기회, 리드, 서비스 요청 검색	1 [검색] 드롭다운 리스트에서 레코드 유형을 선택합니다. 2 검색할 이름을 입력합니다. 3 [제출]을 클릭합니다. 이름과 일치하는 레코드가 [검색 결과] 영역에 나타납니다.
레코드 업데이트	1 레코드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다. 2 [편집]을 선택합니다. 3 [편집] 양식에서 정보를 업데이트합니다.

	4 [저장]을 클릭합니다.
이 전자메일에서 Oracle CRM On Demand의 전자메일 주소 업데이트	1 [검색 결과] 영역에서 레코드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다. 2 [전자메일 주소 연결]을 선택합니다. 3 [수신자와 컨택트 연결] 창의 드롭다운 리스트에서 업데이트된 전자메일 주소를 선택합니다. 4 [저장]을 클릭합니다. 컨택트 레코드에 새 전자메일 주소가 나타납니다.
레코드 이름, 전자메일 주소, 관련 레코드 이름 등의 레코드 정보 보기	■ 마우스를 레코드 위에 놓은 상태로 대기하면 이러한 정보를 보여주는 설명이 나타납니다.

전자메일을 보내고 Oracle CRM On Demand에 추가하려면

- 1 Microsoft Outlook의 도구 모음에서 [새로 만들기]를 클릭합니다. Lotus Notes에서 [새 메모] 또는 [회신] 단추를 클릭합니다.
- 2 (선택 사항) Oracle CRM On Demand 컨택트 레코드에서 전자메일 수신자를 추가합니다.
 - a [메시지] 창에서 [CRM On Demand 찾기] 필드에 이름을 입력합니다.
 - b Enter 키를 누릅니다.
Oracle CRM On Demand에서 찾은 컨택트가 표시된 창이 나타납니다.
 - c [받는 사람], [참조], [보내는 사람] 중 하나를 선택합니다.
 - d [선택]을 클릭합니다.

참고: 100자보다 긴 전자메일 주소를 입력하는 경우 Outlook Email Integration 클라이언트에서 해당 전자메일 주소를 무시하고 태스크가 Oracle CRM On Demand에 추가되지 않습니다.
- 3 보통 전자메일을 보낼 때처럼 추가 정보를 입력합니다.

참고: Oracle Outlook Email Integration On Demand를 사용하는 경우 전자메일에 첨부파일로 이미지를 업로드해야 합니다. 이 통합 방식으로 전자메일 내에 이미지를 포함하면 이미지가 전자메일에서 제외됩니다.
- 4 다음 중 하나를 수행합니다.
 - Microsoft Outlook에서 [보내기 및 CRM On Demand에 추가]를 클릭합니다.
 - Lotus Notes에서 [보내기 및 Oracle에 추가]를 클릭합니다.

[저장]을 클릭하면 선택한 수신자에게 전자메일이 전송된 다음 [태스크 생성] 창에 있는 정보에 따라 저장됩니다.

Oracle CRM On Demand Integration for Office 사용

Oracle CRM On Demand Integration for Office는 다음과 같은 다운로드 가능 템플릿 파일로 구성됩니다.

- Word의 편지 병합
- Excel의 보고서 및 분석
- 세그먼트화 마법사

이 템플릿 파일은 특수 도구 모음을 Microsoft Word 및 Microsoft Excel에 삽입합니다. 이러한 도구 모음을 사용하면 Microsoft Word 또는 Excel에서 Oracle CRM On Demand 데이터를 처리하여 DM, 대량 전자메일, 새로 고칠 수 있는 오프라인 보고서 및 마케팅 캠페인에 사용할 컨택트 리스트(세그먼트)를 생성할 수 있습니다.

다음 섹션에서는 Oracle CRM On Demand Integration for Office 템플릿을 사용하는 방법을 설명합니다.

- [Word의 편지 병합 사용 \(페이지 747\)](#). Microsoft Word의 On Demand Integration 도구 모음에 대해 설명하고, [Mail Merge for Word] 템플릿을 올바르게 여는 방법에 대한 정보를 제공하며, Microsoft Word에서 Oracle CRM On Demand의 데이터를 사용하여 DM 또는 대량 전자메일을 생성하는 방법을 설명합니다.
- Excel의 보고서 및 분석 사용. (참조 [Excel의 보고서 및 분석 사용](#) 페이지 750) Microsoft Excel의 On Demand Integration 도구 모음에 대해 설명하고, [Excel의 보고서 및 분석] 템플릿을 사용하여 보고서를 생성하는 작업에 대한 배경 정보를 제공하며, [Excel의 보고서 및 분석] 템플릿을 사용하여 기존 보고서를 실행하고 새 보고서를 생성하는 방법을 설명합니다.
- [세그먼트화 마법사 사용 \(페이지 753\)](#). Microsoft Excel의 [Target Builder] 도구 모음에 대해 설명하고, 세그먼트 유형에 대한 배경 정보를 제공하며, 세그먼트를 생성 및 업로드하고 내보내는 방법을 설명합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Integration for Office를 사용하려면 관리자가 Oracle CRM On Demand에서 Web services를 사용으로 설정해야 합니다.

참고: 인증 프록시를 활용하는 네트워크는 지원되지 않습니다.

Word의 편지 병합 사용

Mail Merge for Word을 사용하여 Oracle CRM On Demand 데이터를 Microsoft Word에 다운로드함으로써 DM 또는 대량 전자메일을 생성할 수 있습니다. 그러려면 먼저 Word의 편지 병합 템플릿을 설정해야 합니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 절차를 볼 수 있습니다.

- [Word의 편지 병합 템플릿 다운로드 \(페이지 748\)](#)
- [Word의 편지 병합 템플릿 생성 \(페이지 748\)](#)
- [Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일 생성 \(페이지 749\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음 정보 \(페이지 747\)](#)

Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음 정보

Mail Merge for Word에는 Oracle CRM On Demand 데이터와의 편지 병합을 생성하는 데 사용되는 On Demand Integration 도구 모음이 포함되어 있습니다.

참고: Microsoft Office 2007을 사용하고 있으면 [추가 기능] 탭에서 On Demand Integration 도구 모음을 사용할 수 있습니다. [추가 기능] 탭을 클릭하면 모든 On Demand Integration 옵션이 표시됩니다.

다음 표에서는 Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음에서 사용할 수 있는 옵션을 설명합니다.

도구 모음 옵션	설명
1. On Demand 데이터 가져오기	Oracle CRM On Demand에 사인인하고 데이터를 Microsoft Word로 다운로드할 수 있습니다. 연락처, 리드, 고객사, 기회, 서비스 요청, 저장된 리스트 사용 등의 옵션을 포함합니다. [저장된 리스트 사용]을 선택하면 사용자의 시스템에 저장된 기존 데이터 소스를 리스트로 선택할 수 있습니다.
2. 수신자 재정의	편지를 교환하려는 다운로드된 데이터의 수신자를 선택할 수 있습니다.

도구 모음 옵션	설명
3. 메시지 재정의	다음 옵션을 포함합니다. ■ 자동 텍스트. 미리 결정된 필드를 메시지에 삽입할 수 있습니다. 예를 들어, 자동 텍스트 옵션을 사용하여 닫는 행을 각 메시지에 삽입할 수 있습니다. ■ Oracle 필드 삽입. Oracle CRM On Demand 레코드의 필드를 메시지에 삽입할 수 있습니다. 예를 들어, Full_Name을 각 메시지의 인사말에 삽입하도록 선택할 수 있습니다.
4. 미리보기	각 메시지를 미리 볼 수 있습니다. 화살표를 사용하여 각 메시지 사이를 이동할 수 있습니다.
5. 메시지 인쇄 또는 전송	데이터를 템플릿으로 병합하여 인쇄하거나, 별개의 Word 문서로 병합하거나, 개별 주소가 적힌 전자메일 메시지로 병합하여 전송할 수 있습니다.
6. On Demand 활동으로 로깅	Oracle CRM On Demand 활동을 편지 레코드로 생성할 수 있습니다. 이 단일 활동은 각 메시지의 수신자와 연결됩니다. 전송된 템플릿의 텍스트는 이 활동에 대한 설명에 자동으로 삽입됩니다.

Word의 편지 병합 템플릿 다운로드

Word의 편지 병합 템플릿은 On Demand 통합 도구 모음을 Microsoft Word에 추가합니다. 다음 절차에서는 템플릿을 다운로드하는 방법을 설명합니다.

Word의 편지 병합 템플릿을 다운로드하려면

- 1 Oracle CRM On Demand 위쪽에서 [교육 및 지원] 링크를 클릭하고 My Oracle Support에 로그인합니다. 이미 Oracle.com 계정이 있으면 등록하지 않고 My Oracle Support에 로그인할 수 있습니다. Oracle.com 계정이 없으면 새 사용자로 등록해야 합니다.
- 2 [My Oracle Support 지식] 페이지에서 [다운로드] 링크를 클릭한 다음 해당 링크를 클릭하여 Oracle Word의 편지 병합 템플릿을 다운로드합니다.
- 3 웹 페이지에 제공된 지침에 따라 템플릿을 다운로드합니다.

Word의 편지 병합 템플릿 생성

Mail Merge for Word 도구 모음(On Demand Integration 도구 모음)은 각 템플릿 파일에 첨부되어 있습니다. 다음 절차에서는 On Demand Integration 도구 모음을 사용하여 Mail Merge for Word 템플릿을 생성하는 방법을 설명합니다. 도구 모음을 사용하여 Mail Merge for Word 템플릿을 생성하면 사용자의 Oracle CRM On Demand 데이터가 템플릿에 포함하고 있는 개인화를 지원하게 됩니다.

Word의 편지 병합 템플릿 열기 정보

Word의 편지 병합이 사용자가 생성하거나 수정하는 모든 템플릿에 첨부되도록 하려면 항상 원본 템플릿 파일을 열어야 합니다. 제목 표시줄을 확인하여 원본 템플릿 파일을 열었는지 확인합니다. 문서 제목에 .dot 파일 이름 확장자가 있어야 합니다.

참고: 파일을 두 번 클릭하여 열면 안 됩니다. 이렇게 하면 템플릿 파일에 기반한 새 Word 문서가 열릴 뿐입니다. 이 모드에서 변경 사항을 저장하면 On Demand Integration 도구 모음이 첨부되지 않은 기본 Word 문서가 저장됩니다.

Word의 편지 병합 템플릿을 생성하거나 수정하려면

- 1 로컬에서 다운로드하고 저장한 Word의 편지 병합 템플릿을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 [열기]를 선택합니다.
그러면 Microsoft Word에서 파일이 열립니다.
- 2 On Demand Integration 도구 모음과 Word 기능을 사용하여 일반 편지를 생성합니다.
수신자 채정의, Oracle CRM On Demand 필드 삽입, 미리보기 등을 수행할 수 있습니다. 도구 모음을 사용하여 편지를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일 생성 \(페이지 749\)](#)을 참조하십시오.
- 3 템플릿을 저장하기 전에 다음과 같이 템플릿에서 데이터 소스의 연결을 해제합니다.
 - a Microsoft Word 편지 병합 도구 모음에서 [주 문서 설정] 단추를 클릭합니다.
 - b [본문 유형] 대화 상자에서 [기본 Word 문서] 라디오 단추를 선택합니다.

참고: Microsoft Word 편지 병합 도구 모음이 표시되지 않으면 Word 메뉴 표시줄에서 [보기], [도구 모음], [편지 병합]을 클릭하여 접근합니다. Microsoft Office 2007을 사용하고 있으면 [편지] 탭, [편지 병합 시작]을 차례로 클릭합니다.

주의: 데이터 소스의 연결을 해제하기 전에 템플릿을 저장하고 게시하면 파일 사용 시 로컬 시스템의 데이터 소스에 연결하려고 합니다.
- 4 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 새 템플릿을 저장하고 있으면 [파일], [다른 이름으로 저장]을 차례로 선택합니다.
 - 기존 템플릿의 변경 사항을 저장하고 있으면 [파일], [저장]을 차례로 선택합니다.

Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일 생성

Mail Merge for Word을 사용하여 Oracle CRM On Demand 데이터를 다운로드하고 Word 문서와 병합할 수 있습니다. 다음 절차에서는 컨택트를 예제로 사용하지만 리드, 고객사, 기회 및 서비스 요청의 Oracle CRM On Demand 데이터를 사용하거나 로컬에 저장한 수신자 리스트를 사용하여 편지 병합을 생성할 수도 있습니다.

참고: 다운로드할 수 있는 최대 레코드 수는 4000입니다.

Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일을 생성하려면

- 1 DM에 사용할 Word 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 On Demand Integration 도구 모음에서 [On Demand 데이터 가져오기], [컨택트]를 차례로 클릭합니다.
- 3 [Oracle On Demand - 사인인] 대화상자에서 해당 필드를 작성하고 [사인인]을 클릭하여 Oracle CRM On Demand에 사인인합니다.
- 4 [리스트 정의] 대화 상자에서 다음을 수행합니다.
 - a [필터] 탭에서 Word로 다운로드할 데이터의 조건을 정의합니다.
필터 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
 - b [필드] 탭에서 다운로드할 정보의 특정 필드를 선택합니다. 최대 40개의 필드를 선택할 수 있습니다.
시스템은 현재 템플릿을 검사하고 필요한 각 필드를 자동으로 선택합니다. 템플릿에 삽입할 추가 필드를 선택하여 커뮤니케이션을 더욱 사용자 지정할 수 있습니다.

참고: 커뮤니케이션을 전송하는 데 필요한 추가 정보 필드를 선택할 수도 있습니다. 예를 들어 대량 전자메일을 보낼 예정이면 수신자 파일에 전자메일 주소를 포함시켜야 합니다.

- c [확인]을 클릭합니다.
 - 5 [리스트 저장] 대화 상자에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a 나중에 사용할 수 있도록 로컬에 리스트를 저장하려면 [예]를 클릭합니다. [다른 이름으로 저장] 대화 상자에서 해당 필드를 작성한 다음 [저장]을 클릭합니다.
 - b 리스트를 한 번만 사용할 계획이면 [아니요]를 클릭한 다음 [확인]을 클릭합니다. 이 옵션을 선택하면 수신자 리스트가 사용 후에 삭제되는 임시 파일로 자동 저장됩니다.
 - 6 [편지 병합 수신자] 대화 상자에서 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 확인란을 선택 취소하여 이 서신에서 수신자를 제거합니다.
 - 확인란을 선택하여 이 서신에 수신자를 포함시킵니다.
 수신자 편집이 완료되었으면 [확인]을 클릭합니다.
- 참고:** On Demand Integration 도구 모음에서 [수신자 재정의]를 클릭하여 [편지 병합 수신자] 대화상자를 다시 열 수 있습니다.
- 7 [메시지 재정의]를 클릭하여 Oracle CRM On Demand 필드 또는 자동 텍스트를 Word 문서에 삽입합니다. 메시지 재정의 단추에 대한 자세한 내용은 [Word의 편지 병합 사용 \(페이지 747\)](#)을 참조하십시오.
 - 8 [미리 보기]를 클릭하고 화살표 아이콘으로 각 메시지를 스크롤하여 인쇄되거나 전자메일로 전송될 때 어떻게 표시되는지를 봅니다. 미리보기 단추에 대한 자세한 내용은 [Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음 정보 \(페이지 747\)](#)를 참조하십시오.
 - 9 [인쇄] 또는 [메시지 보내기]를 클릭하고 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a 다른 Word 문서를 보내려면 [문서에 병합]을 선택합니다.
 - b 인쇄하려면 [프린터로 출력]을 선택합니다.
 - c 대량 전자메일로 배포하려면 [전자 메일로 보내기]를 선택합니다.
 - d 대량 팩스로 배포하려면 [팩스로 보내기]를 선택합니다.
- 참고:** 서신을 대량 팩스로 배포하려면 먼저 Microsoft Office를 구성해야 합니다. 자세한 내용은 [Microsoft Office 도움말 파일에서 "팩스"를 검색하십시오.](#)
- 10 (옵션) [On Demand 활동으로 로깅]을 클릭하여 편지 병합에 대해 선택된 모든 연락처에 연결되는 단일 Oracle CRM On Demand 활동을 생성합니다. 활동의 [설명] 필드에 템플릿의 텍스트가 자동으로 입력됩니다. [태스크] 대화 상자에서 해당 필드를 작성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

Excel의 보고서 및 분석 사용

[Excel의 보고서 및 분석]을 사용하면 Oracle CRM On Demand 데이터를 Microsoft Excel로 다운로드한 후에 해당 데이터로 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 섹션에는 다음과 같은 항목이 포함되어 있습니다.

- Excel의 보고서 및 분석에 포함된 On Demand Integration 도구 모음 정보 (참조 [Excel의 보고서 및 분석에 포함된 On Demand Integration 도구 모음 정보](#) 페이지 750)
- [Excel의 보고서 및 분석을 사용한 보고서 생성 정보](#) (페이지 751)
- [Excel의 보고서 및 분석 템플릿 다운로드](#) (페이지 751)
- [Excel의 보고서 및 분석을 사용하여 보고서 생성](#) (페이지 752)

Excel의 보고서 및 분석에 포함된 On Demand Integration 도구 모음 정보

[Excel의 보고서 및 분석]에는 Oracle CRM On Demand의 데이터로 보고서를 생성하는 데 사용할 수 있는 On Demand Integration 도구 모음이 포함되어 있습니다.

참고: Office 2007을 사용하고 있으면 [추가 기능] 탭에서 On Demand Integration 도구 모음을 사용할 수 있습니다. [추가 기능] 탭을 클릭하면 모든 On Demand Integration 옵션이 표시됩니다.

다음 표에서는 [Excel의 보고서 및 분석]에 포함된 On Demand Integration 도구 모음에 대해 설명합니다.

도구 모음 옵션	설명
On Demand 보고서 구성	Oracle CRM On Demand에 사인인하여 데이터를 Excel로 다운로드할 수 있습니다.
On Demand 보고서 새로 고침	Excel에서 보고 있는 데이터를 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있는 가장 최근의 데이터로 업데이트합니다.

Excel의 보고서 및 분석을 사용한 보고서 생성 정보

[Excel의 보고서 및 분석]을 사용하면 Oracle CRM On Demand 데이터를 다운로드하여 Excel에서 처리할 수 있습니다. [Excel의 보고서 및 분석] On Demand Integration 도구 모음에서 [On Demand·보고서 구성]을 클릭하면 [보고서 구성] 대화상자가 나타납니다. [보고서 구성] 대화 상자를 사용하여 기존 보고서를 편집하거나 새 보고서를 생성하거나 기존 보고서를 제거할 수 있습니다. 다음 표에서는 [보고서 구성] 대화 상자에서 사용할 수 있는 옵션에 대해 설명합니다.

단추	비고
보고서 편집	선택한 보고서에 포함된 필터 설정과 필드를 수정하려면 이 단추를 클릭합니다.
새 보고서	선택한 레코드 유형의 사용자 지정 보고서를 생성하려면 이 단추를 클릭합니다. 해당 레코드 유형의 각 표준 및 사용자정의 필드에 대해 필터 기준을 설정할 수 있습니다. 리스트에서 필터 기준을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 리스트 작업 (페이지 123) 을 참조하십시오.
보고서 제거	Excel 워크북에서 보고서를 제거하려면 이 단추를 클릭합니다.
보고서 실행	현재 선택한 보고서를 실행하려면 이 단추를 클릭합니다. 실행 후에 보고서는 새 워크시트로 워크북에 추가됩니다.
종료	[보고서 구성] 대화 상자를 종료하려면 이 단추를 클릭합니다.

Excel의 보고서 및 분석 템플릿 다운로드

Excel의 보고서 및 분석 템플릿은 Oracle CRM On Demand 통합 도구 모음을 Microsoft Excel에 추가합니다. 다음 절차에서는 템플릿을 다운로드하는 방법을 설명합니다.

Excel의 보고서 및 분석 템플릿을 다운로드하려면

- 1 Oracle CRM On Demand 위쪽에서 [교육 및 지원] 링크를 클릭합니다.
- 2 [지원] 탭을 클릭합니다.
- 3 [My Oracle Support 로그인]을 클릭합니다.
- 4 [로그인]을 클릭하고 로그인 인증서를 입력합니다.
- 5 [지식 베이스 검색] 필드에 1800044.1을 입력하고 검색을 시작합니다.
- 6 Oracle Excel의 보고서 및 분석 템플릿 링크를 클릭합니다.
- 7 웹 페이지에 제공된 지침에 따라 템플릿(ZIP 파일)을 다운로드합니다.

8 로컬 디렉토리에 ZIP 파일의 압축을 풉니다.

Excel의 보고서 및 분석을 사용하여 보고서 생성

이 섹션에 포함된 항목은 다음과 같습니다.

- 기존 보고서 실행
- 새 보고서 생성

기존 보고서 실행

다음 절차에서는 [Excel의 보고서 및 분석]을 사용하여 기존 보고서를 실행하는 방법을 설명합니다. 또한 기존 보고서를 편집하는 방법을 설명하는 선택적 단계도 설명합니다. 보고서를 실행한 후에 통합 문서의 데이터로 작업할 수 있습니다. 피벗 테이블, 피벗 차트, 차트 및 그래프를 작성하고 보고서 워크시트에 포함된 정보로 필드를 계산할 수 있습니다.

참고: 피벗 테이블, 피벗 차트, 그래프 및 차트는 새 워크시트에서 생성하여 추가해야 합니다. 그렇지 않으면 보고서를 새로 고칠 때 이들 항목을 덮어씁니다.

기존 보고서를 실행하려면

- 1 Excel 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 On Demand Integration 도구 모음에서 [On Demand 보고서 구성]을 클릭합니다.
- 3 [CRM On Demand - 로그인] 대화 상자에서 해당하는 필드에 내용을 입력하고 [로그인]을 클릭하여 Oracle CRM On Demand에 로그인합니다.
- 4 [보고서 구성] 대화 상자의 [레코드 유형 선택] 드롭다운 리스트에서 보고서에 포함할 레코드 유형을 선택합니다. 선택 사항은 다음과 같습니다.
 - 고객사
 - 컨택트
 - 기회
 - 리드
 - 서비스 요청
 - 솔루션
 - 세대
 - 사용자정의 오브젝트 1
 - 사용자정의 오브젝트 2
 - 캠페인 수신자
 - 사용자정의 오브젝트 1 고객사
 - 사용자정의 오브젝트 1 기회
 - 사용자정의 오브젝트 2 고객사
 - 사용자정의 오브젝트 2 기회

선택한 레코드 유형에 사용할 수 있는 보고서가 [사용 가능한 보고서] 리스트에 표시됩니다. 기존 보고서를 편집 또는 제거하거나 새 보고서를 생성할 수 있습니다. [보고서 구성] 대화 상자에 대한 자세한 내용은 [Excel의 보고서 및 분석을 사용한 보고서 생성 정보 \(페이지 751\)](#)를 참조하십시오. 새 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 이 항목의 새 보고서 생성을 참조하십시오.

- 5 [사용 가능한 보고서] 리스트에서 기존 보고서를 선택합니다.
- 6 (선택 사항) [보고서 편집]을 클릭하여 현재 선택한 보고서에 포함된 필터 설정 및 필드를 수정합니다.
 - a [보고서 정의] 대화 상자의 [필터] 탭에서 다운로드할 데이터의 기준을 정의합니다.
필터 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
 - b [필드] 탭에서 다운로드할 특정 정보 필드를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

참고: 보고서에 포함할 필드는 최대 100개까지 선택할 수 있습니다.

- 7 [보고서 실행]을 클릭합니다.
요청한 데이터가 보고서 이름이 레이블로 지정된 새 워크시트로 Excel 통합 문서에 삽입됩니다.
- 8 [보고서 구성] 대화 상자에서 [종료]를 클릭하고 Excel에서 데이터를 편집합니다.
- 9 [On Demand 보고서 새로고침]을 클릭하여 Microsoft Excel에서 편집 중인 데이터를 Oracle CRM On Demand의 가장 최근 데이터로 업데이트합니다.

참고: [On Demand 보고서 새로고침]을 클릭하면 통합 문서의 각 보고서 워크시트를 Oracle CRM On Demand의 가장 최근 정보로 덮어씁니다.

새 보고서 생성

다음 절차에서는 [Excel의 보고서 및 분석]을 사용하여 새 보고서를 생성 및 실행하는 방법을 설명합니다.

새 보고서를 생성하려면

- 1 보고서 생성에 사용할 Excel 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 On Demand Integration 도구 모음에서 [On Demand 보고서 구성]을 클릭합니다.
- 3 [CRM On Demand - 로그인] 대화 상자에서 해당하는 필드에 내용을 입력하고 [로그인]을 클릭하여 Oracle CRM On Demand에 로그인합니다.
- 4 [보고서 구성] 대화 상자의 [레코드 유형 선택] 드롭다운 리스트에서 보고서에 사용할 레코드 유형을 선택합니다. [고객사], [컨택트], [리드], [기회], [서비스 요청] 또는 [솔루션] 중에서 선택할 수 있습니다.
선택한 레코드 유형에 사용할 수 있는 보고서가 [사용 가능한 보고서] 리스트에 표시됩니다.
- 5 [새 보고서]를 클릭하여 쿼리를 직접 생성합니다.

참고: 새 보고서를 생성하면 선택한 레코드 유형에 대해 사용자정의 보고서를 생성할 수 있습니다. 해당 레코드 유형의 각 표준 및 사용자정의 필드에 대해 필터 기준을 설정할 수 있습니다.

- 6 [보고서 정의] 대화 상자에서 다음을 수행합니다.
 - a [필터] 탭에서 다운로드할 데이터에 대한 기준을 정의합니다.
필터 생성에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.
 - b [필드] 탭에서 다운로드할 특정 정보 필드를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

참고: 보고서에 포함할 필드는 최대 100개까지 선택할 수 있습니다.

- 7 [보고서 저장] 대화 상자에서 [보고서 이름] 필드에 나중에 사용할 수 있도록 해당 보고서의 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
- 8 [보고서 구성] 대화 상자에서 방금 생성한 보고서를 선택하고 [보고서 실행]을 클릭합니다.
생성한 보고서가 앞서 입력한 이름이 레이블로 지정된 Excel 워크시트로 표시됩니다.
- 9 필요한 보고서를 모두 추가한 후에 [종료]를 클릭하여 [보고서 구성] 대화 상자를 닫고 워크시트의 데이터를 사용하여 작업합니다.
- 10 [On Demand 보고서 새로고침]을 클릭하여 Microsoft Excel에서 편집 중인 데이터를 Oracle CRM On Demand의 가장 최근 데이터로 업데이트합니다.
[On Demand 보고서 새로고침]을 클릭하면 통합 문서의 모든 보고서 워크시트가 업데이트됩니다.

세그먼트화 마법사 사용

세그먼트화 마법사를 사용하면 여러 레코드 유형을 기준으로 컨택트 세그먼트를 정의할 수 있습니다. 세그먼트는 Oracle CRM On Demand의 컨택트 리스트입니다. 이 섹션에는 다음과 같은 항목이 포함되어 있습니다.

- 세그먼트화 마법사의 Target Builder 도구 모음 정보 (페이지 754)
- 세그먼트화 마법사 정보 (페이지 754)

- [세그먼트화 마법사 다운로드 \(페이지 755\)](#)
- [세그먼트 생성 \(페이지 755\)](#)
- [세그먼트 업로드 \(페이지 757\)](#)
- [세그먼트 내보내기 \(페이지 757\)](#)

세그먼트화 마법사의 Target Builder 도구 모음 정보

세그먼트화 마법사에는 Oracle CRM On Demand의 데이터를 사용하여 컨택트 세그먼트를 생성하는 데 사용되는 [Target Builder] 도구 모음이 포함되어 있습니다.

다음 표에서는 세그먼트화 마법사의 [Target Builder] 도구 모음에 대해 설명합니다.

도구 모음 옵션	설명
세그먼트 관리	Oracle CRM On Demand의 데이터를 사용하여 세그먼트를 생성 및 업데이트하고 세그먼트를 CSV 파일로 내보낼 수 있습니다.
세그먼트 새로고침	Excel에서 보고 있는 데이터를 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있는 가장 최근의 데이터로 업데이트합니다.
세그먼트 업로드	세그먼트화 마법사의 세그먼트 리스트를 Oracle CRM On Demand로 업로드합니다.

세그먼트화 마법사 정보

세그먼트화 마법사를 사용하면 Oracle CRM On Demand의 고객사, 컨택트, 기회 및 서비스 요청 필드 조합을 기준으로 컨택트 세그먼트(컨택트 리스트)를 생성할 수 있습니다. 그러면 생성되는 세그먼트는 대상 캠페인용 다차원 고객 리스트입니다.

다음과 같은 세그먼트 유형을 생성할 수 있습니다.

- **동적 세그먼트.** 동적 세그먼트는 필요할 때마다 새로 고칠 수 있습니다. 동적 세그먼트를 새로 고치면 세그먼트와 함께 저장된 필터가 Oracle CRM On Demand의 레코드에 다시 적용되며 세그먼트가 새 레코드를 포함하도록 업데이트됩니다. 새 세그먼트는 이전 세그먼트를 덮어씁니다.
- **정적 세그먼트.** 정적 세그먼트는 스냅샷으로 보존됩니다. 정적 세그먼트를 사용하는 경우에는 리스트에 포함할 컨택트도 직접 선택할 수 있습니다. 정적 세그먼트는 새로 고칠 수 없습니다.
- **외부 세그먼트.** 외부 세그먼트는 외부 시스템 또는 소스의 데이터를 기반으로 합니다. 세그먼트 마법사는 외부 데이터 리스트와 일치하는 Oracle CRM On Demand 레코드를 찾아 연결된 컨택트를 반환합니다.

또한 세그먼트화 마법사를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 세그먼트를 캠페인 수신자로 Oracle CRM On Demand에 업로드
- 세그먼트를 CSV 파일로 내보내기

세그먼트화 마법사 사용 시나리오

마케팅 팀에서 자동차 분야의 임원들을 위해 독일에서 마케팅 이벤트를 개최하고자 합니다. 이 이벤트에서 회사 임원들은 분기가 끝나기 전에 현재 진행 중인 대규모 기회를 확정짓는 데 도움을 줄 수 있습니다.

이 비즈니스 요구 사항을 지원하는 세그먼트를 생성하려면 다음 필터를 적용합니다.

- [컨택트 직함]은 [사장]으로 설정합니다.
- [고객사 위치]는 [독일]로 설정합니다.
- [고객사 산업]은 [자동차]로 설정합니다.

- [기회 영업 단계]는 [협상 기회]로 설정합니다.
- [매출]은 €1,000,000보다 큼니다.

생성되는 세그먼트는 정의한 기준을 모두 충족하는 Oracle CRM On Demand의 컨택트 리스트입니다.

예를 들어 리스트에 포함되려면 컨택트 레코드의 직함이 [사장]이어야 하며 해당 레코드 형식에 대한 기준을 충족하는 고객사 및 기회 레코드에 연결되어 있어야 합니다.

세그먼트화 마법사 다운로드

세그먼트화 마법사에는 Oracle CRM On Demand의 데이터를 사용하여 컨택트 세그먼트를 생성하는 데 사용되는 [Target Builder] 도구 모음이 포함되어 있습니다. 다음 절차에서는 세그먼트화 마법사(Excel 파일)를 다운로드하는 방법을 설명합니다.

세그먼트화 마법사를 다운로드하려면

- 1 Oracle CRM On Demand 위쪽에서 [교육 및 지원] 링크를 클릭하고 My Oracle Support에 로그인합니다. 이미 Oracle.com 계정이 있으면 등록하지 않고 My Oracle Support에 로그인할 수 있습니다. Oracle.com 계정이 없으면 새 사용자로 등록해야 로그인할 수 있습니다.
- 2 [지원] 탭에서 [추가 애플리케이션]을 클릭합니다.
- 3 [추가 애플리케이션] 페이지에서 [세그먼트화 마법사]를 클릭합니다.
- 4 웹 페이지에 제공된 지침에 따라 파일을 다운로드합니다.
- 5 로컬 디렉토리에 파일을 저장합니다.

세그먼트 생성

세그먼트를 생성할 때는 먼저 생성할 세그먼트 유형을 지정한 후에 세그먼트를 정의하기 위한 필터를 설정하고, 세그먼트 이름을 입력하고, Oracle CRM On Demand 레코드에서 세그먼트를 생성합니다.

다음 절차에서는 세그먼트를 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 입력하는 필터 값이 세그먼트에 포함할 레코드의 값과 일치해야 합니다. Oracle CRM On Demand의 리스트 필터링에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

참고: [세그먼트화 마법사]에서는 다중 선택 picklist 필드를 지원하지 않습니다.

세그먼트를 생성하려면

- 1 세그먼트화 마법사(Excel) 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 [Target Builder] 도구 모음에서 [세그먼트 관리]를 클릭합니다.
- 3 메시지가 표시되면 옵션을 선택하여 매크로를 사용으로 설정합니다.
- 4 메시지가 표시되면 Oracle CRM On Demand 전자메일 주소 및 비밀번호를 사용하여 사인인합니다.
- 5 [세그먼트 관리] 창에서 [신규]를 클릭합니다.
- 6 [새 세그먼트] 창에서 세그먼트 유형을 선택합니다.
 - **동적.** 세그먼트 기준을 저장하고 Oracle CRM On Demand의 최신 정보로 세그먼트를 새로 고칠 수 있습니다.
 - **정적.** 처음에 컨택트 리스트를 필터링한 후에 세그먼트에 포함할 컨택트를 선택할 수 있습니다.
 - **외부.** 외부 데이터 리스트(외부 CSV 파일)를 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 컨택트 리스트를 검색할 수 있습니다. 이 세그먼트 유형을 사용하는 경우 직접 구매했거나 다른 내부 데이터 시스템에서 생성한 타사 파일을 세그먼트 기준으로 사용할 수 있습니다.

세그먼트 마법사는 Oracle CRM On Demand의 레코드를 CSV 파일의 레코드와 일치시켜 세그먼트를 생성합니다. 레코드를 일치시킬 때 사용할 필드를 지정할 수 있습니다.

- 7 (동적 또는 정적 세그먼트 유형에만 해당함) [세그먼트 필터 설정] 창에서 다른 레코드 유형에 적용할 필터를 설정합니다.
- 참고:** 숫자 필드의 필터 값은 1000 단위 구분 기호 없이 입력해야 하며, 소수 자릿수 구분 기호로 마침표(.)를 사용해야 합니다. 예를 들어 미국 통화 필드에 1000달러 50센트를 입력하려면 1000.50을 입력합니다.
- a 첫 번째 필터의 레코드 유형에 해당하는 탭을 클릭합니다.
레코드 유형에 대해 필터를 설정할 때 해당 기준을 충족하는 레코드에 연결되는 연락처가 세그먼트에 포함됩니다.
 - b [필드], [조건] 및 [필터 값]을 선택하여 첫 번째 필터를 정의합니다.
 - c 단계 a 및 b를 반복하여 이 세그먼트에 대해 모든 필터를 정의합니다.
 - d [세그먼트 저장]을 클릭합니다.
- 8 (외부 세그먼트 유형에만 해당됨) 다음과 같이 세그먼트를 설정합니다.
- a [외부 리스트] 창에서 외부 리스트가 포함하는 레코드 유형을 지정하고 추가 연락처 필터 적용 여부를 지정합니다.
 - b [외부 리스트 찾기] 창에서 CSV 파일을 선택합니다.
 - c [외부 리스트] 창에서 세그먼트화 마법사가 CSV 파일과 Oracle CRM On Demand 필드 간의 일치 항목을 확인하는 데 사용할 필터를 선택한 다음 CSV 파일의 필드를 해당 Oracle CRM On Demand 필드로 매핑하고 [저장]을 클릭합니다.
- 9 [세그먼트 저장] 창에서 세그먼트 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
세그먼트화 마법사는 사용자가 설정한 모든 기준을 충족하는 레코드의 연락처 리스트를 생성합니다. 이 리스트는 새로 생성한 워크시트에 표시되며 세그먼트 이름으로 사용한 레이블이 지정됩니다.
- 참고:** 세그먼트화 마법사는 세그먼트를 생성할 때 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 접근할 권한이 있는 레코드만 반환합니다.
- 10 (선택 사항, 정적 세그먼트에만 해당함) [멤버 나열] 창에서 연락처를 선택하거나 선택을 취소하고 [저장]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 동적 세그먼트를 새로 고치는 방법을 설명합니다.

참고: 동적 세그먼트를 새로 고치면 세그먼트를 덮어쓰므로 복원할 수 없습니다.

동적 세그먼트를 새로 고치려면

- 1 세그먼트화 마법사(Excel) 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 [Target Builder] 도구 모음에서 [세그먼트 새로 고침]을 클릭합니다.
- 3 [동적 세그먼트 새로 고침] 창에서 세그먼트를 선택합니다.
- 4 [새로고침]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 동적 또는 정적 세그먼트를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

동적 또는 정적 세그먼트를 업데이트하려면

- 1 세그먼트화 마법사(Excel) 템플릿 파일을 엽니다.
- 2 [Target Builder] 도구 모음에서 [세그먼트 관리]를 클릭합니다.
- 3 업데이트할 동적 또는 정적 세그먼트를 선택합니다.
- 4 [편집]을 클릭합니다.
- 5 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 정적 세그먼트의 경우 [세그먼트 멤버 선택] 창에서 연락처를 선택하거나 선택을 취소합니다.
 - 동적 세그먼트의 경우 필터를 업데이트합니다.

6 [저장]을 클릭합니다.

세그먼트화 마법사에서 새로 정의한 기준으로 세그먼트를 생성합니다.

세그먼트 업로드

세그먼트화 마법사에서 생성한 세그먼트를 Oracle CRM On Demand로 업로드할 수 있습니다. 세그먼트를 업로드하면 Oracle CRM On Demand에서 리스트의 연락처를 Oracle CRM On Demand의 캠페인에 연결합니다. 연락처는 [캠페인 세부사항] 페이지의 [수신자] 섹션에 표시됩니다.

다음 절차에서는 세그먼트를 Oracle CRM On Demand로 업로드하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. Oracle CRM On Demand에서 세그먼트에 연결할 캠페인을 생성합니다.

세그먼트를 업로드하려면

- 1** 세그먼트화 마법사(Excel) 템플릿 파일을 엽니다.
- 2** [Target Builder] 도구 모음에서 [세그먼트 업로드]를 클릭합니다.
- 3** [세그먼트 업로드] 창에서 다음을 수행합니다.
 - a** 업로드할 세그먼트를 선택합니다.
 - b** 해당 세그먼트에 대해 캠페인을 선택합니다.
 - c** 업로드하려는 수신자의 배달 상태를 선택합니다.
선택한 값이 [캠페인 세부사항] 페이지의 [수신자] 섹션의 [배달 상태] 열에 나타납니다.
 - d** [업로드]를 클릭합니다.

참고: 단일 캠페인에 총 만 명의 수신자를 업로드할 수 있습니다.

세그먼트 내보내기

단일 세그먼트를 CSV 파일로 내보낸 후에 타사로 배포할 수 있습니다. 다음 절차에서는 세그먼트를 내보내는 방법을 설명합니다.

세그먼트를 내보내려면

- 1** 세그먼트화 마법사(Excel) 템플릿 파일을 엽니다.
- 2** [Target Builder] 도구 모음에서 [세그먼트 관리]를 클릭합니다.
- 3** [세그먼트 관리] 창에서 내보낼 세그먼트를 선택하고 [내보내기]를 클릭합니다.
- 4** 포함하려는 필드를 [선택한 필드] 영역으로 이동하고 원하는 순서로 정렬한 후에 [내보내기]를 클릭합니다.
- 5** [다른 이름으로 저장] 창에서 파일 이름을 입력한 후에 원하는 위치에 저장합니다.

15 분석

[분석] 탭에서 수행할 수 있는 작업은 다음과 같습니다.

- 내역 및 실시간 분석을 생성합니다.
- 분석을 표시하는 대시보드를 생성합니다.
- 일련의 사전 제작 분석에 접근합니다.

참고: [분석] 탭에 접근하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다.

분석 기능은 다음 기능도 제공합니다.

- 분석 및 대시보드 검색 기능
- 분석에 사용되는 고급 기능, 뷰 및 그래프 유형, 조건
- iOS 운영 체제를 실행하는 모바일 장치 및 브라우저에서 표시할 수 있는 분석 지원

참고: 이 설명서에서 보고서와 분석은 동일한 용어이며 서로 바꿔서 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 분석 홈페이지 작업 (참조 [분석 홈페이지 작업](#) 페이지 759)
- 카탈로그 사용 (페이지 760)
- 즐겨찾기 관리 (페이지 764)
- 필터 생성 (페이지 767)
- 조건 생성 (페이지 768)
- 작업 설계 (페이지 770)
- 분석 설계 (페이지 776)
- 대시보드 (페이지 1041)

분석 홈페이지 작업

분석 홈페이지는 카탈로그에서 분석 및 대시보드 작업을 수행하는 페이지입니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 분석 기능 사용에 대한 자세한 내용이 표시됩니다.

- 분석, 대시보드, 작업 또는 조건 열기 (페이지 760)
- 카탈로그 사용 (페이지 760)
- 분석 실행 (페이지 761)
- 보고서 데이터 검토 (페이지 761)
- 분석 인쇄 (페이지 762)
- 분석 다운로드 (페이지 762)
- 분석 삭제 (페이지 763)
- 분석 이름 변경 (페이지 763)
- 즐겨찾기 관리 (페이지 764)
- 분석 오브젝트 복사 및 이동 (페이지 765)

- 준비에서 생산으로 분석 오브젝트 복사 (페이지 766)
- 필터 생성 (페이지 767)
- 필터 설계 (페이지 768)
- 조건 생성 (페이지 768)
- 조건 설계 (페이지 769)
- 작업 설계 (페이지 770)
- 작업 생성 (페이지 771)
- 분석의 폴더 설정 (페이지 773)
- 공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 (페이지 774)
- 분석 및 대시보드 자동 실행 예약 정보 (페이지 776)
- 분석 설계 (페이지 776)
- 분석 시작 (페이지 786)
- 사용자정의 분석을 공개하기 (페이지 1000)
- 대시보드 생성 (페이지 1044)
- 대시보드 편집 (페이지 1045)
- 대시보드 프롬프트 생성 (페이지 1047)
- 내 대시보드 작업 (페이지 1046)
- 브리핑 장부 작업 (페이지 1059)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 분석 레코드 가시성 정보 (참조 [About Visibility to Records in Analytics](#) 페이지 777)
- 분석의 사용자정의 회계 달력 정보 (페이지 785)
- 분석의 제한 정보 (페이지 787)
- 사전 제작 대시보드 - 고객 대시보드 (페이지 1058)
- 사전 제작 대시보드 - 마케팅 실적 대시보드 (페이지 1059)
- 사전 제작 대시보드 - 개요 대시보드 (페이지 1058)
- 사전 제작 대시보드 - 파이프라인 대시보드 (페이지 1058)
- 사전 제작 대시보드 - 영업 실적 대시보드 (페이지 1059)
- 사전 제작 대시보드 - 서비스 대시보드 (페이지 1059)

분석, 대시보드, 작업 또는 조건 열기

[분석] 탭에서는 몇 가지 방법으로 기존 분석 오브젝트(분석, 작업, 대시보드 등)를 열 수 있습니다. 방법은 다음과 같습니다.

- 열기 메뉴. [열기] 메뉴를 풀다운하고 드롭다운 메뉴에서 선택합니다.
- 최근 리스트. [분석] 탭의 [최근] 리스트는 최근에 접근한 분석 오브젝트를 모두 보여줍니다. 해당 오브젝트 아래의 [열기] 링크를 클릭합니다.
- 즐겨찾기 메뉴. [즐거찾기] 메뉴를 풀다운하여 [내 즐겨찾기]에 추가한 분석 오브젝트를 선택합니다.
- 카탈로그 메뉴. 모든 분석 오브젝트에 접근하려면 [카탈로그] 메뉴를 풀다운합니다.

카탈로그 사용

검색 기능을 사용하여 카탈로그에서 오브젝트를 찾을 수 있습니다.

홈 탭에서 오브젝트를 검색하려면

- 1 [홈] 탭의 [검색] 필드에서 아래쪽 화살표를 클릭하고 검색할 오브젝트 유형을 선택합니다.
- 2 [검색] 필드 옆에 있는 필드에 커서를 놓고 오브젝트 이름 또는 설명의 일부 또는 전부를 입력합니다.
- 3 [검색]을 클릭하여 검색을 시작합니다. 검색 기준과 일치하는 결과가 포함된 [카탈로그] 페이지가 표시됩니다.

[카탈로그] 페이지의 기능을 사용하여 검색 기준을 제공합니다. 이러한 검색 방법은 오브젝트의 이름, 위치 또는 유형을 알고 있는 경우에 유용합니다.

카탈로그에서 오브젝트를 검색하려면

- 1 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 [카탈로그] 페이지에서 [검색]을 클릭합니다.
- 3 [검색] 창에서 검색 기준을 지정합니다. 다음 옵션을 고려하십시오.
 - **검색:** 입력한 문자가 이름에 포함되어 있는 모든 오브젝트 및 폴더가 표시됩니다.
 - **위치:** 검색할 폴더를 선택합니다. 관리자 및 관리 권한이 있는 사용자는 카탈로그 루트 폴더를 검색할 수 있습니다.
 - **유형:** 검색할 오브젝트 종류(예: 조건 또는 필터)를 선택합니다.
- 4 [검색]을 클릭합니다.

검색 기준을 충족하는 폴더 또는 오브젝트가 [카탈로그] 영역에 표시됩니다.

분석 실행

이 애플리케이션의 다른 페이지에서도 분석을 볼 수 있지만 [분석] 탭에서는 한곳에서 모든 분석에 접근할 수 있습니다.

분석을 실행하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 분석으로 이동합니다.
- 3 실행할 분석에서 [열기]를 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [분석 인쇄 \(페이지 762\)](#)
- [보고서 데이터 검토 \(페이지 761\)](#)

보고서 데이터 검토

보고서 데이터는 리스트, 테이블 또는 그래프로 표시됩니다. 대부분 보고서의 경우 다른 카테고리를 선택하여 동일한 데이터를 다른 관점에서 재구성할 수 있습니다. 예를 들어, 먼저 지역별로 그룹화된 고객사를 표시한 후 선택 사항을 변경하여 산업별로 그룹화된 동일한 데이터를 표시할 수 있습니다.

리스트 및 테이블의 경우 다음을 제외하고 Null 값은 빈 필드로 나타납니다.

- Null 값이 음수로 표시되는 ID 필드(고객사 ID, 컨택트 ID 등)
- Null 값이 *미지정*으로 표시되는 레코드 유형 이름 필드(고객사 이름, 컨택트 성명, 사용자정의 오브젝트 1 이름 등)

분석 인쇄

팁: 가로 모드로 인쇄하면 분석 모양이 최적화됩니다.

카탈로그에서 인쇄하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 폴더를 탐색하여 분석을 선택합니다.
- 4 아이콘 표시줄에서 [프린터] 아이콘을 클릭하고 [인쇄 가능 PDF] 또는 [인쇄 가능 HTML]을 선택합니다.
분석은 새 웹 브라우저 탭으로 인쇄됩니다.

분석 내에서 보고서를 인쇄하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [홈] 탭, [카탈로그] 탭 또는 [즐거찾기] 리스트를 사용하여 기존 분석을 엽니다.
- 3 아이콘 표시줄에서 [인쇄] 아이콘을 폴다운하고 [인쇄 가능 PDF] 또는 [인쇄 가능 HTML]을 선택합니다.
분석은 새 웹 브라우저 탭으로 인쇄됩니다.
- 4 [보고서] 창을 닫습니다.

분석 다운로드

역할이 분석에 접근할 수 있으면 분석을 다운로드할 수 있습니다.

카탈로그에서 분석을 다운로드하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 해당 분석으로 이동합니다.
- 3 분석에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭(또는 뷰 유형에 따라 [더 보기] 메뉴를 폴다운)하고, [내보내기]를 선택하고, 다음 중 하나를 선택합니다.
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - 웹 보관(.mht)
 - 데이터(다음 중에서 추가 선택이 필요함)
 - CSV 형식
 - 탭 구분 형식
 - XML 형식
- 4 화면에 나타나는 지침에 따라 분석을 다운로드합니다.

열린 분석을 다운로드하려면

- 1 분석으로 이동하여 [열기]를 클릭합니다.
- 2 화면 아래쪽에 있는 [내보내기]를 클릭하고 다음 중 하나를 선택합니다.
 - PDF
 - Excel 2007+

- Powerpoint 2007+
- 웹 보관(.mht)
- 데이터(다음 중에서 추가 선택이 필요함)
 - CSV 형식
 - 탭 구분 형식
 - XML 형식

다운로드된 보고서 가져오기

Excel 내에서 [파일]과 [열기]를 차례로 선택하여 다운로드된 보고서를 가져옵니다. 데이터가 단일 열에 나타나면 해당 열을 선택하고 [데이터]와 [텍스트 나누기]를 차례로 선택합니다. 일부 버전의 Excel에서는 Windows 탐색기에서 다운로드된 파일 아이콘을 두 번 클릭하여 다운로드된 보고서를 가져올 수도 있습니다.

CSV 모드에서 다운로드된 분석 보고서는 Microsoft Excel에서 열릴 때 자동으로 데이터를 구분하지 않습니다. CSV 모드에서 보고서를 다운로드한 후 Microsoft Excel의 [텍스트 나누기 마법사]를 쉼표 구분 기호 옵션과 함께 사용합니다. 다른 Microsoft Excel 버전의 호환성에 대한 자세한 내용은 내부 IT 지원팀에 문의하십시오.

Microsoft Excel에서 CSV 파일 구분

다음 절차를 수행하여 Microsoft Excel(Windows 2003 또는 2007)에서 CSV 파일을 구분합니다.

Microsoft Excel에서 CSV 파일을 구분하려면

- 1 CTRL-A를 눌러 모든 데이터를 선택합니다.
- 2 [데이터] 탭에서 [텍스트 나누기]를 클릭합니다.
[텍스트 나누기 마법사]가 나타납니다.
- 3 [구분 기호로 분리]를 선택하고 [다음]을 클릭합니다.
- 4 [쉼표]를 선택하고 다른 확인란을 모두 선택 취소하고 [다음]을 클릭합니다.
- 5 [일반]을 선택하고 [마침]을 클릭합니다.

분석 삭제

[사용자정의 보고서 관리] 권한이 없는 경우 공유 사용자정의 보고서를 삭제할 수 없습니다. [개인 보고서 관리] 권한이 없는 경우 개인 사용자정의 보고서를 삭제할 수 없습니다.

생성한 보고서를 삭제하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 해당 분석으로 이동합니다.
- 3 삭제할 분석을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 해당 [더 보기] 메뉴를 풀다운하고(뷰 유형에 따라) [삭제]를 선택합니다.
- 4 프롬프트에서 [확인]을 클릭하여 분석 삭제를 확인합니다.

분석 이름 변경

[사용자정의 보고서 관리] 권한이 없는 경우 공유 사용자정의 보고서의 이름을 변경할 수 없습니다. [개인 보고서 관리] 권한이 없는 경우 개인 사용자정의 보고서의 이름을 변경할 수 없습니다.

생성한 분석의 이름을 변경하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.

- 2 해당 분석으로 이동합니다.
- 3 이름 변경할 분석을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 해당 [더 보기] 메뉴를 풀다운하고(뷰 유형에 따라) [이름 변경]을 선택합니다.
- 4 프롬프트에서 분석의 새 이름을 입력합니다.
- 5 원래 분석 이름에 대한 참조(예: 대시보드)를 유지하려면 [이 항목의 이전 이름에 대한 참조 유지]를 선택합니다.
- 6 [확인]을 클릭합니다.

즐거찾기 관리

정기적으로 보거나 나중에 다시 볼 카탈로그 오브젝트를 체크표 지정하려면 즐겨찾기 기능을 사용합니다. 오브젝트를 즐겨찾기로 플래그 지정하면 즐겨찾기 관리 대화상자에서 카테고리를 생성하여 즐겨찾기를 구성하고 가장 유용한 순서로 즐겨찾기를 다시 정렬할 수 있습니다. [즐거찾기]를 클릭하여 생성한 카테고리 및 즐겨찾기로 표시한 오브젝트의 리스트에 접근할 수 있습니다.

[즐거찾기] 리스트에 오브젝트를 추가하는 방법은 여러 가지가 있습니다. 정기적으로 보거나 다시 볼 카탈로그 오브젝트를 즐겨찾기로 체크표 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 카탈로그에서 우수 고객 분석을 정기적으로 볼 수 있습니다. 분석을 즐겨찾기로 플래그 지정합니다. [즐거찾기] 리스트에 오브젝트를 추가하면 해당 오브젝트의 아이콘이 금색 별을 포함하도록 업데이트됩니다.

[카탈로그] 페이지를 사용하여 [즐거찾기] 리스트에 오브젝트를 추가하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [카탈로그] 페이지로 이동하여 [즐거찾기] 리스트에 추가할 오브젝트를 찾습니다.
- 2 오브젝트를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 [즐거찾기에 추가]를 선택합니다. 오브젝트가 [즐거찾기] 리스트에 추가되고 별 아이콘이 해당 오브젝트의 아이콘에 추가됩니다.

오브젝트를 보거나 편집하는 동안 [즐거찾기] 리스트에 오브젝트를 추가하려면 다음을 수행합니다.

- 1 오브젝트를 열거나 편집합니다.
- 2 [즐거찾기]에 마우스를 올려놓고 [즐거찾기에 추가]를 클릭합니다. 오브젝트가 [즐거찾기] 리스트에 추가됩니다.

즐거찾기 오브젝트에 접근

오브젝트를 즐겨찾기로 태그 지정하면 [즐거찾기] 메뉴를 사용하여 즐겨찾기 리스트를 표시하고 즐겨찾기 오브젝트를 찾아 선택할 수 있습니다.

즐거찾기 오브젝트에 접근하려면

- 1 [즐거찾기] 메뉴에 마우스를 올려놓습니다. 즐겨찾기로 표시한 오브젝트의 리스트가 표시됩니다.
- 2 오브젝트 및 카테고리 리스트에서 스크롤하여 오브젝트를 클릭하고 선택합니다.

즐거찾기 구성

[즐거찾기] 리스트의 항목을 구성하려면 다음 태스크를 사용합니다.

즐거찾기 카테고리를 생성하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [분석] 탭에서 [즐거찾기]를 클릭하고 [즐거찾기 관리]를 선택합니다. [즐거찾기 관리] 대화상자가 표시됩니다.
- 2 카테고리 트리 또는 선택 카테고리 영역에서 새 카테고리를 추가할 위치를 찾아 선택합니다.
- 3 도구 모음에서 [새 카테고리]를 클릭합니다. [새 카테고리] 대화상자가 표시됩니다.

- 4 카테고리 고유 이름을 입력하고 [확인]을 클릭합니다. 새 카테고리가 표시됩니다.

즐거찾기 오브젝트를 다시 정렬하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [분석] 탭에서 [즐거찾기]를 클릭하고 [즐거찾기 관리]를 선택합니다. [즐거찾기 관리] 대화상자가 표시됩니다.
- 2 카테고리 트리 또는 선택 카테고리 영역에서 다시 정렬할 카테고리 또는 오브젝트의 위치를 찾습니다. 다음 작업을 수행하여 즐거찾기를 다시 정렬할 수 있습니다.
 - 오브젝트 또는 카테고리를 선택하고 이동 단추를 클릭하여 해당 오브젝트를 즐거찾기 리스트의 위 또는 아래로 이동합니다.
 - 오브젝트를 카테고리로 끌어서 놓습니다. 카테고리를 다른 카테고리로 끌어서 놓아 중첩합니다.
 - 한 위치의 오브젝트 또는 카테고리를 복사하여 다른 위치에 붙여넣습니다.
 - 카테고리 이름을 변경합니다.
 - 선택된 카테고리 또는 한 카테고리 내 오브젝트를 오름차순/내림차순 알파벳순으로 정렬합니다.
- 3 [확인]을 클릭합니다. 다시 정렬된 오브젝트 및 카테고리가 즐거찾기 리스트에 저장되고 표시됩니다.

즐거찾기에서 오브젝트 제거

[즐거찾기] 리스트에서 항목을 제거할 수 있습니다. 더 이상 정기적으로 접근할 필요가 없는 오브젝트를 [즐거찾기] 리스트에서 제거할 수 있습니다. 예를 들어, 더 이상 정기적으로 접근할 필요가 없는 전년도 우수 고객 분석을 [즐거찾기] 리스트에서 제거할 수 있습니다. [즐거찾기] 리스트에서 오브젝트를 제거하면 해당 오브젝트의 아이콘이 금색 별이 포함된 아이콘에서 해당 오브젝트의 표준 아이콘으로 변경됩니다.

[카탈로그] 페이지를 사용하여 [즐거찾기] 리스트에서 오브젝트를 제거하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [카탈로그] 페이지로 이동하여 [즐거찾기] 리스트에서 제거할 오브젝트를 찾습니다.
- 2 오브젝트를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 [즐거찾기에서 제거]를 선택합니다. 오브젝트가 [즐거찾기] 리스트에서 제거됩니다.

오브젝트를 보거나 편집하는 동안 [즐거찾기] 리스트에서 오브젝트를 제거하려면 다음을 수행합니다.

- 1 지정된 뷰어 또는 편집기에서 오브젝트를 열거나 편집합니다.
- 2 [즐거찾기] 메뉴에 마우스를 올려놓습니다. 즐거찾기로 표시한 오브젝트의 리스트가 표시됩니다.
- 3 [즐거찾기에서 제거]를 클릭합니다. 오브젝트가 [즐거찾기] 리스트에서 제거됩니다.

[즐거찾기 관리] 대화상자를 사용하여 [즐거찾기] 리스트에서 오브젝트를 제거하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [즐거찾기] 메뉴에 마우스를 올려놓습니다. 즐거찾기로 표시한 오브젝트의 리스트가 표시됩니다.
- 2 [즐거찾기 관리]를 클릭합니다. [즐거찾기 관리] 대화상자가 표시됩니다.
- 3 제거할 오브젝트를 찾아 선택합니다.
- 4 [삭제]를 클릭합니다.
- 5 [확인]을 클릭합니다. 오브젝트가 리스트에서 제거됩니다.

분석 오브젝트 복사 및 이동

하나의 폴더에서 다른 폴더로 분석 오브젝트를 복사하고 이동할 수 있는 방법은 다음 두 가지입니다.

- 오브젝트를 편집하고 [다른 이름으로 저장]을 사용하여 오브젝트를 다른 폴더에 저장합니다.

참고: [내 폴더]에서 공유 폴더로 오브젝트를 복사하는 경우 이 방법을 사용합니다.

■ 분석의 [카탈로그] 페이지에서 [복사/붙여넣기] 기능을 사용합니다.

다음 절차에서는 분석 오브젝트를 복사하는 방법을 설명합니다.

다른 폴더로 오브젝트를 복사하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 [카탈로그] 페이지에서 복사할 오브젝트로 이동합니다.
- 4 [카탈로그] 페이지 아이콘 표시줄에서 복사 아이콘을 클릭하거나 해당 오브젝트의 [더 보기] 메뉴에 접근(선택한 카탈로그 리스트 뷰 유형에 따라 해당 오브젝트를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 [더 보기] 메뉴를 풀다운)하여 [복사]를 선택하는 방법으로 오브젝트를 복사합니다.
- 5 대상 폴더로 이동합니다.
- 6 [카탈로그] 페이지 아이콘 표시줄에서 [붙여넣기] 아이콘을 클릭합니다.

다음 절차에서는 하나의 폴더에서 다른 폴더로 오브젝트를 이동하는 방법을 설명합니다.

다른 폴더로 오브젝트를 이동하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 [폴더] 창에서 폴더를 트리 뷰로 표시합니다. 필요한 경우 [폴더] 창 맨 위에 있는 트리 뷰 아이콘을 클릭합니다.
- 4 이동할 오브젝트가 오른쪽 창에 표시될 때까지 폴더를 탐색합니다.
- 5 대상 폴더로 오브젝트를 끕니다.
해당 오브젝트의 이름이 이제는 오른쪽 창에 표시되지 않고 대상 폴더 아래에 표시됩니다.

준비에서 생산으로 분석 오브젝트 복사

분석 오브젝트(조건을 제외한 모든 오브젝트 유형) 및 분석 오브젝트가 포함된 폴더를 준비 환경에서 생산 환경으로 복사할 수 있습니다. 이 기능은 Oracle CRM On Demand 버전 간에 분석 오브젝트를 복사하지 않습니다. 준비 환경과 생산 환경 둘 다에서 동일한 버전의 Oracle CRM On Demand를 사용해야 합니다.

복사 방법은 분석 오브젝트 또는 폴더를 준비 환경에 보관한 후 생산 환경에서 보관 해제하는 것입니다. 다음 절차에서는 보관 및 보관 해제 단계를 수행하는 방법을 설명합니다.

분석 오브젝트 또는 폴더를 준비 환경에 보관하려면

- 1 준비 환경에 사인온합니다.
- 2 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 3 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 4 복사할 분석 오브젝트 또는 폴더로 이동합니다.
- 5 폴더 또는 분석 오브젝트 이름 아래에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하거나 [더 보기] 메뉴를 풀다운하고(뷰 유형에 따라) [보관]을 선택합니다.
[보관] 대화상자가 열립니다.
- 6 [확인]을 클릭합니다.
[보고서 이름.Catalog 열기] 대화상자가 열립니다.
- 7 [파일 저장]이 선택되었는지 확인하고 [확인]을 클릭합니다.
파일 브라우저 대화상자가 열립니다.

- 8 컴퓨터의 폴더로 이동한 다음 [저장]을 클릭합니다.
모든 대화상자가 닫히고, 이제 보관(.Catalog) 파일이 컴퓨터에 저장되었습니다.
- 9 준비 환경에서 사인아웃합니다.

생산 환경에서 보관 파일을 보관 해제하려면

- 1 생산 환경에 사인인합니다.
- 2 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 3 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 4 보관 해제된 오브젝트 또는 폴더를 저장할 대상 폴더로 이동합니다.
- 5 대상 폴더 아래에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하거나 [더 보기] 메뉴를 폴다운하고(뷰 유형에 따라) [보관 해제]를 선택합니다.
[보관 해제] 대화상자가 열립니다.
- 6 [찾아보기]를 클릭하고 이전 절차에서 컴퓨터에 저장한 보관(.Catalog) 파일로 이동한 다음 [열기]를 클릭합니다.
- 7 [바꾸기] 드롭다운 메뉴에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **전체.** 보관에서 가능한 모든 파일을 대상 폴더에 붙여 넣습니다.
 - **이전.** 보관에서 가능한 모든 파일을 붙여 넣지만, 소스보다 이전 버전이 아니면 기존 파일을 덮어쓰지 않습니다.
 - **없음.** (기본값) 보관에서 가능한 모든 파일을 붙여 넣지만 대상 폴더의 기존 파일을 덮어쓰지 않습니다.
- 8 [확인]을 클릭합니다.
이제 분석 오브젝트 또는 폴더가 준비에서 생산으로 복사되었습니다.

참고: 파일 크기 제한은 20메가바이트입니다.

준비에서 생성했으며 생산에서 다시 생성되지 않은 사용자정의 오브젝트 또는 사용자정의 필드를 참조하는 오브젝트의 보관을 해제하는 경우 보관 해제된 오브젝트가 준비 환경에서와 같이 작동하지 않습니다. 또한 생산 환경에 없는 다른 분석 오브젝트를 참조하는 오브젝트의 보관을 해제하는 경우 해당 오브젝트가 예상대로 작동하지 않을 가능성이 큼니다.

보관 해제된 오브젝트 또는 폴더는 대상 폴더의 가시성 규칙을 상속합니다(있는 경우).

필터 생성

여러 분석 및 대시보드에서 재사용할 수 있는, 이름 지정된 필터를 생성할 수 있습니다. 이름 지정된 재사용 가능 필터를 생성하면 자신을 물론 다른 사용자도 더욱 생성하기 쉽고 일관성 있게 설계된 분석 및 대시보드를 만들 수 있습니다.

이름 지정된 필터를 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
 - 2 [신규] 메뉴를 폴다운하고 [필터]를 선택합니다.
 - 3 [주제 영역 선택] 대화상자에서 주제 영역을 클릭합니다.
- 필터 설계에 대한 자세한 내용은 [필터 설계 \(페이지 768\)](#)를 참조하십시오.

필터 설계

여러 분석 및 대시보드에서 재사용할 수 있는, 이름 지정된 필터를 생성할 수 있습니다. 이름 지정된 재사용 가능 필터를 생성하면 자신을 물론 다른 사용자도 더욱 생성하기 쉽고 일관성 있게 설계된 분석 및 대시보드를 만들 수 있습니다.

이름 지정된 필터를 생성하려면 다음을 수행합니다.

- 1 [분석 홈] 페이지에서 [신규] 메뉴를 풀다운하고 [필터]를 선택합니다.
 - 2 [주제 영역 선택] 대화상자에서 필터를 생성할 주제 영역을 선택합니다.
 - 3 [필터] 편집기의 [주제 영역] 창에서 필터를 생성할 열을 두 번 클릭합니다.
 - 4 [새 필터] 대화상자의 [연산자] 필드에서 필터 연산자를 선택합니다. 선택한 열 유형에 따라 선택할 수 있는 연산자 리스트가 채워집니다.
 - 5 [값] 필드에서 필터 또는 조건을 적용할 때 사용할 값을 하나 이상 지정합니다. 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 값을 입력합니다. 값을 구분하려면 세미콜론을 사용합니다.
 - 리스트 또는 달력에서 값을 선택합니다.
 - 6 특정 값을 검색하려면 리스트 상자에서 [검색]을 클릭합니다. 값을 검색하고 선택할 수 있는 [값 선택] 대화상자가 표시됩니다.
 - 7 [옵션 추가] 단추를 클릭하여 SQL 식, 세션 변수, 저장소 변수 또는 프리젠테이션 변수를 필터에 추가합니다. 필터 값을 SQL 식 또는 변수로 설정하는 경우 [값] 필드를 공백으로 둡니다.
 - 8 필터 값이 일치 프롬프트 값에 의해 또는 사용자가 해당 분석 내 다른 보고서로 이동하는 경우에 재정의되지 않도록 보호하려면 [필터 보호] 상자를 선택합니다. 하나의 분석 내 한 보고서에서 다른 보고서로 이동하는 경우 첫 번째 보고서에서 지정한 모든 프롬프트 값이 두 번째 보고서로 전송될 수 있습니다.
 - 9 필터를 SQL 문으로 변환하려면 [이 필터를 SQL로 변환] 상자를 선택합니다.
[고급 SQL 필터] 대화상자가 표시됩니다.
- 참고: 한 방향 변환입니다. [이 필터를 SQL로 변환] 상자를 선택하면 더 이상 [필터 편집] 대화상자에서 필터를 보거나 편집할 수 없습니다.
- 이 필터를 SQL 문으로 변환하면 [고급 SQL 필터] 대화상자에서만 필터 항목을 SQL 문으로 보고 편집할 수 있습니다.
- 10 필터 기준 지정이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.
 - 11 [저장]을 클릭합니다.
 - 12 [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 필터가 저장된 폴더로 이동하여 [이름](최대 512자) 및 [설명](선택 사항) 필드를 채우고 [확인]을 클릭합니다.

조건 생성

조건은 분석 평가를 기준으로 단일 부울 값을 반환하는 오브젝트입니다.

조건을 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [신규] 메뉴를 풀다운하고 [조건]을 선택합니다.
- 3 [신규 조건] 대화상자에서 다음 필드를 완료합니다.
 - a [조건 생성 기준]의 경우 메뉴를 풀다운하고 조건의 기준이 되는 오브젝트 유형 [분석]을 선택합니다.
 - b [찾아보기]를 클릭하고 선택한 유형의 특정 오브젝트로 이동하여 [확인]을 클릭합니다.

- c 선택한 오브젝트 유형 및 특정 항목에 따라, 프롬프트된 오브젝트에 필터가 있을 수 있습니다(즉, 값을 선택하여 표시 콘텐츠를 변경할 수 있는 오브젝트가 나타나는 동안). 이러한 프롬프트는 대화형이므로 선택 사항에 따라 출력을 조정할 수 있습니다. 하지만 조건은 대화식으로 옵션을 선택할 수 없으므로 해당 매개 변수마다 [편집](연필 아이콘)을 클릭하고 하나의 연산자 및 값을 선택해야 합니다. 예를 들어, *is less than* 연산자를 선택하고 값을 선택합니다.

d 행 수인 경우 True의 경우 하나의 연산자 및 값을 선택합니다.

4 (선택 사항) 조건을 테스트하려면 [테스트]를 클릭합니다.

조건이 실행되면 분석에서 매개변수(있는 경우) 및 행 수인 경우 True 테스트를 사용하여 오브젝트를 평가하고 조건에 대해 True 또는 False 값을 결정합니다. 조건은 True 또는 False 값만 반환합니다.

조건에 대한 자세한 내용은 [조건 설계 \(페이지 769\)](#)를 참조하십시오.

조건 설계

조건은 분석 평가를 기준으로 단일 부울 값(True 또는 False)을 반환하는 오브젝트입니다. 분석에서 행을 반환하면 조건은 True입니다. 분석에서 행을 반환하지 않으면 조건은 False입니다.

예를 들어, 조건은 다음과 같이 분석 결과가 0보다 큰 수의 행을 반환하는지 평가할 수 있습니다.

- 분석에서 하나 이상의 행을 반환하면 조건은 True로 평가됩니다.
- 분석에서 행을 반환하지 않으면 조건은 False로 평가됩니다.

조건을 사용하여 다음을 확인할 수 있습니다.

- 작업 링크(클릭하면 작업이 실행되는 링크)가 대시보드 페이지에 표시되는지 여부
- 섹션 및 해당 콘텐츠가 대시보드 페이지에 표시되는지 여부

다른 종류의 조건을 사용하여 분석에서 작업 링크가 사용으로 설정되었는지 확인할 수도 있습니다.

이름 지정된 조건 정보

이름 지정된 조건은 프리젠테이션 카탈로그에서 정의하고 이름을 사용하여 저장한 조건이므로 대시보드 페이지에서 재사용할 수 있습니다. 분석 및 대화형 보고 아래에서 조건을 선택하는 방법으로 [신규] 메뉴에서 조건을 생성하는 경우 이름 지정된 조건을 생성합니다.

인라인 조건 정보

인라인 조건은 사용 시 정의하며 이름을 사용하여 카탈로그에 저장하지 않는 조건입니다. 대신 대시보드 페이지의 일부로 저장됩니다. 인라인 조건은 포함되어 있는 대시보드 페이지가 삭제되면 자동으로 삭제됩니다. 이렇게 하면 조건에 대한 카탈로그 관리가 간소화됩니다.

인라인 조건을 생성할 수 있는 경우는 다음과 같습니다.

- 대시보드 페이지에 작업 링크를 추가하고 작업 링크가 조건부로 표시되도록 지정하는 경우입니다.
- 대시보드 페이지에 섹션을 추가하고 섹션이 조건부로 표시되도록 지정하는 경우입니다.

이름 지정된 조건 생성

대시보드 페이지에서 재사용할 수 있는, 이름 지정된 조건을 생성할 수 있습니다.

이름 지정된 조건을 생성하려면

- 1 [분석] 탭에서 [신규] 메뉴를 폴다운하고 [조건]을 선택합니다.
- 2 [신규 조건] 대화상자에서 다음 필드를 완료합니다.
 - a [조건 생성 기준] 상자에서 조건이 분석을 기준으로 하도록 선택합니다.
 - b 필요에 따라 프롬프트된 필터를 편집합니다.

참고: 프롬프트된 필터의 값을 지정하는 경우 해당 값은 사용 시 재정의될 수 없습니다.

- c 다음과 같이 평가 기준을 지정합니다.
 - 숫자 또는 행 영역인 경우 True인 조건에서 다음을 수행합니다.
 - [연산자] 상자에서 행 수에 적용할 연산자를 선택합니다.
 - 한 개 이상의 [행 수] 상자에서 평가할 행 수를 지정합니다.

d (선택 사항) 조건을 테스트하려면 [테스트]를 클릭합니다.

참고: 조건이 개인 폴더에 있는 분석을 기준으로 하는 경우 [/공유 폴더] 폴더에 저장할 수 없습니다.

- 3 [저장]을 클릭합니다.
- 4 [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 조건이 저장된 폴더로 이동하여 [이름](최대 512자) 및 [설명](선택 사항) 필드를 채우고 [확인]을 클릭합니다.

작업 설계

작업에서는 대화식 데이터 및 계산이 허용됩니다. 작업은 관련 콘텐츠 또는 웹 페이지로 이동하는 기능을 제공합니다.

분석 및 대시보드 페이지에 작업을 포함할 수 있습니다. 작업은 다음과 같이 실행될 수 있습니다.

- 다음에 포함된 작업 링크를 클릭하는 일반 사용자에게 의해 명시적으로 실행됩니다.
 - 특정 뷰(예: 그래프)의 열 머리글, 열 값, 계층 구조 수준 값과 테이블 및 피벗 테이블의 합계 및 총합계에 대한 분석
 - 대시보드 페이지
- 홈페이지 또는 [카탈로그] 페이지에서 직접 실행됩니다.

예를 들어, 영업 이사는 영업이 특정 임계값 아래로 떨어지는 지역의 영업 관리자와 만나고 싶어 할 수 있습니다. 영업 관리자가 링크만 클릭하면 이러한 회의를 예약할 수 있도록 영업 이사의 대시보드에 작업 오브젝트를 포함할 수 있습니다.

작업 링크 및 작업 링크 메뉴 정보

작업 링크 및 작업 링크 메뉴는 데이터 프리젠테이션에 대한 대화형 작업을 제공합니다. 작업 링크는 분석 또는 대시보드 페이지에 포함된 작업에 대한 링크로, 클릭하는 경우 연관된 작업을 실행합니다.

분석에서는 여러 작업 링크가 리스트로 표시됩니다. 대시보드 페이지에서 작업 링크를 독립형 링크로 추가할 수도 있고 작업 링크 메뉴에서 여러 작업 링크를 함께 그룹화할 수도 있습니다. 작업 링크 메뉴를 사용하면 데이터를 통해 얻은 비즈니스 통찰에 따라 실행하기에 적합한 작업을 작업 링크 리스트에서 선택할 수 있습니다.

데이터에 따라 각 작업 링크를 조건부로 표시할 수도 있습니다. 이 강력한 기능을 사용하면 표시된 데이터에 따라 적합한 다음 단계를 사용자에게 제시하는 컨텍스트 인식 메뉴를 설정할 수 있습니다.

분석에 추가하는 작업 링크는 다음 뷰에서 사용자에게 표시됩니다.

- 깔때기형 그래프
- 게이지
- 그래프
- 맵 뷰
- 성과 타일
- 피벗 테이블
- 테이블
- 격자
- 트리 맵

참고: 내보내는 형식(예: Excel 및 PDF)에는 작업 링크가 포함되지 않습니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [작업 생성 \(페이지 771\)](#)
- [작업 옵션 설정 \(페이지 771\)](#)
- [작업 콘텐츠 선택 \(페이지 772\)](#)

작업 생성

콘텐츠 설계자가 분석 및 대시보드 페이지에 추가할 수 있는 이름 지정된 작업을 생성할 수 있습니다.

이름 지정된 작업을 생성하려면

- 1 [분석] 탭에서 [신규] 메뉴를 폴다운하고 [실행 가능한 인텔리전스] 아래에서 [작업]을 선택합니다.
- 2 [이동] 프롬프트에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - BI 콘텐츠로 이동(분석 또는 대시보드 페이지로 이동하는 작업 생성)
 - 웹 페이지로 이동(URL로 이동하는 작업 생성)
- 3 [신규 작업] 팝업에서 [작업 저장]을 클릭합니다.
- 4 [작업 저장] 대화상자에서 폴더를 선택하고, [이름](최대 512자) 및 [설명] 필드를 채우고, [확인]을 클릭합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [작업 설계 \(페이지 770\)](#)
- [작업 옵션 설정 \(페이지 771\)](#)
- [작업 콘텐츠 선택 \(페이지 772\)](#)

작업 옵션 설정

생성한 작업마다 설정을 지정해야 합니다. 다음 태스크 중 하나를 수행하는 경우 [신규 작업 생성] 대화상자에서 신규 작업에 대한 설정을 지정합니다.

- 이름 지정된 작업 생성
- 분석에 작업 추가
- 대시보드 페이지에 작업 추가 정보

작업 옵션을 설정하려면

- 1 [신규 작업 생성] 링크를 클릭하고 생성할 작업 유형을 선택합니다.
- 2 다음 표에 설명된 대로, 생성 또는 편집하는 작업 유형에 따라 다음 중 하나를 수행합니다.

작업 유형	수행하는 작업
BI 콘텐츠로 이동	이동할 Oracle BI 콘텐츠를 선택합니다.
웹 페이지로 이동	URL 필드에 웹 페이지 URL을 입력합니다. 팁: 브라우저에서 URL을 강조 표시하고 URL 필드에 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.

- 3 (웹 페이지로 이동 작업의 경우 선택 사항) 작업에 대한 매개변수를 정의하려면 [매개변수 정의]를 클릭하여 [매개변수 정의] 리스트를 표시합니다.
 - a 매개변수를 추가하려면 [매개변수 추가] 단추를 클릭합니다. [매개변수 정의] 리스트에 새 매개변수 행이 추가됩니다. (일부 작업 유형의 경우 [매개변수 추가] 단추를 사용할 수 없습니다.)
 - b 다음과 같이 매개변수마다 열 값을 지정합니다.

- [이름] 열에서 새 매개변수를 생성하는 경우 매개변수 이름을 입력합니다. 해당 작업 내에서 고유한 이름을 사용합니다.
- [프롬프트] 열에서 사용자가 매개변수 값을 제공하도록 하려면 사용자에게 표시할 프롬프트를 입력합니다.
- [값] 열에서 매개변수 값을 제공하려면 값을 입력하거나 선택합니다. 사용자가 값을 지정하도록 하려면 이 필드를 그대로 둡니다.
- [고정] 열에서 사용자가 매개변수를 볼 수 있으나 설정할 수 없도록 할 것인지 지정합니다. 일부 작업 유형의 경우 이 열을 사용할 수 없습니다.
- [숨김] 열에서 매개변수를 사용자에게 숨길 것인지 지정합니다. 일부 작업 유형의 경우 이 열을 사용할 수 없습니다.
- [선택 사항] 열에서 작업을 실행하려면 매개변수에 값이 있어야 하는지 지정합니다.

4 (선택 사항) 다음과 같이 작업 실행 시 사용자에게 표시되는 정보를 사용자정의합니다.

- a [옵션]을 클릭하여 [작업 옵션] 대화상자를 표시합니다.
- b 원하는 사용자정의를 지정합니다.
- c [확인]을 클릭합니다.

이 기능은 사용자에게 정보를 표시하는 데 적합한 작업에 대해서만 사용할 수 있습니다.

5 [확인]을 클릭합니다.

이름 지정된 작업을 생성하는 경우 작업을 저장하기 위한 정보를 지정하는 대화상자가 표시됩니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [작업 설계 \(페이지 770\)](#)
- [작업 생성 \(페이지 771\)](#)
- [작업 콘텐츠 선택 \(페이지 772\)](#)

작업 콘텐츠 선택

콘텐츠 설계자가 분석 및 대시보드 페이지에 추가할 수 있는 이름 지정된 작업을 생성할 수 있습니다.

작업을 생성하려면

- 1 [분석] 탭에서 [신규] 메뉴를 폴다운하고 [실행 가능한 인텔리전스] 아래에서 [작업]을 선택합니다.
- 2 [이동] 프롬프트에서 [BI 콘텐츠로 이동(분석 또는 대시보드 페이지로 이동하는 작업 생성)]을 선택합니다. [작업 콘텐츠 선택] 대화상자가 표시됩니다.
- 3 이 작업에 사용할 분석을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 4 [신규 작업] 팝업에서 [작업 저장]을 클릭합니다.
- 5 [작업 저장] 대화상자에서 폴더를 선택하고, [이름](최대 512자) 및 [설명] 필드를 채우고, [확인]을 클릭합니다.

자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [작업 설계 \(페이지 770\)](#)
- [작업 생성 \(페이지 771\)](#)
- [작업 옵션 설정 \(페이지 771\)](#)

분석의 폴더 설정

폴더를 설정하고 해당 폴더에 대한 사용자 가시성을 제한할 수 있습니다. 그러면 특정 폴더에 대한 가시성이 부여된 사용자만 보고서 홈페이지에서 해당 폴더에 저장된 보고서를 표시하거나 카탈로그에서 해당 폴더를 볼 수 있습니다.

대시보드 폴더 내 폴더를 설정할 수도 있습니다. 그러면 대시보드 폴더 내 특정 폴더에 대한 가시성이 부여된 사용자만 카탈로그에서 해당 폴더를 볼 수 있습니다.

대시보드 폴더 내 폴더에 대해 가시성을 설정하려면 [대시보드 관리] 권한과 [역할 및 접근 관리] 권한이 있어야 합니다. 다른 모든 폴더에 대해 가시성을 설정하려면 [사용자정의 보고서 관리] 권한과 [역할 및 접근 관리] 권한이 있어야 합니다.

폴더 설정 작업은 일반적으로 다음과 같은 단계로 이루어져 있습니다.

- 1 폴더 및 하위 폴더를 생성합니다.
- 2 폴더에 대한 사용자 가시성을 할당합니다.
사용자 가시성 설정에 대한 자세한 내용은 [공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 \(페이지 774\)](#)을 참조하십시오.
- 3 분석 오브젝트로 폴더를 채웁니다.

폴더를 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 [카탈로그] 페이지에서 [신규] 아이콘을 클릭하고 [폴더]를 선택합니다.
- 4 폴더 이름을 입력하고 [확인]을 클릭합니다.

참고: 폴더 이름을 255자 이하로 제한하십시오. 이름이 255자를 초과하는 공유 폴더에 대해서는 가시성을 구성할 수 없습니다.

자세한 내용은 [공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 \(페이지 774\)](#)을 참조하십시오.

폴더 경로 이름 제한

모든 오브젝트 경로에는 최대 문자 수 제한이 있으나 이러한 제한은 인스턴스마다 다르므로 제한을 지정하는 작업의 실용성이 저하됩니다. 최대 문자 수 제한으로 인한 복잡성을 해소하려면 다음 지침을 따르십시오.

- 오브젝트 이름을 가능한 한 짧게 지정합니다.
- 폴더 이름을 가능한 한 짧게 지정합니다.
- 폴더 내에 폴더를 중첩하지 않도록 합니다.

폴더 이름을 변경하려면

- 1 [카탈로그] 페이지에서 오른쪽 창에 있는 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 [이름 변경]을 선택합니다.
- 2 새 이름을 입력합니다.
- 3 (권장 사항) [이 항목의 이전 이름에 대한 참조 유지]를 선택하십시오.
- 4 [확인]을 클릭합니다.

폴더를 삭제하려면

- [카탈로그] 페이지에서 오른쪽 창에 있는 폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 컨텍스트 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

분석 오브젝트로 폴더를 채우려면

- 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 오브젝트를 생성한 다음 폴더에 저장합니다.
 - 한 폴더에서 다른 폴더로 기존의 저장된 오브젝트를 복사하거나 이동합니다.
- 오브젝트 복사 및 이동에 대한 자세한 내용은 [분석 오브젝트 복사 및 이동 \(페이지 765\)](#)을 참조하십시오.

공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정

기본적으로 모든 사용자 역할이 각 공유 폴더를 볼 수 있습니다. 특정 역할을 개별 폴더에 수동으로 연결하여 기본값을 재정의할 수 있습니다. 하지만 사용자 역할을 폴더에 수동으로 연결하면 Oracle CRM On Demand에서는 해당 폴더에 대한 다른 모든 사용자 역할(관리자 역할 제외)의 가시성을 취소합니다. 가시성을 가져야 할 각 역할을 수동으로 계속 연결해야 합니다. 수동으로 연결된 역할을 모두 제거해도 기본 가시성으로 돌아가지 않습니다. 연결된 역할을 모두 제거하면 폴더에 아무도 접근할 수 없으므로 해당 폴더에 대한 역할을 모두 수동으로 연결하여 접근 권한을 부여해야 합니다.

참고: 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 대한 가시성을 할당하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

하위 폴더가 있는 폴더에 역할을 연결하면 이 역할은 모든 하위 폴더에도 연결됩니다. 이 설정을 변경하려면 하위 폴더로 이동하여 필요에 따라 변경하십시오. 각 폴더에서는 사용자 역할에 할당된 접근 수준에 따라 해당 폴더에서의 권한이 결정됩니다. 접근 수준 권한은 다음과 같습니다.

- **읽기.** (기본값) 폴더에서 오브젝트를 열고 표시할 수 있습니다.
- **변경/삭제.** 폴더에서 오브젝트를 표시, 편집 및 삭제할 수 있으며 현재 폴더 내에 새 폴더를 생성하고 하위 폴더의 이름을 변경할 수 있습니다. 그러나 이 접근 수준을 사용하여 현재 폴더의 이름을 변경할 수는 없습니다.

접근 수준은 다음 표에서와 같이 [오브젝트 관리], [오브젝트 열기] 및 [오브젝트 저장] 작업도 제어합니다.

작업	설명
오브젝트 관리	■ 읽기. 내용만 표시할 수 있으며 작업을 사용할 수는 없습니다. ■ 변경/삭제. 새 폴더를 생성하고 오브젝트를 복사, 삭제, 이동 및 이름 변경할 수 있습니다.
오브젝트 열기	이 작업은 사용자 역할에 [읽기] 또는 [변경/삭제] 접근 수준이 있는 비어 있지 않은 폴더만 표시합니다.
오브젝트 저장	사용자 역할에 [변경/삭제] 접근 수준이 있는 폴더에만 오브젝트를 저장할 수 있습니다.

관리자 역할은 항상 모든 폴더에 가시성을 갖습니다. 따라서 관리자 역할을 수동으로 폴더에 연결하거나 폴더에서 제거할 수 없습니다. 관리자 역할을 복사하여 생성된 사용자정의 역할은 폴더에 수동으로 연결되는지 또는 연결 해제되는지 여부와 상관없이 항상 모든 폴더에 대해 동일한 가시성을 상속합니다.

[공유 폴더 가시성 관리] 페이지에 표시되는 콘텐츠에 영향을 주는 권한은 다음과 같습니다.

- 대시보드 관리
- 역할 및 접근 관리
- 사용자정의 보고서 관리

다음 표에서는 권한을 기반으로 [대시보드 가시성 관리] 페이지의 콘텐츠를 설명합니다.

역할 및 접근 관리	대시보드 관리	사용자정의 보고서 관리	대시보드 가시성 관리 페이지의 콘텐츠
예	예	아니요	대시보드 폴더 표시

예	아니요	예	기본 대시보드 폴더가 아닌 모든 폴더 표시
예	예	예	대시보드 폴더 및 카탈로그의 다른 폴더 표시

[사용자정의 보고서 관리] 분석 권한이 있는 사용자 역할은 개별 사용자가 폴더에 대한 보기 권한이 있는지에 관계없이 모든 보고서 폴더에서 사용자정의 보고서를 생성하고 저장할 수 있습니다.

[대시보드 관리] 분석 권한이 있는 사용자 역할은 개별 사용자에게 폴더에 대한 가시성 접근 권한이 있는지에 관계없이 대시보드 폴더 내 모든 폴더에 사용자정의 대시보드를 생성하고 저장할 수 있습니다.

공유 폴더에 대한 가시성을 할당하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [관리] 창에서 [폴더]를 클릭합니다. [폴더 리스트] 페이지에 [사용자정의 공유 분석] 상위 폴더의 하위 폴더가 모두 표시됩니다.
참고: 모든 사용자가 [사용자정의 공유 분석] 루트 폴더를 볼 수 있습니다.
- 3 다음과 같이 폴더를 선택합니다.
 - a 가시성을 설정할 폴더가 최상위 폴더인 경우 폴더 이름을 클릭합니다.
 - b 가시성을 설정할 폴더가 하위 폴더인 경우 해당 폴더에 도달할 때까지 상위 폴더의 [하위 폴더] 링크를 클릭한 다음 폴더 이름을 클릭합니다.
- 4 특정 역할에 폴더에 대한 가시성을 제공하려면 다음을 수행합니다.
 - a [폴더 세부사항] 페이지에서 [역할 추가]를 클릭합니다.
 - b 사용자 역할을 연결할 각 [역할] 필드의 옆에 있는 [선택]을 클릭합니다.
 - c [저장]을 클릭합니다. 모든 선택된 역할에 읽기 접근 수준이 할당됩니다.
[폴더 세부사항] 페이지가 표시되며 [관련 역할] 탭에 모든 선택된 역할이 표시됩니다.
 - d 역할의 접근 수준을 [읽기]에서 [변경/삭제]로 변경하려면 해당 역할 옆에 있는 [편집]을 클릭합니다.
 - [역할 접근 권한 편집] 페이지가 표시됩니다.
 - [접근 수준] 드롭다운 메뉴에서 [읽기] 또는 [변경/삭제]를 선택합니다.
 - [저장]을 클릭합니다.
- 5 이전에 폴더에 대한 가시성이 제공된 역할을 제거하려면
 - a [폴더 세부사항] 페이지에서 레코드 수준 메뉴(삼각형 아이콘)를 폴다운합니다.
 - b [제거]를 클릭합니다.
- 6 이전에 폴더를 볼 수 있는 권한이 지정된 역할의 접근 수준을 편집하려면 다음을 수행합니다.
 - a [폴더 세부사항] 페이지에서 변경할 역할 옆에 있는 [편집]을 클릭합니다.
 - b [역할 접근 권한 편집] 페이지에서 접근 수준을 수정합니다.
 - c [저장]을 클릭합니다.

팁: 하위 폴더에 대한 가시성을 설정할 때 [상위 폴더] 필드에서 폴더 이름을 클릭하면 상위 폴더의 [폴더 세부사항] 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

개인 보고서 공유

개인 보고서 폴더에 대한 가시성은 Oracle CRM On Demand 세션 사용자로만 제한됩니다. [내 분석] 폴더에는 사용자가 생성한 후 개인 보고서로 저장한 보고서가 포함됩니다. [사용자정의 보고서 관리] 권한이 있는 사용자는 개인 보고서를 [회사 전체 공유 폴더]에 저장하여 다른 사람과 공유할 수 있습니다.

개인 보고서를 공유하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지에서 분석을 찾아 엽니다.
- 3 분석이 열리면 [편집]을 클릭합니다.
- 4 오른쪽 맨 위 모서리에 있는 [다른 이름으로 저장] 아이콘을 클릭합니다.
- 5 [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 [공유 폴더] 폴더 내의 대상 폴더(예: 회사 전체 공유 폴더)를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

기본 보고서 공유 및 숨기기 정보

기본 보고서는 모든 회사 사용자에게 공유됩니다.

[접근 분석 보고서 - 기본 분석 보기] 권한은 기본 분석이 특정 역할의 사용자에게 표시되는지 여부를 제어합니다. 사용자 역할에 대해 [분석 보고서 접근 - 사전 제작 분석 보기]를 사용으로 설정하면 모든 공유 사전 제작 분석이 [분석] 탭에 나타납니다. 권한을 사용자 역할에 설정하지 않으면 모든 기본 분석이 숨겨집니다.

특정 공유 기본 보고서를 숨기고 다른 보고서를 표시하려면 [접근 분석 보고서 - 기본 분석 보기] 권한의 선택을 취소합니다. 그러면 모든 공유 기본 보고서가 숨겨집니다. 그다음에 특정 사전 제작 보고서를 공유하려면 분석으로 이동한 후 공유할 보고서를 열고 [회사 전체 공유 폴더] 내의 공유 폴더에 저장합니다. 필요에 따라 공유 폴더 가시성을 구성합니다.

참고: [분석 보고서 접근 - 기본 분석 보기] 권한에 따라 기본 보고서에 접근할 수 있는지 여부가 결정됩니다. 이 권한을 사용하도록 설정하지 않은 경우 보고서에 접근하는 위치(예: [분석] 탭, 홈페이지, 대시보드, 웹 애플릿 또는 [웹] 탭)에 상관없이 보고서가 표시되지 않고 오류 메시지가 표시될 수 있습니다.

분석 및 대시보드 자동 실행 예약 정보

관리자는 Oracle CRM On Demand에서 지정된 간격마다 다음 태스크를 수행하도록 구성할 수 있습니다.

- 한 명 이상의 지정된 사용자를 대신하여 분석 오브젝트를 실행합니다. 분석 오브젝트는 분석, 대시보드 또는 대시보드 페이지일 수 있습니다.
- 사용자에게 대해 생성된 결과를 해당 사용자에게 전자메일 첨부파일로 보냅니다.

지정된 사용자의 접근 권한에 따라 해당 사용자에게 대해 생성되는 결과가 결정됩니다.

관리자는 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성하여 Oracle CRM On Demand에서 다음 태스크를 수행하도록 구성합니다. 자세한 내용은 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

분석 오브젝트를 포함할 때 고려할 사항

Oracle CRM On Demand에서는 Oracle CRM On Demand 애플리케이션 내에서 또는 외부 포함 URL에서 제공되는 직접 분석 URL 참조 사용을 지원하지 않습니다. 이러한 사용자정의가 업그레이드 후에 작동하지 않을 수 있으므로 사용자정의 웹 탭, 웹 애플릿 또는 웹 링크에 분석 콘텐츠를 포함하는 데 이 URL 참조를 사용하지 마십시오. 직접 분석 URL을 사용하여 발생한 문제에 대한 지원을 요청할 수 없습니다. Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 발생한 문제만 지원됩니다.

대신 사용자정의 홈페이지 보고서, 보고서 및 대시보드 유형의 웹 애플릿, 보고서 및 대시보드 유형의 웹 탭, 보고서 및 대시보드 유형의 웹 링크를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 분석 오브젝트를 포함하십시오. 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand의 보고서 및 대시보드 포함 정보 (참조 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보](#) 페이지 1188)를 참조하십시오.

분석 설계

역할에 [개인 보고서 관리] 권한 또는 [사용자정의 보고서 관리] 권한이 있는 경우 분석을 설계하고 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [분석 시작 \(페이지 786\)](#)을 참조하십시오.

역할에 [사용자정의 보고서 관리] 권한이 있는 경우 사용자정의 보고서를 공개할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자정의 분석 공개 (참조 [사용자정의 분석을 공개하기](#) 페이지 1000)를 참조하십시오.

관련 항목

분석 관리에 대한 추가 정보는 다음 주제를 참조하십시오.

- [분석의 폴더 설정 \(페이지 773\)](#)
- [공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 \(페이지 774\)](#)
- [보고서 데이터 검토 \(페이지 761\)](#)
- [분석 인쇄 \(페이지 762\)](#)
- [분석 실행 \(페이지 761\)](#)
- [분석 다운로드 \(페이지 762\)](#)
- [분석 삭제 \(페이지 763\)](#)
- [분석 이름 변경 \(페이지 763\)](#)
- [분석 오브젝트 복사 및 이동 \(페이지 765\)](#)

About Visibility to Records in Analytics

Several settings in Analytics control visibility. They are applied in the following order:

- 1 Access All Data in Analytics setting (in role privileges)
- 2 Reporting Subject Areas setting in user profile
- 3 Historical Subject Areas setting in user profile
- 4 Books and the Book selector
- 5 User Delegation
- 6 Role-Based Can Read All Records setting (in company and user profiles)

A company administrator using these settings can control what records appear on the reports that you run. For example, a manager can display the manager's own opportunities and the opportunities of employees who report to that manager, but a sales representative's settings limit the opportunities to only the opportunities that belong to the sales representative.

Access All Data in Analytics Setting

Users with the Access All Data in Analytics privilege in their role setups have complete visibility to all of the data in the entire organization, including records marked Private. This privilege is typically given to the company administrator. This privilege overrides any Analytics Visibility setting.

If the user role does not have the Access All Data in Analytics privilege, the Analytics Visibility setting specified in the company or user profile determines which data users can display in reports.

Reporting Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies. This setting has the following values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment

Historical Subject Areas Setting

This setting is generally used for all users in the organization who are not company administrators. This setting is available on both the company and user profiles. If this setting is not defined on a user's profile, then the company profile setting applies.

This setting has the following possible values:

- **Manager Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that is directly owned by your subordinates, including records marked Private
- **Team Visibility.** Allows you to display your own data and all the data that has been shared with you through the account and opportunity teams and through group assignment
- **Full Visibility.** Combines manager and team visibility to display data that is owned by you and your subordinates and data shared with you and your subordinates.

Books and the Book Selector

If you have the Full Visibility setting, the Books feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector on the Reports pages, you can restrict the data to that contained in a book and its subbooks, if it has any. This feature is available only if you are assigned to one or more books and are using an Analytic (not Reporting) subject area. If you have the Access All Data in Analytics privilege, you continue to display all data no matter which book is selected. Also, Role-Based Can Read All Records visibility overrides Book visibility in Analytics.

A company administrator can set a default book for the Book selector on the Reports pages for each user. You specify this setting in the Default Book for Analytics field on the user profile.

Note: If the default book on your profile is set to a book that cannot contain data or is set to a book that you do not have access to, then you get an error indicating that access is denied.

The data associated with a book, which is used to implement territory management and alignment activation in Oracle CRM On Demand, is also supported in Analytics through book visibility. When you select a book in the Book selector, Analytics shows only the active account and contact records associated with the book. The records whose association with a book have been deleted or will become active do not appear in reports.

Book Ownership

Users and custom books can own account and contact records. Book ownership provides the ability to simulate territories. When a record is owned exclusively by a book, that record is visible only through the book visibility. Similarly, when a record is owned exclusively by a user and is not associated with any book, then that record is not visible through the book visibility. To further illustrate the record ownership mode, consider the example in the following table.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
Action Rentals	User (Lucy Harris)	None	Action Rentals is owned by Lucy Harris and is not associated with any book.
Bobcat Corp.	Book (West)	West	Bobcat Corp. is owned by the West book, and so West becomes the primary book.
Coastal Company	User (Lucy Harris)	West	Coastal Company is owned by Lucy Harris and is associated with the West book in the child applet.

Results

The following records appear in Manager, Team, and Full visibility modes for Lucy Harris because these records are owned by her or shared by her:

- Action Rentals
- Coastal Company

The Bobcat Corp. record does not appear in these modes because this record is exclusively owned by West book. The following records appear when West book is selected from the book selector because these records are either owned by or associated with West book:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

The Action Rentals record does not appear in the Book visibility mode because this record is exclusively owned by the user, Lucy Harris. For more information, see About Data Access, Record Sharing, and Record Ownership ([참조 데이터 접근, 레코드 소유 및 레코드 소유권 정보 페이지 47](#)) and About Record Ownership Modes ([참조 레코드 소유권 모드 정보 페이지 1371](#)).

User Delegation

The User Delegation feature allows further control of which data displays in reports. Using the Book selector, you can view data from any user who has added you to their Delegated User list. You can select the user's name from the Book selector to see report data for that user. You no longer display your own data in the report, but only the data of the selected user. However, your Analytics Visibility setting is still in effect. For example, if Ryan added you to his delegated user list, and his Analytics Visibility setting is Manager Visibility, you do not necessarily display the same data in the report that Ryan does unless Manager Visibility is also your setting.

Role-Based Can Read All Records Setting

This control is present in both the company profile and user profiles. This control determines whether Analytics takes into account a role's setting for Can Read All Records for record types. When this control is set to Yes in the company profile or set to Yes or Null in a user's profile, and also any record type has the Can Read All Records flag checked, then a user can display all records for that record type in reports. When these conditions are not met, Analytics enforces the default visibility settings that are defined in the Reporting and Analytics subject areas.

If Role-Based Can Read All Records is enabled for a user, then Analytics ignores the visibility setting on the record types checked with Can Read All Records in the role definition. For other record types, Analytics enforces visibility, which is based on the default visibility settings for reporting and historical subject areas. For example, if Role-Based Can Read All Records is enabled for your profile, your visibility setting for the reporting subject areas is set to Manager Visibility, and Can Read All Records is set for Opportunity but not for Contact record types, then all opportunities are displayed when you run a report, but only for contacts owned by you and your subordinates.

Companies and company administrators must be aware of the following considerations when using the Role-Based Can Read All Records type setting in Analytics:

- Role-based record type visibility overrides Book visibility. When you select a book in the Book Selector with the role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records for that record type are displayed, not just those contained in that book.
- Role-based record type visibility overrides the user hierarchy and user delegation aspects of visibility in Analytics. When you select a user in the Book Selector with role-based record type visibility enabled and the Can Read All Records setting defined on a record type for your role, all records of that record type are displayed, not just those that you expect to see for the selected user.
- In reports with two or more record types, the visibility to records is based on the record type with the most restrictive visibility control. For example, if the role-based record type visibility is enabled

on the contact record type, but not on the opportunity record type and when both record types are on the report, Analytics shows only the opportunities the user has access to and their associated contacts.

- Access to user quota is always based on the manager visibility in both real time and in historical subject areas. Role-based record type visibility does not affect this behavior.

Security and Data Visibility in Historical Analytics and Real-Time Reporting Subject Areas

The data seen in reports is based on the security and data visibility defined for record types and the default visibility settings defined for the historical analytics and real-time reporting subject areas. Most record types are secured in every subject area, but there are exceptions to this rule to support the reporting needs of associated record types even when these associated record types are not explicitly shared or owned by a user. For example, the account record type is secured only in subject areas where account is the primary driving record type but is unrestricted in the remaining subject areas.

The purpose for keeping a record type unrestricted in a subject area is that it allows you to report on the associations between record types. For example, in the Lead Historical Analytics subject area you can report on leads that are owned or shared by you and those leads' corresponding accounts even where those associated accounts are not owned or shared by you.

The following table details the visibility of record types in the historical analytics subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account	Account Address	Secured	Secured	Secured
	Account Competitor History	Secured	Secured	Secured
	Account and Partner History	Secured	Secured	Secured
	Account and Related Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Contact History	Secured	Secured	Secured
	Account Hierarchy	Secured	Secured	Secured
	Account History	Secured	Secured	Secured
	Account Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Revenue	All	Secured	Unrestricted	Unrestricted
Activity	All	Secured	Secured	Secured
Asset	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Call Activity	All	Secured	Secured	Secured
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Contact	Contact Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Contact Interests	All	Secured	Secured	Secured
Contact Revenue	All	Secured	Secured	Secured
Custom Objects 01-05	All	Secured	Secured	Secured
Dealer	Dealer History	Secured	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Event	All	Secured	Secured	Secured
Household	All	Secured	Secured	Secured
Lead	Lead Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery History	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Opportunity	Opportunity Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured	Secured
Portfolio	All	Secured	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues	Secured based on the opportunity record type for manager visibility and based on the opportunity record type of the product revenues for team visibility
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Service Request	Service Request Team History	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Shared Address	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Solutions	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.	Only solutions created by the user and subordinates.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
User	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

The following table details the visibility of record types in the real-time reporting subject areas.

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Account	Accounts	Secured	Secured
	Accounts and Competitors	Secured	Secured
	Accounts and Partners	Secured	Secured
	Accounts and Related Accounts	Secured	Secured
	Account Contacts	Secured	Secured
	Account Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Custom Objects 1,2,3 and Accounts	Secured	Secured
	Other subject areas	Unrestricted	Unrestricted
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Account Related Account	All	Unrestricted	Unrestricted
Activity	Shared Activities	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Asset	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Contact	Contact Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Custom Objects 01-40	All	Secured	Secured
Dealer	All	Unrestricted	Unrestricted
Household	All	Secured	Secured
Lead	Lead Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Messaging Plan	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Messaging Plan Item	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Message Response	Personalized Content Delivery	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Opportunity	Opportunity Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Opportunity Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted
Opportunity Partner	All	Unrestricted	Unrestricted
Partner	All	Secured	Secured
Product Revenue	All	Secured	Secured based on the opportunity record type of the product revenues

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Quota	All	Secured based on manager visibility	Secured based on manager visibility
Relationship Contact	All	Unrestricted	Unrestricted
Service Request	Service Request Team	Secured based on team visibility	Secured based on team visibility
	Other subject areas	Secured	Secured
Solutions	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.
User	All	Unrestricted	Unrestricted
Vehicle	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.

Notes:

1. Role-based record type visibility is enabled on all record types.
2. Book visibility in Analytics is enabled for the following record types: Account, Activity, Asset, Contact, Event, Household, Lead, Opportunity, Product Revenue, Service Request, Solutions, and Custom Objects 01 to 40. The Book visibility in reporting subject areas shows records in the current book, but in historical analytics subject areas it shows records contained in the subbooks as well.
3. Visibility control is not applied to Account metrics when the query involves only Account metrics. To enable visibility control, include a field from the Account dimension.

분석의 사용자정의 회계 달력 정보

분석은 다음과 같이 다양한 형식의 달력 옵션을 지원합니다.

- **달력 분기.** 특정 일과 월에 회계 연도가 시작되는 회계 달력 유형입니다. 12개월의 각 회계 연도는 3개월씩 4분기로 구성됩니다. 각 월은 한 달이며, 같은 일자에 시작하고 끝납니다.
- **5-4-4 모델.** 특정 일과 월에 회계 연도가 시작되는 회계 달력 유형입니다. 12개월의 각 회계 연도는 3개월씩 4분기로 구성됩니다. 첫 번째 달은 5주이고 두 번째와 세 번째 달은 4주입니다.
- **4-4-5 모델.** 특정 일과 월에 회계 연도가 시작되는 회계 달력 유형입니다. 12개월의 각 회계 연도는 3개월씩 4분기로 구성됩니다. 첫 번째와 두 번째 달은 4주이고 세 번째 달은 5주입니다.
- **사용자정의 회계 달력.** 연도마다 시작일과 종료일이 고유한 회계 달력 유형으로, 회사에서 53번째 주나 윤주가 있는 연도를 고유하게 처리할 수 있습니다.

고객 회계 달력 유형을 제외한 모든 달력 유형의 일자 차원은 이미 41년(2000년 ~ 2040년)으로 생성되어 있습니다. 따라서 달력 분기, 4-4-5 또는 5-4-4 달력 유형으로 정의된 회사에서는 이 범위(2000년 ~ 2040년)에 속하는 일자를 통해 데이터에 대한 회사의 회계 척도를 분석할 수 있습니다. 이 범위를 벗어난 일자 차원을 통해 접근하거나 결합한 경우에는 회계 기간 및 달력 기간별로 데이터를 분석할 수 없습니다.

고객 회계 달력을 사용하는 회사의 경우 Oracle CRM On Demand에 정의된 연도의 일자 차원을 통해서만 회계 척도를 분석할 수 있습니다. 예를 들어, 회계 달력을 2000년-2010년으로 정의하면 이 11년에 대해서만 회계 척

도를 분석할 수 있습니다. 이 범위를 벗어난 일자에 레코드가 생성되거나 시작되거나 종료되는 경우, 일자 차원 테이블을 통해 접근하거나 결합한 경우가 아니라면 분석 보고서에 레코드가 계속 표시됩니다.

회사에서 고객 회계 달력을 사용 중인 경우 다음 고려 사항을 잘 알고 있어야 합니다.

- 회사에서 회계 달력 유형을 표준이나 일반 회계 달력(달력 분기, 4-4-5, 5-4-4 모델)에서 고객 회계 달력으로 변경하더라도 이 변경 사항이 즉시 반영되지 않습니다. 변경을 완료하려면 회사에서 전체 ETL(추출, 변환 및 로드)을 요청해야 합니다.
- 회사에서 회계 달력을 표준이나 일반 회계 달력에서 사용자정의 회계 달력으로 변경할 경우 분석에서는 사용자정의 회계 달력에 정의되지 않은 회계 연도의 내역 파이프라인 스냅샷을 분석할 수 없습니다. 내역 스냅샷은 새 달력 정의로 정렬할 수 없습니다.
- 회사에서 기존 연도의 고객 회계 달력 정의를 변경할 경우 전체 ETL을 수행할 때까지 이 변경 사항이 반영되지 않습니다.
- 기존 회사의 새 회계 연도 달력 정의와 함께 새 회사의 고객 회계 달력 정의는 매일 밤 새로 고침이 수행되는 동안 처리됩니다.
- 일자 차원의 회계 달력 코드 필드를 사용하여 표준 달력이나 일반 회계 달력에서 회사의 회계 달력 정의를 디코딩할 수 있습니다. 하지만 고객 회계 달력을 사용하는 회사에서는 이 코드가 일관되지 않을 수 있으므로 안정적으로 디코딩할 수 없습니다.
- 고객 회계 달력을 사용하기로 한 회사에서는 회계 연도 정의에서 사용 가능한 가장 빠른 연도로 시작하는 회계 달력 정의를 입력하고 끊임 없이 순차적으로 진행해야 합니다. 달력 정의를 가장 빠른 연도로 정의하려는 경우 그렇게 정의할 수는 있지만 전체 ETL을 요청해야 합니다.

분석 시작

참고: 사용자정의 분석을 생성하려면 사용자 역할에 [사용자정의 보고서 관리] 권한 또는 [개인 보고서 관리] 권한이 있어야 합니다.

사용자정의 분석에서 사용할 수 있는 두 가지 유형의 주제 영역은 내역 분석 주제 영역과 실시간 보고 주제 영역입니다. 대부분의 분석은 단일 주제 영역의 데이터를 사용합니다. 두 주제 영역의 데이터를 사용하여 분석을 생성하는 것은 가능하지만 고급 태스크입니다.

각 주제 영역에는 차원으로 구성된 데이터 필드 및 관련 척도가 포함되어 있습니다.

내역 분석 주제 영역은 야간에 컴파일된 데이터를 사용합니다. 일반적으로 이러한 주제 영역에는 내역 또는 추세 데이터가 포함되거나, 실시간 보고 주제 영역보다 더 복잡한 계산이 들어 있습니다. 처음 로그인한 경우 첫 ETL 실행이 완료될 때까지 내역 분석 주제 영역에 데이터가 표시되지 않습니다.

실시간 보고 주제 영역은 실시간 분석을 제공합니다. 이러한 분석의 데이터는 평일에 변경될 수 있습니다. 분석을 실시간으로 업데이트하려면 [결과] 탭의 아이콘 표시줄에서 [새로고침] 아이콘을 클릭하거나 분석을 연 후 [새로고침] 링크를 클릭합니다. 주제 영역에 대한 자세한 내용은 주제 영역 선택 (참조 [Selecting Subject Areas](#) 페이지 795)을 참조하십시오.

새 분석을 생성한 후 사용자정의 분석 설정 프로세스는 다음과 같은 태스크로 구성됩니다.

- 1 **1단계: 분석의 기준 정의 (페이지 934)**
열 및 필터를 설정합니다. 필터를 추가하여 포함할 데이터를 결정합니다(선택 권장 사항). 필터를 사용하면 표시되는 데이터가 제한되므로 데이터 집합의 크기가 줄어들고 성능 문제를 방지할 수 있습니다.
- 2 **2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성 (페이지 958)**
뷰를 추가하여 데이터를 그래프이나 다른 형식으로 표시합니다.
- 3 **3단계: 분석 프롬프트 정의(선택 사항) (페이지 996)**
사용자가 보고서를 실행할 때 필터 값을 지정할 수 있도록 프롬프트를 추가합니다.
- 4 **4단계: 분석 저장 (페이지 1000)**
분석을 저장합니다.

새 사용자정의 분석 생성

다음 절차에서는 새 분석을 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 다음을 수행합니다.

- 분석 및 보고 레코드 유형의 제한을 확인합니다. 자세한 내용은 [분석의 제한 정보 \(페이지 787\)](#)를 참조하십시오.
- 사용자정의 분석에 대한 정보를 검토합니다. 새 필드를 추가한 경우에는 분석에서 해당 사용자정의 필드를 사용할 수 있습니다. 필드의 표시 이름을 변경하면 분석에 새 표시 이름이 사용됩니다.

참고: 데이터를 가져올 때 새 선택 리스트 값을 추가하는 옵션을 선택한 경우 이러한 새 선택 리스트 값은 다음 ETL 실행이 완료될 때까지 보고서에 표시되지 않을 수 있습니다. 따라서 이 기간 동안에는 새 선택 리스트 값을 필터로 사용하지 못할 수도 있습니다.

참고: 분석에서는 사용자정의 관련 정보 필드가 노출되지 않습니다. 대신 보고서용 사용자정의 관련 정보 필드에서 참조되는 원래 필드를 사용해야 합니다.

사용자정의 분석을 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지의 [생성] 창 아래에서 [분석]을 클릭합니다.
- 3 내역 분석 주제 영역이나 실시간 보고 주제 영역을 클릭합니다.

관련 항목

- 주제 영역 선택 (참조 [Selecting Subject Areas](#) 페이지 795)

분석의 제한 정보

보고서 제한은 다음 섹션에 나열되어 있습니다.

설명 텍스트 제한

[설명] 텍스트 필드는 보고서에서 인쇄할 수 있는 텍스트 양을 제한합니다.

- 문자 집합에서 단일 바이트 문자를 사용하는 경우 총 바이트 크기가 4,000 미만이면 처음 2,000자가 나타납니다.
- 문자 집합에서 다중 바이트 문자를 사용하는 경우 총 바이트 크기가 2,000 미만이면 처음 1,000자가 나타납니다.

최대 레코드 수

표시될 수 있는 최대 레코드 수는 다음과 같습니다.

- **테이블 뷰.** 이 뷰에서 분석의 최대 크기는 700,000개 행입니다(한 번에 표시되는 최대 행 수는 10,000개임). 700,000개가 넘는 행을 표시하려고 하면 Oracle CRM On Demand에서 최대 레코드 수 초과에 대한 오류 메시지가 표시됩니다. CSV 파일 또는 탭 구분 텍스트 파일로 다운로드하는 경우 다운로드할 수 있는 최대 행 수는 700,000개입니다. 다른 모든 다운로드 형식(PDF, PPT, XML 및 Excel 파일 또는 MHTML(Mime HTML))의 경우 다운로드할 수 있는 최대 행 수는 65,000개입니다.
- **드롭다운 리스트.** 드롭다운 리스트에 표시할 수 있는 최대 값 수는 1,000개이며, 이 개수에는 필터 조건의 드롭다운 리스트와 보고서 프롬프트, 대시보드 프롬프트, 테이블 뷰 프롬프트, 피벗 테이블 뷰 프롬프트, 그래프 뷰 프롬프트가 포함됩니다.

삭제 대상 제한

뷰 편집기의 [레이아웃] 창에는 뷰 유형에 따라 하나 이상의 배치 대상이 포함될 수 있습니다. 배치 대상은 레이아웃의 열 위치와 목적을 지정하는 열을 하나 이상 배치하는 영역입니다. [섹션] 삭제 대상에 포함된 열은 열의 서로 다른 값에 따라 뷰를 여러 섹션으로 분할합니다. 다음 표는 뷰의 각 유형에 따라 포함할 수 있는 최대 섹션 수를 나타냅니다.

뷰 유형	최대 섹션 수
테이블	1000
그래프	25
피벗 테이블	1000
트리 맵	50
단순 격자	10
고급 격자	25

피벗 테이블 뷰 제한

피벗 테이블 뷰에는 다음 제한이 적용됩니다.

- 표시할 수 있는 최대 셀 수는 750,000개입니다. 런타임 시 이 제한이 초과되면 오류 메시지가 표시됩니다. 또한 사용자는 분석을 실행하는 동안 결과를 내보낼 수 없습니다.
- 처리를 위해 쿼리에서 반환될 수 있는 최대 레코드 수는 40,000개이며, 채워질 수 있는 최대 셀 수는 150,000개입니다. 런타임 시 이러한 제한이 한 가지라도 초과되면 오류 메시지가 표시됩니다.
- [피벗 테이블] 속성의 [데이터 보기] 옵션에서 선택한 옵션에 따라, [피벗 테이블] 뷰의 [열] 삭제 대상에 추가된 열이 1,000개 이상의 값을 반환하는 경우 런타임 시 오류 메시지가 표시될 수 있습니다. [콘텐츠] 호출 옵션을 선택한 경우 오류가 반환되며 분석을 실행하고 있는 사용자는 분석을 보거나 내보낼 수 없습니다. 콘텐츠 스크롤 옵션이 포함된 [고정] 헤더를 선택한 경우 오류가 반환되지 않습니다. 분석을 실행하고 있는 사용자는 분석의 모든 콘텐츠를 스크롤하여 볼 수 있습니다. 그러나 사용자가 분석을 내보내려는 경우 [데이터] 내보내기 옵션(CSV 형식, 탭으로 구분된 형식 또는 XML 형식) 중 하나를 선택해야 합니다. 사용자가 다른 옵션을 선택하면 내보내기 파일은 공백이 됩니다.

카탈로그 페이지 표시 제한

[카탈로그] 페이지에 표시할 수 있는 최대 오브젝트 수는 300개입니다. 이보다 많은 수의 오브젝트가 카탈로그에 존재할 수는 있습니다. 오브젝트가 [카탈로그] 페이지에 표시되지 않은 경우 검색 기능을 사용하여 오브젝트를 찾을 수 있습니다. 뿐만 아니라 폴더 및 하위 폴더에 오브젝트를 저장하여 더욱 찾기 쉽게 만들 수도 있습니다. 대시보드를 포함한 모든 오브젝트 유형을 폴더 및 하위 폴더에 저장할 수 있습니다.

쿼리 실행 시간 제한

분석에서는 Oracle CRM On Demand 성능의 균형을 유지하면서 쿼리 및 보고서에 대한 최적의 성능을 제공합니다. 장기간 실행되는 쿼리나 제어되지 않는 쿼리가 분석의 전체 성능에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 실시간 및 내역 보고서에 대한 시간 제한이 사용으로 설정되었습니다. 시간 제한을 초과하는 쿼리는 시간 초과 오류 메시지를 생성합니다. Oracle CRM On Demand 인스턴스에 적용할 수 있는 특정 시간 제한에 대한 자세한 내용은 고객 지원에 문의하십시오. 모든 인스턴스에 대한 최대 쿼리 시간은 실시간 보고 주제 영역의 경우 10분, 내역 분석 주제 영역의 경우 180분을 초과할 수 없습니다. 쿼리 실행 시간 최적화에 대한 자세한 내용은 [보고서 성능 정보 \(페이지 1035\)](#) 및 [성능 최적화 \(페이지 1035\)](#)를 참조하십시오.

다중 선택가능 선택 리스트

내역 분석 주제 영역에서 분석은 MSP(다중 선택가능 선택 리스트) 필드(각 오브젝트당 최대 10개 필드)를 개별 폴더로 표시합니다. 이 폴더 내에서 필드의 처음 20개 선택 리스트 값 및 연결된 MSP 필드 값을 보고에 사용할 수 있습니다.

분석은 회사의 기본 언어로 연결 MSP 필드 값 표시를 지원합니다. 분석에서는 다음 두 개의 추가 폴더도 표시합니다.

- **LIC(언어 독립 코드) 폴더:** 이 폴더는 데이터베이스에 내부적으로 저장된 LIC(언어 독립 코드)를 사용하여 MSP 연결 필드 값을 노출합니다. 성능을 최적화하려면 이러한 MSP 값을 필터에 사용합니다. LIC 폴더는 오브젝트 이름을 사용하여 이름을 지정하며 (코드) 단어로 접미어를 지정합니다. 고객사 다중 선택가능 선택 리스트 필드(코드) 및 활동 다중 선택가능 선택 리스트 필드(코드)를 예로 들 수 있습니다.
- **사용자 언어 폴더:** 이 폴더는 사용자의 기본 언어로 연결 MSP 필드 값을 노출합니다. 사용자 언어 폴더는 오브젝트 이름을 사용하여 이름을 지정하며 (사용자 언어) 단어로 접미어를 지정합니다. 고객사 다중 선택가능 선택 리스트 필드(사용자 언어) 및 활동 다중 선택가능 선택 리스트 필드(사용자 언어)를 예로 들 수 있습니다.

다중 선택가능 선택 리스트 값이 내역 분석 및 실시간 보고 주제 영역에서 지원되는 오브젝트는 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 승인자
- 자산
- 관련 컨택트
- 관련 기회
- 통화 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 01, 02
- 최종 고객
- 이벤트
- 최종 승인자
- 세대
- 기관
- 초대받은 사람
- 마지막 승인자
- 리드
- 기회
- 기회 제품 매출
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 제품
- 할당량
- 견적
- 샘플 요청
- 서비스 요청
- 공유 주소
- 솔루션
- 사용자
- 사용자 로그인 내역

결합된 분석의 열 필터 프롬프트

열 필터 프롬프트는 요청 내 열에 대한 일반 필터링을 제공하지만 결합된 분석 요청에서는 이 열 필터 프롬프트를 사용할 수 없습니다.

장부 가시성

[장부] 선택기가 레코드 홈페이지에 포함된 보고서와 보고서 및 대시보드 페이지에 표시됩니다. [장부] 선택기를 사용하여 사용자 장부 또는 사용자정의 장부로 드릴다운할 수 있습니다. [전체 가시성] 설정이 있으며 내역 분석 주제 영역을 표시하는 경우 [하위 항목 포함] 확인란을 선택 취소하여 해당 장부 계층 구조에서 종속 또는 하위 장부를 제외할 수 있습니다.

보고서 미리 보기에는 [장부] 선택기를 사용할 수 없습니다. 실시간 보고 주제 영역에서 생성된 보고서에서는 하위 항목을 제외할 수 없습니다. [하위 항목 포함] 확인란을 선택 취소할 수 있지만 실시간 보고 주제 영역에는 영향을 주지 않고 내역 분석 주제 영역에만 영향을 줍니다.

참고: 여러 설정에 의해 분석 레코드 가시성이 제어됩니다. 자세한 내용은 분석 레코드 가시성 정보 (참조 [About Visibility to Records in Analytics](#) 페이지 777)를 참조하십시오.

환율

회사에서 사용 중인 통화가 두 개 이상인 경우 회사 관리자가 각 통화에 대한 환율을 설정할 수 있습니다. 환율에 대한 변경 사항은 매일 밤 분석 데이터를 새로 고친 후에야 보고서에 표시됩니다. 매달 단일 환율이 결정되며 그 달에 발생하는 모든 거래는 해당 환율을 사용합니다.

일부 레코드 유형에는 일자 필드가 여럿 있습니다. 그달의 환율을 결정하는 데는 일자 필드가 하나만 사용됩니다. 자산 통화 변환에서는 [구매일] 필드로 사용되는 달을 결정하며, 기회에서는 환율 효력 발생일과 가장 가까운 기회 마감일이 사용됩니다.

지역화 설정

기본 언어를 변경하면 새로 선택한 언어로 보고 요소가 표시됩니다. 하지만 보고서나 대시보드의 데이터는 사용자가 선택한 언어와 무관하게 회사의 기본 언어를 사용합니다.

일자 지원

분석은 달력 분기나 표준, 회계 달력 모델을 사용하는 회사에 대해 41년(2000년 ~ 2040년)의 일자 차원을 통한 일자 척도 분석을 지원합니다. 사용자정의 회계 달력을 사용하는 회사의 경우 분석에서는 Oracle CRM On Demand에 정의된 연도에 대해서만 일자 척도 분석을 지원할 수 있습니다.

환율표는 2000년부터 2040년까지의 날짜만 지원합니다. 분석에 둘 이상의 폴더에 있는 필드가 포함되는 경우 Oracle CRM On Demand은(는) 환율표를 포함하는 테이블 조인을 수행할 수 있습니다. 이 상황에서 날짜가 환율표에서 지원하는 범위를 벗어나는 경우 레코드가 결과에서 제외됩니다.

내역 분석 주제 영역의 일자 차원은 실시간 보고 주제 영역의 일자 차원과 다르게 설정됩니다. 내역 분석 주제 영역에는 하나의 일자 차원(표준 또는 기준)만 있고 서로 다른 일자를 사용하는 하나 이상의 척도 집합이 있을 수 있으므로 이러한 척도는 원하는 범위 내의 일자별로 보고될 수 있습니다. 실시간 보고 주제 영역에는 하나 이상의 일자 차원(역할 수행)과 단일 척도 집합만 있으므로 이러한 척도는 서로 다른 일자 차원을 사용하여 분석될 수 있습니다.

예를 들어, 일자 차원(마감일) 1개와 척도 집합 2개가 포함된 기회 내역 분석 주제 영역을 고려해 봅시다. 기본 척도 집합인 기회 척도는 마감일을 기준으로 하지만, 개설일별 기회 분석을 허용하는 다른 척도 집합인 개설일별 기회 척도도 있습니다. 그러나 기회 실시간 보고 주제 영역에는 개설일 및 마감일의 일자 차원 2개와 척도 집합(기회 척도) 1개가 있습니다. 내역 분석 주제 영역의 일자 차원을 사용하는 장점은 단일 보고서에서 원하는 범위 내의 일자를 사용하여 전체 기간에 대한 다양한 관련 척도를 분석할 수 있다는 점입니다.

다음 표에는 내역 분석 및 실시간 보고 주제 영역 간 일자 차원 설정이 요약되어 있습니다.

특성	내역 분석 주제 영역	실시간 보고 주제 영역
일자 차원	1개	1개 이상
척도 집합	1개 이상	1개

시간 지원

보고서에 표시되는 일자 및 시간은 회사 시간대로 표시되므로 보고서를 사용하는 모든 사람이 일관된 데이터를 볼 수 있습니다. 일자와 시간을 사용자 시간대로 표시할 수도 있습니다(실시간 보고 주제 영역에만 해당). 이를 위해서는 회사 관리자가 [보고 주제 영역에 대한 사용자 시간대 지원] 필드를 사용하도록 설정하고 사용자 프로필에서 이 필드가 선택되어 있어야 합니다. 이 설정을 변경하면 자신이 표시하는 보고서에만 영향을 주고 다른 사용자가 표시하는 보고서에는 영향을 주지 않습니다. 보고서를 공유할 경우 표시되는 일자 및 시간 정보가 다른 사람이 보는 정보와 다를 수 있습니다.

사용자 할당량

[활동], [활동 내역], [기회], [기회 내역], [기회-제품] 및 [기회-제품 내역]과 같은 주제 영역에서 사용자 할당량을 보고할 수 있습니다. 사용자 할당량을 보고할 때 다음과 같은 고려 사항을 잘 알고 있어야 합니다.

- 사용자 할당량은 회계 달력 정의와 관련이 있습니다. 회계 달력 연도에서 매년 7월 1일에 시작하는 12개 기간을 사용하는 경우 사용자 할당량도 그렇게 합니다. 보고서에서 사용자 할당량 연도는 회계 연도의 최종 기간에 따라 결정됩니다. 예를 들어 회계 연도가 2011년 6월 30일에 종료되는 경우 사용자 할당량 연도 2011은 2010년 7월 1일에서 2011년 6월 30일까지입니다.
- 사용자 할당 값에 대한 분기별 집계와 연도별 집계가 분석의 사용자 할당과 일치해야 하는 경우 회사에서 회계 달력 정의를 변경하면 사용자 할당을 삭제하고 다시 생성해야 합니다. 하지만 분석에서 회계 연도와 사용자 할당량 간의 관계는 회계 연도의 마지막 기간이 끝나는 연도를 기준으로 합니다.
- 사용자 할당량은 할당량 이름, 일자(월 단위 이상) 및 사용자 수준으로 정의되며 기회 수준에서는 정의되지 않습니다. 기회 차원 필드로 할당량 척도와 기회 척도를 보고하려고 하면 ODBC 오류가 발생할 수 있습니다. 또한 정의된 수준이나 사용 가능한 수준보다 낮은 차원 오브젝트 수준으로 사용자 할당량을 보고하는 경우 ODBC 오류가 발생할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 할당량이 월 단위 수준으로 정의된 경우, 일 단위 수준으로 보고하려고 하면 ODBC 오류가 발생할 수 있습니다.
- 사용자 할당량 척도는 사용자 가시성과는 무관하게 항상 관리자 가시성을 사용하여 생성됩니다. 따라서 회사 관리자가 아닌 사용자는 자신의 가시성이 팀 가시성으로 설정된 경우 기회 척도로 사용자 할당량을 보고할 수 없습니다.
- 지원되지 않는 차원으로 사용자 할당량 척도를 보고하는 경우 ODBC 오류가 발생할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 할당량 척도가 [기회 내역] 주제 영역의 기회 차원으로 정의되지 않은 경우 기회 차원 필드를 통해 사용자 할당량과 기회 척도를 보고하려고 하면 ODBC 오류가 발생할 수 있습니다.
- 특정 연도에 할당량을 두 개 이상 정의한 경우 보고서에 표시된 사용자 할당량 값은 해당 연도에 속하는 모든 할당량 유형을 집계한 것입니다. 해당 연도에 대해 선택한 할당량 유형의 사용자 할당량 값을 보고서에 표시하려면 척도 기준 필터 기능을 사용해야 합니다. 예를 들어 2009 회계 연도에 서비스 할당량과 라이선스 할당량의 두 개 할당 유형이 있는 상태에서 기회 매출 보고 시 보고서에 서비스 할당량만 표시하려는 경우 사용자 할당량 값 열에서 다음 필터 척도 수식을 사용합니다.

`FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))`

사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 연결

분석에서는 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 다음 오브젝트 간의 다대다 연결에 대해 보고할 수 없습니다.

- 활동
- 자산
- 리드
- 제품

분석에서는 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 고객사, 컨택트, 서비스 요청, 기회에 대해서만 다대다 관계가 구현되었으며 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 활동, 자산, 리드, 제품 간에는 이러한 다대다 관계가 구현되지 않았습니다. 하지만 [고급 사용자정의 오브젝트] 실시간 보고 주제 영역에서 이러한 오브젝트와 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 간의 일대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 보고서에 활동 척도를 포함하는 경우 활동 차원의 요소를 표시할 수 있습니다.

통화 변환 제한

회사 기본 통화가 아닌 통화로 통화 값을 입력하면 분석에서 해당 값을 보고서에 사용하기 위해 회사 기본 통화로 변환합니다. 한 통화에서 입력이 허용되는 큰 값이 회사 기본 통화로 변환 시 값 제한을 초과할 수도 있습니다. 이 경우 보고서 생성을 완료할 수 없습니다.

관련 항목

- [사용자정의 오브젝트 보고 정보 \(페이지 792\)](#)

사용자정의 오브젝트 보고 정보

분석은 다음과 같이 사용자정의 오브젝트 보고를 위한 광범위한 지원을 제공합니다.

- 특히 다음 전용 주제 영역을 통해 고객사, 컨택트, 기회 및 서비스 요청과 함께 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다.
 - [사용자정의 오브젝트 및 고객사 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 900\)](#)
 - [사용자정의 오브젝트 및 컨택트 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 901\)](#)
 - [사용자정의 오브젝트 및 기회 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 902\)](#)
 - [사용자정의 오브젝트 및 서비스 요청 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 903\)](#)
- [고급 사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 880\)](#)을 사용하여 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 등 많은 다른 레코드 유형과 사용자정의 오브젝트 04-40 간의 관계를 보고할 수 있습니다.
- [고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석 주제 영역 \(페이지 813\)](#)을 사용하여 사용자정의 오브젝트 01부터 05까지, 고객사, 활동, 캠페인, 컨택트, 리드, 기회, 파트너 및 서비스 요청 간의 관계를 보고할 수 있습니다.

보고서에 주소 사용 정보

주소 필드는 많은 보고서에서 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 필요에 따라 두 가지 방식으로 주소에 대한 보고서를 생성할 수 있습니다. 활성 주제 영역에 "확장"이라는 단어가 있는 주소 폴더(예: 청구 주소 - 확장)는 Oracle CRM On Demand에 포함된 9개의 표준 주소 필드를 모두 제공합니다. 각 필드가 특정 국가의 주소 형식으로 매핑되는 방법에 대한 자세한 내용은 [국가 및 주소 매핑 정보 \(페이지 1551\)](#)를 참조하십시오.

주소 확장 폴더로부터 포함된 필드는 보고서에서 구체화할 수 없습니다. 필드 레이블은 각 레코드의 국가 또는 Oracle CRM On Demand에 있는 사용자 기본 회사 국가와 상관 없이 일관적으로 표시됩니다.

활성 주제 영역에 있는 대부분의 다른 주소 필드(확장 폴더에 없는 필드)는 보고서에 포함될 때 구체화할 수 있습니다. 표시된 필드는 Oracle CRM On Demand에 있는 사용자의 기본 회사 국가가 관련된 필드와 일치합니다. 하지만 특정 레코드와 관련된 국가가 Oracle CRM On Demand에 있는 사용자의 기본 회사 국가와 같지 않은 경우 일부 필드가 나타나지 않을 수 있습니다.

분석의 선택 리스트 언어 지원

분석에서는 회사의 기본 언어 이외에 사용자 언어로 선택 리스트 값을 표시하도록 지원합니다. 다음 표에는 이러한 선택 리스트를 지원하는 레코드 유형과 선택 리스트 하위 폴더의 이름이 나와 있습니다. 각 하위 폴더에는 선택 리스트 값을 사용자 언어로 표시하는 데 사용할 수 있는 선택 리스트 필드 세트가 있습니다.

레코드 유형	내역 또는 실시간	하위 폴더 이름
고객사	내역 및 실시간	고객사 선택 리스트 필드(사용자 언어)
고객사 관계	내역 및 실시간	고객사 관계 선택 리스트 필드(사용자 언어)
활동	내역 및 실시간	활동 선택 리스트 필드(사용자 언어)
평가	실시간	평가 선택 리스트 필드(사용자 언어)

레코드 유형	내역 또는 실시간	하위 폴더 이름
자산	내역 및 실시간	자산 선택 리스트 필드(사용자 언어)
비즈니스 계획	실시간	비즈니스 계획 선택 리스트 필드(사용자 언어)
캠페인	내역 및 실시간	캠페인 선택 리스트 필드(사용자 언어)
컨택트	내역 및 실시간	컨택트 선택 리스트 필드(사용자 언어)
사용자정의 오브젝트 01-05	내역 및 실시간	사용자정의 오브젝트 nn 선택 리스트 필드(사용자 언어)
사용자정의 오브젝트 06-40	실시간	사용자정의 오브젝트 nn 선택 리스트 필드(사용자 언어)
이벤트	내역	이벤트 선택 리스트 필드(사용자 언어)
금융 계획	실시간	금융 계획 선택 리스트 필드(사용자 언어)
세대	내역 및 실시간	세대 선택 리스트 필드(사용자 언어)
리드	내역 및 실시간	리드 선택 리스트 필드(사용자 언어)
메시지 응답	내역 및 실시간	메시지 응답 선택 리스트 필드(사용자 언어)
메시징 계획	내역 및 실시간	메시징 계획 선택 리스트 필드(사용자 언어)
메시징 계획 항목	내역 및 실시간	메시징 계획 항목 선택 리스트 필드(사용자 언어)
기회	내역 및 실시간	기회 선택 리스트 필드(사용자 언어)
기회 제품	내역 및 실시간	기회 제품 선택 리스트 필드(사용자 언어)
주문	실시간	주문 선택 리스트 필드(사용자 언어)
제품	내역 및 실시간	제품 선택 리스트 필드(사용자 언어)
할당량	내역 및 실시간	할당량 선택 리스트 필드(사용자 언어)
서비스 요청	내역 및 실시간	서비스 요청 선택 리스트 필드(사용자 언어)
공유 주소	내역	공유 주소 선택 리스트 필드(사용자 언어)
솔루션	내역 및 실시간	솔루션 선택 리스트 필드(사용자 언어)

레코드 유형	내역 또는 실시간	하위 폴더 이름
사용자	내역 및 실시간	사용자 선택 리스트 필드(사용자 언어)

참고: 사용자 레코드 유형이 항상 사용자 차원으로 나타나는 것은 아닙니다. 사용자 레코드 유형에 사용되는 기타 차원 이름은 승인자, 최종 승인자 및 마지막 승인자입니다. 사용자 레코드 유형이 다른 레코드 유형 내에 포함된 경우 해당 사용자 레코드 유형은 예상대로 계층 구조의 두 번째 레벨에 나타납니다. 그러나 사용자 언어 선택 리스트 및 회사 선택 리스트도 사용자 레코드 유형 아래가 아니라 계층 구조의 두 번째 레벨에 나타납니다.

선택 리스트 값을 회사 언어로 표시하려면 계속해서 표준 차원 폴더 아래에 있는 선택 리스트 필드를 사용할 수 있습니다. 또한 이전에 기본 폴더에서 사용 가능했던 접미어가 코드인 선택 리스트 필드는 이제 필드 이름에서 접미어가 제거된 채 고객사 선택 리스트 필드(코드), 활동 선택 리스트 필드(코드) 등과 같은 하위 폴더 아래에서 사용할 수 있습니다. 계속해서 이러한 LIC(언어 독립 코드) 및 기본 선택 리스트 필드 최적화 버전을 보고서 필터에서 사용하여 쿼리 성능을 향상시킬 수 있습니다.

보고서에서 선택 리스트 값은 사용자 또는 회사 선택 언어로 표시됩니다. 그러나 사용자 인터페이스에서 값이 선택되지 않은 선택 리스트 필드는 다음 표에 나타난 대로 표시됩니다. 선택 리스트 값 표시의 동작은 사전 제작되거나 색인화된 사용자정의일 수 있는 선택 리스트 유형에 따라 다릅니다.

다음 표에서는 내역 분석 주제 영역에 대한 선택 리스트 값 표시의 동작을 설명합니다.

선택 리스트 유형	언어 독립 코드	회사 언어 종속 값	사용자 언어 종속 값
사전 제작	미지정	미지정 또는 공백. 값이 [미지정]으로 설정되어 있으면 회사 선택 언어에 이 텍스트가 나타납니다.	미지정. 이 텍스트는 사용자 선택 언어로 표시됩니다.
사용자정의 값이 정의되거나 정의되지 않은 색인화된 사용자정의	미지정	공백.	미지정. 이 텍스트는 사용자 선택 언어로 표시됩니다.

다음 표에서는 실시간 보고 주제 영역에 대한 선택 리스트 값 표시의 동작을 설명합니다.

선택 리스트 유형	언어 독립 코드	회사 언어 종속 값	사용자 언어 종속 값
사전 제작	공백	미지정. 이 텍스트는 회사 선택 언어로 표시됩니다.	미지정. 이 텍스트는 사용자 선택 언어로 표시됩니다.
사용자정의 값이 정의된 색인화된 사용자정의	공백	미지정. 이 텍스트는 회사 선택 언어로 표시됩니다.	미지정. 이 텍스트는 사용자 선택 언어로 표시됩니다.

선택 리스트 유형	언어 독립 코드	회사 언어 종속 값	사용자 언어 종속 값
사용자정의 값이 정의되지 않은 색 인화된 사용자정의	공백	레코드가 삭제됩니다.	미지정. 이 텍스트는 사용자 선택 언어로 표시됩니다.

주제 영역에 대한 사용 설명

이 항목에서는 날짜 및 시간 주제 영역과 할당량 기간에 대한 정보를 제공합니다.

날짜 및 시간 주제 영역

보고서에서 기간은 회사의 회계 달력을 기준으로 할 수 있으며, 이는 표준 달력과 다를 수도 있습니다. 예를 들어, 회사의 회계 연도는 매년 6월 1일에 시작될 수 있습니다. 회사가 최근에 Oracle CRM On Demand에서 회계 달력 연도 방법을 변경한 경우에는 내역 분석이 여러 해에 걸쳐 있을 때 신중하게 검토하십시오. 보고서에서 이전 회계 달력을 기준으로 하는 데이터는 새 회계 달력 방법을 기준으로 하는 데이터와 함께 정렬될 수 없습니다.

할당량 기간

연간 할당량 정보를 포함하고 있는 보고서는 마감 달의 해를 연도로 사용합니다. 반면에 [할당량] 화면에서는 할당량 기간이 시작하는 달의 연도가 표시되므로 보고서와 다릅니다. 예를 들어, 할당량 기간이 2009년 11월에서 2010년 1월인 경우 [할당량] 화면에는 2009년으로 표시되는 반면, 보고서에는 2010년으로 표시됩니다.

Selecting Subject Areas

To select a subject area for a report, click the Analytics tab and then click Analysis in the Create pane.

The Select Subject Area page contains two categories of subject areas: Historical Analytics and Real-time Reporting. The subject areas in the Historical Analytics category generate reports that are historical and that show trend analyses, based on data that is refreshed nightly. The subject areas in the Real-time Reporting category provide up-to-the-second data analyses and real-time information.

Subject areas represent information pertinent to a particular area of the business, or the reporting and analysis needs of a particular audience. Subject area names correspond to the type of information that they contain, such as dimension objects (record types) and fact metrics, which the business users want to analyze. Subject area names organize and categorize this information in various folders.

Historical Analytics Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- Account Addresses Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 주소 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 801)
- Account and Competitor Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 802)
- Account and Partner Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 및 파트너 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 803)
- Account and Related Account Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 및 관련 고객사 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 805)
- Account Contact Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 컨택트 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 807)
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area (페이지 808)

- Account Historical Analytics Subject Area (참조 [고객사 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 809)
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) (페이지 810)
- Activity Historical Analytics Subject Area (참조 [활동 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 811)
- Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area (참조 [고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 813)
- [Asset Historical Analytics Subject Area](#) (페이지 821)
- Call Activity Historical Analytics Subject Area (참조 [통화 활동 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 822)
- Campaign Historical Analytics Subject Area (참조 [캠페인 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 824)
- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (참조 [캠페인 응답 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 825)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (참조 [컨택트 주소 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 826)
- Contact Historical Analytics Subject Area (참조 [컨택트 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 826)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (참조 [컨택트 관심사 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 827)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (참조 [컨택트 매출 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 827)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area](#) (페이지 828)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (참조 [거래 등록 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 829) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (참조 [거래 등록 제품 매출 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 831) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Dealer Historical Analytics Subject Area (참조 [딜러 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 832) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- [Event Historical Analytics Subject Area](#) (페이지 833)
- Household Historical Analytics Subject Area (참조 [세대 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 834) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (참조 [리드 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 836)
- Lead Team Historical Analytics Subject Area (참조 [리드 팀 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 837)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (참조 [MDF 요청 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 838) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 840)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 및 파트너 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 842)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 컨택트 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 843)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 844)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 제품 매출 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 845)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (참조 [기회 팀 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 846)
- Partner Historical Analytics Subject Area (참조 [파트너 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 847) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (참조 [PCD\(Personalized Content Delivery\) 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 848)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (참조 [파이프라인 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 851)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (참조 [포트폴리오 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 852) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (참조 [제품 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 853)

- Quote Historical Analytics Subject Area (참조 [견적 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 854)
- Sales Stage Historical Analytics Subject Area (참조 [영업 단계 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 854)
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) (페이지 855)
- Service Request Team Historical Analytics Subject Area (참조 [서비스 요청 팀 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 857)
- Shared Activities Historical Analytics Subject Area (참조 [공유 활동 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 858)
- Shared Address Historical Analytics Subject Area (참조 [공유 주소 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 859)
- Solutions Historical Analytics Subject Area (참조 [솔루션 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 860)
- Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area (참조 [특별 가격 책정 제품 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 860)
- Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area (참조 [사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 862)

Real-time Reporting Subject Areas

The following links provide detailed information on each subject area, including its business purpose, its relationship type (one-to-one, one-to-many, many-to-many, and so on), and a listing of the dimensions and metrics that are available:

- Account Contacts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 컨택트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 870)
- Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 매출 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 871)
- Account Team Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 팀 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 872)
- Accounts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 873)
- Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 874)
- Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 및 파트너 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 876)
- Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고객사 및 관련 고객사 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 877)
- Activities Real-Time Reporting Subject Area (참조 [활동 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 879)
- Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (참조 [고급 사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 880)
- Assessments Real-Time Reporting Subject Area (참조 [평가 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 892)
- [Assets Real-Time Reporting Subject Area](#) (페이지 894)
- Books Real-Time Reporting Subject Area (참조 [장부 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 894)
- Business Planning Real-Time Reporting Subject Area (참조 [비즈니스 계획 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 895)
- Campaigns Real-Time Reporting Subject Area (참조 [캠페인 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 897)
- Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area (참조 [컨택트 관계 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 898)
- Contact Team Real-Time Reporting Subject Area (참조 [컨택트 팀 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 898)
- Contacts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [컨택트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 899)
- Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [사용자정의 오브젝트 및 고객사 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 900)
- Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [사용자정의 오브젝트 및 컨택트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 901)
- Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (참조 [사용자정의 오브젝트 및 기회 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 902)

- Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (참조 [사용자정의 오브젝트 및 서비스 요청 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 903)
- Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area (참조 [사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 904)
- Events Real-Time Reporting Subject Area (페이지 905)
- Forecasts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [예측 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 907)
- Households Real-Time Reporting Subject Area (참조 [세대 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 910) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Team Real-Time Reporting Subject Area (참조 [리드 팀 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 912)
- Leads Real-Time Reporting Subject Area (참조 [리드 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 913)
- Opportunities Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 915)
- Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 916)
- Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 및 파트너 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 918)
- Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 컨택트 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 919)
- Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 제품 매출 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 920)
- Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area (참조 [기회 팀 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 920)
- Orders Real-Time Reporting Subject Area (참조 [주문 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 921)
- Partners Real-Time Reporting Subject Area (참조 [파트너 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 922) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area (참조 [PCD\(Personalized Content Delivery\) 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 923)
- Quotes Real-Time Reporting Subject Area (참조 [견적 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 925)
- Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area (참조 [서비스 요청 팀 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 926)
- Service Requests Real-Time Reporting Subject Area (페이지 927)
- Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area (참조 [공유 활동 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 928)
- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (참조 [솔루션 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 928)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (참조 [특별 가격 책정 제품 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 929)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (참조 [차량 실시간 보고 주제 영역](#) 페이지 930)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	This subject area type consists of a single fact table that contains all the metrics of the driving record type. The report always provides a result that can be understood. In other words, whatever combination of attributes and metrics you select for your report, the report always returns a result that reflects the data in Oracle CRM On Demand. Simple subject areas are appropriate when you want to report on a single set of metrics. They allow you to drill down on the detail in transactional data.

Subject Area Type	Description
Multifact	This subject area type consists of two or more fact tables at different dimensional levels. The fact tables are joined by conformed (shared) dimensions. Multifact allows you to perform combined fact analysis. Not all dimensions have a relationship with all the fact tables. For example, the quota metric table has a relationship only with the Owned By User, Quota, and the Date dimensions. These dimensions are also called conforming dimensions in dimensional-modeling terminology. In a multifact subject area, if you select attributes from a dimension and a metric from a fact, and they have no direct relationship with each other, then your report will not work correctly. In some cases, the metric field is empty, or an error appears in the report. Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.
Summary	This subject area type consists of a single summarized fact table. It allows you to perform summary analysis of metrics using a key dimension. It is called <i>summary</i>, because it provides summary information for a specific dimension or record type in Oracle CRM On Demand analytics, such as the Account record type. From this subject area, you can obtain all the CRM functionality related metrics, such as sales revenue, service request, activity, and lead metrics. Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.
Many-to-Many (M:M)	This subject area type represents both many-to-many and one-to-many relationships between two record types. It contains a fact table but it might also be a subject area without a fact table. The one-to-many relationship between Custom Object 01 and Account can also be reported from this subject area. However, if you want to report on the many-to-one relationship between Account and Custom Object 01, then do not use this subject area. The Custom Object 01 subject area, which is a simple design subject area, allows you to report on all of the many-to-one relationships between all the standard record types and Custom Object 01. The Many-to-Many subject areas are the only ones that you can use to report on the many-to-many and one-to-many relationships between record types.
Federated	This subject area type allows you to report on both one-to-many and many-to-one relationships between the Custom Object record types and other record types, but not on many-to-many relationships.

The first four types of subject areas mentioned (Simple, Multifact, Summary, and Many-to-Many) are standard subject areas. The fifth type of subject area is a federated subject area for custom objects.

Standard Subject Areas

Standard subject areas are intended to report on the relationship among standard record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. Standard record types and Custom Objects 01, 02, and 03 can have the following relationships:

- One-to-many
- Many-to-one
- Many-to-many

Oracle CRM On Demand provides dedicated subject areas that allow the reporting of a many-to-one relationship between a standard record type and other record types. For example, the Opportunities subject area allows the reporting of an opportunity record type's relationship with other record types. Dedicated subject areas also allow the reporting of a many-to-many relationship between two record types. For example, the Opportunity and Partner History subject area allows the reporting of a many-to-many relationship between opportunity and partner record types.

Federated Subject Areas

There are two Federated subject areas:

- The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 04 through 40 and multiple other record types, including Custom Objects 01, 02, and 03. All types of relationships can be reported on using this subject area, except for the many-to-many relationship between Custom Objects 04 through 40 and other record types, which is not supported directly by Oracle CRM On Demand.
The Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area is the only subject area that unites the reporting of all custom objects and their associated objects under a single subject area.
- The Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area allows you to report on the relationships between Custom Objects 01 through 05 and accounts, activities, campaigns, contacts, leads, opportunities, partners, and service requests.

In a Federated subject area, the concept of a single driving record type does not apply. The lack of a driving record type means that you must always add a default metric to the analysis. Because a federated subject area does not have a single driving object, the analysis must always contain a metric in order to choose a relationship path among objects. In non-Federated subject areas, you do not need to choose a metric because the relationship is defined already in the repository using an implicit fact metric.

A Federated subject area provides access to the metrics for the supported related record types, so that you can build a summary report for the related metrics. Using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area, you can build a summary analysis that includes most of the record types in Oracle CRM On Demand.

With a Federated subject area, you can build analyses that show the one-to-many and many-to-many relationships for the supported record types. In the many-to-many design, you must use the subject area for the standard record type (for example, the Account record type) and the custom object subject area to report on the one-to-many relationship, and you must use the custom object subject area to report on the one-to-many relationship between other record types and that custom object. By using the Advanced Custom Objects Real-Time Reporting subject area and the Advanced Custom Objects Historical Analytics subject area, you can have access to both types of relationships. However, a many-to-many analysis is not available in these subject areas.

Record Type Renaming in Analytics

Oracle provides record type renaming in analytics for all standard record types. Company administrators can rename record types in Oracle CRM On Demand. These new names are reflected in the analytics part of Oracle CRM On Demand. The renamed record types appear with their new names in subject areas, reports, and dashboards. For example, if a company administrator changes the account record type name to *Physician* in Oracle CRM On Demand, then the word *Account* is replaced in all of the

answers and subject areas. So, the subject area *Account Address* becomes *Physician Address*. The subject area *Account Metrics* becomes *Physician Metrics*, and so on.

Row_ID and Object ID

For each record type in a subject area (such as account, activity, asset, and so on) the Row_ID field in the database is mapped to a field named <object> ID, for example, one of the following: Account ID, Lead ID, Service Request ID, and so on.

Optimized Custom Fields

Some dimensions have custom fields that are optimized to reduce the query time when they are used in filters. Optimized custom fields are in folders where the name ends with Optimized Custom Fields, Optimized Custom Metrics, or Optimized Picklist Fields (Code), such as Account Optimized Custom Fields, Opportunity Optimized Custom Metrics, and Account Optimized Picklist Fields (Code). Numeric custom fields, such as those with a type of CUR, INT, or NUM, are available as metrics in the optimized custom metrics folder, if the record type is the driving object in a specific subject area. For example, the Account record type is the driving object in the Account History subject area.

Some dimensions in real-time subject areas have fields that are optimized for reducing the query time when they are used in filters. Optimized fields end with the words Code or UTC. For example, the Account dimension has an Account Type field. There is also an Account Type Code field, which is the optimized version of the Account Type field. Similarly, there is an Indexed Date UTC field, which is the optimized version of the Indexed Date field. Using the optimized field in the filter generates faster queries. This method is faster than using the standard field. For information on using optimized filtering fields, see Using Optimized Filtering Fields (참조 [최적화된 필터링 필드 사용](#) 페이지 931).

고객사 주소 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 주소 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 다른 주제 영역에서는 고객사의 기본 주소만 보고할 수 있지만 이 주제 영역에서는 여러 고객사에서 공유하는 주소뿐 아니라 한 고객사의 모든 주소와 해당 사용자정의 필드를 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 주소

척도

- 주소 척도
 - 고객사 주소 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

[고객사 주소 사용자정의 필드] 폴더는 고객사 주소의 사용자정의 필드에만 매핑됩니다. 공유 주소가 고객사에 연결된 경우 [편집] 옵션을 통해 고객사 주소에 추가된 사용자정의 필드만 보고할 수 있고 공유 주소의 사용자정의 필드는 보고할 수 없습니다.

고객사 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 경쟁사 고객사 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 경쟁사 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사의 모든 경쟁사를 보여 주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 경쟁사 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 경쟁사 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 경쟁사 고객사 관계를 정의하는 전체 특성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 경쟁사
- 캠페인
- 일자
- 사용자 담당
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 리드 수
 - 보관된 리드 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수

- 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
- 서비스 요청 수
- 취소된 SR 수
- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 평균 예상 매출
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 평균 SR 마감 시간(분)
- SR 개설 평균 시간(분)
- 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 개수로 나눈 총 기회 마감 일수)
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 평균 마감 매출
- 매출
- 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 평균 매출
- 매출
- 제품 매출(000)
- 제품 마감 매출(000)

사용 설명

이 주제 영역은 관련 주제 영역 그룹 중 하나입니다. 이 그룹의 모든 주제 영역에서는 동일한 척도가 사용되며 같은 차원을 거의 모두 공유합니다. 이들 간에 차이점은 차원 리스트의 첫 번째 차원이 주제 영역에 한정되어 있다는 것입니다. 이 그룹의 주제 영역은 다음과 같습니다.

- 고객사 및 경쟁사 내역
- 고객사 및 파트너 내역
- 고객사 및 관련 고객사 내역

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사에 고객사를 경쟁사로 연결할 수 있습니다. 고객사에 경쟁사로 연결된 고객사는 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 경쟁사] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

고객사와 경쟁사 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 경쟁사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사 경쟁사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

고객사 및 파트너 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 파트너 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사의 모든 파트너를 보여 주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 파트너 고객사 간의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 파트너 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 파트너 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비고

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 파트너
- 캠페인
- 일자
- 사용자 담당
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 리드 수
 - 보관된 리드 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
 - 서비스 요청 수
 - 취소된 SR 수

- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 평균 예상 매출
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 평균 SR 마감 시간(분)
- SR 개설 평균 시간(분)
- 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 평균 마감 매출
- 매출
- 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 평균 매출
- 매출
- 제품 매출(000)
- 제품 마감 매출(000)

사용 설명

이 주제 영역은 관련 주제 영역 그룹 중 하나입니다. 이 그룹의 모든 주제 영역에서는 동일한 척도가 사용되며 같은 차원을 거의 모두 공유합니다. 이들 간에 차이점은 차원 리스트의 첫 번째 차원이 주제 영역에 한정되어 있다는 것입니다. 이 그룹의 주제 영역은 다음과 같습니다.

- 고객사 및 경쟁사 내역
- 고객사 및 파트너 내역
- 고객사 및 관련 고객사 내역

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사에 고객사를 파트너로 연결할 수 있습니다. 고객사에 파트너로 연결된 고객사는 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 파트너] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

고객사와 파트너 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 파트너의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사 파트너] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

고객사 및 관련 고객사 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 관련 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 관련 고객사 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사의 모든 관련 고객사를 보여 주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 관련 고객사 간의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 관련 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 관련 고객사 관계를 정의하는 전체 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비고

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 일자
- 사용자 담당
- 관련 고객사
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 리드 수
 - 보관된 리드 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
 - 서비스 요청 수
 - 취소된 SR 수
 - 마감된 SR 수
 - 미결 SR 수

- 보류 중인 SR 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 평균 예상 매출
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 평균 SR 마감 시간(분)
- SR 개설 평균 시간(분)
- 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 평균 마감 매출
- 매출
- 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 평균 매출
- 매출
- 제품 매출(000)
- 제품 마감 매출(000)

사용 설명

이 주제 영역은 관련 주제 영역 그룹 중 하나입니다. 이 그룹의 모든 주제 영역에서는 동일한 척도가 사용되며 같은 차원을 거의 모두 공유합니다. 이들 간에 차이점은 차원 리스트의 첫 번째 차원이 주제 영역에 한정되어 있다는 것입니다. 이 그룹의 주제 영역은 다음과 같습니다.

- 고객사 및 경쟁사 내역
- 고객사 및 파트너 내역
- 고객사 및 관련 고객사 내역

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사를 서로 연결할 수 있습니다. 고객사에 연결된 고객사와 경쟁사 또는 파트너로 연결되지 않은 모든 고객사가 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 관계] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

참고: 고객사를 서로 연결하려면 사용자 역할에 [확장된 고객사 관계 접근] 및 [확장된 컨택트 및 고객사 관계 접근 관리] 권한이 있어야 하며, 관리자가 역할에 할당된 [고객사 세부사항] 페이지 레이아웃에 [고객사 관계] 관련 정보 섹션을 추가해야 합니다.

고객사 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 연결된 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관련 고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

고객사 컨택트 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 컨택트 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 고객사와 연결된 모든 컨택트 및 여러 고객사에서 공유하는 컨택트를 보고할 수 있으며, 어떤 컨택트와도 연결되지 않은 고객사나 고객사와 연결되지 않은 컨택트는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트

척도

- 고객사 컨택트 척도
 - 고객사 컨택트 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

Account hierarchies are created by specifying parent-child relationships between accounts. An account that is a child account for another account can also be a parent to another account, so the hierarchy can have multiple levels. This subject area allows you to analyze account data and to display the account hierarchy in the Account Hierarchy column in the analysis.

Relationship Type

Summary

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Account Metrics
- Account Custom Metrics
- Account Optimized Custom Metrics
- Market Share
 - Average (Avg) Market Share
 - Market Share
- Year To Date (YTD) Revenue

- Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue
- Average (Avg) Year To Date (YTD) Revenue (000)
- Year To Date (YTD) Revenue
- Year To Date (YTD) Revenue (000)
- Number (#) of Accounts

Usage Notes

None

고객사 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 해당 고객사에 대한 회사의 주요 운영 척도를 요약하여 보여줍니다. 고객사 레코드 유형은 분석할 레코드 유형입니다. 사용자는 고객사 레코드 유형을 사용하여 서비스 요청 수가 가장 많은 회사가 어디인지, 기회 수가 가장 많은 회사가 어디인지 등의 고객사 성과에 대한 질문에 답할 수 있습니다. 이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역 및 일자 차원별로 어떤 수준에서든지 이러한 척도를 그룹화하고 집계할 수 있습니다. 다른 비즈니스 영역을 비롯하여 보다 심도 있게 분석하려면 다른 주제 영역을 사용해야 합니다.

관계 유형

요약

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 일자
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 리드 수
 - 보관된 리드 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)

- 서비스 요청 수
- 취소된 SR 수
- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 평균 예상 매출
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 평균 SR 마감 시간(분)
- SR 개설 평균 시간(분)
- 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 평균 마감 매출
- 매출
- 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 평균 매출
- 매출
- 제품 매출(000)
- 제품 마감 매출(000)

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

Account Team Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows the reporting of the many-to-many relationship between accounts and team users. Because it is possible to associate an account with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use this subject area to create a list of all team members associated with an account or all accounts where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on accounts not associated with any user or to report on users not linked to an account.

Relationship Type

Many-to-many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Team

- Date
- Team Member

Metrics

- Account Team
 - Account Team Optimized Custom Metrics
 - Number (#) of Account Team Members

Usage Notes

The Account dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Account Team Optimized Custom Fields folder for the Account Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Account Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

Data Visibility. If the Historical Subject Area settings you defined in your profile is Manager Visibility or Team Visibility, this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the accounts for which you are either the owner or a team member. If the setting defined in your profile is Full Visibility, accounts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

활동 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 활동, 고객사, 기회, 리드, 캠페인, 연락처, 서비스 요청 및 일자 차원별로 다양한 활동 척도를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역에는 이러한 레코드 유형과 관련된 모든 단일 활동 이벤트와 상호 작용이 표시되므로 이 주제 영역이 가장 낮은 수준의 주제 영역이며, 달리 말해 이 주제 영역을 결정하는 활동 팩트 테이블은 가장 클 수 있습니다. 이 주제 영역에서는 다양한 차원을 사용하여 활동 척도를 집계 및 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 두 개 이상의 팩트 테이블로 구성되어 있으므로 활동 척도와 관련된 사용자 할당량에 대해 보고할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 일자
- 딜러
- 이벤트
- 리드
- 기회
- 사용자 담당
- 할당량
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 활동 척도
 - 활동 사용자정의 척도
 - 생성일별 활동 척도
 - 활동 수(생성일)
 - 약속 수(생성일)
 - 확정된 활동 수(생성일)
 - 미결 활동 수(생성일)
 - 태스크 수(생성일)
 - 기타 일자별 활동 척도
 - 약속 수(종료일)
 - 약속 수(시작일)
 - 태스크 수(만기일)
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 예정된 약속 수
 - 발신 통화 수
 - 연결 통화 수
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

고객사, 활동 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자 시간대 사용 필드

일반적으로 분석 주제 영역 보고서에서는 보고서를 누가 생성하는지에 상관없이 시간 정보가 일관성 있도록 하기 위해 포함되는 모든 시간을 회사 시간대로 표시합니다. 활동 차원에 포함되는 필드는 다음과 같습니다.

- 종료 시간
- 종료 시간 사용자 시간대
- 시작 시간
- 시작 시간 사용자 시간대

[종료 시간] 및 [시작 시간] 필드는 활동 시간을 회사 시간대로 보고합니다. [종료 시간 사용자 시간대] 및 [시작 시간 사용자 시간대] 필드는 표준 필드와 동일한 정보를 사용자의 지역 시간대로 보고합니다.

고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고급 사용자정의 오브젝트를 분석하는 기능을 제공합니다.

[고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석] 주제 영역은 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 사전 제작된 특정 오브젝트 간의 일대다 관계를 보고하고 사용자정의 오브젝트 01-05와 사전 제작된 특정 오브젝트 간의 다대일 관계를 보고할 수 있는 주제 영역입니다. 고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석 주제 영역은 단일 주제 영역에 있는 여러 오브젝트 보고를 통합하므로 분석에 포함된 오브젝트 사이의 관계 경로를 선택하는 데 도움이 되도록 분석에 대한 결정 척도를 포함해야 합니다. 분석에 둘 이상의 차원이 있을 때마다 Oracle CRM On Demand 분석에서 차원을 관련시키려면 척도가 필요합니다. 보고서에 척도가 포함되어 있지 않으면 Oracle CRM On Demand 분석에서 척도를 임의로 선택합니다.

다대다 관계는 분석에서 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 고객사, 컨택트, 서비스 요청 및 기회에 대해 구현됩니다. 따라서 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03과 이러한 오브젝트 사이의 일대다 관계를 보고할 수 있습니다.

관계 유형

페더레이션

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 01
- 사용자정의 오브젝트 02
- 사용자정의 오브젝트 03
- 사용자정의 오브젝트 04
- 사용자정의 오브젝트 05
- 리드
- 기회
- 사용자 담당
- 파트너
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 최적화 사용자정의 척도
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 평균 마감 매출
 - 평균 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
- 활동 척도
 - 활동 사용자정의 척도
 - 생성일별 활동 척도
 - 활동 수
 - 약속 수(생성일)
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
 - 태스크 수(생성일)
 - 기타 일자별 활동 척도
 - 약속 수(종료일)
 - 약속 수(시작일)
 - 태스크 수(만기일)
 - 활동 최적화 사용자정의 척도
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 예정된 약속 수
 - 발신 통화 수
 - 연결 통화 수
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
- 캠페인 척도
 - 캠페인 최적화 사용자정의 척도
 - 캠페인에 대한 고객사 수
 - 캠페인 수
 - 활성 캠페인 수
 - 완료된 캠페인 수
 - 계획된 캠페인 수
 - 캠페인의 컨택트 수
 - 리드 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 예산 비율(%)(정의: 100을 곱한 다음 예산 책정 비용으로 나눈 비용)
 - 리드 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 리드 목표로 나눈 리드 수)
 - 매출 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 매출 목표로 나눈 마감 매출)
 - 마감 영업당 평균 비용(정의: 수주 수로 나눈 평균 비용)

- 리드당 평균 비용(정의: 리드 수로 나눈 평균 비용)
- 리드 전환까지의 평균 일수(정의: 리드 생성일과 리드 전환일 사이의 일수를 기회로 전환된 리드 수로 나눈 값)
- 마감 영업당 비용(정의: 수주 수로 나눈 비용)
- 리드당 비용(정의: 리드 수로 나눈 비용)
- 리드 전환 비율(정의: 고객으로 전환된 리드, 백분율로 표시)
- 기회 수주율(정의: 수주 및 미수주한 기회의 총 수로 나눈, 수주한 기회의 총 수)
- 투자 수익(ROI)
- 컨택트 척도
 - 컨택트 사용자정의 척도
 - 컨택트 최적화 사용자정의 척도
 - 주택 가격
 - 평균 주택 가격
 - 평균 주택 가격(000)
 - 주택 가격
 - 주택 가격(000)
- 총 자산
 - 평균 총 자산
 - 평균 총 자산(000)
 - 총 자산
 - 총 자산(000)
- 총 비용
 - 평균 총 비용
 - 평균 총 비용(000)
 - 총 비용
 - 총 비용(000)
- 총 수입
 - 평균 총 수입
 - 평균 총 수입(000)
 - 총 수입
 - 총 수입(000)
- 총 부채
 - 평균 총 부채
 - 평균 총 부채(000)
 - 총 부채
 - 총 부채(000)
- 총 순 가치
 - 평균 총 순 가치

- 평균 총 순 가치(000)
- 총 순 가치
- 총 순 가치(000)
- YTD(연누계) 판매
 - 평균 YTD(평균 연누계) 판매
 - 평균 YTD(평균 연누계) 판매(000)
 - YTD(연누계) 판매
 - YTD(연누계) 판매(000)
- 고객 수
- 컨택트 수
- 잠재고객 수
- 사용자정의 오브젝트 01-05 척도
 - 사용자정의 오브젝트 01-05 사용자정의 척도
 - 사용자정의 오브젝트 01-05 최적화된 사용자정의 척도
 - 사용자정의 오브젝트 01-05 수
- 리드 척도
 - 리드 사용자정의 척도
 - 리드 최적화 사용자정의 척도
 - 보관된 리드 수
 - 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계에 있는 리드 수)
 - 새 기회 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 성공 횟수
 - 리드 전환까지의 평균 일수(정의: 리드 생성일과 리드 전환일 간의 일수를 기회로 전환된 리드 수로 나눈 것)
 - 평균 리드 후속 조치 일수(정의: 리드 수로 나눈 리드 후속 조치 일수)
 - 리드 마감 매출
 - 리드 예측 매출
 - 리드 기회 매출
 - 예상 매출
- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 개시 일자별 기회 척도
 - 기회가 있는 컨택트 수
 - 미결 기회 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 단계 평균 일수

- 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 판매 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것)
- 평균 영업 주기
- 마감 매출
- 기대 매출
- 기회 미수주 비율
- 기회 수주 비율
- 매출
- 기회 최적화 사용자정의 척도
- 기회가 있는 컨택트 수
- 미결 기회 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수
- 평균 거래 규모
- 평균 영업 주기
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 기대 매출
- 기대 매출(000)
- 기회 미수주 비율
- 기회 수주 비율
- 이전 분기 마감 매출
- 이전 분기 마감 매출 (000)
- 이전 분기 기회 매출
- 이전 분기 기회 매출 (000)
- 매출
- 매출(000)
- 파트너 척도
 - 파트너 사용자정의 척도
 - 주 파트너 고객사 척도
 - 승인된 MDF 요청 수
 - 보관된 리드 수
 - 취소된 SR 수
 - 마감된 SR 수
 - 승인 대기 MDF 요청 수
 - MDF 요청 승인 일수
 - 거래 등록 제품 수
 - 거래 등록 수
 - 기회로 전환된 거래 등록 수
 - 새 고객에 대한 거래 등록 수
 - 새 기회에 대한 거래 등록 수

- 승인 대기 거래 등록 수
- 거래 등록 수주 수
- 기회가 있는 거래 등록 수
- 리드 수
- 기회로 전환된 리드 수
- 미수주 기회가 된 리드 수
- 수주 기회가 된 리드 수
- MDF 요청 수
- 승인 대기 MDF 요청 수
- 미결 기회 수
- 미결 SR 수
- 기회 수
- 리드가 있는 파트너 수
- 기회가 있는 파트너 수
- 보류 중인 SR 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수
- 서비스 요청 수
- 특별 가격 책정 요청 수
- 성공 횟수
- 승인된 거래 등록 수
- 완료된 거래 등록 수
- 평균 마감 매출
- 평균 예상 매출
- 단계 평균 일수
- 특별 가격 책정 제품에 대해 승인된 평균 비용
- 평균 기회 마감 일수
- 평균 SR 마감 일수
- 리드 전환 평균 일수
- 리드 후속 조치 평균 일수
- 거래 등록 승인 평균 일수
- 특별 가격 책정 제품의 평균 MSPR
- SR 개설 평균 시간
- 특별 가격 책정 제품의 평균 구매 비용
- 특별 가격 책정 제품의 평균 요청 비용
- 마감 매출

- 마감 매출(000)
- 리드 마감 매출
- 기대 매출
- 기대 매출(000)
- 리드 예측 매출
- MDF 사전 승인 금액
- MDF 사전 승인 금액(000)
- MDF 요청 금액
- MDF 요청 금액(000)
- MDF 승인 대기 요청 금액
- 리드 기회 매출
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 제품 마감 매출(000)
- 제품 매출(000)
- 매출
- 매출(000)
- 특별 가격 책정 승인 금액
- 특별 가격 책정 승인 금액(000)
- 특별 가격 책정 요청 금액
- 특별 가격 책정 요청 금액(000)
- 특별 가격 책정 제품 품질
- 거래 등록 제품의 총 수량
- 승인된 총 MDF 클레임 금액
- 승인된 총 MDF 클레임 금액(000)
- 요청한 총 MDF 클레임 금액
- 요청한 총 MDF 클레임 금액 (000)
- 거래 등록의 총 매출
- 거래 등록의 총 매출 (000)
- 기회가 없는 거래 등록의 총 매출
- 기회가 없는 거래 등록의 총 매출(000)
- 미결 거래 등록의 총 매출
- 미결 거래 등록의 총 매출(000)
- 파트너 수
- 서비스 요청 척도

- 서비스 요청 사용자정의 척도
- 마감일 기준 서비스 요청 척도
 - 취소된 SR(서비스 요청) 수(마감일)
 - 마감된 서비스 요청(SR) 수(마감일)
 - 평균 SR(서비스 요청) 마감 일수(마감일)
 - 평균 SR(서비스 요청) 마감 시간(분)(마감일)
- 서비스 요청 최적화 사용자정의 척도
- 최소된 SR(서비스 요청) 수
- 마감된 SR(서비스 요청) 수
- 미결 SR(서비스 요청) 수
- 보류 SR(서비스 요청) 수
- 서비스 요청(SR) 수
- 평균 SR(서비스 요청) 마감 일수
- 평균 SR(서비스 요청) 마감 시간(분)
- 평균 미결 SR(서비스 요청) 경과 시간
- 평균 미결 SR(서비스 요청) 경과 시간(분)

사용 설명

결과가 없는 분석은 여러 가지 이유로 발생할 수 있습니다. 한 가지 이유는 분석에 척도가 없기 때문입니다. 분석에는 척도가 하나 이상 있어야 합니다.

서로 직접 연결되지 않는 두 개의 사용자정의 오브젝트를 사용 중인 경우에도 결과가 없는 분석을 가져올 수 있습니다. 한 사용자정의 오브젝트와 다른 오브젝트(다른 사용자정의 오브젝트 포함) 사이의 연결을 분석하려면 해당 오브젝트가 직접 연결되어 있어야 합니다. 예를 들어 고객사 오브젝트가 직접 사용자정의 오브젝트 01 및 사용자정의 오브젝트 03에 연결되어 있는 경우 고객사와 사용자정의 오브젝트 01 사이의 연결 그리고 고객사와 사용자정의 오브젝트 03 사이의 연결에 대해 보고할 수 있습니다. 하지만 애플리케이션에 사용자정의 오브젝트 01과 사용자정의 오브젝트 03 사이의 직접적인 연결이 정의되어 있지 않은 경우 고객사, 사용자정의 오브젝트 01 및 사용자정의 오브젝트 03 사이의 결합 연결에 대해 보고할 수 없습니다.

이 예를 좀 더 자세히 살펴보면 고객사 오브젝트가 직접 사용자정의 오브젝트 01에 연결되어 있으며 사용자정의 오브젝트 01이 직접 사용자정의 오브젝트 03에 연결되어 있는 경우 고객사와 사용자정의 오브젝트 01 사이의 연결과 사용자정의 오브젝트 01과 사용자정의 오브젝트 03 사이의 연결에 대해 보고할 수 있습니다. 하지만 애플리케이션에 정의된 대로 고객사와 사용자정의 오브젝트 03 사이에 직접적인 연결이 없는 경우 고객사, 사용자정의 오브젝트 01 및 사용자정의 오브젝트 03 사이의 결합 연결에 대해 보고할 수 없습니다.

고객사, 컨택트 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

공통 일자 차원

이 주제 영역의 많은 레코드 유형 차원에는 일자 또는 생성일과 같은 일자 폴더가 있습니다. 하지만 일부 레코드 유형은 공통 일자 차원을 공유합니다. 다른 레코드 유형과 일자 차원을 공유하는 레코드 유형의 일자 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 동일한 일자 차원을 공유하는 다른 레코드 유형 중 하나의 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 레코드 유형의 레코드에 대한 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 고객사 및 컨택트 레코드 유형은 일자 차원을 공유합니다. 따라서 고객사 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객사 수 척도를 선택하는 경우 고객사 레코드가 생성된 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 하지만 고객사 및 컨택트 레코드 유형은 일자 차원을 공유하므로 컨택트 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객사 수 척도를 선택하는 경우 동일한 결과가 표시됩니다.

다른 레코드 유형과 일자 차원을 공유하는 레코드 유형의 일자 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 동일한 일자 차원을 공유하는 2개 이상의 레코드 유형에서 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 모든 레코드 유형의 레코드에 대한 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 고객사 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객

사 수 척도와 컨택트 수 척도를 선택하는 경우 고객사 레코드 및 컨택트 레코드가 생성된 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 이 예에서 고객사 레코드는 생성되었으나 컨택트 레코드는 생성되지 않은 일자의 컨택트 수 척도는 0 값이 표시되고 컨택트 레코드는 생성되었으나 고객사 레코드는 생성되지 않은 일자의 고객사 수 척도도 0 값이 표시됩니다.

아래 테이블에는 공통 일자 차원을 공유하는 레코드 유형이 나열되어 있으며 각 레코드 유형에 대해 표시되는 일자 차원 이름이 나와 있습니다.

레코드 유형 차원	일자 차원
고객사	생성일
캠페인	일자
사용자정의 오브젝트 01-05	생성일
리드	일자
기회	마감일
서비스 요청	일자

연결된 오브젝트 사용자정의 필드

연결된 오브젝트의 사용자정의 필드는 보고서의 [고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석] 주제 영역에서 사용할 수 없습니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 필드를 다른 사용자정의 오브젝트의 관련 필드로 생성하면 [고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석] 주제 영역의 기본 오브젝트 폴더에서 새 필드를 사용할 수 없습니다. 하지만 새 필드는 관련 오브젝트 폴더에서 계속 사용할 수 있습니다.

Asset Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product, and user dimensions. It allows you to track assets and products sold to a customer or company. This subject area is one of the rare subject areas where the visibility to asset records is based on the visibility of the associated account records.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Date
- Opportunity
- Owned By User
- Product Category
- Product

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
 - Asset Metrics by Purchase Date
 - Number (#) of Assets
 - Purchase Price
 - Quantity
 - Average (Avg) Purchase Price
 - Average (Avg) Quantity
 - Asset Metrics by Ship Date
 - Number (#) of Assets
 - Purchase Price
 - Quantity
 - Average (Avg) Purchase Price
 - Average (Avg) Quantity
 - Number (#) of Assets
 - Purchase Price
 - Quantity
 - Average (Avg) Purchase Price
 - Average (Avg) Quantity

Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

통화 활동 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

통화 활동 내역 주제 영역에서 영업 관리자와 영업 대표는 고객사, 컨택트, 활동, 담당자, 제품, 제품 카테고리 및 일자별로 통화 활동 데이터를 분석할 수 있습니다. 활동 내역 주제 영역과 달리 통화 활동 내역 주제 영역의 척도는 제품 자세히 보기, 사용된 샘플, 샘플 요청, 샘플 요청 항목, 사용된 관측 항목 등의 활동과 관련된 생명 과학 레코드 유형을 기반으로 합니다. 즉, 하나 이상의 이러한 관련 하위 레코드 유형에 대한 레코드가 없는 활동은 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

제품 카테고리 차원을 사용하면 브랜드, 하위 시장, 시장과 같은 서로 다른 제품 계층 구조 수준에 대한 통화 활동 척도를 요약할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 통화 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 일자
- 기회
- 사용자 담당
- 제품
- 제품 카테고리
- 제품 자세히 보기
- 샘플 요청
- 사용된 샘플

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 통화 활동 척도
 - 제품 자세히 보기 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 샘플 요청 사용자정의 척도
 - 사용된 샘플 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
- 고객사 수
- 통화 활동 수
- 제품별 통화 세부사항 수
- 통화 제품 세부사항 수
- 사용된 통화 관측 항목 수
- 통화 샘플 요청 항목 수
- 통화 샘플 요청 수
- 사용된 통화 샘플 수
- 컨택트 수
- 사용된 관측 항목 수
- 샘플 요청 항목 수
- 사용된 샘플 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다. 참석자 통화, 고객사 통화 및 업무 통화 레코드와 관련 척도를 보고할 수 있습니다.

컨택트 수는 통화와 연결된 모든 컨택트가 아니라 개별 기본 컨택트 수량을 표시합니다.

캠페인 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 캠페인, 사용자 및 일자 차원별로 캠페인을 종합적으로 분석할 수 있습니다. 캠페인 결과, 성과 및 투자 이익(ROI)을 분석할 수 있습니다. 또한 캠페인 목표 달성과 향후 캠페인 최적화 시 발생하는 문제를 해결하는 데 도움이 되는 척도가 포함되어 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 캠페인
- 사용자 담당
- 일자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 척도
 - 캠페인 수
 - 활성 캠페인 수
 - 완료된 캠페인 수
 - 계획된 캠페인 수
 - 리드 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 캠페인에 대한 고객사 수
 - 캠페인의 컨택트 수
 - 예산 비율(%)(정의: 100을 곱한 다음 예산 책정 비용으로 나눈 비용)
 - 리드 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 리드 목표로 나눈 리드 수)
 - 매출 목표 달성률(%)(정의: 10을 곱한 다음 매출 목표로 나눈 마감 매출)
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
 - 리드 전환까지의 평균 일수(정의: 기회로 전환된 리드 수로 나눈 리드 생성일과 리드 전환일 간의 일수)
 - 마감 영업당 비용(정의: 수주 수로 나눈 비용)
 - 마감 영업당 평균 비용(정의: 수주 수로 나눈 평균 비용)
 - 리드당 비용(정의: 리드 수로 나눈 비용)
 - 리드당 평균 비용(정의: 리드 수로 나눈 평균 비용)
 - 리드 전환 비율(정의: 고객으로 전환된 리드, 백분율로 표시)
 - 매출
 - 마감 매출
 - 평균 마감 매출
 - 기회 수주율(정의: 수주 및 미수주한 기회의 총 수로 나눈, 수주한 기회의 총 수)
 - 투자 수익(ROI)

사용 설명

없음

캠페인 응답 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

참고: 캠페인 응답 데이터는 Oracle Email Marketing On Demand 캠페인의 데이터로만 제한됩니다. Oracle CRM On Demand 사용자 인터페이스를 통해 데이터가 입력된 캠페인의 응답 데이터가 표시되지 않습니다. Oracle Email Marketing On Demand가 중단되었고 새로운 캠페인을 시작할 수 없습니다. 이 주제 영역을 계속 사용하여 기존 캠페인 데이터에 대해 보고할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역을 통해 Oracle Email Marketing On Demand 캠페인의 응답 데이터를 포함하여 캠페인 정보를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 캠페인 주제 영역을 보완하는 것으로 캠페인 성과 데이터를 제공합니다. 또한 Oracle Email Marketing On Demand 캠페인에 대한 응답을 회사에서는 캠페인을 받은 고객은 몇 명인지, 이에 응답한 고객은 몇 명인지, 응답 내용은 무엇이며 응답에 걸린 시간이 어느 정도인지에 대한 질문에 답하여 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 캠페인 수신자
- 캠페인 응답
- 일자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 척도
 - 수신자 수. 이 척도는 [캠페인 수신자] 필드를 기준으로 합니다.
 - 하드 바운스 수. 이 척도는 [주소 이동], [잘못된 주소] 및 [잘못된 발신자] 레코드 유형을 기준으로 합니다.
 - 소프트 바운스 수. 이 척도는 [사서함 문제], [시스템 문제], [네트워크 문제], [프로토콜 문제], [보안 문제], [메시지가 너무 큼], [휴가] 및 [최후 수단] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 응답자 수. 이 척도는 배달 상태를 기준으로 합니다.
 - 응답 수. 이 척도는 배달 상태를 기준으로 합니다.
 - 미결 응답 수. 이 척도는 [메시지 열람] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 클릭 수. 이 척도는 [클릭 광고] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 옵트인 수. 이 척도는 [리스트에 옵트인] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 옵트아웃 수. 이 척도는 [리스트에서 옵트아웃] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 글로벌 옵트인 수. 이 척도는 [글로벌 옵트인] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 글로벌 옵트아웃 수. 이 척도는 [글로벌 옵트아웃] 응답 유형을 기준으로 합니다.
 - 평균 응답 소요 기간. 이 척도는 배달 상태를 기준으로 합니다.

사용 설명

캠페인 응답 척도는 배달 상태 또는 응답 유형을 기준으로 합니다. 예를 들어, 하드 바운스의 배달 상태가 있더라도 하드 바운드 수는 배달 상태가 아니라 응답 유형을 기준으로 합니다.

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

컨택트 주소 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 컨택트와 주소 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 다른 주제 영역에서는 컨택트의 기본 주소만 보고할 수 있지만 이 주제 영역에서는 여러 컨택트에서 공유하는 주소뿐 아니라 한 컨택트의 모든 주소를 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 주소

척도

- 주소 척도
 - 컨택트 주소 수

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

컨택트 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 컨택트, 고객사, 캠페인, 사용자 담당, 일자 차원별로 컨택트 척도에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역의 세부 수준은 Oracle CRM On Demand에서 생성된 각 컨택트의 한 행입니다. 이 주제 영역을 사용하면 다음과 같은 질문에 신속하게 대답할 수 있습니다. 규모가 가장 큰 컨택트를 보유한 상위 10명의 직원은 누구입니까? 어느 고객사에 컨택트가 없는지, 컨택트별로 가장 큰 캠페인이 어느 것인지 특정 컨택트를 회사로 가져오는 잠재고객 수가 몇 명인지

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 컨택트
- 일자

■ 사용자 담당

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 컨택트 척도
 - 고객 수
 - 컨택트 수
 - 잠재고객 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

컨택트 관심사 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[컨택트 관심사 내역 분석] 주제 영역에서는 컨택트 차원의 컨택트 관심사에 대한 보고서를 생성할 수 있습니다. 조연자와 해당 관리자는 이 보고서를 통해 고객의 관심사와 취미를 파악하고 이러한 관심사에 준하여 해당 고객에게 의미 있는 선물을 선택할 수 있습니다. 또한 이 정보를 사용하여 골프 경기와 같은 감사 이벤트를 개최할 수도 있습니다. 이러한 방식으로 조연자는 고객의 친구와 가족을 만남과 동시에 고객과의 관계를 돈독히 할 수 있으며, 이러한 이벤트는 새 비즈니스를 창출할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 사용자 담당
- 일자
- 컨택트 관심사

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 컨택트 관심사 척도
 - 컨택트 관심사 수

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

컨택트 매출 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[컨택트 매출 내역] 주제 영역을 통해 사용자는 컨택트, 제품, 제품 카테고리, 담당자 및 일자별로 제품 매출 데이터를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역의 척도는 다음과 같습니다.

- 제품 수
- 평균 제품 수
- 평균 매출

예상 매출과 실제 매출을 비교하는 것과 같이 사용자는 시간에 따라 서로 다른 유형의 제품 매출 보여 주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이러한 비교를 통해 사용자는 컨택트별 잠재 매출과 제품 판매를 더 구체적으로 파악할 수 있습니다. 브랜드, 하위 시장, 시장과 같이 서로 다른 수준의 제품 계층 구조로 컨택트 매출 척도를 요약하려면 제품 카테고리 차원을 사용합니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 제품 카테고리
- 제품
- 컨택트 매출
- 일자
- 사용자 담당

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 컨택트 매출 척도
 - 평균 제품 수
 - 제품 수
 - 평균 매출

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

Contact Team Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to report on the many-to-many relationship between contacts and team members. You can use it to list all team members associated with a contact and all contacts where a user is added as a team member. You can also use it to report on the Primary Account associated to the Contact. You cannot use this subject area to report on contacts who are not associated with any user or to report on users not linked to a contact.

Relationship Type

Many-to-many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Contact
- Contact Team
- Date
- Team Member

Metrics

- Contact Team
 - Contact Team Optimized Custom Metrics
 - Number (#) of Contact Team Members

Usage Notes

The Contact dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Contact Team Optimized Custom Fields folder for the Contact Team dimension, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available:

- Check Box
- Date
- Date/Time
- Percent
- Phone
- Picklist
- Text (Long)
- Text (Short)

In the Contact Team Optimized Custom Metrics folder, the first five custom fields (that is, the first five fields that were created) of each of the following field types are available as metrics:

- Currency
- Integer
- Number

Data Visibility. If the Historical Subject Area settings you defined in your profile is Manager Visibility or Team Visibility, this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the contacts for which you are either the owner or a team member. If the setting defined in your profile is Full Visibility, contacts either owned by you or your subordinates or the records in which you or your subordinates are added as team members can be reported upon.

거래 등록 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[거래 등록] 보고 주제 영역은 파트너의 거래 등록 사용 방법과 거래 등록이 비즈니스에 미치는 영향에 관한 정보를 제공합니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 거래 등록으로 예상되는 매출액을 보여 주는 보고서를 생성합니다.
- 거래 등록을 승인하는 데 걸리는 평균 일수를 결정합니다.

- 등록된 기회 비율을 결정합니다.
- 새 기회가 발생한 거래 등록 수에 대해 보고합니다.
- 거래 등록에 대한 평균 검증 기간을 결정합니다.
- 거래 등록을 통한 분기별 매출 변동에 대해 보고합니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 관련 고객
- 관련 기회
- 컨택트
- 일자
- 거래 등록
- 최종 승인자
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사

비마감일 척도

다음 척도는 등록 마감일을 따르지 않습니다.

- 거래 등록 척도
 - 거래 등록 사용자정의 척도
 - 거래 등록 수
 - 기회가 있는 거래 등록 수
 - 기회가 없는 거래 등록 수
 - 새 기회에 대한 거래 등록 수
 - 기존 고객에 대한 거래 등록 수
 - 새 고객에 대한 거래 등록 수
 - 기회로 전환된 거래 등록 수
 - 승인 대기 거래 등록 수
 - 승인된 거래 등록 수
 - 만료된 거래 등록 수
 - 승인 대기 일수
 - 평균 승인 일수
 - 평균 검증 기간(일)
 - 승인된 거래 등록 비율(%)
 - 거부된 거래 등록 비율(%)
 - 반환된 거래 등록 비율(%)
 - 기회로 전환된 거래 등록 비율(%)
 - 거래 등록 수주 수

마감일 척도

다음 척도는 등록 마감일을 따릅니다.

- 거래 등록 척도
 - 미결 거래 등록의 총 거래 크기
 - 미결 거래 등록의 평균 총 거래 크기

- 거래 등록의 매출 합계
- 거래 등록의 평균 매출 합계
- 이전 분기의 거래 등록 매출 합계
- 이전 분기의 평균 거래 등록 매출 합계

사용 설명

관련 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

거래 등록 제품 매출 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

거래 등록 제품 매출 내역 주제 영역에서는 거래 등록 라인 항목과 관련된 추세와 경향을 식별할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하면 핵심 차원 속성을 통해 거래 등록 제품 매출 척도가 포함된 기본 쿼리를 생성할 수 있습니다. 다음과 같은 질문에 답하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 단일 거래 등록의 단일 제품에서 예상되는 최대 매출은 무엇입니까?
- 미결 거래 등록만 고려할 경우 매출 레코드에서 계산된 각 거래 등록의 평균 매출은 무엇입니까?
- 승인 상태와 관계없이 모든 거래 등록에서 참조되는 고유한 제품 수는 몇 개입니까?
- 모든 미결 거래 등록에 대한 상위 제품은 총 수량별, 총 매출별, 발생별, 각 거래 등록의 평균 수량별 또는 각 거래 등록의 평균 매출별로 무엇입니까?
- 0 또는 null 수량이나 0 또는 null 가격이 포함된 하나 이상의 제품 매출 라인 항목이 있는 모든 미결 거래 등록을 나열하십시오.
- 1분기 전 상위 제품은 수량별, 매출별, 발생별, 거래 등록당 평균 수량별 또는 각 거래 등록의 평균 매출별로 무엇입니까?

관계 유형

일대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 관련 컨택트
- 관련 고객
- 관련 기회
- 일자(거래 등록의 마감일 기준)
- 거래 등록
- 거래 등록 제품 매출
- 주 파트너 고객사(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용 가능)
- 제품
- 제품 카테고리

척도

주제 영역에는 다음 척도가 있습니다.

- 거래 등록 제품 매출 척도
 - 거래 등록 제품 매출 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화

- 색인화된 평균 번호
- 색인화된 통화
- 색인화된 번호
- 제품 수
- 기회가 없는 거래 등록의 제품 수
- 미결 거래 등록의 제품 수
- 기회가 없는 거래 등록의 평균 제품 수
- 미결 거래 등록의 평균 제품 수
- 평균 가격
- 평균 수량
- 이전 분기의 평균 총 매출
- 평균 매출
- 기회가 없는 거래 등록의 평균 총 수량
- 미결 거래 등록의 평균 총 수량
- 기회가 없는 거래 등록의 평균 총 매출
- 미결 거래 등록의 평균 총 매출
- 평균 제품 수(거래 등록당)
- 이전 분기 총 매출
- 이전 분기 총 매출(000)
- 총 수량
- 총 수량(000)
- 기회가 없는 거래 등록의 총 수량
- 미결 거래 등록의 총 수량
- 총 매출
- 총 매출(000)
- 기회가 없는 거래 등록의 총 매출
- 기회가 없는 거래 등록의 총 매출(000)
- 미결 거래 등록의 총 매출
- 미결 거래 등록의 총 매출(000)
- 주 파트너 고객사

사용 설명

없음

딜러 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Automotive Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[딜러 내역 분석] 주제 영역에서는 서비스 요청 및 활동에 관한 딜러 내역을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 딜러
- 사용자 담당
- 일자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 딜러 척도
 - 딜러 사용자정의 척도
 - 딜러 수
 - 서비스 요청(SR) 수
 - 활동 수
 - 미결 활동 수
 - 마감된 활동 수

사용 설명

없음

Event Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

An event can be any type of promotional or educational event that is attended by sales personnel or other professionals. From a company's perspective, the following are the event types:

- **Sales Representative Level.** Executed by a manager or one or more sales representatives.
- **Corporate or National Level.** A national training event or meeting targeted at a specific group of professionals.

You can plan events at the national level for either a specific product or period and then allocate resources by region, district, or sales representative. For example, pharmaceutical companies require metrics and information about medical events to align sales and marketing activities. From a compliance perspective, reports provide information to companies, so that companies can control their budgets and ensure that there is little or no deviation.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event

- Owned By User
- Product
- Product Category

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
 - Number (#) of Accounts for Event
 - Number (#) of Events
 - Number (#) of Invitees
 - Number (#) of Leads for Event
 - Number (#) of Opportunities for Event
 - Budget Surplus/Shortfall
(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
 - Event Budget
The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the maximum of the dimension field value.
 - Event Cost
(Definition: The cost of the completed activities for all attendees associated with an Event.)

Usage Notes

If your company changes the display name for Event to a custom name, the custom name appears in your reports.

In releases earlier than Release 29, reports that included the Product Category and Events dimensions produced no results if there was no product associated to the event. This behavior was changed in Release 29 and Product Category is now independent of Event-Product associations.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

세대 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[세대 내역 분석] 주제 영역에서는 컨택트 차원의 세대 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 조연자와 관리자는 다음과 같은 질문에 대답할 수 있습니다.

- 어떤 고객이 어느 세대에 속해 있는가?

- 내 비즈니스 장부의 세대 자산을 내 클라이언트 간에 분할하는 방법은?
- 총 자산 가치를 기준으로 내 상위 세대는 누구입니까?

[세대 내역 분석] 주제 영역에는 세대 컨택트의 관련 포트폴리오에 대한 정보를 보고하는 데 사용할 수 있는 [포트폴리오] 차원도 있습니다. 포트폴리오와 세대는 컨택트를 통한 간접적인 관계만 있으므로 [포트폴리오] 차원 특성을 세대 척도 분석에 직접 사용할 수는 없습니다. 세대 보고서를 포트폴리오 보고서와 조합하여 세대의 멤버로 고객을 이해함으로써 향상된 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 세대
- 세대 컨택트

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 세대 척도
 - 총 세대 자산
 - 총 세대 자산
 - 평균 세대 총 자산
 - 총 세대 비용
 - 총 세대 비용
 - 평균 총 세대 비용
 - 총 세대 수입
 - 총 세대 수입
 - 평균 총 세대 수입
 - 총 세대 부채
 - 총 세대 부채
 - 평균 총 세대 부채
 - 총 세대 순 가치
 - 총 세대 순 가치
 - 평균 총 세대 순 가치
 - 총 컨택트 자산
 - 총 자산
 - 평균 총 자산
 - 총 컨택트 비용
 - 총 비용
 - 평균 총 비용
 - 총 컨택트 수입

- 총 수입
 - 평균 총 수입
- 총 컨택트 부채
 - 총 부채
 - 평균 총 부채
- 총 컨택트 순 가치
 - 총 순 가치
 - 평균 총 순 가치
- 세대 사용자정의 척도
- 컨택트 집계 수
- 서비스 요청 집계 수
- 리드 집계 수
- 컨택트 수
- 컨택트 서비스 요청 수
- 컨택트 리드 수
- 세대 수

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

리드 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역, 캠페인, 컨택트, 일자, 리드, 기회, 사용자 담당, 주 파트너 고객사별로 리드 척도를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역에는 리드 품질, 리드 전환, 리드 관련 매출에 대한 분석 척도를 나타내는 레코드 유형이 포함되어 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 컨택트
- 일자
- 리드
- 기회
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용 가능)

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 리드 척도
 - 보관된 리드 수
 - 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
 - 새 기회 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수
 - 성공 횟수
 - 리드 전환까지의 평균 일수(정의: 리드 생성일과 리드 전환일 간의 일수를 기회로 전환된 리드 수로 나눈 것입니다.)
 - 평균 리드 후속 조치 일수(정의: 리드 수로 나눈 리드 후속 조치 일수)
 - 리드 마감 매출
 - 리드 예측 매출
 - 리드 기회 매출
 - 예상 매출

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

리드 팀 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 리드와 팀 멤버 간의 다수 대 다수 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 사용자가 팀 멤버로 추가된 모든 리드 및 한 리드와 연결된 모든 팀 멤버를 나열할 수 있습니다. 어떤 사용자와도 연결되지 않은 리드나 리드에 연결되지 않은 사용자는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 리드
- 리드 팀
- 팀 멤버

척도

- 리드 팀
 - 리드 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 리드 팀 멤버 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

리드 팀 차원의 리드 팀 최적화 사용자정의 필드 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 사용할 수 있습니다.

- 확인란
- 일자
- 일자/시간
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

리드 팀 최적화 사용자정의 척도 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 척도로 사용할 수 있습니다.

- 통화
- 정수
- 숫자

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필 또는 회사 프로필에 정의된 설정과 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 리드에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

MDF 요청 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

MDF(시장 개발 펀드)에서 브랜드 담당자는 파트너가 체계적인 방식으로 마케팅 펀드를 사용할 수 있도록 설정할 수 있으며, 이를 통해 파트너는 특정 지역에서 브랜드 담당자의 제품을 판매하거나 브랜드를 홍보할 수 있습니다. MDF 요청을 통해 파트너는 마케팅 활동 펀드에 대한 사전 승인을 요청합니다. 브랜드 담당자가 MDF 요청을 승인하면 파트너측에서 활동을 개시한 후 지출된 사전 승인 금액을 다시 받기 위해 MDF 클레임을 제출합니다.

마케팅과 채널 영업을 함께 진행할 수 있도록 브랜드 담당자는 각 파트너와 분기에 대한 MDF 요청 척도 및 정보가 필요합니다. [MDF 요청 내역 분석] 주제 영역에서는 브랜드 담당자가 해당 MDF 예산을 제어하고 최대 투자 수익을 거두는 활동에 펀드를 할당하도록 필요한 정보를 제공합니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 주 파트너 고객사
- 캠페인
- MDF 요청
- 일자
- 사용자 담당
- 승인자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- MDF 요청 척도
 - MDF 요청 사용자정의 척도
 - 제출일별 MDF 요청 척도
 - MDF 요청 수
 - 요청 금액
 - 평균 요청 금액
 - 사전 승인 금액
 - 평균 사전 승인 금액
 - 요청한 총 클레임 금액
 - 요청한 평균 총 클레임 금액
 - 승인한 총 클레임 금액
 - 승인한 평균 총 클레임 금액
- MDF 요청 수
- 요청 금액
- 평균 요청 금액
- 사전 승인 금액
- 평균 사전 승인 금액
- 요청한 이전 분기 금액
- 요청한 이전 분기 평균 금액
- 사전 승인 이전 분기 금액
- 사전 승인 이전 분기 평균 금액
- 요청한 총 클레임 금액
- 요청한 평균 총 클레임 금액
- 승인한 총 클레임 금액
- 승인한 평균 총 클레임 금액
- 요청한 이전 분기 총 클레임 금액
- 요청한 이전 분기 평균 총 클레임 금액
- 승인한 이전 분기 총 클레임 금액
- 승인한 이전 분기 평균 총 클레임 금액
- 승인 대기 MDF 요청 수
- 승인 대기 요청 금액
- 제출된 MDF 요청 수
- 승인된 MDF 요청 수
- 거부된 MDF 요청 수
- 반환된 MDF 요청 수
- 취소된 MDF 요청 수
- 만료된 MDF 요청 수
- 제출된 MDF 클레임 수
- 승인된 MDF 클레임 수
- 거부된 MDF 클레임 수
- 승인된 MDF 요청 비율(%)

- 완료된 MDF 요청 비율(%)
- 거부된 MDF 요청 비율(%)
- 반환된 MDF 요청 비율(%)
- 승인 대기 일수
- 승인까지 일수
- 평균 승인 대기 일수
- 승인까지 평균 일수

사용 설명

회사에서 MDF 요청의 표시 이름을 사용자정의 이름으로 변경하면 보고서에 사용자정의 이름이 나타납니다.

기회 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 경쟁사 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 경쟁사 고객사 차원이 포함되어 있어 기회 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 기회에 대한 모든 경쟁사를 보여 주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회와 경쟁사 고객사 간의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 경쟁사 고객사와 연결되지 않은 기회는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 경쟁사 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 일자
- 기회
- 기회 경쟁사
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 개시 일자별 기회 척도
 - 미결 기회 수
 - 기회 수
 - 기회가 있는 컨택트 수
 - 마감 매출
 - 기대 매출
 - 매출
 - 단계 평균 일수
 - 성공 횟수
 - 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
 - 평균 영업 주기
 - 기회 수주율(정의: 수주한 기회 수를 수주 및 미수주한 기회 수로 나눈 것입니다.)
 - 기회 미수주 비율
 - 매출
 - 기대 매출
 - 마감 매출
 - 기회 수
 - 미결 기회 수
 - 기회가 있는 컨택트 수
 - 성공 횟수
 - 단계 평균 일수
 - 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
 - 평균 영업 주기
 - 기회 수주율(정의: 수주한 기회의 총 수를 수주 및 미수주한 기회의 총 수로 나눈 것입니다.)
 - 기회 미수주 비율
 - 이전 분기 기회 매출
 - 이전 분기 마감 매출

사용 설명

고객사 및 기본 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

기회에 기회를 경쟁사로 연결할 수 있습니다. 기회에 경쟁사로 연결된 기회는 [기회 세부사항] 페이지의 [기회 경쟁사] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 기회 간의 관계에는 연결된 기회의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

기회와 경쟁사 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 기회의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 경쟁사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회 경쟁사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

기회 및 파트너 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 파트너 고객사 차원이 포함되어 있어 기회 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 기회에 대한 모든 파트너를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회와 파트너 고객사 간의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 파트너 고객사와 연결되지 않은 기회는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 파트너 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 일자
- 기회
- 기회 파트너
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 개시 일자별 기회 척도
 - 미결 기회 수
 - 기회 수
 - 기회가 있는 컨택트 수
 - 마감 매출

- 기대 매출
 - 매출
 - 단계 평균 일수
 - 성공 횟수
 - 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
 - 평균 영업 주기
 - 기회 수주율(정의: 수주한 기회 수를 수주 및 미수주한 기회의 총 수로 나눈 것입니다.)
 - 기회 미수주 비율
-
- 매출
 - 기대 매출
 - 마감 매출
 - 기회 수
 - 미결 기회 수
 - 기회가 있는 컨택트 수
 - 성공 횟수
 - 단계 평균 일수
 - 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
 - 평균 영업 주기
 - 기회 수주율(정의: 수주한 기회 수를 수주 및 미수주한 기회의 총 수로 나눈 것입니다.)
 - 기회 미수주 비율
 - 이전 분기 기회 매출
 - 이전 분기 마감 매출

사용 설명

고객사 및 기본 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

기회에 기회를 파트너로 연결할 수 있습니다. 기회에 파트너로 연결된 기회는 [기회 세부사항] 페이지의 [기회 파트너] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 기회 간의 관계에는 연결된 기회의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

기회와 파트너 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 기회의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 파트너의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회 파트너] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

기회 컨택트 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회에 연결된 모든 컨택트 또는 여러 기회에 연결된 컨택트에 대해 보고할 수 있습니다. 다른 기회 주제 영역에서는 기회의 기본 컨택트에 대해서만 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 기회

척도

- 기회 컨택트 척도
 - 기회 컨택트 수

사용 설명

없음

기회 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 지역, 캠페인, 컨택트, 담당자 및 일자 차원별로 기회를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 두 개 이상의 팩트 테이블로 구성되어 있으며 기회와 할당량 척도가 포함되어 있습니다. 기회 척도는 이 주제 영역에서 가장 낮은 수준의 세부사항으로 정의되므로 모든 차원에 대해 척도를 분석할 수 있습니다. 하지만 할당량 척도는 높은 수준의 세부사항이므로 일자(월), 할당량, 담당자와 같이 제한된 차원으로만 분석할 수 있습니다.

관계 유형

멀티 팩트

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 일자

참고: 일자 차원은 개시일별 기회 척도의 척도에 대해서는 개시일을 기준으로 하고 다른 모든 척도에 대해서는 마감일을 기준으로 합니다. 모든 경우에 일자는 매출 레코드에서 가져옵니다. 매출이 팩트 테이블이기 때문입니다.

- 기회
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 주 파트너 고객사
- 할당량
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 개시 일자별 기회 척도

- 미결 기회 수
- 기회 수
- 기회가 있는 컨택트 수
- 마감 매출
- 기대 매출
- 매출
- 단계 평균 일수
- 성공 횟수
- 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
- 평균 영업 주기
- 기회 수주율(정의: 수주한 기회 수를 수주 및 미수주한 기회 수로 나눈 것입니다.)
- 기회 미수주 비율
- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 기회가 있는 컨택트 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수
- 평균 거래 규모(정의: 각 고객의 평균 영업 규모를 단위 수나 매출 금액으로 표시한 것입니다.)
- 평균 영업 주기
- 기회 수주율(정의: 수주한 기회 수를 수주 및 미수주한 기회 수로 나눈 것입니다.)
- 기회 미수주 비율
- 이전 분기 기회 매출
- 이전 분기 마감 매출
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

고객사 및 기본 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

기회 보고 주제 영역과 기회 내역 분석 주제 영역은 서로 다른 척도를 제공합니다. 이러한 주제 영역 중 하나를 선택하기 전에 둘 다에서 제공되는 척도를 검토하여 요구 사항에 가장 적합한 주제 영역을 사용해야 합니다.

기회 제품 매출 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역, 파트너, 캠페인, 기회, 기회 제품, 사용자 담당, 제품 및 제품 카테고리별로 기회 제품 매출을 분석할 수 있습니다. 반복되는 각 제품-매출 레코드의 시작일이 다를 수 있으므로 이 주제 영역은 가장 세밀한 수준의 세부사항이며 기회에서 반복되는 각 제품-매출 레코드에 대해 한 행이 포함되어 있습

니다. 이 주제 영역의 세부사항을 높은 수준으로 지정하면 지원되는 차원 수준에서 상당히 유연하게 데이터를 집계할 수 있습니다. 또한 이 주제 영역에는 할당량 차원과 척도가 포함되어 있으므로 이를 통해 동일한 보고서에서 기회 제품 매출과 할당량 척도 모두를 보고할 수 있습니다.

관계 유형

멀티 팩트

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 일자
- 기회
- 기회 제품 매출
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 주 파트너 고객사(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용 가능)
- 제품
- 제품 카테고리
- 할당량
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 제품 매출 척도
 - 제품 수
 - 평균 제품 수
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

고객사 및 기본 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

기회 팀 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 기회 팀 간의 관계를 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 기회에 관련된 팀 멤버를 쿼리합니다.

관계 유형

다대다.

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자(기회 마감일 기준)
- 기회
- 기회 팀
- 사용자 담당

척도

- 기회 팀
 - 기회 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 기회 팀 멤버 수

사용 설명

데이터 가시성. 프로필에 정의된 내역 주제 영역 설정이 [관리자 가시성] 또는 [팀 가시성]인 경우 이 주제 영역은 [팀 가시성] 모드를 사용하며, 담당자 또는 팀 회원인 모든 기회에 대해 보고할 수 있습니다. 프로필에 정의된 설정이 [전체 가시성]인 경우 사용자나 부하 직원이 소유한 기회 또는 사용자나 부하 직원이 팀 회원으로 추가된 레코드에 대해 보고할 수 있습니다.

파트너 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

[파트너 내역 분석] 주제 영역에는 파트너 내역을 분석할 수 있는 기능이 제공됩니다. 파트너 및 지역별로 리드, 기회, 매출을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 파트너
- 지역
- 사용자 담당
- 일자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 담당자 파트너 척도
 - 기회 수
 - 기회가 있는 파트너 수
 - 성공 횟수
 - 평균 마감 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)

- 제품 마감 매출
- 제품 마감 매출(000)
- 제품 매출(000)
- 리드 수
- 보관된 리드 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수
- 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
- 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
- 미수주 기회가 된 리드 수
- 리드 전환까지의 평균 일수(정의: 기회로 전환된 리드 수로 나눈 리드 생성일과 리드 전환일 간의 일수)
- 리드 후속 조치 평균 일수
- 평균 예상 매출
- 예상 매출
- 예상 매출(000)
- 리드가 있는 파트너 수
- 파트너 사용자정의 척도
- 파트너 수

사용 설명

없음

PCD(Personalized Content Delivery) 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역의 분석에 따라 제공된 정보를 사용하여 콘텐츠를 세분화하고 적절한 시간에 적절한 담당자에게 적절한 메시지를 전달합니다. 상세 추세, 마케팅 자료 성과 및 다양한 세그먼트의 응답을 분석하고 이에 따라 고객을 지정할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 메시지 응답
- 메시징 계획
- 메시징 계획 항목

- 사용자 담당
- 제품
- 제품 카테고리

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 수
- 활동 척도
 - 활동 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
 - 생성일별 활동 척도
 - 활동 수
 - 약속 수(생성일)
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
 - 태스크 수(생성일)
 - 기타 일자별 활동 척도
 - 약속 수(종료일)
 - 약속 수(시작일)
 - 태스크 수(만기일)
 - 활동 최적화 사용자정의 척도
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 예정된 약속 수
 - 발신 통화 수
 - 연결 통화 수
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
- 컨택트 척도
 - 컨택트 수
- 메시지 응답 척도
 - 메시지 응답 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호

- 메시지 응답 수
- 평균 순서 번호
- 메시징 계획 항목 척도
 - 메시징 계획 항목 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
- 메시징 계획 항목 수
- 평균 순서 번호
- 메시징 계획 척도
 - 메시징 계획 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
- 메시징 계획 수

사용 설명

고객사, 활동 및 연락처 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

이 주제 영역에는 여러 차원이 있지만 모든 조합이 유효하지는 않습니다. 유효하지 않은 조합인 경우 오류가 반환됩니다. 예를 들어, 다음 조합은 유효하지 않으므로 오류가 생성됩니다.

차원	차원	차원
제품	고객사	메시지 계획
제품	고객사	메시지 계획 항목
제품	고객사	메시지 응답
제품	활동	메시지 계획
제품	활동	메시지 계획 항목
제품	활동	메시지 응답
제품	연락처	메시지 계획
제품	연락처	메시지 계획 항목
제품	연락처	메시지 응답

가시성이 팀 가시성이고 분석에 메시징 계획, 메시징 계획 항목 또는 메시지 응답 차원이 포함된 경우 관리자 가시성이 적용됩니다.

파이프라인 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

파이프라인 내역 주제 영역에서는 Oracle CRM On Demand에서의 모든 기회에 대한 월별 스냅샷을 제공합니다. 파이프라인 스냅샷은 매일 야간 프로세스에서 만들어지지만, 보관 프로세스에서는 각 월의 최신 파이프라인 스냅샷만 보관하며 다른 스냅샷을 제거합니다. 이 파이프라인 스냅샷은 삭제되지 않습니다. 데이터 추출, 변환 및 로드(ETL)를 모두 수행하는 동안 이러한 스냅샷은 백업되어 완전히 복원됩니다. 회사가 회계 달력 유형을 변경하더라도 이러한 내역 스냅샷은 새로운 회계 달력 정의에 맞게 재정렬되지 않습니다. 사용자정의 회계 달력 유형을 보유한 회사의 경우 Oracle CRM On Demand에 정의된 회계 연도 정의에 대해서만 이러한 이력 스냅샷을 보고할 수 있습니다. 스냅샷은 마감일이 없는 기회 또는 마감일이 현재 분기나 미래 분기에 포함된 기회에서 만들어집니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 기회
- 사용자 담당
- 파이프라인 스냅샷 일자
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 내역 파이프라인 척도
 - 매출. 이 척도는 기회의 매출을 나타냅니다.
 - 기대 매출. 이 척도는 기회 매출에 기회의 가능성을 곱한 값을 나타냅니다.
 - 마감 매출. 이 척도는 마감/수주 기회의 매출을 나타냅니다. 기회의 상태가 마감/수주이면 매출과 마감 매출의 값이 동일합니다.
 - 매출(000). 이 척도는 기회의 매출을 천 단위로 나타냅니다.
 - 기대 매출(000) 이 척도는 기회 매출에 기회의 가능성을 곱한 값을 천 단위로 나타냅니다.
 - 마감 매출(000). 이 척도는 마감/수주 기회의 매출을 천 단위로 나타냅니다. 기회의 상태가 마감/수주이면 매출과 마감 매출의 값이 동일합니다.
 - 이전 분기 기회 매출. 이 척도는 1분기 이전의 매출 값을 나타냅니다.
 - 이전 분기 예측 매출. 이 척도는 1분기 이전의 예측 매출 값을 나타냅니다.
 - 이전 분기 마감 매출. 이 척도는 1분기 이전의 마감 매출 값을 나타냅니다.
 - 이전 분기 기회 매출(000). 이 척도는 1분기 이전의 매출 값을 천 단위로 나타냅니다.
 - 이전 분기 예측 매출(000). 이 척도는 1분기 이전의 예측 매출 값을 천 단위로 나타냅니다.
 - 이전 분기 마감 매출(000). 이 척도는 1분기 이전의 마감 매출 값을 천 단위로 나타냅니다.
 - 지역

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

포트폴리오 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 포트폴리오 이력, 컨택트 및 제품을 분석하는 기능을 제공합니다. 포트폴리오 보고서는 컨택트, 고객사, 제품, 조연자 및 시간 차원에 대한 포트폴리오 관련 보고서를 생성하는 기능을 제공합니다. 이 보고서를 사용하여 조연자와 관리자는 다음과 같은 질문에 대답할 수 있습니다.

- 고객이 보유한 금융 상품은 무엇이며 인구 통계 프로파일은 무엇입니까?
- 내 고객의 자산 중 어느 정도가 어떤 증권 및 자산 클래스에 투자되었습니까?
- 각 조연자의 장부에 있는 자산의 규모는 얼마입니까?
- 각 조연자의 장부에 있는 자산 클래스는 무엇입니까?
- 포트폴리오 크기 및 매출을 기준으로 최고의 고객은 누구입니까?

이 정보를 통해 고객과 조연자 모두와 관련된 포트폴리오를 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 일자
- 기관
- 사용자 담당
- 포트폴리오
- 제품

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 포트폴리오 척도
 - 포트폴리오 사용자정의 척도
 - 포트폴리오 수
 - 총 자산 가치
 - 대출 금액
 - 보험료
 - 매출
 - 액면가
 - 신용 한도
 - 평균 총 자산 가치
 - 평균 대출 금액
 - 평균 보험료
 - 평균 매출
 - 평균 액면가
 - 평균 신용 한도

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관리자가 [회사 프로필] 페이지의 [포트폴리오 계정에서 차량/자산 레코드 제외] 옵션을 사용하여 [포트폴리오] 리스트에서 비 재무 자산을 특별히 제외한 경우가 아니면 일반적으로 포트폴리오 차원에 차량과 같은 비 재무 자산이 포함됩니다.

제품 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 제품, 고객사, 사용자, 기회, 일자 및 지역 차원별로 매출 척도를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역에서는 제품 차원에 중점을 두고 기회 매출을 분석할 수 있으므로 상세 수준이 기회-제품 보고 주제 영역보다 약간 높습니다. 이 주제 영역은 기회 보고 주제 영역과 기회-제품 보고 주제 영역 간의 분석 간격을 메웁니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 기회
- 사용자 담당
- 제품
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 제품 매출 척도
 - 제품 매출 사용자정의 척도
 - 매출
 - 제품 기대 매출
 - 제품 마감 매출
 - 제품 매출(000)
 - 제품 기대 매출(000)
 - 제품 마감 매출(000)
 - 구매 가격
 - 평균 구매 가격
 - 평균 수량
 - 총 수량
 - 이전 분기 제품 매출
 - 이전 분기 제품 마감 매출
 - 이전 분기 제품 매출(000)
 - 이전 분기 제품 마감 매출(000)

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역의 [제품] 차원에 있는 [예측 플래그] 필드가 기회 매출 레코드 유형에 매핑되어 있으며, 다른 [제품] 필드(예: 제품 이름)와 함께 이 필드가 선택되면 [기회 제품 매출] 레코드와 연관된 제품 레코드만 보고서에 표시됩니다.

견적 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다. 견적 오브젝트는 관리자가 프로 비저닝해야 합니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 일자, 기회 및 담당자 차원별로 견적을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 기회
- 사용자 담당
- 견적

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 견적 사용자정의 척도
- 견적 수

사용 설명

없음.

영업 단계 내역 분석 주제 영역

영업 단계 내역에는 다음 주제 영역이 있습니다.

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 기회, 영업 단계 및 일자 차원별로 다양한 영업 단계의 기회를 분석할 수 있습니다. 영업 단계 내역 주제 영역은 기회의 이벤트 기반 내역 스냅샷을 나타내며 내역 측면에서만 사용할 수 있습니다. 기회가 여러 영업 단계를 거치므로 이 주제 영역은 기회가 거친 영업 단계에 기회를 곱한 숫자와 같은 레코드 수가 있는 기회 주제 영역보다 더 조밀합니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 내역 영업 단계
- 기회

척도

다음은 이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트입니다.

- 영업 단계 척도
 - 단계 평균 일수
 - 단계 지속 일수
 - 기회 수
 - 포기
 - 포기 비율

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

기회 차원에는 사용자 소유 폴더가 있습니다. 이 폴더는 기회 차원에 계층 구조로 구성되어 있지만 사용자 소유 폴더에는 고유 차원이 있습니다. 각 차원은 데이터베이스의 테이블과 관련됩니다. 두 개 이상의 테이블에서 보고서를 작성할 때 보고서의 측정 단위를 사용하여 테이블을 연관시킵니다.

이 효과를 설명하기 위해 Opportunity_A 소유자가 한 판매 단계에서 다른 판매 단계로 변경된 다음과 같은 예를 고려해 보겠습니다.

예제 1: 기회 차원의 필드만 선택합니다.

결과 1: 모든 기회가 보고서에 있습니다.

예제 2: 사용자 소유 폴더의 필드만 선택합니다.

결과 2: 레코드 소유 여부와 상관없이 모든 사용자가 보고서에 있습니다.

예제 3: 기회 차원과 사용자 소유 폴더 둘 다의 필드를 선택합니다.

결과 3: 보고서에는 Opportunity_A에 대한 여러 행이 표시되며, 다양한 판매 단계에 있는 소유자마다 한 행씩 표시됩니다.

Service Request Historical Analytics Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze service request history, accounts, and assets. This subject area provides the ability to analyze service requests by account, contact, service request, user, partner, opportunity, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these service request performance metrics can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset

- Contact
- Date

NOTE: The Date dimension is based on Close Date for metrics from Service Request Metrics by Close Date, and is based on Opened Time for all other metrics.

- Dealer
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Product
- Service Request
- Vehicle

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
 - Service Request Metrics by Close Date
 - Number (#) of Cancelled SRs (Close Date)
 - Number (#) of Closed Service Requests (SRs) (Close Date)
 - Average (Avg) Days to Close SRs (Close Date)
 - Avg Minutes to Close SRs (Close Date)
 - Service Request Custom Metrics
 - Number (#) of SRs
 - Number (#) of Open SRs
 - Number (#) of Closed SRs
 - Number (#) of Pending SRs
 - Number (#) of Cancelled SRs
 - Avg Open SR Age
 - Avg Days to Close SR
 - Avg Open SR Age (Minutes)
 - Avg Minutes to Close SRs

Usage Notes

The custom fields in the Vehicle dimension are shared between the Vehicle record type and the Asset record type. The Vehicle record type has two sets of custom fields: one set that is shared with the Asset record type and appears in the Vehicle dimension, and one set that is exclusive to the Vehicle record type only. The custom fields that are exclusive to the Vehicle record type are not available in any reports. When adding custom fields to the Vehicle record type make sure that any fields that you want to appear in reports are added to the shared Asset-Vehicle custom fields and not to the Vehicle-only custom fields.

The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

서비스 요청 팀 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 서비스 요청과 팀 멤버 간의 다수 대 다수 관계에 대해 보고할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 서비스 요청을 다양한 팀 멤버와 연결할 수 있으므로 이 주제 영역을 사용하여 사용자가 팀 멤버로 추가된 모든 서비스 요청 및 하나의 서비스 요청과 연결된 모든 팀 멤버를 나열할 수 있습니다. 어떤 사용자와도 연결되지 않은 서비스 요청이나 서비스 요청에 연결되지 않은 사용자는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자(서비스 요청 개시 시간 기준)
- 서비스 요청
- 서비스 요청 팀
- 팀 멤버

척도

- 서비스 요청 팀
 - 서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 서비스 요청 팀 멤버 수

사용 설명

서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

서비스 요청 팀 차원의 서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 필드 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 사용할 수 있습니다.

- 확인란
- 일자
- 일자/시간
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 척도 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 척도로 사용할 수 있습니다.

- 통화
- 정수
- 숫자

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필 또는 회사 프로필에 정의된 설정과 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 서비스 요청에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

공유 활동 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 컨택트 및 사용자 차원별로 공유 요청을 분석하는 기능을 제공합니다. 이러한 활동은 Oracle CRM On Demand에서 한 명 이상의 사용자가 공유할 수 있으므로 이 주제 영역을 사용하여 공유 활동을 보고할 수 있습니다. 한 명 이상의 사용자와 공유하거나 담당하는 활동은 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 사용자 담당

척도

- 활동 척도
 - 활동 사용자정의 척도
 - 생성일별 활동 척도
 - 활동 수
 - 약속 수(생성일)
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
 - 태스크 수(생성일)
 - 기타 일자별 활동 척도
 - 약속 수(종료일)
 - 약속 수(시작일)
 - 태스크 수(만기일)
 - 활동 최적화 사용자정의 척도
- 활동이 있는 고객사 수
- 활동 수
- 예정된 약속 수
- 발신 통화 수
- 연결 통화 수
- 마감된 활동 수
- 미결 활동 수

사용 설명

고객사, 활동 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

활동 레코드에 표시되는 데이터는 이 주제 영역에서 해당 활동 레코드와 장부를 연결하는 방법으로 제어되지 않습니다. 활동 레코드를 소유해야 하거나 이 주제 영역에 활동 레코드가 표시되도록 공유되어야 합니다.

공유 주소 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역을 사용하여 공유 주소 및 고객사, 컨택트 및 관련 메트릭에 대한 연결에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 동일 주소에 연결되거나 동일 주소를 공유하는 고객사 및 컨택트에 대해 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 공유 주소

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 공유 주소 선택 리스트 필드
 - 색인화된 선택 리스트 1
 - 색인화된 선택 리스트 2
 - 색인화된 선택 리스트 3
 - 색인화된 선택 리스트 4
 - 색인화된 선택 리스트 5
 - 검증 상태
- 배송 주소(확장)
 - 주소 1
 - 주소 2
 - 주소 3
 - 구/군/시
 - 국가
 - 사서함/분류 코드
 - 시/도
 - 시/도
 - 우편 번호
- 고객사 수
- 고객사 및 컨택트 수
- 컨택트 수

사용 설명

없음

솔루션 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서 제품, 제품 카테고리, 서비스 요청, 만료일 차원 및 솔루션과 연결된 서비스 요청 간의 관계를 기준으로 솔루션을 분석할 수 있습니다. 회사에서 솔루션의 상태와 효율성을 평가하는 데 도움이 되는 중요한 솔루션 및 관련 서비스 요청 척도를 분석할 수도 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 만료일
- 제품
- 제품 카테고리
- 서비스 요청
- 솔루션

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 솔루션 사용자정의 척도
 - 평균 색인화된 통화 0
 - 평균 색인화된 번호 0
 - 색인화된 통화 0
 - 색인화된 번호 0
- 솔루션 수
- 승인 솔루션 수
- 게시된 솔루션 수
- 더 이상 사용되지 않는 솔루션 수
- 서비스 요청 수
- 미결 SR 수
- 마감된 SR 수

사용 설명

서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

특별 가격 책정 제품 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

경쟁 거래에 대한 대응이나 일반적인 하향 가격 추세 등의 다양한 이유로 파트너가 브랜드 담당자에게 제품에 대한 더 낮은 가격을 요청하는 기준으로 특별 가격 책정 요청을 사용하여 파트너와 브랜드 담당자가 일련의 비즈니스 프로세스를 실행할 수 있습니다.

이 주제 영역에서는 특별 가격 책정 요청과 특별 가격 책정 제품에 대한 내역 분석 및 보고를 수행하는 기능을 제공하므로 파트너 성과를 평가할 수 있습니다. 각 제품, 파트너 및 분기에 대한 승인된 가격 하락 등의 정보와 척도를 사용하여 채널의 할인 실적 및 제품 성능을 측정할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 일자(특별 가격 책정 요청 시작일 기준)
- 거래 등록
- 최종 고객
- 마지막 승인자
- 기회
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사
- 제품
- 제품 카테고리
- 특별 가격 책정 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 특별 가격 책정 제품 척도
 - 승인일별 특별 가격 책정 제품 척도
 - 특별 가격 책정 요청 수(승인일)
 - 승인 금액(승인일)
 - 승인 금액(승인일)(000)
 - 요청 금액(승인일)
 - 요청 금액(승인일)(000)
 - 승인한 평균 금액(승인일)
 - 요청한 평균 금액(승인일)
 - 평균 수량(승인일)
 - 수량(승인일)
 - 제출일별 특별 가격 책정 제품 척도
 - 특별 가격 책정 요청 수(제출일)
 - 승인 금액(제출일)
 - 승인 금액(제출일)(000)
 - 요청 금액(제출일)
 - 요청 금액(제출일)(000)

- 승인한 평균 금액(제출일)
- 요청한 평균 금액(제출일)
- 평균 수량(제출일)
- 수량(제출일)
- 특별 가격 책정 요청 수
- 승인 금액
- 승인 금액(000)
- 요청 금액
- 요청 금액 (000)
- 승인한 평균 금액
- 요청한 평균 금액
- 평균 승인 비용
- 평균 승인 할인율
- 평균 MSRP(제조사 소비자 권장가)
- 평균 구매 비용
- 평균 수량
- 평균 요청 비용
- 평균 요청 할인율
- 평균 요청 재판매 가격
- 평균 제안 재판매 가격
- 수량
- 승인한 이전 분기 금액
- 승인한 이전 분기 금액(000)
- 요청한 이전 분기 금액
- 요청한 이전 분기 금액(000)
- 이전 분기 수량

사용 설명

없음

사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다. 이 주제 영역에 접근하려면 사용 추적 권한이 필요합니다. 관리자 사용자 역할에는 기본적으로 이 권한이 부여됩니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역을 사용하여 사용 추적 권한이 있는 사용자는 회사 내의 Oracle CRM On Demand 사용을 분석할 수 있습니다. 회사에서는 Oracle CRM On Demand에서 다음 애플리케이션 영역의 사용을 분석할 수 있습니다.

- 애플리케이션 사용
- 사용자 채택
- 설정 및 구성

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 분석 오브젝트
- 콘텐츠
- 일자
- 오브젝트 유형
- 사용자
- 사용자 로그인 내역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트와 척도가 저장되는 필드는 다음과 같습니다.

다음 표에서는 분석 오브젝트 척도를 보여줍니다.

척도	설명
오브젝트 수	분석 오브젝트 수.

다음 표에서는 분석 성능 척도를 보여줍니다. 이러한 척도는 쿼리 성능을 나타냅니다. 표에서 예는 필드에 척도를 사용할 수 있음을 나타냅니다.

척도	사용자	일자(주)	콘텐츠	설명
요청 수	예	예	예	주 기준 보고서 이름 및 대시보드 이름별 요청 수. 보고서를 대시보드에서도 사용할 수 있는 경우 보고서에 대한 요청 수에는 보고서로 실행된 요청만 반영됩니다. 대시보드에는 보고서가 둘 이상 포함되는 경우가 많으므로 대시보드 내에서 실행된 요청은 보고서에 대해 계산되는 수에 포함되지 않습니다.
실패 횟수	예	예	예	주 기준 보고서 및 대시보드 이름별 요청 실패 횟수.
평균 응답 시간(초)	예	예	예	요청에 대한 평균 응답 시간(초).

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand의 애플리케이션 사용 척도를 보여줍니다. 이러한 척도는 생성, 업데이트 및 삭제된 레코드 수를 비롯한 다양한 애플리케이션 오브젝트 유형의 사용을 나타냅니다. 표에서 예는 필드에 척도를 사용할 수 있음을 나타냅니다.

척도	사용자	일자(월)	오브젝트 유형	설명
생성된 레코드 수	예	예	예	월 기준 사용자별 오브젝트에서 생성된 레코드 수
업데이트된 레코드 수	예	예	예	월 기준 사용자별 오브젝트에서 업데이트된 레코드 수
삭제된 레코드 수	예	예	예	월 기준 사용자별 오브젝트에서 삭제된 레코드 수

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand의 페이지 뷰 성능 척도를 보여줍니다. 표에서 예는 필드에 척도를 사용할 수 있음을 나타냅니다.

척도	사용자	일자(주)	콘텐츠	설명
요청 수	예	예	예	주 기준 페이지별 요청 수
평균 응답 시간(밀리초)	예	예	예	페이지 뷰에 대한 평균 응답 시간(밀리초).
최대 응답 시간(밀리초)	예	예	예	페이지 뷰에 대한 최대 응답 시간(밀리초)
최소 응답 시간(밀리초)	예	예	예	페이지 뷰에 대한 최소 응답 시간(밀리초)

참고: 최대 응답 시간 및 최소 응답 시간 값은 이 기능이 제공된 이후 로드된 페이지 뷰 레코드에만 사용할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 릴리스 25 이전에 로드된 페이지 뷰 레코드에는 NULL 값이 있습니다. 해당 릴리스에서는 이 데이터가 기록되지 않았기 때문입니다.

다음 표에서는 설정 및 구성 척도를 보여줍니다. 이러한 척도는 사용 추적 데이터의 증분 새로고침이 수행될 때 존재한 Oracle CRM On Demand의 최신 설정 및 구성에 대한 스냅샷입니다. 설정 및 구성 척도는 차원 수준에서 캡처되지 않으므로 고유합니다.

척도	설명
관리자 수	회사 관리, 회사 관리 - 통화 정의, 회사 관리 - 전체 비밀번호 재설정, 테마 관리, 콘텐츠 관리, 콘텐츠 관리 - 첨부파일 및 세부사항 페이지 이미지 관리, 장부 관리, 지역 관리, 사용자 관리, 역할 및 접근 관리, 사용자 및 접근 관리 - 위임 사용자 관리 권한이 부여된 관리자 수
할당 규칙 수	Oracle CRM On Demand에서 정의된 할당 규칙 수
장부 수	Oracle CRM On Demand에서 정의된 장부 수
통화 수	Oracle CRM On Demand에서 활성화된 통화 수
사용자정의 필드 수	Oracle CRM On Demand에서 사용된 사용자정의 필드 수
사용자정의 오브젝트 수	Oracle CRM On Demand에 배포된 사용자정의 오브젝트 수
사용자정의 탭 수	Oracle CRM On Demand에서 사용된 사용자정의 웹 탭 수
그룹 수	Oracle CRM On Demand에서 설정된 그룹 수
언어 수	Oracle CRM On Demand에서 사용하도록 설정된 언어 수
제품 수	Oracle CRM On Demand에서 정의된 제품 수
영업 프로세스 수	Oracle CRM On Demand에서 정의된 영업 프로세스 수

지역 수	Oracle CRM On Demand에서 설정된 지역 수
웹 애플릿 수	Oracle CRM On Demand에서 사용된 웹 애플릿 수
웹 링크 수	Oracle CRM On Demand에서 사용된 웹 링크 수
워크플로 수	Oracle CRM On Demand에서 설정된 워크플로 수

다음 표에서는 사용자 채택(월별) 척도를 보여줍니다. 이러한 척도를 사용하여 회사에서는 Oracle CRM On Demand 애플리케이션의 사용자 채택을 모니터링하고 분석할 수 있습니다. 표에서 예는 필드에 척도를 사용할 수 있음을 나타냅니다.

참고: [사인아웃 시간] 필드에 값이 없는 세션 레코드는 해당 세션 기간을 계산할 수 없으므로 월별 및 주별 척도 모두 로그인 시간(초) 수 및 평균 로그인 시간(초) 척도 계산에서 제외됩니다.

척도	사용자	일자(월)	설명
활성 사용자 수	아니요	예	애플리케이션에 있는 월별 활성 사용자 수
마지막 로그인 후 지난 일수	예	아니요	사용자의 마지막 로그인 후 지난 일수
위임 사용자 수	아니요	예	월별 위임받은 사용자 수
라이선스 수	아니요	아니요	회사 프로필에서 정의된 라이선스 수
로그인 시간(초) 수	예	예	지정된 월에 사용자가 로그인한 시간(초) 수
총 로그인 수	예	예	지정된 월 동안 사용자가 로그인한 횟수. 사용자가 하루에 세 번 로그인하면 로그인 수가 3으로 계산되어 현재 월의 값에 추가됩니다.
고유한 로그인 수	예	예	지정된 월 동안 사용자가 로그인한 고유 횟수. 사용자가 하루에 세 번 로그인하면 한 번의 고유한 로그인으로 계산되어 현재 월의 값에 추가됩니다.
실패한 로그인 수	예	예	월 기준 사용자별 실패한 로그인 수
사인인된 비율(%)	아니요	예	해당 월에 로그인한 사용자 수를 활성 사용자 수로 나눌 수.

평균 로그인 월별 빈도	아니요	예	지정된 월의 고유 로그인 수를 해당 월에 로그인한 사용자 수로 나눈 수.
평균 로그인 시간(초)	예	예	지정된 월에 사용자가 로그인한 시간(초) 수를 해당 월에 이 사용자가 로그인한 횟수로 나눈 수.

다음 표에서는 사용자 채택(주별) 척도를 보여줍니다. 이러한 척도를 사용하여 회사에서는 Oracle CRM On Demand 애플리케이션의 사용자 채택을 모니터링하고 분석할 수 있습니다. 표에서 **예**는 필드에 척도를 사용할 수 있음을 나타냅니다.

척도	사용자	일자(주)	설명
활성 사용자 수	아니요	예	애플리케이션에 있는 주별 활성 사용자 수
위임 사용자 수	아니요	예	해당 주에 있는 위임받은 사용자 수
로그인 시간(초) 수	예	예	지정된 주에 사용자가 로그인한 시간(초) 수
총 로그인 수	예	예	지정된 주중에 사용자가 로그인한 횟수. 사용자가 하루에 세 번 로그인하면 로그인 수가 3으로 계산되어 현재 주의 값에 추가됩니다.
고유한 로그인 수	예	예	지정된 주중에 사용자가 로그인한 고유 횟수. 사용자가 하루에 세 번 로그인하면 한 번의 고유한 로그인으로 계산되어 현재 주의 값에 추가됩니다.
실패한 로그인 수	예	예	주 기준 사용자별 실패한 로그인 수
사인인된 비율(%)	아니요	예	해당 주에 로그인한 사용자 수를 활성 사용자 수로 나눈 수.
평균 로그인 시간(초)	예	예	지정된 주에 사용자가 로그인한 시간(초) 수를 해당 주에 이 사용자가 로그인한 횟수로 나눈 수.

평균 로그인 주별 빈도	아니요	예	지정된 주의 고유 로그인 수를 해당 주에 로그인한 사용자 수로 나눈 수.

사용 설명

이 항목에서는 사용 설명을 제공합니다.

사용 추적 데이터 정보

데이터 저장소의 사용 추적 데이터는 Oracle CRM On Demand 애플리케이션 데이터를 기반으로 매주 새로 고쳐 집니다. 사용 추적 데이터 새로고침은 주말에 수행되고 나머지 데이터에 대해 밤마다 수행되는 증분 새로고침을 따르지 않습니다.

사용 추적 척도는 현재 월에 대해서만 재계산되고, 해당 주가 해당 월의 끝에 걸쳐 있지 않는 한 이전 월의 데이터는 재계산되지 않습니다. 예를 들어, 사용 추적에 대한 증분 새로고침이 2010년 5월 28일 금요일에 실행되는 경우 사용 추적 척도는 2010년 5월 1일부터 5월 전체에 대해 재계산됩니다. 사용 추적에 대한 증분 새로고침이 2010년 6월 4일 금요일에 실행되는 경우에는 해당 주가 5월과 6월에 걸쳐 있기 때문에 사용 추적 척도는 5월 및 6월에 대해 모두 재계산됩니다.

사용 추적 척도는 달력 월별로 요약됩니다. 이러한 척도를 회사의 회계 달력별로 분석할 수 있지만 척도는 비표준 일정이 있는 회사의 회계 달력에 맞춰 정렬되지 않습니다. 특히 4-4-5 또는 5-4-4를 사용하거나 두 개의 달력 월이 하나의 회계 기간에서 시작되거나 달력 월이 회계 기간에 시작되지 않는 사용자정의 달력을 사용하는 경우 회계 달력 정의에 약간 이상한 점이 있을 수 있습니다. 이 경우 지정된 회계 기간에 대한 사용 추적 척도가 과장되거나 누락될 수 있습니다.

대부분의 사용 추적 데이터는 주 수준에서 캡처됩니다. 일부 사용자 채택 척도는 주 수준에서 캡처되지 않습니다. 모든 설정 및 구성 척도는 주 수준에서 캡처되지 않습니다. 사용 추적 데이터는 주 수준에서 캡처되므로 월, 분기 및 연도별로 집계될 수 있습니다. 그러나 주 수준보다 낮은 수준에서 실행되는 경우 결과가 생성되지 않을 수 있습니다.

사용자 로그인 내역 정보

90일보다 오래된 사용자 로그인 내역 데이터는 계속해서 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 제거됩니다. 또한 Oracle CRM On Demand 애플리케이션이 이 릴리스로 먼저 업그레이드될 경우 사용 추적 기능은 사용자 채택 척도를 약 90일 동안 지원합니다. 그러나 사용자 채택 내역 데이터는 데이터 저장소에 유지되어 Oracle CRM On Demand 분석에서 사용자 채택 척도의 과거 추세 분석을 지원합니다. 이 데이터는 Oracle CRM On Demand에서 데이터가 제거된 이후에도 다음에 전체 새로고침이 수행될 때까지 유지됩니다.

사용 추적 척도

사용 추적 척도는 달력 주별로 수집됩니다. 5-4-4, 4-4-5 또는 사용자정의 회계 달력과 간은 비표준 달력을 사용하는 경우 하나의 회계 월 또는 분기의 주가 다른 회계 월 또는 분기에 비해 많거나 적을 수 있습니다. 따라서 지정된 월 또는 분기에 대한 척도가 약간 과장되거나 누락될 수 있습니다. 회사의 척도가 회계 달력 월 및 분기별로 분석될 때 회사의 회계 달력 정의에 완벽히 맞게 정렬되지 않는 경우 이 동작이 발생할 수 있습니다.

분석 오브젝트 차원

분석 오브젝트 차원의 필드는 사용자 차원의 필드 및 분석 오브젝트 척도의 필드와만 결합할 수 있습니다. 분석 오브젝트 차원의 필드를 사용자 차원이 아닌 차원의 필드 또는 분석 오브젝트 척도가 아닌 척도의 필드와 결합할 수는 없습니다.

오브젝트를 생성한 사용자의 사용자 정보에 대해 보고하려면 분석 오브젝트의 필드와 분석 오브젝트 차원 아래 사용자 차원 또는 생성자 차원의 필드를 추가하십시오. 오브젝트를 마지막으로 수정한 사용자의 사용자 정보에 대해 보고하려면 분석 오브젝트의 필드와 분석 오브젝트 차원 아래 마지막 수정자 차원의 필드를 추가하십시오.

사용 추적 데이터를 매주 새로고치면 분석 오브젝트의 기존 데이터를 덮어씁니다. 주별로 데이터를 비교하려면 매주 데이터를 내보내야 합니다.

사용 추적 데이터는 작업, 분석, 조건, 필터, 대시보드, 대시보드 페이지, 대시보드 프롬프트와 같은 유형의 분석 오브젝트에 대해 수집됩니다.

분석 오브젝트에 대한 데이터를 추출하고 검토하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 데이터는 공유 폴더 아래의 분석 오브젝트에 대해서만 수집됩니다. 개인 폴더에 저장된 분석 오브젝트에 대해서는 데이터가 수집되지 않습니다.
- 삭제된 오브젝트에 대한 데이터는 수집되지 않습니다. 데이터를 새로고치기 전 주중에 카탈로그에서 오브젝트가 삭제된 경우 해당 오브젝트에 대한 정보는 데이터에 포함되지 않습니다.
- 데이터를 새로고치기 전 주중에 오브젝트가 두 번 이상 수정된 경우 가장 최근 수정에 대한 세부사항만 사용할 수 있습니다.
- 데이터를 새로고치기 전 주중에 오브젝트를 생성한 후 동일한 기간 중에 삭제하면 해당 기간의 데이터에 이 오브젝트가 포함되지 않습니다.
- 지정된 주중에 특정 오브젝트를 생성하고 그다음 주에 삭제한 후에 이름이 동일한 새 분석 오브젝트를 생성한 경우 해당 이름의 오브젝트가 2주 동안 계속해서 데이터에 새로 생성된 오브젝트로 표시됩니다.

분석 오브젝트 척도

분석 오브젝트 척도는 분석 오브젝트 및 사용자 차원의 필드와만 결합할 수 있습니다. 분석 오브젝트 척도를 분석 오브젝트나 사용자 차원이 아닌 차원의 필드 또는 다른 척도와 결합할 수는 없습니다.

콘텐츠 차원

콘텐츠 차원은 분석 성능 척도 및 페이지 뷰 성능 척도에 모두 공통됩니다.

분석 성능 척도에 대해 보고하려면 [콘텐츠 카테고리] 필드를 사용하여 다음 조건을 필터링합니다.

콘텐츠 카테고리 = 분석 V3

페이지 뷰 성능 척도에 대해 보고하려면 [콘텐츠 카테고리] 필드를 사용하여 다음 조건을 필터링합니다.

콘텐츠 카테고리 = 페이지 뷰

페이지 뷰 성능 척도를 분석할 때 사용 가능한 콘텐츠 차원 필드는 [콘텐츠 카테고리] 및 [콘텐츠 이름]뿐입니다. 페이지 뷰 성능의 경우 콘텐츠 이름 값은 화면 제목을 나타냅니다. 분석 성능의 경우 콘텐츠 이름 값은 보고서 또는 대시보드 이름을 나타냅니다.

사용 추적 분석에서 분석 및 대시보드 경로를 표시하려면 콘텐츠 차원 내의 [콘텐츠 세부사항] 필드를 사용합니다. 콘텐츠 세부사항은 콘텐츠 카테고리가 분석 V3으로 설정된 콘텐츠에 대해서만 표시됩니다.

분석 및 대시보드 경로의 형식은 다음과 같습니다.

- 사용자의 개인 폴더 경로:

/users/*UserRowID*

여기서 *UserRowID*는 해당 폴더 담당자인 사용자의 행 ID입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

/users/1QA4-HQOAD

- 회사 전체 공유 폴더의 경로:

/shared/*CompanyNumber_Shared_Folder*

여기서 *CompanyNumber*는 회사의 Oracle CRM On Demand 인스턴스 번호입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

/shared/9999_Shared_Folder

- 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더의 경로:

/shared/*Company_CompanyNumber_Shared_Folder*

여기서 *CompanyNumber*는 회사의 Oracle CRM On Demand 인스턴스 번호입니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

/shared/Company_9999_Shared_Folder

참고: 릴리스 38 이전 릴리스에서는 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 아래의 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드에 대한 사용이 추적되지 않습니다.

- 표준 애플리케이션의 홈페이지 레코드 유형에 포함되는 분석 경로에는 /_Emb 접미어가 있습니다. 카탈로그에 있는 사전 제작 분석 폴더 아래의 사전 제작 대시보드에서 실행되는 일부 분석에는 /_DB 접미어가 있습니다. /_Emb 및 /_DB 접미어에 해당하는 하위 폴더와 해당 하위 폴더의 분석은 카탈로그에 표시할 수 없습니다.

기본적으로 표준 애플리케이션의 홈페이지 레코드 유형에 포함되는 분석 경로의 예는 다음과 같습니다.

/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb

사전 제작 대시보드에서 실행되는 분석 경로의 예는 다음과 같습니다.

/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB

릴리스 38부터 [콘텐츠 세부사항] 필드는 다음과 같이 채워집니다.

- 내 폴더 또는 공유 폴더 아래의 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드의 경우 [콘텐츠 세부사항] 필드가 카탈로그에 표시된 대시보드 경로로 채워집니다.

예를 들어 사용자 ID가 1QA4-HQOAD인 사용자의 내 폴더 바로 아래에 있는 사용자정의 폴더인 내 사용자정의 대시보드에 대시보드가 저장된 경우 [콘텐츠 세부사항] 필드에 다음 경로가 포함됩니다.

/users/1QA4-HQOAD/My Custom Dashboards

각 사용자정의 폴더 레벨이 경로에 포함됩니다.

또 다른 예로, 해당 인스턴스 번호가 9999인 회사의 회사 전체 공유 폴더 바로 아래에 있는 사용자정의 폴더인 사용자정의 고객사 대시보드에 대시보드가 저장된 경우 [콘텐츠 세부사항] 필드에 다음 경로가 포함됩니다.

/shared/9999_Shared_Folder/Custom Account Dashboards

참고: 릴리스 38 이전 릴리스에서는 내 폴더 아래의 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드에 대한 사용이 추적되지 않습니다. 공유 폴더 아래의 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드에 대한 사용은 추적되지만 [콘텐츠 세부사항] 필드는 채워지지 않습니다.

- 대시보드에서 실행되는 분석의 경우 대시보드 이름을 포함한 대시보드 경로로 [콘텐츠 세부사항] 필드가 채워집니다. [콘텐츠 이름] 필드는 포함된 분석의 이름으로 채워집니다.

참고: 릴리스 38 이전 릴리스에서는 대시보드에 포함된 분석에 대한 [콘텐츠 세부사항] 필드가 채워지지 않습니다.

- 내 대시보드 즉, 각 사용자의 개인 대시보드에 대한 [콘텐츠 세부사항] 필드는 다음 경로로 채워집니다.

/users/UserRowID/_portal

예를 들면 다음과 같습니다.

/users/1QA4-HQOAD/_portal

참고: 릴리스 38 이전 릴리스에서는 내 대시보드에 대한 사용이 추적되지 않습니다.

- 회사 전체 공유 폴더 아래의 시스템 생성 대시보드 폴더에 저장된 대시보드의 경우 [콘텐츠 세부사항] 필드는 다음 경로로 채워집니다.

/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

예를 들면 다음과 같습니다.

/shared/9999_Shared_Folder/_portal

- 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 아래의 시스템 생성 대시보드 폴더에 저장된 대시보드의 경우 [콘텐츠 세부사항] 필드는 다음 경로로 채워집니다.

/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

예를 들면 다음과 같습니다.

/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal

참고: 릴리스 38부터 시스템 생성 대시보드 폴더의 경로 접미어는 /_portal입니다. Oracle CRM On Demand의 이전 릴리스에서는 접미어가 /Dashboards입니다.

분석 성능 척도

분석 성능 척도는 다른 척도와 결합할 수 없습니다. 페이지 뷰 성능 척도는 다른 척도와 결합할 수 없습니다. 이러한 두 가지 성능 관련 척도는 서로 다르고 다른 모든 척도와도 다른 세부사항 수준을 사용하여 저장됩니다. 분석 성능 척도는 콘텐츠, 사용자 및 주 수준에서 캡처됩니다. 이 척도는 사용자가 각 보고서를 실행할 때마다 수집되고 주 수준에서 요약됩니다. 평균 응답 시간은 초 단위로 측정됩니다.

반대로 페이지 뷰 성능 척도는 페이지 및 주 수준에서 캡처됩니다. 이 척도는 각 페이지를 볼 때마다 수집되고 주 수준에서 요약됩니다. 평균 응답 시간은 밀리초 단위로 측정됩니다.

분석 성능 척도는 개별 사용자별로 척도를 보고할 수 있습니다. 그러나 페이지 뷰 성능은 회사 수준에서만 보고됩니다. 대부분의 페이지 뷰에는 제목이 있지만 제목이 없는 페이지 뷰의 경우 사용 성능 척도가 *기타*로 보고됩니다. 분석 성능 척도는 공유 및 개인 대시보드를 위해 포함되지만 동적 쿼리를 위해 포함되지는 않습니다. 페이지 뷰 및 분석 콘텐츠 이름은 둘 다 회사 기본 언어와 표준 오브젝트 이름 지정을 기반으로 하는 척도를 표시합니다. 사용자 언어나 오브젝트 이름 변경은 지원되지 않습니다.

사용자 로그인 내역 제한

사용자 로그인 내역 차원은 대화식, 웹 서비스, 모바일 등 사용자 로그인 소스를 지정합니다. 이 차원에는 다음과 같은 제한이 있습니다.

- [사용자 로그인 내역]에서 사용할 수 있는 척도는 다음과 같은 사용자 채택 척도뿐입니다.
 - 총 로그인 수
 - 실패한 로그인 수
- 데이터의 현재 월만 증분 새로고침을 통해 업데이트됩니다.
- [로그인 유형] 열에 대한 내역 데이터는 증분 새로고침을 통해 업데이트되지 않습니다.

참고: [로그인 유형] 값은 이 기능이 제공된 이후 로드된 [사용자 로그인] 레코드에만 사용할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand 릴리스 29 이전에 로드된 [사용자 로그인 내역] 레코드에는 NULL 값이 있습니다. 해당 릴리스에서는 이 데이터가 기록되지 않았기 때문입니다.

사용자 채택 주별 및 월별 척도

주별 데이터는 월별 데이터로 집계되지 않습니다. 월별 데이터는 해당 월의 일수를 기준으로 별도로 계산됩니다.

고객사 컨택트 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 컨택트 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 고객사와 연결된 모든 컨택트 및 여러 고객사에서 공유하는 컨택트를 보고할 수 있으며, 어떤 컨택트와도 연결되지 않은 고객사나 고객사와 연결되지 않은 컨택트는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트

척도

- 고객사 컨택트 척도
 - 고객사 컨택트 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

고객사 매출 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

고객사 매출 분석 주제 영역에서는 제품, 카테고리, 지역 및 사용자별로 고객사 매출을 추적하는 기능을 제공합니다.

관계 유형

멀티 팩트

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 매출
- 고객사 지역
- 캠페인
- 사용자 담당
- 제품
- 제품 카테고리
- 할당량

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 매출 척도:
 - 고객사 매출 사용자정의 척도
 - 제품 수
 - 평균 제품 수
- 할당량 척도:
 - 할당량 값

사용 설명

고객사 매출 기능에 대한 자세한 내용은 [예측 실시간 보고 주제 영역 \(페이지 907\)](#)을 참조하십시오. 예측 주제 영역에서 예측, 할당량 및 고객사 매출을 단일 쿼리 보고서로 결합할 수 있습니다. 할당량 폴더 차원 및 척도는 사용자 담당 폴더 차원 및 척도에만 결합될 수 있습니다.

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

고객사 팀 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 팀 사용자 간의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 고객사를 다양한 팀 회원과 연결할 수 있으므로 사용자를 팀 회원으로 추가한 경우 이 주제 영역을 사용하여 한 고객사나 전체 고객사에 연결된 모든 팀 회원 리스트를 생성할 수 있습니다. 어떤 사용자와도 연결되지 않은 고객사나 고객사와 연결되지 않은 사용자는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 팀
- 일자
- 팀 멤버

척도

- 고객사 팀
 - 고객사 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 고객사 팀 멤버 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

고객사 팀 차원의 고객사 팀 최적화 사용자정의 필드 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 사용할 수 있습니다.

- 확인란
- 일자
- 일자/시간
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

고객사 팀 최적화 사용자정의 척도 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 척도로 사용할 수 있습니다.

- 통화
- 정수
- 숫자

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필 또는 회사 프로필에 정의된 설정과 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 고객사에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

고객사 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 회사의 고객사에 대한 운영 척도 요약 뷰를 제공합니다. 고객사 레코드 유형은 분석할 레코드 유형입니다. 사용자는 이 주제 영역을 사용하여 서비스 요청 수가 가장 많은 회사가 어디인지, 기회 수가 가장 많은 회사가 어디인지 등의 고객사 성과에 대한 질문에 답할 수 있습니다. 이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역 및 일자 차원별로 어떤 수준에서든지 이러한 척도를 그룹화하고 집계할 수 있습니다. 다른 비즈니스 영역을 심층 분석하려면 다른 주제 영역을 사용해야 합니다.

관계 유형

요약

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 생성일
- 사용자 담당
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 매출
 - 매출(000)
 - 평균 매출
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)
 - 평균 마감 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
 - 예상 매출
 - 평균 예상 매출
 - 매출
 - 제품 매출(000)
 - 제품 마감 매출
 - 제품 마감 매출(000)
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 서비스 요청(SR) 수
 - 취소된 SR 수

- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 리드 수
- 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
- 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
- 미수주 기회가 된 리드 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

고객사 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 경쟁업체 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 경쟁사 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사에 대한 모든 경쟁사를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 경쟁사 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 경쟁사 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 경쟁사 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 경쟁사
- 캠페인
- 생성일
- 사용자 담당
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 매출
 - 매출(000)
 - 평균 매출
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)
 - 평균 마감 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
 - 예상 매출
 - 평균 예상 매출
 - 매출
 - 제품 매출(000)
 - 제품 마감 매출
 - 제품 마감 매출(000)
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 서비스 요청(SR) 수
 - 취소된 SR 수
 - 마감된 SR 수
 - 미결 SR 수
 - 보류 중인 SR 수
 - SR 개설 평균 시간
 - 평균 SR 마감 일수
 - 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 적격 리드 수
 - 거부된 리드 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사에 고객사를 경쟁사로 연결할 수 있습니다. 고객사에 경쟁사로 연결된 고객사는 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 경쟁사] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

고객사와 경쟁사 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

경쟁사의 기본 연락처에 대한 정보를 추출하려면 [고객사 경쟁사] 차원 아래의 [기본 연락처] 폴더에서 열을 선택합니다.

고객사 및 파트너 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 파트너 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사에 대한 모든 파트너를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 파트너 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 파트너 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 연락처
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 파트너
- 캠페인
- 생성일
- 사용자 담당
- 관계 연락처
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 매출
 - 매출(000)
 - 평균 매출
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)
 - 평균 마감 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)

- 예상 매출
- 평균 예상 매출
- 매출
- 제품 매출(000)
- 제품 마감 매출
- 제품 마감 매출(000)
- 고객사 수
- 기회가 있는 고객사 수
- 활동 수
- 컨택트 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 서비스 요청(SR) 수
- 취소된 SR 수
- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 리드 수
- 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
- 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
- 미수주 기회가 된 리드 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사에 고객사를 파트너로 연결할 수 있습니다. 고객사에 파트너로 연결된 고객사는 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 파트너] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

고객사와 파트너 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 파트너의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사 파트너] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

고객사 및 관련 고객사 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 관련 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 관련 고객사 차원이 포함되어 있어 고객사 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 고객사에 대한 모든 관련 고객사를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 고객사와 관련 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의

관련 고객사와 연결되지 않은 고객사는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 관련 고객사 관계를 정의하는 다음 속성을 보고에 사용할 수 있습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비고

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 생일
- 사용자 담당
- 관련 고객사
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 매출
 - 매출(000)
 - 평균 매출
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)
 - 평균 마감 매출
 - 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
 - 예상 매출
 - 평균 예상 매출
 - 매출
 - 제품 매출(000)
 - 제품 마감 매출
 - 제품 마감 매출(000)
 - 고객사 수
 - 기회가 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 컨택트 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수

- 서비스 요청(SR) 수
- 취소된 SR 수
- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수
- 리드 수
- 기회로 전환된 리드 수
- 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
- 미수주 기회가 된 리드 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

고객사를 서로 연결할 수 있습니다. 고객사에 연결된 고객사와 경쟁사 또는 파트너로 연결되지 않은 모든 고객사가 [고객사 세부사항] 페이지의 [고객사 관계] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 고객사 간의 관계에는 연결된 고객사의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

참고: 고객사를 서로 연결하려면 사용자 역할에 [확장된 고객사 관계 접근] 및 [확장된 컨택트 및 고객사 관계 접근 관리] 권한이 있어야 하며, 관리자가 역할에 할당된 [고객사 세부사항] 페이지 레이아웃에 [고객사 관계] 관련 정보 섹션을 추가해야 합니다.

고객사 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 연결된 고객사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관련 고객사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

활동 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 활동, 고객사, 기회, 리드, 캠페인, 컨택트, 서비스 요청 및 일자 차원별로 일련의 활동 척도를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역에는 이러한 레코드 유형과 관련된 모든 활동 이벤트와 상호 작용이 표시되므로 이 주제 영역이 가장 낮은 수준의 세부사항이며, 달리 말해 이 주제 영역을 결정하는 활동 팩트 테이블은 가장 클 수 있습니다. 이 주제 영역에서는 가장 큰 차원 집합을 사용하여 활동 척도를 집계하고 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 멀티 팩트 주제로, 활동 척도와 관련하여 사용자 할당량을 보고할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 캠페인

- 컨택트
- 리드
- 기회
- 서비스 요청
- 할당량

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 활동 척도
 - 활동 수
 - 미결 활동 수
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 마감된 활동 수
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

고객사, 활동, 컨택트 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

고급 사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고급 사용자정의 오브젝트를 분석하는 기능을 제공합니다.

[고급 사용자정의 오브젝트] 영역은 사용자정의 오브젝트 4-40와 사전 제작된 오브젝트(사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 포함) 사이에 일대다 및 다대일 관계를 보고할 수 있는 전문화된 주제 영역입니다. 고급 사용자정의 오브젝트 영역은 단일 주제 영역에 있는 모든 오브젝트 보고를 통합하므로 보고서에 포함된 오브젝트 사이의 관계 경로를 선택하는 데 도움이 되도록 보고서에 대한 결정 척도를 포함해야 합니다. 보고서에 둘 이상의 차원이 있을 때 마다 Oracle CRM On Demand 분석에서 차원을 관련시키려면 척도가 필요합니다. 보고서에 척도가 포함되어 있지 않으면 Oracle CRM On Demand 분석에서 척도를 임의로 선택합니다. 사용자정의 오브젝트 4~40의 경우 Oracle CRM On Demand에서 이 주제 영역이 직접 지원되지 않으므로 이 주제 영역을 사용하여 다대다 관계를 보고할 수 없습니다.

다대다 관계는 분석에서 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3과 고객사, 컨택트, 서비스 요청 및 기회에 대해 구현됩니다. 따라서 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3과 이러한 오브젝트 사이의 일대다 관계만 보고할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3과 활동, 자산, 리드 및 제품 사이의 일대다 관계는 보고할 수는 없습니다.

관계 유형

페더레이션

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 할당
- 캠페인
- 클레임

- 컨택트
- 보상 범위
- 사용자정의 오브젝트 1
- 사용자정의 오브젝트 2
- 사용자정의 오브젝트 3
- 사용자정의 오브젝트 04
- 사용자정의 오브젝트 05
- 사용자정의 오브젝트 06
- 사용자정의 오브젝트 07
- 사용자정의 오브젝트 08
- 사용자정의 오브젝트 09
- 사용자정의 오브젝트 10
- 사용자정의 오브젝트 11
- 사용자정의 오브젝트 12
- 사용자정의 오브젝트 13
- 사용자정의 오브젝트 14
- 사용자정의 오브젝트 15
- 사용자정의 오브젝트 16
- 사용자정의 오브젝트 17
- 사용자정의 오브젝트 18
- 사용자정의 오브젝트 19
- 사용자정의 오브젝트 20
- 사용자정의 오브젝트 21
- 사용자정의 오브젝트 22
- 사용자정의 오브젝트 23
- 사용자정의 오브젝트 24
- 사용자정의 오브젝트 25
- 사용자정의 오브젝트 26
- 사용자정의 오브젝트 27
- 사용자정의 오브젝트 28
- 사용자정의 오브젝트 29
- 사용자정의 오브젝트 30
- 사용자정의 오브젝트 31
- 사용자정의 오브젝트 32
- 사용자정의 오브젝트 33
- 사용자정의 오브젝트 34
- 사용자정의 오브젝트 35
- 사용자정의 오브젝트 36
- 사용자정의 오브젝트 37
- 사용자정의 오브젝트 38
- 사용자정의 오브젝트 39
- 사용자정의 오브젝트 40
- 손해
- 금융 계정
- 금융 계정 소유자
- 금융 계정 보유 종목

- 금융 계획
- 금융 상품
- 금융 거래
- 세대
- 보험 자산
- 재고 기간
- 관련 당사자
- 리드
- 기회
- 파트너
- 보험
- 보험 계약자
- 포트폴리오
- 제품
- 샘플 재고
- 샘플 트랜잭션
- 서비스 요청
- 솔루션
- 트랜잭션 항목

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도
 - 고객사 수
- 활동 척도
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
- 할당 척도
 - 할당 수
 - 평균 최대 수량(할당)
 - 평균 최대 수량(통화)
 - 평균 정렬 기준
 - 합계 최대 수량 할당
 - 합계 최대 수량 통화
 - 합계 정렬 기준
- 캠페인 척도
 - 캠페인에 대한 고객사 수
 - 캠페인 수
 - 활성 캠페인 수
 - 완료된 캠페인 수
 - 계획된 캠페인 수
 - 캠페인의 컨택트 수
 - 캠페인에 대한 리드 수

- 캠페인에 대한 기회 수
- 캠페인에 대한 수주 수
- 예산 비율(%)(정의: 100을 곱한 다음 예산 책정 비용으로 나눈 비용)
- 리드 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 리드 목표로 나눈 리드 수)
- 매출 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 매출 목표로 나눈 마감 매출)
- 캠페인에 대한 평균 기회 마감 일수
- 캠페인에 대한 평균 마감 매출
- 캠페인에 대한 평균 기회 마감 일수
- 마감 영업당 평균 비용(정의: 수주 수로 나눈 평균 비용)
- 리드당 평균 비용(정의: 리드 수로 나눈 평균 비용)
- 캠페인에 대한 마감 매출
- 마감 영업당 비용(정의: 수주 수로 나눈 비용)
- 리드당 비용(정의: 리드 수로 나눈 비용)
- 캠페인에 대한 리드 전환 비율
- 캠페인에 대한 기회 매출
- 캠페인에 대한 기회 수주율
- 투자 수익(ROI)
- 클레임 척도
 - 클레임 사용자정의 척도
 - 클레임 수
 - 평균 배상 금액
 - 평균 손실 금액
 - 평균 상해 직원 수
 - 평균 부상자 수
 - 합계 배상 금액
 - 합계 손실 금액
 - 합계 상해 직원 수
 - 합계 부상자 수
- 컨택트 척도
 - 컨택트 사용자정의 척도
 - 컨택트 수
- 보상 범위 척도
 - 보상 범위 사용자정의 척도
 - 보상 범위 수
 - 평균 공제
 - 평균 개별 한도
 - 평균 보험 금액
 - 평균 총 한도
 - 합계 공제
 - 합계 개별 한도
 - 합계 보험 금액
 - 합계 총 한도
- 사용자정의 오브젝트 1-40 척도
 - 사용자정의 오브젝트 1-40 사용자정의 척도
 - 사용자정의 오브젝트 1-40 최적화된 사용자정의 척도
 - 사용자정의 오브젝트 1-40 수

- 손해 척도
 - 손해 사용자정의 척도
 - 손해 수
 - 평균 예상 금액
 - 평균 자산 번호
 - 합계 예상 금액
 - 합계 자산 번호
- 금융 계정 척도
 - 금융 계정 사용자정의 척도
 - 금융 계정 수
 - 평균 잔액
 - 합계 잔액
- 금융 계정 소유자 척도
 - 금융 계정 소유자 사용자정의 척도
 - 금융 계정 소유자 수
- 금융 계정 소유 척도
 - 금융 계정 소유자 사용자정의 척도
 - 금융 계정 소유 수
 - 평균 성과
 - 평균 구매 가격
 - 평균 수량
 - 평균 값
 - 합계 성과
 - 합계 구매 가격
 - 합계 수량
 - 합계 값
- 금융 계획 척도
 - 금융 계획 사용자정의 척도
 - 금융 계획 수
- 금융 상품 척도
 - 금융 상품 사용자정의 척도
 - 금융 상품 수
 - 평균 현재 가격
 - 합계 현재 가격
- 금융 거래 척도
 - 금융 거래 사용자정의 척도
 - 금융 거래 수
 - 평균 수량
 - 평균 거래 가격
 - 평균 값
 - 합계 수량
 - 합계 거래 가격
 - 합계 값
- 세대 척도

- 세대 사용자정의 척도
- 총 컨택트 자산
 - 평균 총 자산
 - 평균 총 자산(000)
 - 총 자산
 - 총 자산(000)
- 총 컨택트 비용
 - 평균 총 비용
 - 평균 총 비용(000)
 - 총 비용
 - 총 비용(000)
- 총 컨택트 수입
 - 평균 총 수입
 - 평균 총 수입(000)
 - 총 수입
 - 총 수입(000)
- 총 컨택트 부채
 - 평균 총 부채
 - 평균 총 부채(000)
 - 총 부채
 - 총 부채(000)
- 총 컨택트 순 가치
 - 평균 총 순 가치
 - 평균 총 순 가치(000)
 - 총 순 가치
 - 총 순 가치(000)
- 총 세대 자산
 - 평균 세대 총 자산
 - 평균 총 세대 자산(000)
 - 총 세대 자산
 - 총 세대 자산(000)
- 총 세대 비용
 - 평균 세대 총 비용
 - 평균 세대 총 비용(000)
 - 총 세대 비용
 - 총 세대 비용(000)

- 총 세대 수입
 - 평균 총 세대 수입
 - 평균 총 세대 수입(000)
 - 총 세대 수입
 - 총 세대 수입(000)
- 총 세대 부채
 - 평균 세대 총 부채
 - 평균 세대 총 부채(000)
 - 총 세대 부채
 - 총 세대 부채(000)
- 총 세대 순 가치
 - 평균 총 세대 순 가치
 - 평균 총 세대 순 가치(000)
 - 총 세대 순 가치
 - 총 세대 순 가치(000)
- 컨택트 리드 수
- 컨택트 서비스 요청 수
- 컨택트 수
- 세대 수
- 컨택트 집계 수
- 리드 집계 수
- 서비스 요청 집계 수
- 보험 자산 척도
 - 보험 자산 사용자정의 척도
 - 보험 자산 수
 - 평균 금액
 - 평균 순서
 - 합계 금액
 - 합계 순서
- 재고 기간 척도
 - 재고 기간 사용자정의 척도
 - 재고 기간 수
- 관련 당사자 척도
 - 관련 당사자 사용자정의 척도
 - 관련 당사자 수
- 리드 척도
 - 보관된 리드 수
 - 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)
 - 새 기회 수

- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수
- 성공 횟수
- 리드 마감 매출
- 리드 예측 매출
- 리드 기회 매출
- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 마감된 기회 수
 - 미결 기회 수
 - 기회 수
 - 성공 횟수
 - 단계 평균 일수
 - 마감 매출
 - 마감 매출(000)
 - 기대 매출
 - 기대 매출(000)
 - 매출
 - 매출(000)
- 파트너 척도
 - 파트너 사용자정의 척도
 - 파트너 수
- 보험 척도
 - 보험 사용자정의 척도
 - 보험 수
 - 평균 보험 계약 금액
 - 평균 모달 보험료
 - 평균 총 보험료
 - 합계 보험 계약 금액
 - 합계 모달 보험료
 - 합계 총 보험료
- 보험 계약자 척도
 - 보험 계약자 사용자정의 척도
 - 보험 계약자 수
 - 평균 계약자 비율
 - 합계 계약자 비율
- 포트폴리오 척도
 - 포트폴리오 사용자정의 척도
 - 포트폴리오 수
 - 평균 신용 한도
 - 평균 액면가
 - 평균 대출 금액
 - 평균 보험료
 - 평균 매출
 - 평균 총 자산 가치
 - 신용 한도

- 액면가
- 대출 금액
- 보험료
- 매출
- 총 자산 가치
- 샘플 재고 척도
 - 샘플 재고 사용자정의 척도
 - 샘플 재고 수
 - 평균 마지막 총실사
 - 평균 개설 잔고
 - 평균 총실사
 - 평균 시스템 카운트
 - 합계 마지막 총실사
 - 합계 개설 잔고
 - 합계 총실사
 - 합계 시스템 카운트
- 샘플 트랜잭션 척도
 - 샘플 트랜잭션 사용자정의 척도
 - 샘플 트랜잭션 수
 - 평균 받은 패키지 수
 - 평균 보낸 패키지 수
 - 합계 받은 패키지 수
 - 합계 보낸 패키지 수
- 서비스 요청 척도
 - 서비스 요청 사용자정의 척도
 - 취소된 SR 수
 - 마감된 SR 수
 - 미결 SR 수
 - 보류 중인 SR 수
 - 서비스 요청 수
 - 평균 SR 마감 일수
 - SR 개설 평균 시간
- 솔루션 척도
 - 솔루션 사용자정의 척도
 - 승인 솔루션 수
 - 더 이상 사용되지 않는 솔루션 수
 - 게시된 솔루션 수
 - 솔루션 수
- 트랜잭션 항목 척도
 - 트랜잭션 항목 사용자정의 척도
 - 트랜잭션 항목 수
 - 평균 라인 번호
 - 평균 수량
 - 평균 배송량
 - 합계 라인 번호
 - 합계 수량

■ 함께 배송량

사용 설명

관리자가 [회사 프로필] 페이지의 [포트폴리오 계정에서 차량/자산 레코드 제외] 옵션을 사용하여 [포트폴리오] 리스트에서 비 재무 자산을 특별히 제외한 경우가 아니면 일반적으로 포트폴리오 차원에 차량과 같은 비 재무 자산이 포함됩니다.

결과가 없는 보고서는 여러 가지 이유로 인해 발생할 수 있습니다. 한 가지 이유는 보고서에 척도가 없기 때문입니다. 보고서에는 척도가 하나 이상 있어야 합니다.

서로 직접 연결되지 않는 두 개의 사용자정의 오브젝트를 사용 중인 경우에도 결과가 없는 보고서를 가져올 수 있습니다. 예를 들어 고객사 오브젝트가 직접 사용자정의 오브젝트 4와 사용자정의 오브젝트 5에 연결되어 있는 경우 고객사와 사용자정의 오브젝트 4 사이의 연결과 고객사와 사용자정의 오브젝트 5 사이의 연결에 대해 보고할 수 있습니다. 하지만 애플리케이션에 정의된 사용자정의 오브젝트 4와 사용자정의 오브젝트 5 사이에 직접적인 연결이 없는 경우 고객사, 사용자정의 오브젝트 4와 사용자정의 오브젝트 5 사이의 조합된 연결에 대해 보고할 수 없습니다.

이 예를 좀 더 자세히 살펴보면 고객사 오브젝트가 직접 사용자정의 오브젝트 4에 연결되어 있으며 사용자정의 오브젝트 4가 직접 사용자정의 오브젝트 5에 연결되어 있는 경우 고객사와 사용자정의 오브젝트 4 사이의 연결과 사용자정의 오브젝트 4와 사용자정의 오브젝트 5 사이의 연결에 대해 보고할 수 있습니다. 하지만 애플리케이션에 정의된 대로 고객사와 사용자정의 오브젝트 5 사이에 직접적인 연결이 없는 경우 고객사, 사용자정의 오브젝트 4와 사용자정의 오브젝트 5 사이의 조합된 연결에 대해 보고할 수 없습니다.

고객사, 활동, 컨택트 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

포트폴리오 차원이 사용자정의 오브젝트 16-20과 함께 사용되는 경우 결과가 생성되지 않습니다. 사용자정의 오브젝트 1-15 및 사용자정의 오브젝트 21-40과 함께 사용되는 경우에는 결과가 생성됩니다.

공통 담당자 차원

이 주제 영역에 있는 대부분의 레코드 유형 차원에는 사용자 담당 폴더가 있습니다. 하지만 담당자는 모든 해당 레코드 유형에서 공유하는 단일 공통 차원입니다. 따라서 레코드 유형 폴더의 사용자 담당 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 다른 레코드 유형의 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 레코드 유형의 레코드에 대한 모든 담당자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 서비스 요청 폴더의 사용자 담당 폴더에서 별칭 열을 선택하는 경우 및 SR 수 척도를 선택하는 경우 서비스 요청 레코드의 모든 담당자가 분석에 표시됩니다. 하지만 담당자는 단일 차원이므로 컨택트 폴더의 사용자 담당 폴더에서 별칭 열을 선택하는 경우 및 SR 수 척도를 선택하는 경우 동일한 결과가 표시됩니다.

레코드 유형 폴더의 사용자 담당 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 2개 이상의 레코드 유형에서 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 모든 레코드 유형의 레코드에 대한 모든 담당자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 서비스 요청 폴더의 사용자 담당 폴더에서 별칭 열을 선택하는 경우 및 SR 수와 활동 수 척도를 선택하는 경우 서비스 요청 레코드 및 활동 레코드의 모든 담당자가 분석에 표시됩니다. 이 예에서 담당자가 활동은 담당하지만 서비스 요청은 담당하지 않는 경우 SR 수 척도는 0 값이 표시되고 담당자가 서비스 요청은 담당하지만 활동은 담당하지 않는 경우 활동 수 척도도 0 값이 표시됩니다.

공통 일자 차원

이 주제 영역의 많은 레코드 유형 차원에는 일자 또는 생성일과 같은 일자 폴더가 있습니다. 하지만 일부 레코드 유형은 공통 일자 차원을 공유합니다. 다른 레코드 유형과 일자 차원을 공유하는 레코드 유형의 일자 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 동일한 일자 차원을 공유하는 다른 레코드 유형 중 하나의 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 레코드 유형의 레코드에 대한 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 고객사 및 컨택트 레코드 유형은 일자 차원을 공유합니다. 따라서 고객사 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객사 수 척도를 선택하는 경우 고객사 레코드가 생성된 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 하지만 고객사 및 컨택트 레코드 유형은 일자 차원을 공유하므로 컨택트 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객사 수 척도를 선택하는 경우 동일한 결과가 표시됩니다.

다른 레코드 유형과 일자 차원을 공유하는 레코드 유형의 일자 폴더에서 열을 선택하는 경우 및 동일한 일자 차원을 공유하는 2개 이상의 레코드 유형에서 척도를 선택하는 경우 척도를 선택한 모든 레코드 유형의 레코드에 대

한 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 예를 들어 고객사 폴더의 생성일 폴더에서 일자 열을 선택하는 경우 및 고객사 수 척도와 컨택트 수 척도를 선택하는 경우 고객사 레코드 및 컨택트 레코드가 생성된 모든 일자가 분석에 표시됩니다. 이 예에서 고객사 레코드는 생성되었으나 컨택트 레코드는 생성되지 않은 일자의 컨택트 수 척도는 0 값이 표시되고 컨택트 레코드는 생성되었으나 고객사 레코드는 생성되지 않은 일자의 고객사 수 척도도 0 값이 표시됩니다.

아래 테이블에는 공통 일자 차원을 공유하는 레코드 유형이 나열되어 있으며 각 레코드 유형에 대해 표시되는 일자 차원 이름이 나와 있습니다. 각 테이블은 하나의 공통 일자 차원에 대한 세부사항을 보여 줍니다.

레코드 유형 차원	일자 차원
고객사	생성일
캠페인	일자
컨택트	생성일
리드	일자
기회	마감일
포트폴리오	일자
레코드 유형 차원	일자 차원
활동	생성일
할당	생성일
클레임	생성일
보상 범위	생성일
사용자정의 오브젝트 01-40	생성일
손해	생성일
금융 계정	생성일
금융 계정 소유자	생성일
금융 계정 보유 종목	생성일
금융 계획	생성일
금융 상품	생성일
금융 거래	생성일
보험 자산	생성일

레코드 유형 차원	일자 차원
재고 기간	생성일
관련 당사자	생성일
기회	개설일
보험	생성일
보험 계약자	생성일
서비스 요청	개설일
샘플 재고	생성일
샘플 트랜잭션	생성일
트랜잭션 항목	생성일

연결된 오브젝트 사용자정의 필드

연결된 오브젝트의 사용자정의 필드는 보고서의 [고급 사용자정의 오브젝트] 보고 주제 영역에서 사용할 수 없습니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 필드를 다른 사용자정의 오브젝트의 관련 필드로 생성하면 [고급 사용자정의 오브젝트] 보고 주제 영역의 기본 오브젝트 폴더에서 새 필드를 사용할 수 없습니다. 하지만 새 필드는 관련 오브젝트 폴더에서 계속 사용할 수 있습니다.

고급 사용자정의 오브젝트 주제 영역 및 재무 및 금융 오브젝트

[고급 사용자정의 오브젝트] 주제 영역을 사용하여 주제 영역에 있는 오브젝트에 대한 모든 특성 및 척도를 보고할 수 있습니다. 또한 이러한 오브젝트 사이의 연결도 보고할 수 있습니다. 그러나 지정된 오브젝트 쌍의 경우 이 주제 영역에서 하나의 연결만 지원됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 금융 계정 오브젝트는 고객사, 지점 및 금융 기관의 하위 오브젝트일 수 있습니다. 그러나 고객사 오브젝트 연결만 보고될 수 있습니다.
- 금융 계정 오브젝트는 연락처 및 조연자의 하위 오브젝트일 수 있습니다. 그러나 연락처 오브젝트 연결만 보고될 수 있습니다.
- Policy 오브젝트는 고객사, 에이전시 및 보험사의 하위 오브젝트일 수 있습니다. 그러나 고객사 오브젝트 연결만 보고될 수 있습니다.
- Policy 오브젝트는 연락처, 에이전트 및 보험업자의 하위 오브젝트일 수 있습니다. 그러나 고객사 오브젝트 연결만 보고될 수 있습니다.

재무 오브젝트와 사용자정의 오브젝트 1-40 사이의 연결 및 보험 오브젝트와 사용자정의 오브젝트 1-40 사이의 연결은 [고급 사용자정의 오브젝트] 주제 영역의 보고에 사용할 수 없습니다.

필드 형식

금융, 보험 및 샘플 차원에서 통화, 일자 및 정수 필드는 사전에 형식이 지정됩니다. 이러한 차원의 다른 필드 유형(숫자 및 백분율)은 사전에 형식 지정되지 않습니다. 이러한 필드에는 사용자정의 형식을 적용할 수 있습니다. 이 형식 지정 방법은 다음 차원 및 척도에 영향을 미칩니다.

- 할당
- 할당 척도
- 클레임

- 클레임 척도
- 보상 범위
- 보상 범위 척도
- 손해
- 손해 척도
- 금융 계정
- 금융 계정 척도
- 금융 계정 소유자
- 금융 계정 소유자 척도
- 금융 계정 보유 종목
- 금융 계정 소유 척도
- 금융 계획
- 금융 계획 척도
- 금융 상품
- 금융 상품 척도
- 금융 거래
- 금융 거래 척도
- 보험 자산
- 보험 자산 척도
- 관련 당사자
- 관련 당사자 척도
- 재고 기간
- 재고 기간 척도
- 보험
- 보험 척도
- 보험 계약자
- 보험 계약자 척도
- 샘플 재고
- 샘플 재고 척도
- 샘플 트랜잭션
- 샘플 트랜잭션 척도
- 트랜잭션 항목
- 트랜잭션 항목 척도

평가 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역은 평가 사용 및 경과에 대한 실시간 분석을 제공합니다. 활동, 컨택트, 고객사 등과 같은 여러 관련 차원에 대한 평가 완료, 채점 및 상호 작용을 전체적으로 볼 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 평가
- 비즈니스 계획
- 컨택트
- 마지막 수정일
- 시작일
- 리드
- 목표
- 기회
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 평가 척도
 - 응답
 - 기준 응답 수
 - 완료된 응답
 - 완료되지 않은 응답
 - 기준
 - 스크립트 기준 수
 - 평균 스크립트 기준 수
 - 평균 기준 스코어
 - 기준 스코어
 - 최대 기준 스코어
 - 최소 기준 스코어
 - 스크립트
 - 스크립트 사용 횟수
 - 완료율
 - 실제 스크립트 스코어
 - 평균 실제 스크립트 스코어
 - 평균 임계값 스크립트 스코어
 - 최대 실제 스크립트 스코어
 - 최소 실제 스크립트 스코어
 - 임계값 스크립트 스코어
 - 평가 ID

사용 설명

평가 척도는 평가 차원에서만 사용할 수 있습니다. 일부 평가 첨부이 삭제된 경우 이전에 완료된 평가에서 삭제를 반영하지 않아 결과가 부정확하게 표시될 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하는 경우 보고서에 대한 척도를 하나 이상 포함해야 합니다. 척도를 표시하지 않으려면 척도를 숨길 수 있습니다.

평가 차원 내에는 답변 및 기준 폴더가 있습니다. 해당 폴더 내의 필드는 척도와 교차하지 않으므로 값을 생성하지 않습니다.

활동 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

Assets Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area allows you to analyze asset metrics by account, asset, opportunity, product and user dimensions. It allows you to track assets and products that were sold to a customer or company. This is one of the few subject areas where the visibility to the asset records is based on the visibility of the associated account records.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Opportunity
- Owned By User
- Product

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Asset Metrics
 - Number (#) of Assets
 - Average Number (Avg #) of Assets

Usage Notes

You can analyze the Asset metrics by the Owned By User dimension. The Account and Asset dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

장부 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

참고: 이 주제 영역에 대한 접근은 해당 역할에 [장부 관리] 권한이 있는 사용자로 제한됩니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 장부를 실시간으로 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 장부
- 사용자

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 장부 사용자 척도
 - 사용자의 장부 수
 - 장부의 사용자 수

사용 설명

없음

비즈니스 계획 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 비즈니스 계획, 계획 유형, 기간, 매출 목표 및 측정 단위의 컨텍스트 내에서 고객사, 컨택트, 기회 및 제품을 확인하는 기능을 제공합니다. 또한 비즈니스 계획 내에 설정된 목표에 비교하여 실제 성과를 검토하는 기능을 제공합니다. 목표와 결과를 비교하기 위해 결과가 다른 주제 영역의 쿼리와 결합될 수 있습니다.

관계 유형

일대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 장부
- 비즈니스 계획
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 1
- 사용자정의 오브젝트 2
- 사용자정의 오브젝트 3
- 리드
- 목표
- 기회
- 기간
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회
- 주 파트너 고객사
- 제품
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
- 활동 척도
- 비즈니스 계획 척도
- 컨택트 척도
- 사용자정의 오브젝트 1 척도
- 사용자정의 오브젝트 2 척도
- 사용자정의 오브젝트 3 척도
- 리드 척도
- 목표 척도
- 기회 척도
- 파트너 척도
- 기간 척도
- 계획 고객사 척도
- 계획 컨택트 척도
- 계획 기회 척도
- 서비스 요청 척도

사용 설명

이 주제 영역에는 여러 차원이 있지만 차원을 임의로 혼합하지 않도록 주의해야 합니다. 일부 차원 조합은 유용한 결과를 생성하지 않습니다. 다음 리스트에서는 동인 오브젝트 차원을 굵은 글꼴로 표시하고 유효한 결과를 생성하기 위해 결합될 수 있는 차원을 보여줍니다.

- **고객사**: 목표, 계획 고객사
- **활동**: 비즈니스 계획, 목표
- **비즈니스 계획**: 활동, 목표, 파트너, 기간, 계획 고객사, 계획 컨택트, 계획 기회, 제품
- **컨택트**: 목표, 계획 컨택트
- **리드**: 목표
- **목표**: 고객사, 활동, 비즈니스 계획, 컨택트, 리드, 기간, 제품, 서비스 요청
- **기회**: 목표, 계획 기회
- **파트너**: 비즈니스 계획
- **기간**: 비즈니스 계획, 목표
- **계획 고객사**: 고객사, 비즈니스 계획
- **계획 컨택트**: 비즈니스 계획, 컨택트
- **계획 기회**: 비즈니스 계획, 기회
- **제품**: 비즈니스 계획, 계획 컨택트
- **Service Request**: Objective

참고: 보고서에서 차원을 혼합할 경우 Oracle CRM On Demand가 정확한 결합을 생성할 수 있도록 이러한 차원의 척도를 포함해야 합니다. 예를 들어, 핵심 차원이 목표이고 일부 컨택트 필드를 사용하려는 경우 쿼리에 목표 척도를 포함해야 합니다. 척도 인수를 생략할 수 있지만 쿼리로 수행해야 합니다.

[장부] 차원에서는 장부 계층 구조의 모든 수준에서 고객사 및 컨택트에 대한 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

활동 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

캠페인 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 캠페인, 사용자 및 일자 차원별로 캠페인을 종합적으로 분석할 수 있습니다. 캠페인 결과, 성과 및 투자 수익(ROI)을 분석할 수 있습니다. 또한 캠페인 목표를 달성하고 이후 캠페인을 최적화하는 과정에서 발생하는 문제를 해결하는 데 도움이 되는 척도가 포함되어 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 캠페인
- 일자
- 사용자 담당

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 캠페인 척도
 - 캠페인 수
 - 계획된 캠페인 수
 - 활성 캠페인 수
 - 완료된 캠페인 수
 - 캠페인에 대한 고객사 수
 - 캠페인의 컨택트 수
 - 캠페인에 대한 리드 수
 - 캠페인에 대한 기회 수
 - 캠페인에 대한 수주 수
 - 예산 비율(%)(정의: 100을 곱한 다음 예산 책정 비용으로 나눈 비용)
 - 리드 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 리드 목표로 나눈 리드 수)
 - 매출 목표 달성률(%)(정의: 100을 곱한 다음 매출 목표로 나눈 마감 매출)
 - 캠페인에 대한 평균 기회 마감 일수
 - 마감 영업당 비용(정의: 수주 수로 나눈 비용)
 - 마감 영업당 평균 비용(정의: 수주 수로 나눈 평균 비용)
 - 리드당 비용(정의: 리드 수로 나눈 비용)
 - 리드당 평균 비용(정의: 리드 수로 나눈 평균 비용)
 - 캠페인에 대한 리드 전환 비율
 - 캠페인에 대한 마감 매출
 - 캠페인에 대한 기회 매출
 - 캠페인에 대한 평균 마감 매출
 - 캠페인에 대한 기회 수주율
 - ROI

사용 설명

없음

컨택트 관계 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

컨택트 관계 보고 주제 영역에서는 컨택트 관계를 분석하는 기능을 제공합니다. 고객사, 컨택트 및 관련 컨택트별로 컨택트 관계를 분석할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 사용자 담당
- 관련 컨택트

척도

- 컨택트 척도
 - 컨택트 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

[컨택트 관계] 주제 영역은 컨택트 관계와 다른 컨택트 간의 다대다 관계에 대해 보고합니다. 이를 사용하여 고객사와 컨택트 간의 다대다 관계에 대해서는 보고할 수 없습니다. 고객사와 컨택트 간의 다대다 관계의 경우 [고객사 컨택트 내역 분석 주제 영역 \(페이지 807\)](#)을 사용합니다.

컨택트 팀 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 컨택트와 팀 멤버 간의 다수 대 다수 관계에 대해 보고할 수 있습니다. 사용자를 팀 멤버로 추가한 경우 이 주제 영역을 사용하여 한 컨택트나 전체 컨택트에 연결된 모든 팀 멤버를 나열할 수 있습니다. 또한 이를 사용하여 컨택트와 관련된 기본 고객사에 대해 보고할 수 있습니다. 어떤 사용자와도 연결되지 않은 컨택트나 컨택트에 연결되지 않은 사용자는 이 주제 영역에서 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 컨택트 팀
- 일자

■ 팀 멤버

척도

- 컨택트 팀
 - 컨택트 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 컨택트 팀 회원 수

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

컨택트 팀 차원의 컨택트 팀 최적화 사용자정의 필드 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 사용할 수 있습니다.

- 확인란
- 일자
- 일자/시간
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

컨택트 팀 최적화 사용자정의 척도 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 척도로 사용할 수 있습니다.

- 통화
- 정수
- 숫자

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필 또는 회사 프로필에 정의된 설정과 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 컨택트에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

컨택트 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 컨택트, 고객사, 캠페인, 사용자 담당, 일자 차원별로 컨택트 척도에 대해 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역에 대한 상세 수준은 Oracle CRM On Demand에서 생성된 컨택트당 한 개의 행입니다. 이 주제 영역을 사용하면 다음과 같은 질문에 신속하게 대답할 수 있습니다. 규모가 가장 큰 컨택트를 보유한 상위 10명의 직원은 누구입니까? 어느 고객사에 컨택트가 없는지, 컨택트별로 가장 큰 캠페인이 어느 것인지

관계 유형

멀티 팩트

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 컨택트
- 생성일
- 사용자 담당

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 컨택트 척도
 - 컨택트 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
 - 컨택트 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 및 고객사 실시간 보고 주제 영역

이 항목에서는 다음 보고 주제 영역에 대해 다룹니다.

- 사용자정의 오브젝트 1 및 고객사
- 사용자정의 오브젝트 2 및 고객사
- 사용자정의 오브젝트 3 및 고객사

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 고객사 주제 영역은 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 차원을 사용하여 복제되고 추가됩니다. 회사는 대개 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3을 다시 설계하고 고객사와 함께 다시 설계된 이 오브젝트에 대해 보고하려고 합니다. 이 주제 영역은 고객사와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 인스턴스와 연결되지 않은 고객사의 경우 이러한 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 사용자정의 오브젝트
- 생성일
- 사용자 담당
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도
 - 고객사 사용자정의 척도

- 색인화된 통화
- 색인화된 평균 통화
- 색인화된 번호
- 색인화된 평균 번호
- 매출
- 매출(000)
- 평균 매출
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 평균 마감 매출
- 평균 기회 마감 일수(정의: 수주 수로 나눈 기회 마감 일수)
- 고객사 수
- 기회가 있는 고객사 수
- 컨택트 수
- 기회 수
- 성공 횟수
- 서비스 요청(SR) 수
- 취소된 SR 수
- 마감된 SR 수
- 미결 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 및 컨택트 실시간 보고 주제 영역

이 항목에서는 다음 보고 주제 영역에 대해 다룹니다.

- 사용자정의 오브젝트 1 및 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 2 및 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 3 및 컨택트

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 컨택트와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 컨택트 주제 영역은 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 차원을 사용하여 복제되고 추가됩니다. 회사는 대개 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3을 다시 설계하고 컨택트와 함께 다시 설계된 이 오브젝트에 대해 보고하려고 합니다. 이 주제 영역은 컨택트와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 인스턴스와 연결되지 않은 컨택트의 경우 이러한 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 캠페인
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트
- 생성일
- 사용자 담당

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 컨택트 척도
 - 컨택트 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
 - 컨택트 수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 및 기회 실시간 보고 주제 영역

이 항목에서는 다음 보고 주제 영역에 대해 다룹니다.

- 사용자정의 오브젝트 1 및 기회
- 사용자정의 오브젝트 2 및 기회
- 사용자정의 오브젝트 3 및 기회

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 기회 주제 영역은 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 차원을 사용하여 복제되고 추가됩니다. 회사는 대개 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3을 다시 설계하고 기회와 함께 다시 설계된 이 오브젝트에 대해 보고하려고 합니다. 이 주제 영역은 기회와 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 인스턴스와 연결되지 않은 기회의 경우 이러한 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 사용자정의 오브젝트
- 고객사
- 캠페인

- 마감일
- 개설일
- 기회
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 매출(000)
- 기대 매출(000)
- 마감 매출(000)
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 마감된 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 및 서비스 요청 실시간 보고 주제 영역

이 항목에서는 다음 보고 주제 영역에 대해 다룹니다.

- 사용자정의 오브젝트 1 및 서비스 요청
- 사용자정의 오브젝트 2 및 서비스 요청
- 사용자정의 오브젝트 3 및 서비스 요청

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 서비스 요청과 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 서비스 요청 주제 영역은 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 차원을 사용하여 복제되고 추가됩니다. 회사는 대개 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3을 다시 설계하고 서비스 요청과 함께 다시 설계된 이 오브젝트에 대해 보고하려고 합니다. 이 주제 영역은 서비스 요청과 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 인스턴스와 연결되지 않은 서비스 요청의 경우 이러한 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트
- 마감일
- 개설일
- 사용자 담당
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 서비스 요청 척도
 - 서비스 요청 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
- 서비스 요청(SR) 수
- 미결 SR 수
- 마감된 SR 수
- 보류 중인 SR 수
- 취소된 SR 수
- SR 개설 평균 시간
- 평균 SR 마감 일수

사용 설명

고객사, 컨택트 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역

이 항목에서는 다음 보고 주제 영역에 대해 다룹니다.

- 사용자정의 오브젝트 1
- 사용자정의 오브젝트 2
- 사용자정의 오브젝트 3

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 활동, 캠페인, 컨택트, 리드, 기회, 서비스 요청, 파트너, 일자 및 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 차원별로 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3 척도에 대해 보고할 수 있습니다. 다양한 관련 오브젝트별로 사용

자정의 오브젝트 1, 2, 3 척도를 분석하는 기능이 제공됩니다. 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3에 대한 보고는 현재 실시간으로만 사용할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 1, 2, 3을 분석할 경우 이러한 주제 영역만 사용합니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 생성일
- 사용자정의 오브젝트 1
- 사용자정의 오브젝트 2
- 사용자정의 오브젝트 3
- 리드
- 기회
- 사용자 담당
- 파트너(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용 가능)
- 서비스 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 사용자정의 오브젝트 척도
 - 사용자정의 오브젝트 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
 - 사용자정의 오브젝트 수

사용 설명

고객사, 활동, 컨택트 및 서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

Events Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

Use this subject area to report on event and related dimensions, such as account, account event, date, invitees, lead, lead event, opportunity, opportunity event, owned by user, product category, and product.

Relationship Type

One to Many

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Account Event
- Date
- Event
- Invitees
- Lead
- Lead Event
- Opportunity
- Opportunity Event
- Owned By User
- Product
- Product Category

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Event Metrics
 - Number (#) of Accounts for Event
 - Number (#) of Events
 - Number (#) of Invitees
(Definition: Number of active invitees not having a deleted status.)
 - Number (#) of Leads for Event
 - Number (#) of Opportunities for Event
 - Budget Surplus/Shortfall
(Definition: The difference between the event budget and the event cost.)
 - Event Budget
The Event Budget metric comes from the dimension. When only the Event dimension is used the metric is the sum of the dimension field value. However, when other dimensions (particularly invitee) are used, the metric is calculated as the budget amount divided by number of invitees.
 - Event Cost
(Definition: The per attendee cost of an event, which is the total cost of the activities for all active attendees associated with a completed event, divided by the number of attendees.)

Usage Notes

The Event dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

Number (#) of Accounts for Event returns the number of accounts that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Leads for Event returns the number of leads that are associated with events that have invitees.

Number (#) of Opportunities for Event returns the number of opportunities that are associated with events that have invitees.

Events with No Invitees

Events that have zero invitees are excluded from reports, except for one special case. The only way to have a zero invitee event appear in a report is to use the Event dimension only (do not add a second dimension) and do not include any metrics.

Conversely, if you construct a report that uses dimensions other than the Events dimension (for example, Lead and Invitees), the rows in the report are the intersection of the Events dimension and the selected dimensions. The only rows in the report are rows that exist in all three dimensions.

예측 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 Oracle CRM On Demand 예측 모듈에서 생성한 데이터에 대해 보고할 수 있습니다. 또한 고객사, 지역, 사용자, 기회, 제품, 일자 및 사용자 할당량 차원별로 예측 요약을 최신 실시간 기회 데이터와 비교할 수 있습니다. 영업팀의 성과 보고서를 생성하여 파이프라인 적용 범위, 할당량 획득 및 예측 정확도를 표시할 수 있습니다. 또한 이 주제 영역에서 사용자 계층을 사용하여 판매 관리자가 개별 팀 멤버의 성과를 모니터링할 수 있습니다.

관계 유형

멀티 팩트

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 매출(참고 1 참조)
- 고객사 지역
- 장부
- 마감일(참고 2 참조)
- 컨택트
- 예측
- 예측일(참고 3 참조)
- 기회(참고 4 참조)
- 기회 제품 매출(참고 4 참조)
- 사용자 담당
- 제품
- 제품 카테고리
- 할당량

참고 1: 고객사 매출 차원을 기회 또는 기회 제품 차원과 결합할 수 없습니다.

참고 2: 할당량의 경우 마감일은 할당 기간에서 해당 월의 첫날입니다. 예측의 경우 마감일은 예측 스냅샷에 있는 기회의 마감일입니다. 기회의 경우 마감일은 해당 기회의 마감일입니다.

참고 3: 예측일은 예측이 실행된 일자입니다. 기회는 복수 예측에 있을 수 있습니다.

참고 4: 기회 및 기회 제품 매출은 기회 및 기회 제품 매출 척도에만 연결할 수 있습니다.

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 매출 척도

- 제품 수
- 평균 제품 수
- 예측 척도
 - 내 고객사 매출
 - 내 고객사 매출
 - 내 컨택트 매출
 - 내 컨택트 매출
 - 내 기회
 - 내 기회 매출
 - 내 제품 매출
 - 내 제품 매출
 - 내 제품
 - 마감 수량
 - 마감 매출
 - 기대 매출
 - 예측 수량
 - 파이프라인 수량
 - 팀 요약
 - 예측
 - 마감 매출
 - 파이프라인
 - 최선의 경우
 - 팀 제품 요약
 - 마감 수량
 - 예측 수량
 - 파이프라인 수량
 - 마감 매출
 - 기대 매출
 - 마감 매출
 - 파이프라인
 - 예측
 - 기대 매출
 - 최선의 경우
- 할당량 척도
 - 할당량 값
- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 색인화된 번호

- 색인화된 평균 번호
- 색인화된 번호
- 색인화된 평균 번호
- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 매출(000)
- 기대 매출(000)
- 마감 매출(000)
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 마감된 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수
- 기회 제품 매출 척도
- 제품 수
- 평균 제품 수

사용 설명

다음 제한 사항이 적용됩니다.

- **멀티 팩트.** 예측 주제 영역은 멀티 팩트 주제 영역이므로 하나의 척도만 보고서의 일부로 있는지 확인해야 합니다.
- **장부 차원.** 장부 차원 및 계층을 사용하여 데이터 레코드를 장부로 그룹화할 수 있습니다. 하지만 표시되는 데이터는 분석의 가시성 모드로 제어됩니다. 고객사, 고객사 매출, 기회 및 기회-제품과만 작동합니다.
- **계층.** 모든 계층은 8개의 수준으로 제한됩니다.
- **매출 분할.** 매출 분할 기능이 구성된 경우([회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#) 참조), 예측 요약은 분할을 반영하지만 실시간 기회 척도는 이를 반영하지 않습니다.
- **할당량 척도.** 할당량 척도와 다른 척도의 비교는 월 수준과 사용자 수준에서만 유효합니다.
- **예측 요약 사용자정의 필드.** 이 필드는 보고서에 사용할 수 없습니다. Oracle CRM On Demand에서 생성된 예측 요약은 집계된 합계가 포함되어 있습니다. 따라서 보고서에 있는 예측 척도는 사용자를 기준으로 데이터를 확인하는 경우에만 의미가 있습니다. 사용자를 포함하지 않고 예측 척도를 확인하면 값이 잘못 표시됩니다.
- **기회 및 복수 예측.** 복수 예측에 동일한 기회가 나타날 수 있습니다. 따라서 예측 척도는 필터링된 척도 메커니즘을 사용하여 특정 일자를 기준으로 확인해야 합니다. 이렇게 하지 않으면 예측 척도가 잘못 표시될 수 있습니다.
- **예측 및 사용자 할당량 척도.** 매출에 대한 데이터는 예측 요약 일자와 동일하므로 모든 기회는 월의 첫 번째 요일에 있는 것으로 나타납니다. 사용자 할당도 월별 기간에 대해 설정되며 월의 첫 번째 요일에 있는 것으로 나타납니다. 이러한 이유로 예측 및 사용자 할당량 척도를 포함한 보고서는 데이터가 해당 월 또는 더 높은 수준으로 집계되는 경우에만 의미가 있습니다.
- **사용자 할당량 척도.** 사용자 할당 척도에 대한 가시성은 사용자의 가시성에 상관없이 관리자 가시성을 사용하여 관리됩니다. 따라서 회사 관리자가 아닌 사용자는 자신의 가시성이 팀 가시성으로 설정된 경우 기회 척도로 사용자 할당량을 보고할 수 없습니다.
- **사용자의 백분위수 등급.** 모든 기본 데이터에 대한 접근 권한 없이는 사용자의 백분위수 등급을 작성할 수 없습니다.
- **달력 월 및 복수 예측.** 각 달력 월에는 복수 예측이 있습니다. 따라서 총 예측 척도를 보여주는 보고서는 특정 예측일을 기준으로 검증받아야 합니다.
- **할당량 및 매출.** 사용자 할당과 실시간 기회 매출을 보여주는 보고서에 예상된 결과가 표시되지 않으면 그 이유는 할당량 레코드와 같은 기간에 마감된 기회 일자를 보유한 레코드가 없기 때문입니다.

- **월별 예측.** 월별 예측 합계는 이미 집계되었습니다. 따라서 모든 사용자에게 대한 합계는 잘못된 결과를 제공합니다. 이 방법으로 합계를 구하려면 [내 매출] 폴더에서 매출 척도를 사용해야 합니다.
- **분석 관리자 가시성.** 예측에 보고하는 사람만 포함된 경우 분석 관리자 가시성을 사용합니다.
- **분석 팀 가시성.** 예측에 있는 사람이 팀에 속하지 않은 경우 분석 팀 가시성을 사용합니다. 예측에 있는 사람이 팀에 있지 않고, 보고도 하지 않는 경우 기회와 기회 제품 뷰는 예측 요약과 일치하지 않습니다.
- **예측 척도.** 예측 척도는 특정 예측을 참조해야 합니다. 예측일과 예측 유형별로 척도를 참조하려면 FILTER 척도 함수를 사용합니다. 예를 들어 특정 예측일(예: 2009년 9월 16일)에 대한 예측 값을 구하려면 FILTER 척도 함수를 사용합니다. 복수 예측 유형이 있으므로 기회 매출 예측에 대한 값만 얻으려면 추가 필터를 추가합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'
AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

FILTER 척도 함수를 사용하는 것은 보고서에 필터를 추가하는 것과 같지 않습니다. 예측일 및 예측 유형을 기준으로 필터에 보고서 필터를 추가하면 사용자 할당량 또는 실시간 매출에 대한 값을 가져오지 못합니다. 사용자별로 정의된 할당량이 여러 개인 경우 FILTER 척도 함수를 사용하여 특정 할당량 값을 참조해야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

이 예에서 FILTER 척도 함수는 특정 할당량 이름(판매)에 대한 할당량 값을 가져옵니다. 이 필터 척도를 사용하지 않으면 모든 할당량의 총 값만 가져옵니다.

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다. [장부] 차원에서는 장부 계층 구조의 모든 수준에서 고객사 및 컨택트에 대한 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

세대 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

세대 보고 주제 영역에서는 컨택트 차원과 관련된 세대에 대한 보고서를 생성하는 기능을 제공합니다. 이 주제 영역을 사용하여 조언자와 관리자는 다음과 같은 질문에 대답할 수 있습니다.

- 어떤 고객이 어느 세대에 속해 있습니까?
- 내 장부에 있는 세대 자산이 내 고객들 사이에서 어떻게 나뉘니까?
- 총 자산 가치를 기준으로 내 상위 세대는 누구입니까?

[세대 보고] 주제 영역에는 세대 컨택트의 관련 포트폴리오에 대한 정보를 보고하는 데 사용할 수 있는 [포트폴리오] 차원도 있습니다. [포트폴리오] 차원은 컨택트를 통해 세대와 간접적인 관계를 맺고 있으므로 [포트폴리오] 차원 특성을 세대 척도 분석에 직접 사용할 수는 없습니다. 세대 보고서를 포트폴리오 보고서와 조합하여 세대의 멤버로 고객을 이해함으로써 향상된 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 세대
- 세대 컨택트
- 포트폴리오

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 세대 척도
 - 총 세대 자산
 - 총 세대 자산
 - 총 세대 자산(000)
 - 평균 세대 총 자산
 - 평균 총 세대 자산(000)
 - 총 세대 비용
 - 총 세대 비용
 - 총 세대 비용(000)
 - 평균 세대 총 비용
 - 평균 세대 총 비용(000)
 - 총 세대 수입
 - 총 세대 수입
 - 총 세대 수입(000)
 - 평균 총 세대 수입
 - 평균 총 세대 수입(000)
 - 총 세대 부채
 - 총 세대 부채
 - 총 세대 부채(000)
 - 평균 세대 총 부채
 - 평균 세대 총 부채(000)
 - 총 세대 순 가치
 - 총 세대 순 가치
 - 총 세대 순 가치(000)
 - 평균 총 세대 순 가치
 - 평균 총 세대 순 가치(000)
 - 총 컨택트 자산
 - 총 자산
 - 총 자산(000)
 - 평균 총 자산
 - 평균 총 자산(000)
 - 총 컨택트 비용
 - 총 비용
 - 총 비용(000)
 - 평균 총 비용

- 평균 총 비용(000)
- 총 컨택트 수입
 - 총 수입
 - 총 수입(000)
 - 평균 총 수입
 - 평균 총 수입(000)
- 총 컨택트 부채
 - 총 부채
 - 총 부채(000)
 - 평균 총 부채
 - 평균 총 부채(000)
- 총 컨택트 순 가치
 - 총 순 가치
 - 총 순 가치(000)
 - 평균 총 순 가치
 - 평균 총 순 가치(000)
- 세대 사용자정의 척도
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
- 컨택트 집계 수
- 서비스 요청 집계 수
- 리드 집계 수
- 컨택트 수
- 컨택트 서비스 요청 수
- 컨택트 리드 수
- 세대 수

사용 설명

컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관리자가 [회사 프로필] 페이지의 [포트폴리오 계정에서 차량/자산 레코드 제외] 옵션을 사용하여 [포트폴리오] 리스트에서 비 재무 자산을 특별히 제외한 경우가 아니면 일반적으로 포트폴리오 차원에 차량과 같은 비 재무 자산이 포함됩니다.

리드 팀 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 리드와 리드 팀 간의 관계를 분석하고 각 리드와 관련된 팀 멤버를 쿼리할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 리드
- 리드 팀
- 팀 멤버

척도

- 리드 팀
 - 리드 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 리드 팀 멤버 수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필에 정의된 설정에 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 리드에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

리드 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역, 캠페인, 컨택트, 일자, 리드, 기회, 사용자 담당 및 주 파트너 고객사별로 리드 척도를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역에는 리드 품질, 리드 전환 및 리드와 연결된 매출을 분석하는 척도가 포함되어 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 컨택트
- 일자
- 리드
- 기회
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

■ 리드 척도

■ 고객사 지역 계층

- 상위 수준 지역 이름
- 수준 8 지역 이름
- 수준 7 지역 이름
- 수준 6 지역 이름
- 수준 5 지역 이름
- 수준 4 지역 이름
- 수준 3 지역 이름
- 수준 2 지역 이름
- 수준 1 지역 이름

■ 리드 수

■ 적격 리드 수

■ 거부된 리드 수

■ 보관된 리드 수

■ 기회로 전환된 리드 수(정의: 기회로 전환된 리드 수)

■ 수주 기회가 된 리드 수(정의: 기회로 전환되어 마감/수주 영업 단계 상태에 있는 리드 수)

■ 미수주 기회가 된 리드 수

■ 새 기회 수

■ 성공 횟수

■ 리드 마감 매출

■ 리드 예측 매출

■ 리드 기회 매출

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

마스터 감사 추적 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다. 이 주제 영역에 접근하려면 역할에 [마스터 감사 추적 접근] 및 [관리 구성 감사] 권한이 있어야 합니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 감사 추적 사용 레코드 유형(예: 애플리케이션, 거래 등록 및 사용자)에 수행된 변경을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

■ 감사 추적

- 일자
- 사용자

척도

이 주제에는 척도가 없습니다.

사용 설명

- 1 고객 지원 서비스에서 관리자를 가장하여 오브젝트를 변경하면 사용자 차원의 모든 필드도 분석에 사용되는 경우 변경 사항이 분석에 표시되지 않습니다.
- 2 [감사 완료] 필드 값에 따라 자동으로 감사 데이터가 제거됩니다. 감사 추적 차원에는 제거되지 않은 데이터만 있습니다. 데이터가 제거되면 더 이상 분석에 표시하는 데 사용될 수 없습니다.

기회 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 지역, 캠페인, 컨택트, 담당자 및 일자 차원별로 기회를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회와 할당량 척도가 포함된 멀티 팩트 주제 영역입니다. 기회 척도는 이 주제 영역에서 가장 세밀한 수준으로 정의되므로 가능한 모든 차원에서 분석할 수 있습니다. 하지만 할당량 척도 수준은 세밀한 정도가 가장 낮으므로 일자(월), 할당량, 담당자를 비롯하여 제한된 차원에 의해서만 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 마감일
- 개설일
- 기회
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 주 파트너 고객사
- 할당량
- 지역

척도

다음은 이 주제 영역의 핵심 척도입니다.

- 매출(예측 및 마감)
- 기회 수(미결 및 마감)
- 성공 횟수
- 할당량

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도

- 색인화된 통화
- 색인화된 평균 통화
- 색인화된 번호
- 색인화된 평균 번호
- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 매출(000)
- 기대 매출(000)
- 마감 매출(000)
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 마감된 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

할당량 척도는 기회 차원 수준에서 정의되지 않으므로 보고서에 기회 차원 속성이 있으면 이러한 척도는 빈 셀로 표시됩니다.

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

기회 보고 주제 영역과 기회 내역 분석 주제 영역은 서로 다른 척도를 제공합니다. 이러한 주제 영역 중 하나를 선택하기 전에 둘 다에서 제공되는 척도를 검토하여 필요에 가장 적합한 주제 영역을 사용하는지 확인해야 합니다.

기회 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 경쟁사 고객사 사이의 다대다 관계에 대해 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 경쟁사 고객사 차원이 포함되어 있어 기회 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 기회에 대한 모든 경쟁사를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회와 경쟁사 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 경쟁사 고객사와 연결되지 않은 기회는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 경쟁사 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 마감일
- 마감일
- 기회
- 기회 경쟁사
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호
- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 매출(000)
- 기대 매출(000)
- 마감 매출(000)
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 마감된 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수

사용 설명

고객사 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

기회에 기회를 경쟁사로 연결할 수 있습니다. 기회에 경쟁사로 연결된 기회는 [기회 세부사항] 페이지의 [기회 경쟁사] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 기회 간의 관계에는 연결된 기회의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

기회 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 기회의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 경쟁사의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회 경쟁사] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

기회 및 파트너 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계를 분석할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회 주제 영역과 거의 동일합니다. 유일한 차이는 이 주제 영역에는 파트너 고객사 차원이 포함되어 있어 기회 레코드 유형과 다대다 관계가 있다는 점입니다. 이 주제 영역에서는 기회에 대한 모든 파트너를 보여주는 보고서를 생성할 수 있습니다. 이 주제 영역은 기회와 파트너 고객사 사이의 다대다 관계를 나타내므로 하나 이상의 파트너 고객사와 연결되지 않은 기회는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다. 보고할 수 있는 파트너 고객사 관계를 정의하는 속성은 다음과 같습니다.

- 기본 컨택트
- 역할
- 역할 바꾸기
- 시작일
- 종료일
- 장점
- 단점
- 비교

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 마감일
- 개설일
- 기회
- 기회 파트너
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 관계 컨택트
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 척도
 - 기회 사용자정의 척도
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 번호
 - 색인화된 평균 번호

- 매출
- 기대 매출
- 마감 매출
- 매출(000)
- 기대 매출(000)
- 마감 매출(000)
- 기회 수
- 미결 기회 수
- 마감된 기회 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수

사용 설명

고객사 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

관계 컨택트 차원

기회에 기회를 파트너로 연결할 수 있습니다. 기회에 파트너로 연결된 기회는 [기회 세부사항] 페이지의 [기회 파트너] 관련 섹션에 나열됩니다. 이런 방식으로 연결된 두 기회 간의 관계에는 연결된 기회의 기본 컨택트와는 다른 기본 컨택트가 있을 수도 있습니다.

기회 간 관계의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [관계 컨택트] 차원에서 열을 선택합니다. 기회의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다. 파트너의 기본 컨택트에 대한 정보를 추출하려면 [기회 파트너] 차원 아래의 [기본 컨택트] 폴더에서 열을 선택합니다.

기회 컨택트 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역을 사용하여 기회에 연결된 모든 컨택트 또는 여러 기회에 연결된 컨택트에 대해 보고할 수 있습니다. 다른 기회 주제 영역에서는 기회의 기본 컨택트에 대해서만 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 컨택트
- 기회

척도

- 기회 컨택트 척도
 - 기회 컨택트 수

사용 설명

없음

기회 제품 매출 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 고객사 지역, 캠페인, 기회, 기회 제품, 사용자 담당, 제품 및 제품 카테고리별로 기회 제품 매출을 분석할 수 있습니다. 각 반복 제품 매출 레코드의 시작 일자가 다를 수 있으므로 이 주제 영역에 대한 상세 수준은 가장 낮으며, 기회 내에서 반복 제품 매출 레코드별로 행이 한 개씩 포함되어 있습니다. 이 주제 영역에 대한 상세 수준이 지정되면 지원되는 차원의 어떤 수준에서든지 데이터를 집계할 수 있는 최고의 유연성이 제공됩니다. 이 주제 영역에는 할당량 차원 및 척도도 포함되어 있어 동일한 보고서에서 기회 제품 매출과 할당량 척도를 모두 보고할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 지역
- 캠페인
- 기회
- 기회 제품 매출
- 사용자 담당
- 기본 컨택트
- 제품
- 제품 카테고리
- 할당량

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 기회 제품 매출 척도
 - 제품 수
 - 평균 제품 수
- 할당량 척도
 - 할당량 값

사용 설명

고객사 및 기본 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 수준에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

이 주제 영역을 사용하여 만든 보고서에는 보고서에 표시되는 각 매출 레코드에 대한 요약 매출 레코드 행이 포함됩니다. 보고서에 요약 매출 레코드 행을 포함하지 않으려면 보고서에 [제품 이름] 필드를 추가하거나 [기회 내역 분석 주제 영역 \(페이지 844\)](#)을 사용합니다.

기회 팀 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 기회와 기회 팀 간의 관계를 보고할 수 있습니다. 이 주제 영역을 사용하여 기회에 관련된 팀 멤버를 쿼리합니다.

관계 유형

다대다.

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 마감일
- 개설일
- 기회
- 기회 팀
- 팀 멤버

척도

- 기회 팀
 - 기회 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 기회 팀 멤버 수

사용 설명

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필에 정의된 설정에 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 기회에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

주문 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 컨택트, 일자, 기회, 담당자 및 제품 차원별로 주문을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 일자
- 기회
- 주문
- 사용자 담당
- 제품

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 주문 수
- 주문 품목 수량

사용 설명

이 주제 영역에는 여러 차원이 있지만 차원을 임의로 혼합하지 않도록 주의해야 합니다. 일부 차원 및 척도 조합은 유용한 결과를 생성하지 않습니다.

- '주문 수' 척도는 직접 관계(고객사, 연락처, 일자, 기회 및 담당자 차원)를 통해 집계할 수 있지만 제품과 주문 차원 간에 직접 관계가 없기 때문에 제품 차원을 통해 집계할 수 없는 주문 차원에만 적용됩니다.
- 제품 차원은 주문 품목에만 연결되며, 주문 차원을 통해 주문이 있는 제품 세부사항을 보고할 수 있습니다.

파트너 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에서만 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

파트너 보고 주제 영역에서는 파트너를 분석하고 기회 파이프라인의 적격 리드 수 및 총 매출을 포함하여 중요한 성과 척도를 측정하는 기능을 제공합니다.

관계 유형

요약

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 생성일
- 사용자 담당
- 파트너
- 지역

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 파트너 척도
- 파트너 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
 - 파트너 수
 - 보관된 리드 수
 - 최소된 SR(서비스 요청) 수
 - 마감된 기회 수
 - 마감된 SR 수
 - 리드 수
 - 기회로 전환된 리드 수
 - 미수주 기회가 된 리드 수
 - 수주 기회가 된 리드 수
 - 미결 기회 수
 - 미결 SR 수

- 기회 수
- 보류 중인 SR 수
- 적격 리드 수
- 거부된 리드 수
- 서비스 요청 수
- 성공 횟수
- 단계 평균 일수
- 평균 SR 마감 일수
- SR 개설 평균 시간
- 마감 매출
- 마감 매출(000)
- 리드 마감 매출
- 리드 예측 매출
- 리드 기회 매출
- 매출
- 매출(000)

사용 설명

이전 척도는 리드, 기회 및 서비스 요청의 주 파트너 고객사를 기준으로 합니다.

PCD(Personalized Content Delivery) 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 제약 회사 조직의 다양한 역할별로 필요한 정보를 제공하여 의사를 더욱 잘 이해하고, 콘텐츠를 개선하고, 적절한 시간에 적절한 담당자에게 적절한 메시지를 전달할 수 있습니다. 예를 들어 마케팅 관리자는 상세 추세, 마케팅 자료 성과 및 다양한 세그먼트의 응답을 분석할 수 있습니다. 이러한 정보를 사용하여 관리자는 마케팅 자료를 수정하거나 고객 기반을 다시 세그먼트화하고 적절하게 대상 고객을 지정할 수 있습니다. 판매 관리자는 상세 추세를 분석하여 특정 지역의 성과 우수 사원 및 실적 저조 사원을 조사하고 필요에 따라 팀을 지도할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 메시지 응답
- 메시징 계획
- 메시징 계획 항목
- 제품

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 고객사 척도

- 고객사 수
- 활동 척도
 - 활동이 있는 고객사 수
 - 활동 수
 - 마감된 활동 수
 - 미결 활동 수
- 컨택트 척도
 - 컨택트 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
 - 컨택트 수
- 메시지 응답 척도
 - 메시징 응답 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 번호
 - 메시징 응답 수
 - 평균 순서 번호
- 메시징 계획 항목 척도
 - 메시징 계획 항목 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 번호
 - 메시징 계획 항목 수
 - 평균 순서 번호
- 메시징 계획 척도
 - 메시징 계획 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 번호
 - 메시징 계획 수

사용 설명

활동 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

이 주제 영역에는 여러 차원이 있지만 모든 조합이 유효하지는 않습니다. 유효하지 않은 조합인 경우 오류가 반환됩니다. 예를 들어, 다음 조합은 유효하지 않으므로 오류가 생성됩니다.

차원	차원	차원
제품	고객사	메시지 계획
제품	고객사	메시지 계획 항목
제품	고객사	메시지 응답
제품	활동	메시지 계획
제품	활동	메시지 계획 항목
제품	활동	메시지 응답
제품	컨택트	메시지 계획
제품	컨택트	메시지 계획 항목
제품	컨택트	메시지 응답

가시성이 팀 가시성이고 분석에 메시징 계획, 메시징 계획 항목 또는 메시지 응답 차원이 포함된 경우 관리자 가시성이 적용됩니다.

전적 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다. 전적 오브젝트는 관리자가 프로 비저닝해야 합니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 일자 및 담당자 차원별로 전적을 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 일자
- 기회
- 사용자 담당
- 전적

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 전적 사용자정의 척도
- 전적 수

사용 설명

없음.

서비스 요청 팀 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 서비스 요청과 팀 사용자 간의 다수 대 다수 관계에 대해 보고할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 서비스 요청을 다양한 팀 멤버와 연결할 수 있으므로 이 주제 영역을 사용하여 사용자가 팀 멤버로 추가된 모든 서비스 요청 또는 하나의 서비스 요청과 연결된 모든 팀 멤버 리스트를 생성할 수 있습니다. 어떤 사용자와도 연결되지 않은 서비스 요청이나 서비스 요청에 연결되지 않은 사용자는 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 없습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 마감일
- 개설일
- 서비스 요청
- 서비스 요청 팀
- 팀 멤버

척도

- 서비스 요청 팀
 - 서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 척도
 - 서비스 요청 팀 멤버 수

사용 설명

서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

서비스 요청 팀 차원의 서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 필드 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 사용할 수 있습니다.

- 확인란
- 일자
- 일자/시간
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

서비스 요청 팀 최적화 사용자정의 척도 폴더에서는 각 필드 유형이 다음과 같은 처음 5개 사용자정의 필드(즉, 생성된 처음 5개 필드)를 척도로 사용할 수 있습니다.

- 통화
- 정수

■ 숫자

데이터 가시성. 이 주제 영역에서는 프로필 또는 회사 프로필에 정의된 설정과 관계없이 항상 팀 가시성 모드를 사용합니다. 따라서 자신이 담당자 또는 팀 멤버인 모든 서비스 요청에 대해 항상 보고할 수 있습니다.

Service Requests Real-Time Reporting Subject Area

Availability

This subject area is available in all editions of Oracle CRM On Demand.

Business Purpose

This subject area provides the ability to analyze service requests by account, asset, contact, service request, user, partner, and date dimensions. It helps you to measure and analyze important performance metrics of the customer service request organization, including how long service requests have been open and the average duration to close them. Using these performance metrics for service requests can help your company to improve customer satisfaction, employee productivity, and reduce operational costs.

Relationship Type

Simple

Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Asset
- Contact
- Date Closed
- Date Opened
- Opportunity
- Owned By User
- Principal Partner Account (available only in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Service Request

Metrics

The complete list of metrics for this subject area is as follows:

- Service Request Metrics
 - Service Request Custom Metrics
 - Indexed Currency
 - Average (Avg) Indexed Currency
 - Indexed Number
 - Average (Avg) Indexed Number
 - Number (#) of Service Requests (SRs)
 - Number (#) of Open SRs
 - Number (#) of Closed SRs
 - Number (#) of Pending SRs
 - Number (#) of Cancelled SRs
 - Average (Avg) Open SR Age

- Average (Avg) Days to Close SR

Usage Notes

- The Account, Asset, Contact, and Service Request dimensions include a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.
- Use the Opportunity dimension to analyze metrics and attributes in the opportunity to service request relationship.

공유 활동 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 고객사, 컨택트 및 사용자 차원별로 공유 요청을 분석하는 기능을 제공합니다. 이러한 활동은 Oracle CRM On Demand에서 한 명 이상의 사용자가 공유할 수 있으므로 이 주제 영역을 사용하여 공유 활동을 보고할 수 있습니다. 한 명 이상의 사용자와 공유하거나 담당하는 활동은 이 주제 영역을 사용하여 보고할 수 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 활동
- 컨택트
- 사용자 담당

척도

- 활동 척도
 - 활동 수

사용 설명

고객사, 활동 및 컨택트 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

활동 레코드에 표시되는 데이터는 이 주제 영역에서 해당 활동 레코드와 장부를 연결하는 방법으로 제어되지 않습니다. 활동 레코드를 소유해야 하거나 이 주제 영역에 활동 레코드가 표시되도록 공유되어야 합니다.

솔루션 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서 제품, 제품 카테고리, 서비스 요청, 만료일 차원 및 솔루션과 연결된 서비스 요청 간의 관계를 기준으로 솔루션을 분석할 수 있습니다. 회사에서 솔루션의 상태와 효율성을 평가하는 데 도움이 되는 중요한 솔루션 및 관련 서비스 요청 척도를 분석할 수도 있습니다.

관계 유형

다대다

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 만료일
- 제품
- 제품 카테고리
- 서비스 요청
- 솔루션

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 솔루션 사용자정의 척도
 - 색인화된 평균 통화
 - 색인화된 평균 번호
 - 색인화된 통화
 - 색인화된 번호
- 솔루션 수
- 승인 솔루션 수
- 게시된 솔루션 수
- 더 이상 사용되지 않는 솔루션 수
- 서비스 요청 수
- 미결 SR 수
- 마감된 SR 수

사용 설명

제품 카테고리 차원은 독립 차원이며 다른 주제 영역처럼 제품을 통해 작동하지 않습니다. 제품 값 없이 솔루션에 제품 카테고리를 할당할 수 있는 [솔루션] 사용자 인터페이스의 특수 동작과 일치하도록 수행됩니다.

서비스 요청 차원에는 장부 계층 구조가 포함되어 있으므로 모든 레벨에서 척도 및 관련 특성을 분석할 수 있습니다.

특별 가격 책정 제품 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

경쟁 거래에 대한 대응이나 일반적인 하향 가격 추세 등의 다양한 이유로 파트너가 브랜드 담당자에게 제품에 대한 더 낮은 가격을 요청하는 기준으로 특별 가격 책정 요청을 사용하여 파트너와 브랜드 담당자가 일련의 비즈니스 프로세스를 실행할 수 있습니다.

이 주제 영역에서는 특별 가격 책정 요청과 특별 가격 책정 제품에 대한 실시간 분석 및 보고를 수행하는 기능을 제공하므로 파트너 성과를 평가할 수 있습니다. 각 제품, 파트너 및 분기에 대한 승인된 가격 하락 등의 정보와 척도를 사용하여 채널의 할인 실적 및 제품 성능을 측정할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역에서 제공하는 차원은 다음과 같습니다.

- 일자

- 거래 등록
- 최종 고객(고객사)
- 마지막 승인자(사용자)
- 기회
- 사용자 담당
- 주 파트너 고객사
- 제품
- 제품 카테고리
- 특별 가격 책정 요청

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 특별 가격 책정 제품 척도
 - 특별 가격 책정 요청 수
 - 승인 금액
 - 승인 금액(000)
 - 요청 금액
 - 요청 금액 (000)
 - 평균 승인 금액
 - 평균 요청 금액
 - 평균 승인 비용
 - 평균 승인 할인율
 - 평균 MSRP
 - 평균 구입 비용
 - 평균 수량
 - 평균 요청 비용
 - 평균 요청 할인율
 - 평균 요청 재판매 가격
 - 평균 제안 재판매 가격
 - 수량

사용 설명

최종 고객 차원은 고객사 차원입니다. 최종 승인자 차원은 사용자 차원입니다.

차량 실시간 보고 주제 영역

가용성

이 주제 영역은 Oracle CRM On Demand의 모든 버전에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 목적

이 주제 영역에서는 차량 및 딜러 차원별로뿐만 아니라 고객사, 컨택트, 일자, 딜러, 제품 등과 같은 다른 관련 차원 오브젝트별로 차량 관련 척도를 분석할 수 있습니다.

관계 유형

간단

차원

이 주제 영역의 차원은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 일자
- 딜러
- 제품
- 차량

척도

이 주제 영역에 대한 전체 척도 리스트는 다음과 같습니다.

- 차량 척도
 - 차량 사용자정의 척도
 - 차량 수

사용 설명

없음

최적화된 필터링 필드 사용

최적화 필드는 선택 리스트 및 최적화 선택 리스트의 경우 코드, 일자-시간 필드의 경우 UTC(Coordinated Universal Time)라는 단어로 끝납니다. 필터에서 최적화된 필드를 사용하면 보고서 성능이 개선됩니다.

필터의 코드 필드

코드 필드는 다국어 선택 리스트의 선택 목록 값을 언어 독립 코드(LIC)로 저장합니다. Oracle CRM On Demand에서는 각 언어의 개별 항목과 언어 독립 코드를 사용하여 다국어를 관리합니다. 예를 들어 상태가 [활성]인 언어 값에 대해 상태 필드가 다음과 같이 구현될 수 있습니다.

언어	값	언어 독립 코드
영어	활성	활성
프랑스어	Actif	활성
독일어	Aktiv	활성
스페인어	Activo	활성

활성 고객사를 필터링하려면 [상태 코드] 필드([상태] 필드의 최적화된 버전) 및 LIC 값(이 경우 Active)에 대한 필터를 생성합니다. 사용하는 언어에 상관없이 LIC 값을 쿼리하면 다른 언어를 쿼리하기 위한 추가 번역 단계가 필요하지 않으므로 보고서 성능이 개선됩니다.

선택 리스트의 LIC 값 표시

선택 리스트의 LIC 값을 표시하려면 다음 절차에 따릅니다.

선택 리스트의 LIC 값을 표시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 레코드 유형 [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 [필드] 페이지에서 필요한 선택 리스트 필드의 [선택 목록 편집] 링크 중 하나를 클릭합니다.

LIC 값은 [ID] 열에 있습니다.

필터의 UTC 필드

UTC 필드를 사용하는 경우 필드가 회사 또는 사용자 시간대로 변환되지 않으므로 보고서 성능이 개선됩니다. 데이터베이스에서 일자-시간 필드가 색인화된 경우 성능이 더욱 향상됩니다. 보고서에서 이러한 필드를 표시하지 않고 시간대가 조정된 필드를 대신 사용할 수 있습니다.

계층 구조 정보

고객사, 장부, 기회, 지역 등의 일부 데이터 오브젝트는 계층(트리) 구조를 지원합니다. 예를 들어 지역 계층 구조는 여러 주제 영역에 나타나고 대개 지역 정보를 저장하는 데 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 10개 수준 계층 구조를 지원합니다. 예를 들어 미국에 있는 회사에 대해 구현된 지역 계층 구조에는 다음과 같은 구조가 있을 수 있습니다.

- 상위 수준이 미국으로 설정됩니다.
- 수준 8에는 다음 항목이 있습니다. 노스이스트, 사우스, 미드웨스트 및 웨스트.
- 수준 7에는 하위 항목이 있습니다. 예를 들어 노스이스트 지역에는 메인, 뉴햄프셔, 버몬트, 메사추세츠, 로드아일랜드 및 코네티컷이 있습니다.
- 수준 6에는 추가적인 하위 항목이 있습니다. 예를 들어 메사추세츠 항목에는 보스턴, 케이프코드, 이스턴메사추세츠 및 웨스턴메사추세츠가 있습니다.
- 수준 5는 이전 지역을 추가로 구분합니다. 예를 들어 케이프코드 지역에는 로우어케이프, 아우터케이프, 히아니스 및 바스테이블이 있습니다.
- 수준 4는 이 예에서 사용되지 않습니다.
- 수준 3은 이 예에서 사용되지 않습니다.
- 수준 2는 이 예에서 사용되지 않습니다.
- 수준 1은 이 예에서 사용되지 않습니다.

이전 계층 구조는 다음 표에 표시된 대로 보다 압축되어 있습니다. 지원되는 계층 구조 수준 최대 개수는 10개입니다. 따라서 계층 구조에 수준이 10개 미만으로 포함되면 최하위 수준 값이 모든 수준에 대해 반복됩니다(수준 5 - 수준 1에 대해 히아니스). 이 기능을 사용하여 계층 구조의 모든 수준에서 관련 척도를 보고할 수 있습니다.

상위 수준 지역 이름	USA
수준 8 지역 이름	북동부
수준 7 지역 이름	매사추세츠
수준 6 지역 이름	케이프코드
수준 5 지역 이름	히아니스
수준 4 지역 이름	히아니스
수준 3 지역 이름	히아니스
수준 2 지역 이름	히아니스
수준 1 지역 이름	히아니스

사용자 인터페이스에서 계층 구조 특성은 고객사, 지역 등의 기본 차원 폴더 아래 하위 폴더에 있습니다. 모든 항목은 사전순으로 표시됩니다.

참고: 계층 구조의 정보를 분석에 사용하는 경우 정보는 야간에 컴파일되는 내역 데이터를 기반으로 합니다. 실시간 보고 주제 영역에 대한 분석이 생성된 경우에도 정보는 실시간 데이터를 기반으로 하지 않습니다.

별도의 브라우저 창에서 분석 작업

사용자 역할이 [사용자정의 보고서 관리] 권한을 갖고 있는 경우 기본 Oracle CRM On Demand 브라우저 창과는 별도의 브라우저 창을 열고 새 창에서 분석 작업을 할 수 있습니다. 열과 행의 수가 많은 대량 분석 작업인 경우에는 수평 스크롤 막대, 카탈로그 창 및 보기 창이 나타나는 페이지에서 항상 볼 수 있기 때문에 별도의 브라우저 창에서 작업하는 것이 특히 유용합니다. 접근하기 위해 페이지를 아래로 스크롤할 필요가 없습니다.

별도의 브라우저 창에서 분석 작업을 하려면

- Oracle CRM On Demand 브라우저 창의 [분석] 탭에서 [새 창에서 분석 열기]를 클릭합니다.

별도의 브라우저 창에서 작업할 때는 다음 사항에 유의하십시오.

- 기본 Oracle CRM On Demand 브라우저 창과 별도의 브라우저 창 모두에 분석이 열려 있고 별도의 브라우저 창에서 분석을 편집 및 저장하는 경우 분석이 기본 창에서 자동으로 새로고쳐지지 않습니다. 변경 사항을 보려면 분석을 새로고쳐야 합니다.
- 별도의 브라우저 창에서는 장부 선택기를 사용할 수 없습니다. 분석을 위해 장부를 선택하려면 기본 Oracle CRM On Demand 브라우저 창에서 장부를 선택해야 합니다.
- 별도의 브라우저 창에서 분석 작업 링크를 구체화하면 레코드가 기본 Oracle CRM On Demand 창에서 열립니다.
- 어느 한 창에서라도 Oracle CRM On Demand 세션의 시간이 초과되면 다른 창에서도 세션의 시간이 초과됩니다.

분석 및 대시보드에서 모양 형식 지정 적용

모양 형식 지정은 분석의 열과 뷰 그리고 대시보드 페이지의 열과 섹션에 있는 데이터의 시각적 모양에 영향을 줍니다.

사용자는 모양 형식 지정을 적용하고, 모양 형식 지정 특성을 복사하여 붙여넣고, 형식 지정이 지정된 분석을 저장하여 다른 분석의 열과 함께 사용할 수 있습니다. 다양한 모양 특성에 접근하여 제어할 수 있는 여러 대화상자를 표시할 수 있습니다. 형식을 지정하는 오브젝트에 따라 대화상자에 다른 옵션이 표시됩니다. 여기에는 글꼴, 셀, 테두리 컨트롤, 배경색, 셀 안쪽 여백과 같은 추가 형식 옵션, HTML용 사용자정의 CSS 스타일 옵션 등이 있습니다.

테이블의 열 같은 항목에 적용한 여러 모양 서식 특성을 복사하여 테이블의 다른 열이나 다른 테이블의 열 같은 동일한 유형의 항목에 붙여 넣을 수 있고, 기본 형식 지정을 복원할 수도 있습니다. 이렇게 하려면 대화상자 왼쪽 위에 있는 아이콘을 사용합니다.

분석의 모양을 사용자정의하고 저장하면 이 분석을 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 이러한 방법으로 저장된 분석의 형식 지정을 신규 또는 기존 분석에 적용할 수 있습니다. 저장된 분석을 템플릿으로 사용할 수 있는 뷰에는 범례, 설명, 테이블, 피벗 테이블, 격자, 정적 텍스트, 제목 및 뷰 선택기 뷰가 있습니다.

이 항목에는 다음 태스크 수행에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

- 모양 형식 지정 적용
- 속성의 기본 모양 복원
- 저장된 분석을 템플릿으로 사용

모양 형식 지정을 적용하려면

- 1 형식 지정할 항목의 모양 형식 지정 대화상자를 엽니다.

예를 들어 분석의 열에 모양 형식 지정을 적용하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 분석 편집기의 [기준] 탭에서, 형식을 지정할 열의 옵션 드롭다운 리스트에 있는 [열 속성]을 선택합니다.

- [열 속성] 대화상자에서 [스타일] 탭을 클릭합니다.
- 2 [글꼴] 영역에서 적용할 글꼴 패밀리, 크기, 색, 스타일(굵게 등) 및 기타 효과(밑줄 등)를 선택합니다.
참고: 일부 항목에서는 이 옵션을 사용하지 못할 수도 있습니다.
- 3 [셀] 영역에서 정렬 및 배경색을 설정합니다.
참고: 수평 정렬의 경우 텍스트 데이터에 가장 많이 사용되는 맞춤은 왼쪽 맞춤입니다. 숫자 데이터에 가장 많이 사용되는 맞춤은 오른쪽 맞춤입니다.
수직 정렬은 열이 다른 열의 여러 행만큼 확장될 경우에만 효과가 나타납니다.
- 4 [테두리] 영역에서 셀 테두리의 위치, 색 그리고 스타일을 선택합니다.
팁: 위치 드롭다운 리스트 근처에서 위쪽, 아래쪽, 왼쪽, 오른쪽 테두리를 클릭하여 사용자 지정 테두리를 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.
- 5 셀 안의 간격 서식을 지정하려면 [추가 서식 옵션]을 클릭하고 셀 내용의 너비 및 높이 값과 셀 내용의 위쪽, 아래쪽, 왼쪽 및 오른쪽 간격을 지정합니다.
값은 픽셀 단위로 지정합니다.
- 6 Oracle CRM On Demand 스타일시트에 지정된 스타일 및 클래스 요소를 재정의하려면 [사용자 지정 CSS 스타일 옵션] 영역에서 옵션을 선택합니다.
 - a 사용할 설정을 클릭합니다.
 - b 클래스, 스타일 또는 스타일 시트의 위치를 지정합니다.
 참고: 고급 스타일 서식 옵션은 CSS 사용 방법을 알고 있는 사용자를 위한 것입니다.
- 7 [확인]을 클릭합니다.

기본 형식 지정을 복원하려면

- 해당 항목의 모양 형식 지정 대화상자를 열고 [셀 형식 지우기] 아이콘을 클릭합니다.
일부 뷰 유형의 경우 뷰를 추가할 때 다음 절차에 설명된 대로 저장된 분석을 템플릿으로 사용할 수 있습니다.

저장된 분석을 템플릿으로 사용하려면

- 1 [결과] 탭에서 [다른 분석에서 형식 지정 가져오기] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [분석 선택] 대화상자에서 분석으로 이동하여 [확인]을 클릭합니다.
해당 형식 지정이 현재 분석에 적용됩니다.

1단계: 분석의 기준 정의

[기준] 탭에서 보고서에 대한 기준을 정의합니다. [기준] 탭에 접근하려면 새 분석을 생성하거나 카탈로그에서 기존 분석을 편집합니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- 분석에 열 추가 (페이지 935)
- 분석의 열에 필터 추가 (페이지 935)(선택 권장 사항)
- 열 속성 편집 (페이지 942)
- 열 공식 설정 (페이지 950)
- 분석에 작업 링크 추가 (참조 [Adding Action Links to Analyses](#) 페이지 951)(선택)
- 열 정렬 및 순서 변경 (페이지 954)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 보고서에 주소 사용 정보 (페이지 792)
- 단일 분석에서 여러 주제 영역 결합 (페이지 955)
- 집합 연산을 사용하여 분석 결합 (페이지 957)
- 분석의 [고급] 탭에서 SQL 코드 보기 (페이지 1001)

분석에 열 추가

분석을 생성하거나 수정할 경우 분석에 원하는 모든 데이터가 포함될 때까지 열을 추가합니다. 분석 편집기 [기준] 탭 및 [결과] 탭에서 분석에 열을 추가할 수 있습니다. 이 주제에서는 [기준] 탭에서 열을 추가하는 방법을 설명합니다.

참고: 분석에서 기간은 회사의 회계 달력을 기준으로 할 수 있으며, 이는 표준 달력과 다를 수도 있습니다. 예를 들어, 회사의 회계 연도는 매년 6월 1일에 시작될 수 있습니다. 회사가 최근에 Oracle CRM On Demand에서 회계 연도를 변경한 경우에는 내역 분석이 여러 해에 걸쳐 있을 때 신중하게 검토해야 합니다. 보고서에서 이전 회계 달력을 기준으로 하는 데이터는 새 회계 달력을 기준으로 하는 데이터와 함께 정렬될 수 없습니다.

기준 뷰의 신규 열 제외 정보

분석의 [결과] 탭에 뷰가 이미 있는 경우 [기준] 탭에서 분석에 추가하는 신규 열을 기존 뷰에 기본적으로 표시하지 않으려 할 수 있습니다. 기준에 추가하는 열이 기존 뷰에서 제외되도록 분석 속성을 구성할 수 있습니다.

참고: 기존 뷰에서 신규 열을 제외하려면 [기준] 탭에서 열을 추가하기 전에 적절하게 분석 속성을 구성해야 합니다.

기준 뷰에 신규 열을 표시할 것인지 여부를 지정하려면

- 1 분석 편집기 [결과] 탭 또는 [기준] 탭에서 도구 모음의 [분석 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [분석 속성] 대화상자에서 [데이터] 탭을 클릭합니다.
- 3 [기준 탭에 추가된 열 표시] 필드에서 다음과 같이 원하는 옵션을 선택합니다.
 - 기존 뷰와 신규 뷰에서 표시. 추가한 열이 기본적으로 신규 뷰는 물론 기존 뷰에서도 표시됩니다.
 - 기존 뷰에서는 제외하고 신규 뷰에서는 표시. 추가한 열이 기본적으로 신규 뷰에서만 표시됩니다. 기존 뷰에서는 열이 뷰 편집기의 제외 배치 대상에 표시됩니다. 배치 대상에 대한 자세한 내용은 [뷰 편집기의 배치 대상 정보 \(페이지 963\)](#)를 참조하십시오.
- 4 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

분석에 열을 추가하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭 [주제 영역] 창에서 열 리스트를 확장하여 분석에 포함할 수 있는 열을 표시합니다.
- 2 분석에 포함할 열을 두 번 클릭합니다.

참고: 해당 열의 옵션 드롭다운 리스트에서 [삭제]를 선택하여 보고서에서 열을 제거할 수 있습니다.

사용자정의 필드를 분석에 열로 추가할 수 있습니다. 사용한 다국어 배치의 경우, 사용자정의 필드를 보고서와 분석에 추가할 수 있도록 사용된 각 언어로 사용자정의 필드를 번역해야 합니다. 예를 들어, 독일어 사용자가 분석에 영어로 생성된 사용자정의 필드를 불편없이 사용하려면 이러한 필드를 독일어로 번역해야 합니다.

분석의 열에 필터 추가

[기준] 탭에서 보고서의 열에 대해 필터를 설정할 수 있습니다. 필터는 보고서 실행 시 표시되는 결과를 제한하여, 기준과 일치하는 결과만 보여줍니다.

열 필터는 다음 요소로 이루어집니다.

- [고객사 유형] 등의 필터링할 열

- 10과 같이 필터를 적용할 때 사용할 값(필요하면 SQL 식 또는 변수가 이 값 대신 사용될 수 있음)
- [보다 작음] 등 값이 적용되는 방식을 결정하는 연산자
예를 들어, 열에 판매량이 들어 있고 연산자가 [보다 작음]이고, 값이 10일 경우, 결과에는 10개 미만으로 팔린 레코드의 주문량만 포함됩니다.

열 필터에는 다음과 같은 속성도 있습니다.

- 다른 열 필터와 조합하여 보고서의 결과를 더욱 구체적으로 제한할 수 있습니다.
- 필터를 그룹화하여 복합 필터를 생성할 수 있습니다.
- 이전에 저장한 보고서의 결과로 열 필터 값을 제한할 수 있습니다.
- 열 필터는 빌드되어 있는 열에만 적용됩니다. 다른 열에는 영향을 주지 않습니다.

필터는 SQL SELECT 구문의 WHERE 절로 번역됩니다. WHERE 절은 지정한 구속 조건에 맞는 값으로 반환되는 행을 제한하는 데 사용됩니다. 고급 사용자라면 필터로 사용할 SQL을 바로 입력할 수도 있습니다.

참고: 데이터를 가져올 때 새 선택 리스트 값을 추가하는 옵션을 선택한 경우 이러한 새 선택 리스트 값은 24시간 동안 보고서에 표시되지 않을 수 있습니다. 따라서 해당 기간 동안 새 선택 리스트 값을 필터로 사용하지 못할 수 있습니다.

열 필터 생성

보고서에 열을 추가하지 않고 필터를 생성하려면

- [필터] 창에서 현재 주제 영역에 대한 필터 생성 아이콘을 클릭하고 [추가 열...]을 선택한 다음 [열 선택] 대화상자에서 열을 선택합니다.

열 필터를 생성하려면

- 1 [기준] 탭에서 필터를 생성할 열의 [필터] 옵션을 선택합니다.
- 2 [새 필터] 대화상자의 [연산자] 드롭다운 리스트에서 연산자를 선택합니다.

연산자 선택 및 값 지정 시에는 다음 표의 지침을 따르십시오. 연산자에 대한 자세한 내용은 이 절차 다음에 나타나는 **연산자에 대한 사용 설명**을 참조하십시오.

연산자	사용 지침
다음과 같거나 포함됨	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값과 일치하는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
다음과 같지 않거나 포함되지 않음	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값과 일치하지 않는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
미만	숫자 또는 날짜가 들어 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 필터의 값보다 작은 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
초과	숫자 또는 날짜가 들어 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 필터의 값보다 큰 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
이하	숫자 또는 날짜가 들어 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값보다 작거나 같은 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.

연산자	사용 지침
이상	숫자 또는 날짜가 들어 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값보다 크거나 같은 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
사이	숫자 또는 날짜가 들어 있는 열에 사용합니다. 두 개의 값을 지정합니다. 결과에는 지정된 값 및 그 사이 값에 대한 레코드가 포함됩니다.
Null임	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 지정하지 마십시오. 연산자는 열에 데이터가 없는지 여부만 테스트합니다. 해당 열에 데이터가 없는 레코드만 결과에 포함됩니다. 경우에 따라 데이터가 있는지 확인하는 데 유용할 수 있고 IS NULL 연산자를 사용하여 해당 조건을 테스트할 수 있습니다.
Null 아님	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 지정하지 마십시오. 연산자는 열에 데이터가 있는지 여부만 테스트합니다. 해당 열에 데이터가 있는 레코드만 결과에 포함됩니다.
상위	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 결과에는 처음 n개의 레코드만 포함됩니다. 여기서 n은 필터에 값으로 지정된 정수입니다. 이 연산자를 사용하면 순위를 매긴 결과가 나옵니다. 예를 들어, 이 연산자를 사용하여 상위 10명의 우수 사원 리스트를 얻을 수 있습니다.
하위	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 결과에는 마지막 n개의 레코드만 포함됩니다. 여기서 n은 필터에 값으로 지정된 정수입니다. 이 연산자를 사용하면 순위를 매긴 결과가 나옵니다. 예를 들어, 이 연산자를 사용하여 가장 적은 수의 문제를 보고한 고객 리스트를 얻을 수 있습니다.
다음은 모두 포함	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값과 일치하는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드만 결과에 포함됩니다.
다음 중 하나 포함	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값이 하나 이상인 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
다음은 포함하지 않음	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 필터의 값이 없는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
시작 문자	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 필터의 값으로 시작하는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.

연산자	사용 지침
끝 문자	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 단일 값을 지정하십시오. 필터의 값으로 끝나는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
유사함(패턴 일치)	텍스트가 들어 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 백분율 기호 문자(%)를 와일드 카드 문자로 사용해야 합니다. 백분율 기호 문자는 두 개까지 사용할 수 있습니다. 필터의 패턴 값과 일치하는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
유사하지 않음(패턴 일치)	텍스트가 들어 있는 열에 사용합니다. 값을 한 개 또는 여러 개 지정할 수 있습니다. 백분율 기호 문자(%)를 와일드 카드 문자로 사용해야 합니다. 백분율 기호 문자는 두 개까지 사용할 수 있습니다. 필터의 패턴 값과 일치하지 않는 데이터가 해당 열에 들어 있는 레코드가 결과에 포함됩니다.
전달됨	텍스트, 숫자 또는 일자가 있는 열에 사용합니다. 열에 전달됨 플래그가 설정되면 다른 보고서에서 넘겨 받은 값으로 필터링됩니다. 참고: 탐색을 통해 보고서를 함께 연결하는 경우 이 옵션을 사용합니다(2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성 (페이지 958) 참고). 구체화하는 보고서에서 선택한 값으로 제한되고 상위 보고서에서 구체화된 행을 표시하려면 해당 보고서에 있는 하나 이상의 열에 전달됨 필터가 있어야 합니다.

3 [값] 필드에 값을 입력합니다.

[값] 필드에는 수식, 일자, 변수 등을 입력하기 위한 옵션이 있습니다. 다음 단계에서는 이러한 옵션 중 일부에 대해 설명합니다.

4 일자 열의 경우 [값] 필드 오른쪽에 있는 일정 아이콘을 클릭한 다음 [일자 선택] 대화상자를 사용하여 일자를 지정할 수 있습니다.

5 일부 열의 경우 [값] 필드 오른쪽에 있는 아래쪽 화살표 아이콘을 클릭한 다음 포함할 행을 선택하여 보고서에 표시할 특정 행을 선택할 수 있습니다.

6 일부 열의 경우 [검색] 기능([값] 필드 오른쪽에 있는 검색 아이콘 클릭)을 사용하고 분석에 포함할 특정 값을 선택할 수 있습니다. 화살표 컨트롤을 사용하여 선택한 값을 [사용 가능] 열에서 [선택됨] 열로 이동합니다.

7 SQL 식 또는 변수(세션, 저장소 또는 프리젠테이션)를 추가하려면 다음을 수행합니다.

a [값] 필드 아래에서 [옵션 추가]를 클릭하고 SQL 식, 세션 변수, 저장소 변수 또는 프리젠테이션 변수를 선택합니다.

[값] 필드 아래에 새 필드가 나타납니다.

b 새 필드에 SQL 식 또는 변수 이름을 입력합니다.

SQL 식에는 열 값에 작용하는 함수 호출이 포함될 수 있습니다. 자세한 내용은 [분석에 함수 사용 \(페이지 1001\)](#) 및 [분석의 세션 변수 \(페이지 1032\)](#)를 참조하십시오.

값, SQL 식 또는 세션 변수를 제거하려면 옆에 있는 [X] 아이콘을 클릭합니다.

8 다른 분석에 있는 열 값으로 이 필터를 제한하려면 이 항목의 뒷부분에 있는 *저장된 보고서를 필터로 사용*을 참조하십시오.

9 필터를 SQL로 변환하려면 [이 필터를 SQL로 변환] 확인란을 클릭합니다.

10 작업을 완료하면 [확인]을 클릭합니다.

해당 필터가 [기준] 탭의 [필터] 영역 또는 [카탈로그]에 표시됩니다.

연산자에 대한 사용 설명

일부 연산자는 비슷하지만 정확히 동일하지는 않은 기능을 수행합니다. 다음 연산자의 유사점 및 차이점을 고려하십시오.

- 같음
- 포함됨
- 다음을 모두 포함
- 다음 중 하나 포함
- 유사

같음 또는 **포함됨**은 검색 기준과 데이터베이스의 값 사이에서 정확한 일치 항목을 검색합니다. 예를 들어 기준이 Pat Lee인 경우 Pat Lee만 정확히 일치하고 필터를 통과합니다. 모든 검색은 대소문자를 구분하므로 pat Lee 또는 Pat lee와 같은 값은 필터를 통과하지 못합니다.

다음을 모두 포함은 기준과 일치하는 모든 값을 검색하며 AND 검색처럼 모든 값이 필터를 통과하는 값에 있어야 합니다. 예를 들어 검색 기준이 value = Pat 및 value = Lee의 2개 값이면 Pat Lee 및 Lee Pat이 필터를 통과하지만 pat Lee, Pat Smith 및 Chris Lee는 모든 기준(Pat AND Lee)을 포함하지 않으므로 필터를 통과하지 못합니다.

다음 중 하나 포함은 OR 검색처럼 기준과 일치하지만 덜 엄격한(일부 값을 필요로 하지 않는) 값을 검색합니다. 예를 들어 검색 기준이 value = Pat 및 value = Lee의 2개 값이면 Pat, Pat Smith, Chris Lee 및 Lee가 Pat OR Lee의 기준을 충족하므로 모두 필터를 통과합니다.

유사는 패턴을 검색하고 와일드카드 문자로 한두 개의 비율 기호(%)를 사용해야 합니다. 예를 들어 검색 기준이 value = P%t %ee이면 Pat Lee, Pit smee 및 Packet trainee가 모두 필터를 통과하지만 pat Lee는 통과하지 못합니다.

검색 속도를 최적화하기 위해 다음을 모두 포함, 다음 중 하나 포함 및 유사와 같은 패턴 일치 연산자 사용을 줄이거나 사용하지 않습니다. 정확한 값으로 검색하려면 정확한 연산자 대신에 패턴 일치 연산자를 사용하지 마십시오.

열 필터 저장

필터를 분석의 일부로서, 또는 다른 분석에서 다시 사용하기 위해 저장할 수 있습니다. 필터가 특정 분석용일 경우 이 분석을 저장할 때 해당 필터는 분석의 일부로 저장되어 해당 분석을 실행할 때마다 적용됩니다. 필터를 명시적으로 저장해서 다른 분석에 사용할 수도 있습니다.

저장된 필터와 주제 영역에 사용할 필터가 있는 폴더는 해당 주제 영역 이름 다음에 표시됩니다.

열 필터를 분석의 일부로 저장하려면

- 1 [기준] 탭에서 [저장]을 클릭합니다.
- 2 [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 분석을 저장할 위치를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

열 필터를 다른 분석에서 사용하기 위해 저장하려면

- 1 [기준] 탭의 [필터] 섹션에서 [추가 옵션(>>)]을 클릭하고 [필터 저장]을 선택합니다.
- 2 [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 필터를 저장할 폴더를 선택합니다.
 - 사용자 본인이 개인적으로 사용하기 위해 필터를 저장하려면 [내 폴더]를 클릭합니다.
[내 폴더]에 저장된 필터는 사용자 본인만 사용할 수 있습니다.
 - 다른 사용자가 사용하기 위해 필터를 저장하려면 [회사 전체 공유 폴더]를 선택합니다.
공용 폴더에 저장된 필터는 이 폴더에 대한 접근 권한을 가진 다른 사용자가 사용할 수 있습니다.
- 3 필터 이름을 입력합니다(최대 512자).
- 4 (선택 사항) 필터에 대한 설명을 입력합니다.

5 [확인]을 클릭합니다.

저장된 필터의 속성을 표시하려면

■ [기준] 탭의 [필터] 섹션에서 필터를 저장하고 [저장된 필터 보기] 아이콘을 클릭합니다.

저장된 열 필터를 분석에 적용

저장된 열 필터를 분석에 적용할 수 있습니다. 필터의 내용 또는 참조 사항을 필터에 적용할 수 있습니다.

저장된 열 필터의 내용을 저장하면 필터의 실제 내용이 [기준] 탭의 [필터] 영역에 복사됩니다. 이 작업을 통해 저장된 필터를 바꾸지 않고도 필터 기준을 수정할 수 있습니다. 참조 사항을 저장해 둔 필터에 적용할 때 저장된 필터는 이름만으로 참조되고, 볼 수는 있지만 그 내용을 바꿀 수는 없습니다.

저장된 열 필터를 분석에 적용하려면

- 1 [기준] 탭의 [카탈로그] 창에서 저장된 필터로 이동합니다.
- 2 저장된 필터를 선택하고 [카탈로그] 창의 위쪽에 있는 [옵션 추가] 아이콘을 클릭합니다.
[저장된 필터 적용] 대화상자가 열립니다.
- 3 필터 옵션을 지정하고(적용하기 전에 기존 필터를 모두 지우고 필터 참조 대신 필터 내용 적용) [확인]을 클릭합니다.
해당 필터가 [기준] 탭의 [필터] 영역에 표시됩니다.

열 필터 편집

열 필터를 편집하여 속성을 변경할 수 있습니다.

열 필터를 편집하려면

- 1 [기준] 탭의 [필터] 섹션에서 필터를 마우스로 가리키고, 메뉴가 나타나면 [편집] 아이콘을 클릭합니다.
[필터 편집] 대화상자가 표시됩니다.
- 2 속성을 편집한 다음 [확인]을 클릭합니다.

열 필터 제거

단일 필터 또는 모든 필터를 분석에서 제거할 수 있습니다.

참고: 이미 필터를 적용하여 분석을 저장한 경우 필터를 영구적으로 제거하려면 분석을 다시 저장해야 합니다.

열 필터를 분석에서 삭제하려면

■ [기준] 탭의 [필터] 섹션에서 필터를 마우스로 가리키고, 메뉴가 나타나면 [삭제] 아이콘을 클릭합니다.

열 필터를 다른 열 필터와 조합

추가 필터링(parenthetical filtering)으로도 알려진 열 필터 조합 기능을 사용하면 SQL을 모르더라도 복합 필터를 생성할 수 있습니다.

AND 및 OR 연산자를 사용하여 열 필터를 조합할 수 있습니다. AND 연산자는 각 필터에 지정된 기준이 모두 만족되어야 한다는 의미입니다. 이는 열 필터를 조합하는 기본 방식입니다. OR 연산자는 최소 한 필터에 지정된 기준이 만족되어야 한다는 의미입니다.

열 필터를 다른 열 필터와 조합하려면

- 1 [기준] 탭에서 두 개 이상의 열 필터를 분석에 추가하거나 두 개 이상의 열 필터를 저장된 필터에 추가합니다.
여러 필터가 그 사이에 AND 연산자가 있는 채로 [필터] 영역에 나열됩니다.
- 2 AND 연산자를 OR 연산자로 바꾸려면 AND 연산자를 클릭합니다.

- 열 필터를 추가하면서 AND 및 OR 연산자를 클릭하여 필터들을 그룹화하고 원하는 필터 조합을 작성합니다. 조합된 필터 요소는 상자 모양으로 표시됩니다.
- 상자로 묶인 요소를 복제하거나, 삭제하거나, 그룹을 해제하려면 [필터 그룹 편집] 단추를 클릭하고 해당 옵션을 선택합니다.
- 필터를 복사하거나 붙여넣으려면 필터를 마우스로 가리키고 [필터 복사] 또는 [필터 붙여넣기]를 선택합니다.

이동 및 메시지 표시 중 필터 바뀜 방지

이동 및 메시지 표시 중에 보고서의 필터 내용이 영향을 받지 않도록 보호할 수 있으며, 보호된 필터는 항상 결과에 적용됩니다.

이동 및 메시지 표시 중에 필터가 변경되지 않도록 보호하려면

- [기준] 탭의 [필터] 섹션에서 필터를 마우스로 가리키고, 메뉴가 나타나면 [필터 편집]을 클릭합니다.
- [필터 편집] 대화상자에서 [필터 보호]를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

저장된 보고서를 필터로 사용

다른 보고서가 반환한 값을 기반으로 필터를 설정하거나 여러 필터를 조합할 수 있습니다. 값으로 이루어진 열을 반환하는 저장된 보고서는 사용자의 보고서에서 선택한 열을 필터링하는 데 사용할 수 있습니다.

다른 저장된 보고서를 기반으로 필터를 생성하려면

- [기준] 탭에서 필터를 생성할 열의 [필터]를 선택합니다.
- [새 필터] 대화상자에서 [연산자] 드롭다운 메뉴를 풀다운하고 "다른 분석 결과를 기반으로 함"을 선택합니다.
- [저장된 분석] 필드에서 [찾아보기]를 클릭하고 저장된 보고서로 이동합니다.
- [관계] 드롭다운 메뉴에서 연산자를 선택합니다.
- [열에 값 사용] 필드에서 필터에 사용할 열을 선택합니다.
저장된 보고서에 필터를 생성할 열과 일치하는 열 이름이 포함된 경우 해당 열 이름이 [열에 값 사용] 필드의 값 리스트에 첫 번째 항목으로 표시됩니다. 다른 열을 선택할 수 있습니다.
- [확인]을 클릭합니다.
해당 필터가 [기준] 탭의 [필터] 섹션에 표시됩니다.

열 필터로 사용할 SQL 편집

논리적 SQL WHERE 절을 편집하여 필터로 사용할 수 있습니다. 이 기능은 필수적인 것은 아니지만 고급 필터링 기능을 필요로 하는 사용자들에게 유용합니다. SQL 구문에 대한 포괄적인 설명은 타사의 SQL 참조서, 데이터베이스 공급업체의 SQL 참조 설명서, 온라인 참조 사이트 등을 참조하십시오. SQL 사용에 대한 자세한 내용은 [분석에 함수 사용 \(페이지 1001\)](#)을 참조하십시오.

열 필터용으로 생성된 SQL을 편집하려면

- [필터] 창에서 SQL 생성 필터를 마우스로 가리키고 [편집] 아이콘을 클릭합니다.
- [고급 SQL 필터] 대화상자가 열립니다.
- 텍스트 상자에 수정 사항을 입력한 다음 [확인]을 클릭합니다.
해당 필터가 [기준] 탭의 [필터] 영역에 표시됩니다. 이 옵션을 선택한 후에 필터를 편집하면 항상 입력한 SQL이 표시됩니다.

예: 판매량이 가장 많은 고객 식별

다음 예는 2003년에 판매량이 가장 많은 고객 10곳에 대한 데이터를 보여줍니다.

"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10

열 속성 편집

열의 속성을 편집하여 열과 열 내용의 모양 및 레이아웃을 지정할 수 있습니다. 열 내용이 특정 조건을 만족하는 경우에만 적용되는 서식을 지정할 수도 있습니다. 기본적으로, 열에 대해 선택한 사항은 해당하는 현재 보고서에만 적용됩니다.

열 내용의 모양 편집

결과에 표시되는 열 내용의 기본 모양은 CSS(cascading style sheets)와 XML 메시지 파일을 기본으로 합니다. [열 속성] 대화상자의 [스타일] 탭을 사용하여 사용할 글꼴 및 글꼴 크기와 같은 여러 가지 기본 설정을 재정의할 수 있습니다. 선택한 내용은 사용하고 있는 보고서에 대한 열 내용에만 적용됩니다.

열 내용의 모양을 편집하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 필드의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [스타일] 탭을 클릭합니다.
- 3 원하는 글꼴, 셀, 테두리, 이미지 그리고 고급 스타일 서식 옵션을 선택합니다.
자세한 내용은 이 항목의 열 콘텐츠 형식 지정을 참조하십시오.
- 4 [데이터 형식] 탭에서 [기본 데이터 형식 무시] 확인란을 선택하여 데이터가 표시되는 방식을 제어할 수 있습니다.

이 옵션을 사용하면 기본 표시 특성을 재정의할 수 있습니다. 표시되는 선택 사항은 데이터 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어, 열에 수치 데이터가 있을 경우에는 백분율, 달 이름, 날짜 등 해당 숫자가 처리되는 형식을 선택할 수 있습니다. 표시할 소수점 자릿수, 음수 표시 방법, 나타낼 자릿수 그리고 사용할 1000 단위 구분 기호를 선택할 수도 있습니다. 열에 텍스트가 있으면 이 텍스트를 서식이 없는 일반 텍스트로 처리할 것인지, HTML로 처리할 것인지, 또는 링크로 처리할 것인지 등 텍스트 처리 방법을 선택할 수 있습니다. 선택 내용에 따라 [사용자정의 텍스트 서식] 텍스트 상자에 데이터를 표시하는 데 사용되는 적용 가능한 HTML 문자열이 표시됩니다.

참고: 사용자 역할에 분석 스크립트 권한이 없는 경우 두 가지 일반 텍스트 옵션만 제공됩니다.

텍스트에 사용자정의 서식을 사용하려면 [텍스트 처리 방식] 드롭다운 리스트에서 [사용자정의 텍스트 서식]을 선택한 다음 사용자정의 서식을 입력합니다. 사용자 역할에 분석 스크립트 권한이 있는 경우 특수 서식을 제공하는 HTML 호출을 입력할 수 있습니다. JavaScript, VBScript 등을 포함한 유효한 HTML 문자열을 입력할 수도 있습니다.

예를 들어, 다음 HTML 예를 사용하면 테이블 및 피벗 테이블에서 열의 너비 및 높이가 설정됩니다. 이 예에서 대괄호 안에 있는 html([html]) 텍스트는 HTML을 사용한다는 의미이며, at 기호 문자(@)는 해당 열의 내용이 동적으로 변한다는 것을 의미합니다.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

HTML, JavaScript, VBScript 등에 대해 모를 경우에는 타사 참고 자료를 참조할 수 있습니다.

사용자정의 숫자 형식을 설정하려면 숫자 기호(#)를 사용하여 포함할 수 있는 유효 숫자를 지정하고, 영(0)을 사용하여 자릿수를 지정할 수 있습니다. 이때 지정된 자릿수에 숫자가 모두 들어가야 하는 것은 아닙니다. 예를 들면 아래와 같습니다.

##.#로 지정하면 12.34가 12.3으로 표시됩니다.

##.000으로 지정하면 12.34가 12.340으로 표시됩니다.

- 5 완료되면 [확인]을 클릭합니다.

열 내용의 레이아웃 편집

[열 속성] 대화상자의 [열 서식] 탭을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 해당 열이 결과에 나와야 하는지 여부를 지정할 수 있습니다.
열은 기본적으로 결과에 표시됩니다. 하지만 필터 생성에 사용했던 열처럼 결과에는 표시하고 싶지 않은 열을 보고서에 포함하려고 할 수 있습니다.
- 반복되는 열 값과 같은 중복 데이터의 표시를 제어할 수 있습니다.
테이블의 한 열에 있는 데이터는 이 테이블의 여러 행에서 반복될 수 있습니다. 예를 들어, 한 열에 고객 이름 리스트가 있고, 다른 열에 고객이 있는 지역 리스트가 있을 경우, 지역 데이터가 각 고객 행에 대해 반복될 수 있습니다. 이때 중복 데이터를 한 번만 표시하거나 모든 행에 중복하여 표시하도록 선택할 수 있습니다. 반복되거나 중복되는 데이터를 한 번만 표시하면 테이블을 읽기가 좀 더 쉬워지고 데이터 구별도 더 용이해집니다.
- [데이터 형식] 탭을 사용하여 결과를 다양한 형식으로 표시합니다.
- [조건부 서식] 탭을 사용하여 함수와 조건식을 통해 결과의 형식을 조건부로 지정합니다.
- [상호 작용] 탭을 사용하여 사용자가 결과를 사용할 때 발생할 상호 작용(예: 구체화, 작업 링크를 통해 다른 보고서로 이동 또는 마스터-세부사항 이벤트 전송)을 지정합니다.

선택한 내용은 사용하고 있는 보고서에 대한 열 내용에만 적용됩니다.

결과에 있는 열을 숨기려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [열 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 아직 선택되지 않은 경우 [숨기기] 확인란을 선택합니다.

사용자정의 테이블 머리글 및 열 머리글을 생성하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
여러 분석의 결과를 결합한 경우 [열 속성] 단추는 결과 열 레벨에 있습니다. 분석 결합에 대한 자세한 내용은 [집합 연산을 사용하여 분석 결합 \(페이지 957\)](#)을 참조하십시오.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [열 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 [머리글] 영역에서 [머리글 사용자정의] 확인란을 선택합니다.
이 확인란을 선택하면 머리글 텍스트와 머리글 서식을 변경할 수 있습니다.
- 4 테이블 머리글 또는 열 머리글의 텍스트를 변경하려면 해당 텍스트 상자에 새 머리글을 입력합니다.
이 보고서에서는 이 머리글이 기본 머리글 대신 사용됩니다.
- 5 테이블 머리글 또는 열 머리글의 서식을 변경하려면 텍스트 상자 옆에 있는 [서식 편집] 단추를 클릭합니다.
[서식 편집] 대화상자가 표시됩니다.
원하는 글꼴, 셀, 테두리 그리고 고급 스타일 서식 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 아래에 있는 “열 내용 서식 지정”을 참조하십시오.

중복 데이터를 한 번만 표시하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [열 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 [값 생략] 영역에서 다음과 같이 적절한 옵션을 선택합니다.
 - 반복되는 데이터를 한 번만 표시하고 나머지 반복되는 행은 표시되지 않도록 하려면 [생략]을 선택합니다.
 - 반복되는 데이터를 모든 행에 대해 표시하려면 [반복]을 선택합니다.
 - 기본 표시 특성을 유지하려면 [기본값]을 선택합니다.

사용자가 값을 클릭할 때 수행될 동작을 지정하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 폴다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [상호 작용] 탭을 클릭합니다.
- 3 사용자가 값을 클릭할 때 수행될 동작을 지정하려면 [기본 상호 작용] 필드에서 적절한 옵션을 선택합니다.
 - **기본값(구체화)** - 기본 상호 작용을 복원합니다.
 - **구체화**. 자세한 내용을 볼 수 있도록 드릴다운할 수 있습니다.
 - **작업 링크**. 대상 보고서 또는 대시보드에 대한 작업 링크를 지정합니다.
 - **마스터-세부사항 이벤트 전송**. [채널 지정] 필드를 사용하여 데이터 전송 위치를 식별합니다.
 - **없음**. 구체화 또는 탐색을 사용 안함으로 설정합니다.

상호 작용은 열 머리글과 열 데이터에 대해 개별적으로 정의됩니다.

조건부 서식을 열 내용에 적용

테이블 및 피벗 테이블에서 조건부 서식을 사용하면 특정 조건을 만족하는 데이터 요소를 구별하기 쉽게 표시할 수 있습니다. 예를 들어, 높은 매출을 특정 색으로 표시하거나, 매출을 특정 비율만큼 초과 달성한 각 영업 사원의 이름 옆에 트로피 등의 이미지를 표시할 수 있습니다.

이렇게 하려면 사용할 보고서에서 하나 이상의 열을 선택하고 조건을 지정한 다음, 조건이 만족될 경우 적용할 글꼴, 셀, 테두리 및 스타일 시트 옵션을 선택합니다. 조건부 서식으로는 데이터 및 데이터가 들어 있는 테이블 셀에 적용할 수 있는 색, 글꼴, 이미지 등을 지정할 수 있습니다. 조건을 지정하는 절차는 필터를 생성하는 절차와 매우 비슷합니다.

여러 개의 조건을 추가하여 데이터와 테이블 셀이 데이터 값을 기반으로 여러 서식 중에서 선택적으로 표시되도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 낮은 매출과 높은 매출을 각각 다른 색상으로 표시되도록 할 수 있습니다.

조건부 서식을 지정하는 데에는 일반 테이블과 피벗 테이블 간에 약간의 차이가 있습니다. 다른 열의 값을 기반으로 열의 서식을 지정하는 조건부 서식은 피벗 테이블에는 반영되지 않지만 표준 테이블에는 반영됩니다. 예를 들어, 해당 지역의 영업 실적을 기반으로 지역 이름의 색을 설정하면 피벗 테이블에는 적용되지 않습니다. 하지만 실제 지역 이름을 기반으로 그 지역 이름의 색을 설정하는 것처럼 영업 데이터 값을 기반으로 그 영업 데이터의 색상이 결정되도록 설정하면 피벗 테이블에 반영됩니다. 예를 들어, 동부 지역 값을 색이 지정된 굵은 텍스트로 표시할 수 있습니다.

참고: 피벗 테이블에서 조건은 피벗 테이블에 의해 계산되거나 집계되어 해당 값에 대해 평가됩니다. [표시 형식 지정] 옵션을 선택하여 데이터를 백분율이나 색인으로 표시하더라도 조건부 서식은 기본 값을 기반으로 적용됩니다.

선택한 내용은 사용하고 있는 보고서에 대한 열 내용에만 적용됩니다.

조건부 서식을 보고서의 열에 추가하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 폴다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [조건부 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 [조건 추가]를 클릭하고 조건 구성에 사용할 열을 보고서에서 선택합니다.
[새 조건] 대화상자가 열립니다.
- 4 조건에 대한 연산자와 값을 선택합니다.
- 5 [확인]을 클릭하여 [새 조건] 대화상자를 닫습니다.
[서식 편집] 대화상자가 열립니다.
- 6 원하는 글꼴, 셀, 테두리, 이미지 그리고 고급 스타일 서식 옵션을 선택합니다.
자세한 내용은 이 항목의 열 콘텐츠 형식 지정을 참조하십시오.

참고: 이미지를 조건부 형식 지정의 일부로 지정하면 이미지가 조건에 따라 결과에 나타납니다.

- 7 작업을 완료하면 [확인]을 클릭하여 [열 속성] 대화상자로 돌아갑니다.
[열 속성] 대화상자에 조건과 적용할 조건부 서식이 표시됩니다.

조건은 나열된 순서대로 평가되고, true로 평가되는 마지막 조건에 따라 적용되는 형식 지정이 결정됩니다.

- 열을 새로 나열하려면 [위로 이동] 또는 [아래로 이동] 단추를 클릭합니다.
- 조건에서 열을 삭제하려면 [삭제] 단추를 클릭합니다.
- 조건이나 조건부 서식을 편집하려면 해당 아이콘을 클릭합니다.

8 추가 조건을 포함하도록 지정하거나, 작업이 완료된 경우에는 [확인]을 클릭합니다.

다음 예는 조건부 서식이 어떻게 결과에 적용되는지를 보여줍니다.

보고서에 등급 카테고리 1부터 10까지 표시되어 있고 이 등급에서 1은 가장 나쁜 등급을 표시하고, 10은 가장 좋은 등급을 표시한다고 가정합니다. 조건부 서식을 적용하여 다음과 같이 표시할 수 있습니다.

- 1, 2 또는 3이 들어 있는 열에 대해 낮은 등급임을 표시하는 첫 번째 이미지 지정
- 4, 5, 6 또는 7이 들어 있는 열에 대해 중간 등급임을 표시하는 두 번째 이미지 지정
- 8, 9 또는 10이 들어 있는 열에 대해 높은 등급임을 표시하는 세 번째 이미지 지정

이미지만 표시하고 순위를 표시하지 않으려면 [직위] 드롭다운 메뉴를 풀다운하고 [이미지만]을 선택합니다.

열 내용 서식 지정

[서식 편집] 대화상자나 [열 속성] 대화상자의 [스타일] 탭에서 테이블이나 피벗 테이블의 셀에 표시되는 열 데이터에 대해 글꼴, 셀 테두리, 고급 스타일 서식 옵션 등을 선택할 수 있습니다. 테이블 머리글과 열 머리글에 대한 설정을 선택할 수도 있습니다.

열의 기본 서식에 대한 속성을 재정의하면 선택 내용은 고정됩니다. 열에 조건부 서식 속성을 지정하면 선택 내용은 조건이 만족되어야만 적용됩니다.

[서식 편집] 대화상자 또는 [열 속성] 대화상자의 [스타일] 탭을 사용하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [스타일] 탭을 클릭합니다.
- 3 [글꼴] 영역에서 적용할 글꼴, 크기, 색, 스타일(굵게 등) 그리고 기타 효과(밑줄 등)를 선택합니다.
- 4 [셀] 영역에서 셀 내부에 표시할 정렬 방식, 배경 색 그리고 이미지를 선택합니다.

- 수평 정렬 및 수직 정렬은 워드 프로세서의 텍스트 맞춤 기능과 유사합니다. 수직 정렬은 열이 다른 열의 여러 행만큼 확장될 경우에만 효과가 나타납니다.

수평 정렬:

데이터를 왼쪽에 맞추려면 [왼쪽]을 선택합니다. 이는 텍스트 데이터를 정렬하는 가장 일반적인 방식입니다. 데이터를 오른쪽에 맞추려면 [오른쪽]을 선택합니다. 이것은 수치 데이터를 정렬하는 가장 일반적인 방식입니다. 데이터를 가운데로 맞추려면 [가운데]를 선택합니다. 이 열과 연결된 기본 데이터 정렬을 유지하려면 [기본값]을 선택합니다.

수직 정렬:

데이터를 테이블 셀의 위쪽에 맞추려면 [위쪽]을 선택합니다. 데이터를 테이블 셀의 아래쪽에 맞추려면 [아래쪽]을 선택합니다. 데이터를 테이블 셀의 중간에 맞추려면 [가운데]를 선택합니다. 이 열과 연결된 기본 수직 정렬을 유지하려면 [기본값]을 선택합니다.

- [이미지] 단추를 클릭하면 [이미지 선택] 대화상자가 열립니다.

- 이미지를 포함하지 않으려면 [이미지 없음] 옵션을 선택합니다.
- 사용자정의 이미지를 포함하려면 [사용자정의 이미지] 옵션을 선택하고 텍스트 상자에 적절한 위치를 지정합니다. 이미지는 결과를 볼 사용자가 모두 확인할 수 있는 것을 지정해야 합니다. 사용자정의 이미지는 조건부 결과인지 여부에 상관없이 모두에 대해 사용할 수 있습니다.
- 이미지를 포함하려면 그래픽 선택 창을 사용합니다. 창에는 계량기나 방향 화살표와 같은 조건부 서식에 유용한 이미지가 표시됩니다. 왼쪽 창에는 이미지 카테고리가 표시됩니다. 이미지 카테고리를 클릭하면 오른쪽 창에 해당 카테고리에 속하는 이미지들이 표시됩니다. 사용할 이미지 옆에 있는 라디오 단추를 선택하여 이미지를 선택할 수 있습니다.

- 셀 내에서 이미지 위치를 지정하려면 [직위] 드롭다운 메뉴에서 선택합니다.

기본값. 이미지를 기본 위치에 표시합니다. 기본 위치는 보통 열 데이터 또는 머리글의 왼쪽입니다.

왼쪽. 이미지를 열 데이터 또는 머리글의 왼쪽에 표시합니다.

오른쪽. 이미지를 열 데이터 또는 머리글의 오른쪽에 표시합니다.

이미지만. 열 데이터 또는 머리글은 표시하지 않고 이미지만 표시합니다.

- 5 [테두리] 영역에서 셀 테두리의 위치, 색 그리고 스타일을 선택합니다.
- 6 [추가 서식 옵션] 영역에서 열 너비, 높이, 들여쓰기(왼쪽 여백), 오른쪽 여백, 위쪽 여백, 아래쪽 여백을 선택합니다.
- 7 [사용자정의 CSS 스타일 옵션(HTML 전용)] 영역에서 스타일 시트에 지정된 스타일과 클래스 요소를 재정의할 수 있습니다. 이 기능은 CSS로 작업하는 방법을 아는 사용자들을 위한 것입니다.
 - + 아이콘을 클릭하여 [사용자정의 CSS 스타일 옵션(HTML 전용)] 영역을 확장합니다.
 - 사용하려는 설정 옆의 확인란을 클릭한 후 클래스, 스타일, 스타일 시트의 위치를 지정합니다.

예를 들어 다음과 같이 여러 CSS 스타일 특성을 세미콜론으로 구분하여 직접 입력할 수 있습니다.

```
text-align:center;color:red
```

- 8 작업을 완료하면 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

사용자정의 날짜/시간 형식 문자열 사용

사용자정의 날짜/시간 형식 지정 문자열은 타임스탬프, 날짜 및 시간이 포함된 열 서식을 지정하는 추가 옵션을 제공합니다.

사용자정의 날짜/시간 형식 문자열을 입력하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 열(타임스탬프, 일자 또는 시간이 포함된 열)의 메뉴를 풀다운하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [데이터 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 [기본 데이터 형식 재정의] 확인란을 선택합니다.
- 4 [데이터 형식] 필드의 드롭다운 리스트에서 [사용자정의]를 선택합니다.
- 5 [사용자정의 데이터 형식] 필드에 왼쪽 및 오른쪽 대괄호 문자([])를 포함하여 다음 표에 나오는 대로 정확하게 사용자정의 형식 문자열을 입력합니다.

참고: 사용자정의 데이터 형식 필드에 사용자정의 형식 문자열을 입력해야 합니다. 사용자정의 형식 문자열은 드롭다운 리스트에서 선택할 수 없습니다.

일반 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 몇 가지 일반 사용자정의 형식 문자열과 그 표시 결과를 보여줍니다. 이 문자열을 사용하면 사용자의 로케일에 날짜/시간 필드를 표시할 수 있습니다.

일반 형식 문자열	결과
[FMT:dateShort]	날짜를 로케일의 짧은 날짜 형식으로 지정합니다. [FMT:date]를 입력할 수도 있습니다.
[FMT:dateLong]	날짜를 로케일의 긴 날짜 형식으로 지정합니다.
[FMT:dateInput]	날짜를 다시 시스템에 입력할 수 있는 형식으로 지정합니다.
[FMT:time]	시간을 로케일의 시간 형식으로 지정합니다.

일반 형식 문자열	결과
[FMT:timeHourMin]	시간을 로케일의 시간 형식으로 지정하지만 초는 생략합니다.
[FMT:timeInput]	시간을 다시 시스템에 입력할 수 있는 형식으로 지정합니다.
[FMT:timeInputHourMin]	시간을 다시 시스템에 입력할 수 있는 형식으로 지정하지만 초는 생략합니다.
[FMT:timeStampShort]	[FMT:dateShort] [FMT:time]과 같습니다. 이렇게 하면 날짜는 로케일의 짧은 날짜 형식으로 지정되고 시간은 로케일의 시간 형식으로 지정됩니다. [FMT:timeStamp]를 입력할 수도 있습니다.
[FMT:timeStampLong]	[FMT:dateLong] [FMT:time]과 같습니다. 이렇게 하면 날짜는 로케일의 긴 날짜 형식으로 지정되고 시간은 로케일의 시간 형식으로 지정됩니다.
[FMT:timeStampInput]	[FMT:dateInput] [FMT:timeInput]과 같습니다. 이렇게 하면 날짜 및 시간이 다시 시스템에 입력할 수 있는 형식으로 지정됩니다.
[FMT:timeHour]	시간 필드를 오후 8시와 같은 로케일 형식으로만 지정합니다.

ODBC 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 ODBC 표준 입력 사용자정의 형식 문자열과 그 표시 결과를 보여줍니다. 이 문자열을 사용하면 ODBC 표준에 따라 날짜/시간 필드를 표시합니다.

ODBC 형식 문자열	결과
[FMT:dateODBC]	날짜를 표준 ODBC yyyy-mm-dd 형식(4자리 연도, 2자리 월, 2자리 일)으로 지정합니다.
[FMT:timeODBC]	시간을 표준 ODBC hh:mm:ss 형식(2자리 시간, 2자리 분, 2자리 초)으로 지정합니다.
[FMT:timeStampODBC]	[FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]과 같습니다. 이렇게 하면 날짜는 yyyy-mm-dd 형식으로 지정되고 시간은 hh:mm:ss 형식으로 지정됩니다.
[FMT:dateTyped]	날짜라는 단어를 표시한 다음 날짜를 표준 ODBC yyyy-mm-dd 형식으로 표시합니다. 날짜는 작은 따옴표(') 안에 표시됩니다.
[FMT:timeTyped]	시간이라는 단어를 표시한 다음 시간을 표준 ODBC hh:mm:ss 형식으로 표시합니다. 시간은 작은 따옴표(') 안에 표시됩니다.
[FMT:timeStampTyped]	타임스탬프라는 단어를 표시한 다음 타임스탬프를 표준 ODBC yyyy-mm-dd hh:mm:ss 형식으로 표시합니다. 타임스탬프는 작은 따옴표(') 안에 표시됩니다.

정수 필드의 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 정수 필드에 입력할 수 있는 사용자정의 형식 문자열을 보여줍니다. 이 문자열을 사용하면 사용자의 로케일에 월 및 요일 이름을 표시할 수 있습니다.

정수 필드에는 월 또는 요일을 나타내는 정수를 입력합니다. 월의 경우 1은 1월, 2는 2월과 같은 식으로 나타내며 12는 12월을 나타냅니다. 요일의 경우 1은 일요일, 2는 월요일과 같은 식으로 나타내며 7은 토요일을 나타냅니다.

정수 필드 형식 문자열	결과
[MMM]	약자로 나타낸 월 이름을 사용자의 로케일에 표시합니다.
[MMMM]	전체 월 이름을 사용자의 로케일에 표시합니다.
[DDD]	약자로 나타낸 요일 이름을 사용자의 로케일에 표시합니다.
[DDDD]	전체 요일 이름을 사용자의 로케일에 표시합니다.

시간으로 변환하는 데 사용할 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 데이터를 시간 형식으로 지정하는 데 사용할 수 있는 사용자정의 형식 문자열을 보여줍니다. 이 문자열은 다음 종류의 필드에서 사용할 수 있습니다.

- 하루가 시작된 이후(오전 12:00)로 경과한 시간을 나타내는 정수나 실수를 포함한 필드입니다.
- [FMT:timeHour] 형식으로 출력되는 필드입니다. 이 형식은 시간 필드를 오후 8시와 같은 로케일 형식으로만 표시합니다.

데이터 변환 형식 문자열	결과
[FMT:timeHour]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후(오전 12:00)로 경과한 시간의 수를 나타낸다고 가정하고 시간의 수를 hh로 표시되는 형식으로 지정합니다. 여기에서 hh는 시간의 수입니다. 값에서 일부는 버려집니다. 예를 들어, 값 2는 오전 2시로, 값 12.24는 오후 12시로 형식이 지정됩니다.
[FMT:timeHour(min)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 분의 수를 나타낸다고 가정하고 분의 수를 hh로 표시되는 형식으로 지정합니다. 여기에서 hh는 시간의 수입니다. 값에서 일부는 버려집니다. 예를 들어, 값 2는 오전 12시로, 값 363.10은 오전 06시로 형식이 지정됩니다.
[FMT:timeHour(sec)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 초의 수를 나타낸다고 가정하고 초의 수를 hh로 표시되는 형식으로 지정합니다. 여기에서 hh는 시간의 수입니다. 값에서 시간 단위 이하는 버려집니다. 예를 들어, 값 600은 오전 12시로, 값 3600은 오전 1시로, 값 61214.30은 오후 5시로 형식이 지정됩니다.

시간 및 분으로 변환하는 데 사용할 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 데이터를 시간 및 분 형식으로 지정하는 데 사용할 수 있는 사용자정의 형식 문자열을 보여줍니다. 이 문자열은 하루가 시작된 이후(오전 12:00)로 경과한 시간을 나타내는 정수나 실수를 포함한 필드에 사용할 수 있습니다.

또한 [FMT:timeHourMin] 형식으로 출력되는 경우에도 사용할 수 있습니다. 이 형식은 시간을 로케일의 시간 형식으로 표시하지만 초는 생략합니다.

데이터 변환 형식 문자열	결과
[FMT:timeHourMin]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 분의 수를 나타낸다고 가정하고 값을 hh:mm으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 분의 수입니다. 값에서 일부는 버려집니다. 값에서 일부는 버려집니다. 예를 들어,

데이터 변환 형식 문자열	결과
	값 12는 오전 12:12으로, 값 73은 오전 1:13으로, 값 750은 오후 12:30으로 형식이 지정됩니다.
[FMT:timeHourMin(sec)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 초의 수를 나타낸다고 가정하고 값을 hh:mm으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 분의 수입니다. 값에서 일부는 버려집니다. 값에서 일부는 버려집니다. 예를 들어, 값 60은 오전 12:01으로, 값 120은 오전 12:02으로, 값 43200은 오후 12:00으로 형식이 지정됩니다.
[FMT:timeHourMin(hour)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 시간의 수를 나타낸다고 가정하고 시간의 수를 hh:mm으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 남은 분의 수입니다. 예를 들어, 값 0은 오전 12시로, 값 1.5는 오전 1:30으로, 값 13.75는 오후 1:45으로 형식이 지정됩니다.

시간, 분 및 초로 변환하는 데 사용할 사용자정의 형식 문자열

다음 표에서는 데이터를 시간, 분 및 초 형식으로 지정하는 데 사용할 수 있는 사용자정의 형식 문자열을 보여줍니다. 이 문자열은 시간을 나타내는 정수 또는 실수가 포함된 필드에 사용할 수 있습니다.

또한 [FMT:time] 형식으로 출력되는 경우에도 사용할 수 있으며 이에 대한 자세한 내용은 “일반 사용자정의 형식 문자열”에 설명되어 있습니다. 이 형식은 시간을 로케일의 시간 형식으로 표시합니다.

데이터 변환 형식 문자열	결과
[FMT:time]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 초의 수를 나타낸다고 가정하고 값을 hh:mm:ss으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 분의 수, ss는 초의 수입니다. 예를 들어, 값 60은 오전 12:01:00으로, 값 126은 오전 12:02:06으로, 값 43200은 오후 12:00:00으로 형식이 지정됩니다.
[FMT:time(min)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 분의 수를 나타낸다고 가정하고 값을 hh:mm:ss으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 분의 수, ss는 초의 수입니다. 예를 들어, 값 60은 오전 1:00:00로, 값 126은 오전 2:06:00로, 값 1400은 오후 11:20:00로 형식이 지정됩니다.
[FMT:time(hour)]	이 문자열은 값이 하루가 시작된 이후로 경과한 시간의 수를 나타낸다고 가정하고 값을 hh:mm:ss으로 표시되는 형식으로 변환합니다. 여기에서 hh는 시간의 수, mm은 분의 수, ss는 초의 수입니다. 예를 들어, 값 6.5는 오전 6:30:00로, 값 12는 오후 12:00:00로 형식이 지정됩니다.

고급 사용자정의 형식

앞서 설명한 형식뿐 아니라 다음 표에 나와 있는 몇 가지 일반적인 날짜 및 시간 형식을 사용하여 고유한 형식을 생성하여 날짜 및 시간 형식을 지정할 수 있습니다.

예를 들어, 다음과 같이 형식을 생성할 수 있습니다.

dddd - h:mm tt

이 형식은 다음과 같은 방식으로 날짜스탬프 필드의 형식을 지정합니다.

Monday - 4:03 PM

참고: 이러한 형식을 사용할 경우에는 대괄호([])를 포함하지 마십시오. 대괄호는 다른 형식에서 사용됩니다.

다음에 설명된 형식을 사용하면 보다 다양하게 형식을 지정할 수 있지만 앞서 설명한 대부분의 형식과 달리 사용자의 로케일 설정에 맞게 날짜 형식을 변경할 수는 없습니다.

다음 표에서는 몇 가지 일반적인 날짜 및 시간 형식에 대해 설명합니다.

형식	결과
d	날짜의 수(예: 1-31). 한 자리 숫자가 영(0)으로 시작되지 않음
dd	d와 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
ddd	세 자리 약자로 나타낸 요일 이름(예: Sun, Mon).
dddd	요일 이름(예: Sunday, Monday).
M	월을 나타내는 숫자(예: 1, 12). 한 자리 숫자가 0으로 시작되지 않음
MM	m과 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
MMM	세 자리 약자로 나타낸 월 이름(예: Jan, Feb).
MMMM	월(예: January, February)
yy	두 자리 연도(예: 06).
yyyy	네 자리 연도(예: 2006)
h	12시간 형식의 시간. 한 자리 숫자가 0으로 시작되지 않음
hh	h와 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
H	24시간 형식의 시간. 첫째 자리 숫자가 0으로 시작되지 않음
HH	H와 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
m	분 수. 한 자리 숫자가 0으로 시작되지 않음
mm	m과 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
s	초 수. 한 자리 숫자가 0으로 시작되지 않음
ss	s와 유사하지만 첫째 자리 숫자가 0으로 시작
tt	AM/PM 표시자. h 및 hh 형식과 함께 사용

열 공식 설정

고급 사용자는 기본 제공 함수를 사용하여 새 수식을 생성하거나 기존 수식을 편집할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 다양한 SQL-92 함수뿐만 아니라 SQL-92 확장이 지원됩니다. 사용 가능한 함수에 대한 자세한 내용은 [분석에 함수 사용 \(페이지 1001\)](#)을 참조하십시오.

공식을 편집하거나 추가하려면

- 1 [기준] 탭에서 원하는 필드의 메뉴를 풀다운하고 [수식 편집]을 선택합니다.
- 2 [열 공식 편집] 대화상자에서 [열 공식] 탭을 선택합니다.
- 3 테이블 머리글 및 열 머리글 텍스트를 변경하려면 [머리글 사용자정의] 확인란을 선택합니다.
- 4 [열 공식] 확인란 아래에 있는 단추를 사용하여 필요에 따라 공식을 수정합니다.
- 5 필요에 따라 [집계 규칙] 드롭다운 리스트에서 집계 규칙을 선택합니다.
- 6 필요한 경우 [함] 탭을 선택하고 여러 값이나 범위를 함으로 결합합니다.
자세한 내용은 이 항목의 여러 값이나 범위를 함으로 결합하려면 절차를 참조하십시오.
- 7 [확인]을 클릭합니다.
분석에서 함수와 조건 식을 사용하여 결과를 다양한 방식으로 표시할 수도 있습니다.

여러 값이나 범위를 함으로 결합하려면

- 1 [열 공식 편집] 대화상자에서 [저장소] 탭을 선택합니다.
- 2 [저장소 추가]를 클릭하고 함으로 결합할 값 또는 값 범위를 입력하거나 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.
- 3 [저장소 이름 편집] 대화상자에 함 이름을 입력합니다.
- 4 원하는 모든 함을 추가할 때까지 2단계 및 3단계를 반복합니다.
결과 집계에서 함을 구성하는 다양한 값의 모든 인스턴스는 함 이름으로 바뀝니다. 집계도 따라서 수행됩니다.

Adding Action Links to Analyses

You can add action links to an analysis. You can use action links to access record detail pages by clicking links on records in analyses available in the Analytics tab. You add action links using the following methods:

- **Using Action Links that invoke a Browser Script.** Using this method, you can configure the record type name in the report as an action link. The Action Link script takes the Row ID value in the report, and uses it to retrieve the specific record from Oracle CRM On Demand. You can use this method for the following record types only: Account, Activity (Appointment and Task), Campaign, Contact, Custom Object 01 through Custom Object 40, Lead, Opportunity, Opportunity Product Revenue, Partner, Service Request, Solutions, and User.
- **Using URLs.** Using this method, you can create links to any record type from a table or pivot table view. You can configure the record type ID column as an action link.

NOTE: If users click an action link on a page that has a dynamic layout, then the links are displayed with the standard layout for that page.

About Record Type Names in Action Links

When you add an action link, you must use the original record type name in the code or URL that adds the link. If your company administrator has changed the names of record types in Oracle CRM On Demand, you must determine the original name of the record type where you want to add the link.

For example, your company administrator might have renamed the Account record type so that is now called the Customer record type. If you want to add an action link to a result for the Customer record type, the action link that invokes a Browser Script or URL must refer to the Account record type (that is, the original name of the record type). The values for the Record Type and Row Id parameters for the action link for the renamed Customer record type are shown in the following table.

Name	Prompt	Value
Record Type	Record Type	Account
Row Id	Row Id	"Account.Account ID"

The record type name must be spelled correctly. However, the field is case insensitive.

TIP: For most record types, you can determine the original name of the record type for which you want to add a link, by opening the Homepage for the record type. The URL in the Address field in your browser window shows the original name of the record type. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the Customer Homepage shows the following URL:

`https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage`

where:

`server_name` is the URL used for signing in to Oracle CRM On Demand.

However, for a Custom Object record type, do not enter the record type name as it appears in the URL for the Custom Object Homepage. Instead, enter the record type name in the format Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on. For the Service Request record type, enter Service. For the Opportunity Product Revenue record type, enter Revenue.

When adding an action link for the renamed Customer record type (originally the Account record type) using a URL, use the Account record type name in the URL, as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>
```

NOTE: The examples of code for action links in this topic might appear across more than one line due to length. The code for an action link must be entered as one line. If you copy and paste a code example from this topic, then the code might contain line breaks. You must delete any line breaks that occur in the code.

TIP: To determine the correct URL for the Detail page for a record type, open the Detail page for any record of that record type. In the Address field in your browser window title bar, copy the relevant part of the address string, from /OnDemand to Id=. In the example where the Account record type was renamed to Customer, the URL is copied from the Detail page of a Customer record.

In some cases, the full record type name is used in all places in the URL for a record type detail page, as is the case with the URL shown in the preceding example. However, in other cases, an abbreviated version of the record type name is used in certain locations in the URL.

For example, if the record type for which you are adding the link was originally the Opportunity record type, the code for the link is as follows:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>
```

It is recommended that you use a relative URL rather than an absolute URL in the code for a link.

To add action links using an Action Link that invokes a Browser Script

- 1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report.
- 2 You must add the record type ID field (for example, Account ID) to the report. It is mandatory to have the record type ID field as that will be used to determine which record to navigate to. This column can be hidden if needed but not mandatory as described below:
 - a Click the Column Properties button for the record type ID column.
 - b In the Column Properties dialog box, click the Column Format tab.

- c In the Column Format tab, select the Hide this column check box, and click OK.
- 3 In the Criteria tab, click the Column Properties button for the record type column on which action link is being created.
- 4 In the Column Properties dialog box, click the Interaction tab.
- 5 In the Interaction tab, select Action Links from the drop-down menu for Primary Interaction under Value.
- 6 Click the Add Action Link icon.
- 7 In the New Action Link popup that appears, click the Create New Action icon and select Invoke a Browser Script from the drop-down that appears.
- 8 In the Create New Action popup window, click Browse and select USERSCRIPT.ActionLink as the Function Name, and then click OK.
- 9 In the Parameters section:
 - a For Record Type, in the value column, enter the name of the record type for which the Analysis is being created (for example Account). Select the Fixed and Hidden check boxes as this value will be the same throughout the analysis and doesn't need to be entered again. The record type name must be one of the following: Account, Appointment, Campaign, Contact, Custom Object 01, Custom Object 02, Custom Object 03, and so on, up to and including Custom Object 40, Lead, Opportunity, Partner, Revenue, Service, Solutions, Task, User.
 - b For the Row Id, select Column Value from the drop-down menu and select the corresponding Object ID column that you had added in the earlier step while defining the criteria. Select the Fixed and Hidden check boxes for this row too as this value remains unchanged throughout the report and doesn't need to be entered again. (For example select "Account.Account ID" from the drop-down for Column values.)
 - c Click OK, and then click OK again.
- 10 In the Column Properties window, select the check box for Do not display in a popup if only one action link is available at runtime.
- 11 Click OK.
- 12 To display the report, click the Results Tab.

The following procedure describes how to add action links using URLs. You can use this procedure to add action links for any record type.

Before you begin. To perform this procedure, your user role must include the Analytics Scripting privilege.

To add action links using URLs

- 1 In Oracle CRM On Demand Analytics, in the Criteria tab, add the columns to the report, including the record type ID (for example, Account ID) column.
- NOTE:** For the action link to work, you must add the record type ID field to the report.
- 2 Click the Column Properties button for the record type ID column.
 - 3 In the Column Properties dialog box, click the Data Format tab.
 - 4 In the Data Format tab, do the following:
 - 5 Select the Override Default Data Format check box.
 - 6 In the Treat Text As list, select Custom Text Format.
 - 7 In the Custom Text Format field, enter the code for the link after the at sign (@), as shown in the following example:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>
```

In the preceding example, the URL is for the Opportunity record type. Use the appropriate URL for the record type for which you are creating the link.

NOTE: Remember that you must use the original record type name in the URL.

Oracle CRM On Demand Analytics replaces the final at sign (@) in the string with the value of the record type ID for each record in the report. If you do not want the link to display the record type ID, replace the final at sign (@) with the text that you want to be displayed. In the following example, the ID in the action link will be replaced with the word View:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>View</a>
```

8 Click OK.

9 To preview the Analysis, click Show how results will look on a Dashboard.

The following example shows the code to use for a link on an asset record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>
```

The following example shows the code to use for a link on an appointment record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@>"@</a>
```

The following example shows the code to use for a link on a task record:

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>
```

열 정렬 및 순서 변경

분석의 열에 대해 여러 레벨의 정렬 순서를 지정할 수 있습니다. 예를 들어 먼저 열 A를 기준으로 레코드를 정렬한 후 열 B를 기준으로 정렬하는 방식으로 정렬이 진행되도록 지정할 수 있습니다. 하나 이상의 정렬 레벨이 지정되는 경우 정렬 레벨은 숫자로 표시되고 열의 정렬 방향(오름차순 또는 내림차순)은 화살표로 표시됩니다.

열을 기반으로 분석을 정렬하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭 [선택된 열] 창에서 원하는 열의 옵션 드롭다운 리스트를 클릭하고 [정렬]을 선택합니다.
- 2 [정렬] 하위 메뉴에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **오름차순으로 정렬.** 첫 번째 레벨 정렬로, 최저값이 맨 위에 오고 최고값이 맨 아래에 오도록 이 열을 정렬합니다. 이전에 다른 열에 정렬 설정이 적용되었던 경우 해당 정렬 설정이 해당 열에서 지워집니다.
 - **내림차순으로 정렬.** 첫 번째 레벨 정렬로, 최고값이 맨 위에 오고 최저값이 맨 아래에 오도록 이 열을 정렬합니다. 이전에 다른 열에 정렬 설정이 적용되었던 경우 해당 정렬 설정이 해당 열에서 지워집니다.
 - **오름차순 정렬 추가.** 다른 열에 이미 적용된 정렬 설정의 추가 정렬 레벨로 이 열을 오름차순으로 정렬합니다. 다른 열에 적용된 정렬 설정이 지워지지 않습니다.
 - **내림차순 정렬 추가.** 다른 열에 이미 적용된 정렬 설정의 추가 정렬 레벨로 이 열을 내림차순으로 정렬합니다. 다른 열에 적용된 정렬 설정이 지워지지 않습니다.
 - **정렬 지우기.** [기준] 탭의 [선택된 열] 창에서 이 열에 적용된 모든 정렬 설정을 제거합니다. [결과] 탭의 뷰에서 이전에 이 열에 정렬 설정이 적용되었던 경우 해당 정렬 설정은 지워지지 않습니다.
 - **모든 열에서 모든 정렬 지우기.** [기준] 탭의 [선택된 열] 창에서 임의의 열에 적용된 모든 정렬 설정을 제거합니다. [결과] 탭의 뷰에서 이전에 열에 적용되었던 정렬 설정은 지워지지 않습니다.

[결과] 탭을 클릭하면 선택 사항에 따라 열이 정렬됩니다.

열 순서를 변경하려면

- [기준] 탭에서 열을 현재 위치에서 새 위치로 끕니다.

참고: 새 분석을 생성하는 경우 [결과] 탭을 처음 열 때 기본적으로 표시되는 테이블 뷰의 열 순서는 [기준] 탭의 열 순서에 따라 결정됩니다. 그러나 분석 편집기에서 [결과] 탭을 연 후에는 [기준] 탭에서 열 순서를 변경해도 [결과] 탭에 있는 뷰의 열 순서가 변경되지 않습니다. 뷰의 열 순서를 변경하려면 [결과] 탭에서 뷰를 편집해야 합니다.

단일 분석에서 여러 주제 영역 결합

분석을 생성하는 가장 간단하고 빠른 방법은 단일 주제 영역을 사용하는 것입니다. 관심 있는 차원 열과 척도를 모두 단일 주제 영역에서 사용할 수 있는 경우 해당 주제 영역을 사용하여 분석을 작성해야 합니다.

단일 주제 영역으로 분석 요구사항을 충족할 수 없는 경우 2개 이상의 주제 영역에서 정보를 결합하는 분석을 생성할 수 있습니다. 집합 연산을 사용하여 결합된 분석을 생성할 수 있습니다. 집합 연산은 릴리스 40 이전 릴리스에서도 지원되었으며 계속 지원되고 있습니다. 집합 연산 사용에 대한 자세한 내용은 [집합 연산을 사용하여 분석 결합 \(페이지 957\)](#)을 참조하십시오. 릴리스 40부터는 공통 차원을 사용하여 결합된 분석을 생성할 수도 있습니다. 공통 차원은 결합될 모든 주제 영역에서 사용할 수 있는 차원입니다. 로컬 차원은 1개 이상의 주제 영역에서 사용할 수 있으나 일부 주제 영역에서는 사용할 수 없는 차원입니다. 결합된 분석에는 로컬 차원의 열 및 공통 차원의 열이 포함될 수 있습니다.

여러 주제 영역의 척도를 사용하려는 경우 공통 차원의 열만 사용해도 요구사항을 충족할 수 있으면 공통 차원의 열만 사용하는 것이 좋습니다. 여러 주제 영역을 결합하는 분석이 생성되는 경우 분석에서 주제 영역마다 별도의 쿼리가 실행되며 결과가 병합되어 최종 분석을 생성합니다. 다양한 주제 영역에서 반환되는 데이터는 공통 차원을 사용하여 병합됩니다. 공통 차원의 열만 사용하는 경우 각 주제 영역 쿼리에서 반환되는 결과 집합이 동일하게 세밀한 수준이므로 분석에서 완전히 병합 및 렌더링될 수 있습니다.

로컬 차원의 열을 분석에 포함하는 경우 일부 결과의 세밀한 수준이 다양할 수 있습니다.

2개 이상의 주제 영역을 단일 분석에서 결합하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 처음 분석을 생성할 때 선택하는 주제 영역은 기본 주제 영역이라고 합니다. 나중에 분석에 추가하는 주제 영역은 관련 주제 영역이라고 합니다.
- 실시간 주제 영역을 다른 실시간 주제 영역과 결합할 수 있고, 내역 주제 영역을 다른 내역 주제 영역과 결합할 수도 있습니다. 실시간 주제 영역을 내역 주제 영역과 결합할 수는 없습니다.
- 결합된 분석에는 기본 주제 영역의 척도와 각 관련 주제 영역의 척도가 포함되어야 합니다. 척도를 표시하거나 사용할 필요는 없지만 반드시 포함해야 합니다. 척도가 분석에 필요하지 않은 경우 해당 척도를 숨길 수 있습니다.
- 모든 주제 영역의 결과가 동일하게 세밀한 수준이도록 하려면 1개 이상의 공통 차원에서 1개 이상의 열을 결합된 분석에 포함합니다.
- 공통 차원에서 열을 선택하는 경우 모든 주제 영역의 동일한 차원에서 사용할 수 있는 열만 선택합니다. 일부의 경우 2개 이상의 주제 영역에 대해 공통된 1개의 차원에 각 주제 영역의 동일한 열 집합이 포함되지 않을 수 있습니다. 이런 경우 모든 주제 영역의 공통 차원에서 사용할 수 있는 열만 선택하는 것이 좋습니다.
- 공통 차원에서 열을 선택하는 경우 단일 주제 영역의 모든 열을 선택합니다.
- 1개 이상의 로컬 차원과 1개 이상의 공통 차원에서 열을 선택하는 경우 선택한 측정에 대해 쿼리에서 총 값을 반환하도록 쿼리의 차원 변수를 사용으로 설정해야 합니다. 공통 차원에서만 열을 선택하는 경우 차원 변수를 사용으로 설정할 필요가 없습니다. 이 항목의 뒷부분에 나오는 절차에는 쿼리의 차원 변수를 사용으로 설정하는 방법에 대한 정보가 포함되어 있습니다.

단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 예는 [단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 예 \(페이지 956\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 교차 주제 영역 분석 권한이 있어야 합니다.

단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭 또는 [결과] 탭에 있는 [주제 영역] 창에서 [주제 영역 추가/제거] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 분석에 추가하려는 각 관련 주제 영역의 확인란을 선택합니다.
이제 기본 주제 영역 및 관련 주제 영역에서 원하는 열 및 척도를 선택할 수 있습니다. 반드시 각 주제 영역의 척도를 포함해야 합니다.
- 3 로컬 차원 및 공통 차원 둘 다에서 열을 선택한 경우 분석에 열 및 척도를 추가하는 작업이 완료되면 다음을 수행합니다.
 - a [고급] 탭을 클릭합니다.
[고급] 탭에서는 분석이 실행될 때 Oracle BI 서버에 제출되는 SQL 코드를 보여 줍니다.
 - b [고급] 탭에서 [차원] 확인란을 선택하고 [SQL 적용]을 클릭합니다.
차원에서 선택한 측정에 대해 쿼리에서 총 값을 반환하도록 SQL 코드가 자동으로 업데이트되어 차원 변수를 사용으로 설정합니다.

참고: 로컬 차원을 사용할 때 차원 값을 사용으로 설정하지 않고 SQL을 적용하지 않거나 분석에 관련된 일부 주제 영역의 척도를 추가하지 않은 경우 ODBC 오류가 발생하거나 부정확한 결과를 얻을 수 있습니다. 주제 영역 수준에서 정의된 관계가 없는 주제 영역을 결합하는 경우에도 부정확한 결과를 얻을 수 있습니다. 이런 경우에는 집합 연산자를 대신 사용하여 결합된 분석을 생성하고 필요한 결과를 얻으십시오.

관련 주제 영역을 분석에서 제거하려면 다음 절차의 단계를 수행합니다.

관련 주제 영역을 분석에서 제거하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭 또는 [결과] 탭에서 관련 주제 영역으로부터 선택한 모든 열과 척도를 분석에서 삭제합니다.
참고: 관련 주제 영역에서 선택한 열 또는 척도가 분석에 남아 있으면 관련 주제 영역을 분석에서 제거할 수 없습니다.
- 2 [주제 영역] 창에서 [주제 영역 추가/제거] 아이콘을 클릭하고 해당 관련 주제 영역의 확인란을 선택 취소합니다.

단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 예

이 항목에서는 여러 주제 영역을 결합할 수 있는 방법에 대한 1가지 예를 제공합니다. 이 예에서는 기회 및 파트너 주제 영역이 기회 제품 매출 주제 영역과 결합되어 있어 기회 파트너 레코드가 포함된 기회를 표시할 수 있으며 각 기회 파트너 레코드에 대해 기회와 연결된 기회 제품 매출 레코드도 표시할 수 있습니다.

참고: 단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하려면 사용자 역할에 교차 주제 영역 분석 권한이 있어야 합니다.

- 1 기회 및 파트너 주제 영역을 사용하여 새 분석을 생성합니다.
기회 및 파트너 주제 영역은 분석의 기본 주제 영역이 됩니다.
- 2 [주제 영역 추가/제거] 아이콘을 클릭하고 관련 주제 영역인 기회 제품 매출을 추가합니다.
- 3 고객사, 고객사 판매 구역, 캠페인, 기회, 사용자 담당, 기본 컨택트 공통 차원 중 1개 이상에서 열을 추가합니다.
예를 들어 기회 및 파트너 주제 영역에서 고객사 ID, 고객사 이름, 기회 ID 및 기회 이름 열을 추가합니다. 1개의 주제 영역에서만 공통 차원의 모든 열을 선택하는 것에 유의하십시오. 이 예에서는 기회 및 파트너 기본 주제 영역에서 열이 선택됩니다.
- 4 다음 로컬 차원 중 하나 이상에서 열을 추가합니다.
 - 기회 및 파트너 주제 영역의 기회 파트너, 관계 컨택트 및 판매 구역 차원에서 열을 추가합니다.

■ 기회 제품 매출 주제 영역의 기회 제품 매출, 제품, 제품 카테고리 및 할당 차원에서 열을 추가합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 기회 및 파트너 기본 주제 영역의 기회 파트너 차원에서 고객사 이름, 고객사 유형 및 지역 열을 추가합니다.
- 기회 제품 매출 관련 주제 영역의 기회 제품 매출 차원에서 시작일/마감일 및 가능성(%) 열을 추가하고 제품 차원에서 제품 이름을 추가합니다.

5 기본 주제 영역 및 관련 주제 영역 둘 다에서 척도를 추가합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

- 기회 및 파트너 기본 주제 영역의 기회 척도 폴더에서 기회 수를 추가합니다.
- 기회 제품 매출 관련 주제 영역의 기회 제품 매출 척도 폴더에서 제품 수를 추가합니다.

참고: 이때 [결과] 탭을 클릭하면 현재 설정된 분석이 실제 결과 대신 ODBC 오류를 반환하는 것을 볼 수 있습니다. 분석에서 공통 차원 외에 로컬 차원도 사용하기 때문입니다. 분석에서 로컬 차원을 사용하는 경우 차원 변수를 사용으로 설정하고 SQL을 적용해야 합니다.

6 [고급] 탭을 클릭한 후 [차원] 확인란을 선택하고 [SQL 적용]을 클릭합니다.

7 [결과] 탭을 클릭합니다.

이제 분석에서 기회 및 파트너 주제 영역의 레코드가 기회 제품 매출 레코드와 결합된 결과를 반환합니다.

관련 항목

- 단일 분석에서 여러 주제 영역 결합 (페이지 955)

집합 연산을 사용하여 분석 결합

결합 분석은 두 개 이상의 주제 영역을 쿼리하여 새 결과를 생성함으로써 여러 기준의 결과가 단일 분석으로 결합되는 분석입니다. 이 방법을 사용하면 기준을 결합하여 다른 방법으로는 존재하지 않는 결합을 시뮬레이션할 수 있습니다. 결합 분석의 각 열에는 주제 영역에 대한 여러 쿼리의 결과가 있습니다. 결합 분석의 각 기준은 동일하거나 서로 다른 주제 영역을 사용하여 생성할 수 있습니다. 연산자 설정을 사용하면 각 기준에 따라 생성된 데이터 집합이 서로 관련되는 방식을 정의할 수 있습니다.

참고: 각 주제 영역의 열 수가 동일해야 하며 결합하려는 열의 데이터 유형이 동일해야 합니다. 그러나 열 길이는 다를 수 있습니다.

다음 표에는 집합 연산자와 결과에 집합 연산자를 적용한 효과가 나와 있습니다.

집합 연산자	결과에 적용되는 효과
합집합	모든 열에서 중복되지 않는 행을 반환합니다.
중복을 포함한 합집합	모든 열에서 중복된 행을 포함한 모든 행을 반환합니다.
교집합	모든 열에 공통된 행을 반환합니다.
차집합	다른 열에 없는 첫 번째 열의 행을 반환합니다.

분석을 결합하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭에서 분석에 포함할 열을 추가합니다.
- 2 [선택된 열] 창에서 "합집합, 교집합 및 차집합 연산에 기초하여 결과 결합" 아이콘을 클릭합니다.
- 3 [주제 영역] 대화상자에서 분석의 열과 결합할 데이터가 들어 있는 주제 영역을 선택합니다.

주제 영역은 보고서의 기존 열을 가져오는 소스 주제 영역이나 다른 주제 영역과 동일할 수 있습니다.

[집합 연산자] 페이지가 표시됩니다.

4 [주제 영역] 창에서 분석에 대해 이미 선택한 열과 결합할 열을 추가합니다.

5 [합집합] 아이콘을 클릭하고 연산 유형을 선택합니다.

6 (선택 사항) 결합된 열의 제목을 변경하거나 다른 속성을 편집하려면 다음 작업을 수행합니다.

a [결과 열] 링크를 클릭합니다.

b 열 옵션 드롭다운 리스트에서 [열 속성]을 선택합니다.

7 [결과] 탭을 클릭하여 분석에 대한 복합 레이아웃의 테이블에 있는 열을 봅니다.

분석 결합에 대한 자세한 내용은 다음과 같이 My Oracle Support에 제공되어 있습니다.

■ 분석 결합에 대한 일반적인 정보는 문서 ID 2319063.1을 참조하십시오.

■ 결합 분석 생성이 필요할 수 있는 경우에 대한 정보는 문서 ID 2319069.1을 참조하십시오.

■ 결합 분석을 생성하는 방법에 대한 정보는 문서 ID 2319046.1을 참조하십시오.

■ Null(부정) 보고를 사용하여 결합 분석을 생성하는 방법에 대한 정보는 문서 ID 2319040.1을 참조하십시오.

■ 결합 분석에서 결과 열 공식을 작성하는 방법에 대한 정보는 문서 ID 2319061.1을 참조하십시오.

■ 결합 분석에서 고려할 레이아웃 변경 사항에 대한 정보는 문서 ID 2319065.1을 참조하십시오.

2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성

분석에 대해 기준을 정의하면 분석 편집기의 [결과] 탭에서 분석의 복합 레이아웃을 편집할 수 있습니다. 새 분석에 대해 기준을 선택한 후 처음 [결과] 탭을 열면 결과가 테이블 뷰로 표시됩니다. 테이블 뷰는 [기준] 탭에서 지정한 형식, 정렬 및 기타 옵션을 상속합니다.

제목 뷰도 포함되어 있습니다. 분석을 이미 저장한 경우에는 제목 뷰에 분석의 이름이 표시됩니다. 저장하지 않은 경우에는 제목 뷰가 비어 있습니다. 제목 뷰 및 테이블 뷰를 편집할 수도 있고 원하는 경우 이러한 뷰를 삭제할 수도 있습니다. 복합 레이아웃에 뷰를 더 추가할 수도 있습니다.

참고: 분석에 대해 설정한 기준 및 필터에서 데이터가 반환되지 않으면 처음 [결과] 탭을 열 때 뷰가 표시되지 않습니다. 대신, 메시지가 표시됩니다. 데이터가 반환되지 않는 경우 표시되는 사용자정의 메시지를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [분석에서 데이터 없음에 대한 사용자정의 메시지 생성 \(페이지 995\)](#)을 참조하십시오.

하나의 복합 레이아웃에 여러 개의 뷰를 추가할 수 있습니다. 단일 분석에 대해 여러 개의 복합 레이아웃을 생성할 수도 있습니다. 예를 들어 하나의 복합 레이아웃에는 그래프 뷰와 제목 뷰가 포함되고 다른 복합 레이아웃에는 그래프 뷰와 설명 뷰가 포함될 수 있습니다. 대시보드 페이지에 분석을 추가하면 해당 페이지에 포함할 복합 레이아웃을 선택할 수 있습니다.

다음 표에서는 분석의 복합 레이아웃에 추가할 수 있는 뷰의 유형에 대해 설명합니다.

보기	설명
제목	이 뷰를 사용하면 결과 및 타임스탬프를 구분하기 위한 제목, 부제목, 저장된 결과 이름 그리고 사용자정의 로고를 포함할 수 있습니다. 결과별 도움말이 필요한 경우에는 분석 또는 결과에 대한 정보가 있는 HTML 페이지 또는 사이트로 링크된 URL을 포함할 수도 있습니다.
테이블	이 뷰를 사용하면 열 형식으로 데이터를 표시할 수 있습니다. 한 번에 한 페이지의 정보를 표시하도록 선택할 수 있으며, 이렇게 하면 결과 집합이 클 때 편리합니다. 페이지 크기와 페이지 이동 컨트롤의 위치를 지정할 수도 있습니다. 다양한 형식의 테이블 뷰가 지원되며, 테이블 뷰에는 그래픽, 링크 등을 포함할 수도 있습니다.

보기	설명
피벗 테이블	행, 열 및 섹션 머리글을 사용하고 머리글 위치를 바꾸어 다른 관점에서 보고서를 볼 필요가 있을 경우 이 보기를 사용할 수 있습니다. 피벗 결과에 머리글을 끌어다 놓고, 이 작업의 결과를 미리 보고, 설정을 적용할 수 있습니다. 사용자는 한 피벗 테이블에서 다른 피벗 테이블로 이동하거나 정보로 구체화할 수 있습니다. 사용자는 축 위치가 바뀐 데이터 옆에 집계된 합계와 다른 관련 합계를 보여 주는 복합 피벗 테이블을 생성하여 융통성 있는 분석을 할 수 있습니다. 대화식 결과 집합의 경우 페이지에 요소를 배치하여 사용자가 요소를 선택하도록 할 수도 있습니다. 테이블 뷰와 마찬가지로 요소의 형식을 지정할 수 있습니다.
성과 타일	이 뷰는 대시보드 뷰에서 더 자세히 표시할 수 있는 요약 척도를 바로 보여주는 단일 집계 측정값을 표시하는 데 사용됩니다. 성과 타일 뷰는 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다. ■ 타일에 직접적이며 눈에 띄게 표시된 간단하고 알아야 하는 사실에 사용자가 주목할 수 있도록 합니다. ■ 색상, 레이블, 제한된 스타일을 사용하는 간단한 형식 지정이나 타일을 시각적으로 눈에 띄도록 하는 배경색 또는 측정값에 대한 조건부 형식 지정을 통해 상태를 전달할 수 있습니다. 예를 들어 매출에서 목표까지 추적하지 않는 경우 매출 값을 빨간색으로 표시할 수 있습니다. ■ 프롬프트 및 필터에 대응하여 결과가 사용자에게 더욱 관련성이 높아지도록 할 수 있습니다. ■ 단일, 집계 또는 계산 값을 지원합니다.
트리 맵	이 뷰는 레벨이 여러 개인 계층 구조의 공간이 제한된 2차원 가시화를 표시하는 데 사용됩니다. 트리 맵 뷰에는 다음과 같은 특징이 있습니다. ■ 사전 정의된 영역에 의해 제한되며 두 레벨의 데이터를 표시합니다. ■ 사각형 타일을 포함할 수 있습니다. 타일 크기는 측정값을 기반으로 하며 타일 색상은 두 번째 측정값을 기반으로 합니다. ■ 맵 영역이 제한되며 그래프를 통해 대량의 데이터를 가시화하여 해당 데이터 내의 추세와 이상 현상을 빠르게 파악할 수 있다는 점에서 분산형 그래프와 유사합니다.
격자	이 뷰는 다차원 데이터를 그리드의 셀 집합으로 표시하는 데 사용됩니다. 각 셀은 그래프 또는 숫자로 표시되는 데이터 하위 집합을 나타냅니다. 사용할 수 있는 격자 뷰 유형은 다음과 같습니다. ■ 단순 격자. 단순 격자 뷰는 데이터 집합에서 유사성을 비교하려는 경우에 적합합니다. 단순 격자 뷰에는 여러 막대형 그래프 그리드와 같은 단일 내부 그래프 유형이 표시됩니다. 내부 그래프에서는 항상 공통 축을 사용합니다. 즉, 그래프에는 동기화된 눈금이 있습니다. ■ 고급 격자. 고급 격자 뷰는 데이터 집합에서 추세를 모니터링하고 패턴을 파악하려는 경우에 적합합니다. 고급 격자 뷰에는 작은 스파크 그래프 그리드가 표시됩니다. 측정값은 숫자로 표시할 수도 있고, 다양한 유형의 스파크 그래프로 나타낼 수도 있습니다. 고급 격자 뷰에서는 각 측정값 열이 드릴, 축 눈금 등에 상관없이 독립적으로 작동됩니다.

보기	설명
그래프	이 뷰는 대량의 데이터를 더욱 쉽게 이해할 수 있도록 숫자 정보를 시각적으로 표시하는 데 사용됩니다. 그래프 뷰에서는 제목, 범례 위치, 축 제목 및 데이터 레이블을 제어할 수 있습니다. 스타일 시트를 사용하여 그래프의 크기와 눈금, 컨트롤 색상을 제어할 수도 있습니다. 또한 결과로 구체화할 수도 있습니다. 그래프는 그래프 캔버스라고 하는 배경에 표시됩니다.
게이지	이 뷰는 다이얼, 막대, 전구 스타일 등의 게이지로 결과를 표시하는 데 사용됩니다. 게이지는 크기가 압축되어 있으므로 단일 데이터 값을 표시하는 그래프보다 더 효과적인 경우가 많습니다. 게이지는 데이터를 시각적으로 표시할 뿐만 아니라 숫자 형식으로 결과를 표시하기도 합니다. 게이지에서는 데이터의 문제가 파악됩니다. 게이지는 일반적으로 데이터 포인트가 허용되는 범위에 속하는지 허용되지 않는 범위에 속하는지 드러나도록 데이터 포인트를 표시합니다. 따라서 게이지는 성능을 목표와 비교하여 표시하는 데 유용합니다. 분석의 데이터에 따라 게이지 뷰에서 여러 게이지가 하나의 게이지 집합으로 구성될 수 있습니다. 예를 들어 최근 12개월 동안의 판매 데이터를 보여주는 게이지 뷰를 생성하는 경우 게이지 뷰는 달마다 하나씩 12개의 게이지로 구성됩니다. 특정 국가의 총 판매액을 보여주는 게이지 뷰를 생성하는 경우에는 게이지 뷰가 한 개의 게이지로 구성됩니다. 게이지 또는 게이지 집합은 게이지 캔버스라고 하는 배경에 표시됩니다.
깔때기형	이 보기를 사용하면 부피, 수준 및 색을 사용하여 대상과 실제 값을 나타내는 3차원 그래프를 표시할 수 있습니다. 이 보기는 영업 파이프라인 등의 시간에 따라 변화하는 대상 값을 나타내는 데 유용합니다.
필터	이 뷰는 분석에 적용된 필터를 표시하는 데 사용됩니다.
선택 단계	이 뷰는 분석에 적용된 선택 단계를 표시하는 데 사용됩니다. 필터와 마찬가지로 선택 단계를 사용하면 특정 질문에 답하는 결과를 가져올 수 있습니다. 선택 단계는 조회가 집계된 후 적용됩니다.
열 선택기	열 선택기를 사용하면 분석에 표시되는 열이 동적으로 바뀌도록 할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 데이터를 여러 차원에서 분석하고, 결과를 동적으로 바꿀 수 있습니다.
뷰 선택기	이 뷰는 사용자가 저장된 뷰 중에서 결과에 대해 특정 뷰를 선택하도록 허용하는 데 사용됩니다. 대시보드에서는 [뷰 선택기] 뷰가 사용자가 선택할 수 있는 드롭다운 리스트로 나타납니다.
범례	이 뷰는 결과에 사용된 특별한 형식 지정의 의미(예: 게이지에 적용된 사용자정의 색상의 의미)를 설명하는 데 사용됩니다.
설명	이 보기를 사용하면 결과를 하나 이상의 텍스트 단락으로 표시할 수 있습니다. 결과의 각 열에 대해 자리 표시자가 있는 문장을 입력하고, 행이 구분되는 방식을 지정할 수 있습니다. 사용자정의 HTML이나 JavaScript를 추가하여 정보가 표시되는 방식을 지정할 수 있습니다.

보기	설명
티커	이 보기는 결과를 웹 상의 많은 금융 관련 사이트에서 실행하는 증권 시세 티커 스타일의 티커 또는 움직이는 텍스트로 표시하는 데 사용됩니다. 이 보기는 결과를 쉽게 눈에 띄도록 하고, 최신 정보를 표시하는 데 유용합니다. 표시되는 정보와 페이지 내에서 이동하는 방식을 제어할 수 있습니다. 이 보기에서는 다양한 형식이 지원되며 그래픽, 링크 등을 포함할 수도 있습니다.
정적 텍스트	이 보기를 사용하면 결과에 정적 텍스트를 포함할 수 있습니다. HTML을 사용하여 결과에 배너, 티커, Active-X 개체, Java 애플릿, 링크, 지침, 설명, 그래픽 등을 포함할 수 있습니다.

추가 정보

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)
- [결과에 제목 추가 \(페이지 965\)](#)
- [결과에 테이블 추가 \(페이지 966\)](#)
- [결과를 성과 타일 뷰로 표시 \(페이지 967\)](#)
- [결과를 트리 맵 뷰로 표시 \(페이지 968\)](#)
- [결과를 격자 뷰로 표시 \(페이지 968\)](#)
- [결과를 그래프 뷰로 표시 \(페이지 969\)](#)
- [결과를 피벗 테이블 뷰로 표시 \(페이지 974\)](#)
- [결과를 게이지 뷰로 표시 \(페이지 981\)](#)
- [분석 결과에 적용된 필터 표시 \(페이지 982\)](#)
- [결과에 마크업 텍스트 추가 \(페이지 982\)](#)
- [범례 뷰를 사용하여 보고서에 범례 추가 \(페이지 984\)](#)
- [사용자가 분석의 열을 변경할 수 있도록 허용\(열 선택기 뷰\) \(페이지 985\)](#)
- [사용자에게 뷰 선택기 뷰를 사용한 특정 뷰 선택 허용 \(페이지 985\)](#)
- [결과를 깔때기형 뷰로 표시 \(페이지 986\)](#)
- [결과에 설명 텍스트 추가 \(페이지 987\)](#)
- [결과를 티커 뷰로 표시 \(페이지 989\)](#)
- [사용자의 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 지정 \(페이지 991\)](#)
- [마스터 및 세부사항 뷰 연결 \(페이지 992\)](#)
- [그룹 및 계산 항목 생성 \(페이지 994\)](#)
- [계산된 측정값 생성 \(페이지 994\)](#)
- [선택 단계 생성 \(페이지 995\)](#)
- [분석에서 데이터 없음에 대한 사용자정의 메시지 생성 \(페이지 995\)](#)

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [권장 가시화 및 최적 가시화 옵션 정보 \(페이지 962\)](#)
- [뷰 편집기의 배치 대상 정보 \(페이지 963\)](#)

뷰 추가 및 편집

분석을 실행한 사용자 및 다른 사용자가 다양한 뷰의 프리젠테이션 기능을 사용하여 보다 의미 있는 방식으로 결과를 확인할 수 있는 그래프, 피벗 테이블 등 분석의 복합 레이아웃에 여러 개의 결과 뷰를 추가할 수 있습니다. 사용할 수 있는 뷰 유형에 대한 자세한 내용은 [2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성 \(페이지 958\)](#)을 참조하십시오.

뷰 유형마다 고유한 편집기가 있습니다. 각 뷰 편집기에는 해당 뷰 유형에 고유한 기능이 포함되어 있으며, 뷰 유형 전체에 동일한 기능도 포함되어 있을 수 있습니다.

다음 절차에서는 복합 레이아웃에 뷰를 추가하는 방법을 설명합니다.

복합 레이아웃에 뷰를 추가하려면

1 뷰를 추가하려는 분석이 아직 분석 편집기에 열려 있지 않은 경우 다음 작업을 수행합니다.

- a [분석] 탭을 클릭합니다.
- b 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭하고 분석을 찾습니다.
- c 도구 모음에서 [편집] 아이콘을 클릭합니다.
분석 편집기가 열립니다.

2 분석 편집기에서 [결과] 탭을 클릭합니다.

3 [신규 뷰] 아이콘을 클릭하고 추가할 뷰를 선택합니다.

복합 레이아웃 아래쪽에 신규 뷰가 표시됩니다.

다음 절차에서는 뷰를 편집하는 방법을 설명합니다.

뷰를 편집하려면

1 분석 편집기에서 [결과] 탭을 클릭합니다.

2 편집할 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.

뷰 편집기가 열립니다.

3 뷰 편집기에서 뷰에 대해 원하는 항목을 변경하고 [완료]를 클릭하여 뷰 편집기를 닫습니다.

참고: [완료]를 클릭하면 뷰에 대한 변경 사항이 임시로 저장됩니다. 분석을 저장할 때까지는 변경 사항이 영구적으로 저장되지 않습니다.

팁: 뷰 편집기가 열려 있는 기간 동안에는 뷰에 대해 변경을 수행했으나 아직 저장하지 않은 경우 [되돌리기]를 클릭하여 변경을 실행 취소할 수 있습니다.

4 뷰를 복합 레이아웃 내의 다른 위치로 이동하려면 뷰를 끌어서 새 위치에 놓습니다.

5 뷰 모양의 형식을 지정하려면 해당 뷰의 [컨테이너 형식 지정] 아이콘을 클릭합니다.

셀, 테두리, 배경 및 추가 형식 지정 옵션(너비, 높이, 들여쓰기, 오른쪽 여백, 위쪽 여백, 아래쪽 여백)을 지정할 수 있습니다.

6 뷰의 속성을 설정하려면 해당 뷰의 [뷰 속성] 아이콘을 클릭합니다.

7 복합 레이아웃에서 뷰를 제거하려면 해당 뷰의 빨간색 X 아이콘을 클릭합니다.

참고: 뷰의 빨간색 X 아이콘을 클릭하면 복합 레이아웃에서는 뷰가 제거되지만 분석에서는 뷰가 삭제되지 않습니다. 이 뷰는 분석 편집기 왼쪽 아래에 있는 [뷰] 창에서 계속 사용할 수 있으므로 원하는 경우 쉽게 해당 분석의 복합 레이아웃에 다시 뷰를 추가할 수 있습니다.

8 분석에서 영구적으로 뷰를 삭제하려면 [뷰] 창에서 해당 뷰를 선택하고 빨간색 X 아이콘을 클릭합니다.

권장 가시화 및 최적 가시화 옵션 정보

분석에 추가하려는 뷰의 유형을 알고 있는 경우 분석 편집기의 [결과] 탭에 있는 [신규 뷰] 메뉴에서 직접 해당 뷰 유형을 선택할 수 있습니다. 또는 해당 분석에 가장 적합한 뷰 유형을 선택하도록 도움을 주는 권장 가시화 및 최적 가시화 옵션을 사용할 수도 있습니다. Oracle CRM On Demand의 분석 컨텍스트에서 *가시화*는 데이터의 표현입니다. [권장 가시화] 하위 메뉴에서는 생성 중인 뷰로 나타내려는 내용을 가장 잘 설명하는 옵션을 선택할 수 있습니다. 그러면 각각의 가능한 뷰 유형에서 사전 정의된 규칙 집합과 분석에 대해 선택한 기준에 따라 스코어를 받게 됩니다. 순위 지정된 권장 뷰 리스트가 자동으로 생성되고 이 리스트에서 뷰를 선택할 수 있습니다. 특정 레벨을 초과하는 스코어는 받지 못하는 뷰 유형은 권장 뷰 리스트에서 제외됩니다.

일련의 제안된 뷰에서 선택하지 않으려는 경우 [최적 가시화] 옵션을 대신 선택하여 사용자에게 가장 적합한 유형의 뷰가 즉각적으로 생성되도록 할 수 있습니다. [최적 가시화] 옵션은 분석에 대해 선택한 기준에 따라 가장 적합한 유형의 뷰를 자동으로 생성합니다.

뷰 편집기의 배치 대상 정보

뷰 편집기의 [레이아웃] 창에는 뷰 유형에 따라 하나 이상의 배치 대상이 포함될 수 있습니다. **배치 대상**은 레이아웃의 열 위치와 목적을 지정하는 열을 하나 이상 배치하는 영역입니다.

배치 대상은 다음과 같습니다.

- **뷰 유형 프롬프트.** 테이블 뷰의 테이블 프롬프트를 예로 들 수 있습니다. 이 배치 대상의 필드는 분석을 보는 사용자가 보려는 데이터를 선택할 수 있는 대화형 결과 집합을 제공합니다. 이 배치 대상에 표시되는 열의 값은 초기 기준으로 사용됩니다. 뷰에서 이러한 값은 선택에 사용되는 드롭다운 리스트에 표시됩니다.
- **섹션.** 뷰를 섹션으로 나누는 영역이 이 배치 대상의 필드로 채워집니다. 그래프, 게이지, 깔때기형 뷰에서 [슬라이더로 표시] 확인란을 선택하여 섹션 배치 대상에 배치하는 열을 개별 섹션이 아닌 섹션 슬라이더로 표시하도록 선택할 수 있습니다.
- **뷰 유형 영역.** 테이블 뷰의 테이블을 예로 들 수 있습니다. 이 배치 대상은 뷰의 플롯 영역 또는 본문을 시물레이션하고 뷰 모양을 확인할 수 있도록 도와줍니다. 테이블 뷰의 경우 이 영역에 해당 뷰의 모든 열이 포함된 열 및 측정값 배치 대상이 있습니다. 테이블 뷰에서는 모든 측정값이 열로 처리됩니다. 다른 모든 뷰에서는 이 영역에 다음 배치 대상이 있습니다.
 - **측정값 배치 대상.** 요약 데이터가 포함된 뷰 부분은 이 배치 대상의 필드로 채워집니다. 뷰 유형에 따라 이 영역에 단일 측정값 배치 대상(예: 피벗 테이블 뷰의 경우)이 포함되거나 하위 배치 대상(예: 꺾은선 막대형 그래프의 막대형 및 꺾은선형 하위 배치 대상)이 포함될 수 있습니다. 측정값 열을 이러한 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
 - **제외.** 이 배치 대상의 필드는 뷰 결과에서 제외되지만 분석의 일부로 유지되는 열입니다.
 - **기타 배치 대상.** 기타 배치 대상은 한 개 또는 여러 개의 측정값 배치 대상에 있는 열을 요약하는 데 사용됩니다. 뷰에 표시되는 기타 배치 대상은 다음 표에 설명된 대로 뷰 유형에 따라 다릅니다.

보기	배치 대상
피벗 테이블	다음 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 열. 열을 열 방향으로 표시합니다. 피벗 테이블 뷰에는 여러 열이 포함될 수 있습니다. ■ 행. 열을 행 방향으로 표시합니다. 피벗 테이블 뷰에는 여러 행이 포함될 수 있습니다.
게이지	행. 게이지에 표시되는 열을 보여줍니다.
막대형, 꺾은선형, 영역형, 꺾은선 막대형, 시계열 선형, 파레토, 분산형 또는 거품형 그래프	기본 배치 대상 내에 다음 하위 배치 대상이 포함되어 있습니다. 대상 이름은 그래프 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어 그룹화 방법은 거품형 그래프의 경우 거품이고 분산형 그래프의 경우 포인트입니다. ■ 그룹화 방법. 축 레이블을 그룹으로 클러스터링합니다. 예를 들어 해당 기준에 [지역], [구역] 및 [달러] 열이 포함되어 있는 세로 막대형 그래프에서는 이 배치 대상에 [지역] 열이 포함되어 있는 경우 데이터가 가로 축에서 지역별로 그룹화됩니다. ■ 색상 구별 방법. (파레토 그래프의 경우 사용으로 설정되지 않습니다.) 각각의 열 값 또는 열 값 조합을 서로 다른 색상으로 표시합니다.
레이더형 그래프	레이더형 섹션. 열 값을 원의 반지름을 따르는 각 선에 포인트로 표시합니다.

보기	배치 대상
원형 그래프	다음 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 원형. 각각의 열 값 또는 열 값 조합을 별도의 원형으로 표시합니다. ■ 조각형. 각각의 열 값 또는 열 값 조합을 원의 별도 조각으로 표시합니다.
위터폴 그래프	그룹화 방법. 축 레이블을 그룹으로 클러스터링합니다.
깔때기형	단계형. 각각의 열 값을 깔때기의 단계로 표시합니다.
격자	다음 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 열. 열을 열 방향으로 표시합니다. 격자에는 여러 열이 포함될 수 있습니다. ■ 행. 열을 행 방향으로 표시합니다. 격자에는 여러 행이 포함될 수 있습니다. 단순 격자 뷰의 기본 가시화 배치 대상 내에 다음 하위 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 그룹화 방법. 측정값을 그룹으로 클러스터링합니다. ■ 색상 기준. 각 측정값을 서로 다른 색상으로 표시합니다. 예를 들어 격자의 세로 막대형 그래프에서 한 측정값의 모든 막대는 파란색, 다른 측정값을 나타내는 막대는 빨간색으로 할 수 있습니다. 분산형 그래프에서는 이 배치 대상을 사용하여 포인트를 색상별로 구별합니다. 거품형 그래프에서는 이 배치 대상을 사용하여 거품을 색상별로 구별합니다. ■ 막대 축. 두 측정값을 비교하는 꺾은선 막대형 그래프에서는 예를 들어 지역별 매출 및 청구 수량에서 두 측정값 중 하나(예: 매출)를 표시합니다. ■ 꺾은선 축. 두 측정값을 비교하는 꺾은선 막대형 그래프에서는 예를 들어 지역별 매출 및 청구 수량에서 두 측정값 중 하나(예: 청구 수량)를 표시합니다. ■ 원형. 원형 그래프에서 차원을 추가하면 여러 원이 생성됩니다. ■ 조각형. 원형 그래프에서는 측정값을 다양한 색상의 조각으로 원 내에 표시합니다. ■ 포인트. 분산형 그래프에서는 차원을 포인트로 표시합니다. 각 차원 값은 하나의 포인트로 표시됩니다. ■ 가로 축. 측정값은 값의 가로 위치를 제어합니다. 분산형 그래프에서는 이 대상에 하나의 측정값을 배치할 수 있습니다. 거품형 그래프에서는 이 배치 대상의 각 측정값이 하나의 거품으로 표시됩니다. ■ 세로 축. 분산형 그래프에서는 두 측정값 중 하나를 예를 들어 포인트로 표시합니다. 거품형 그래프에서는 세 측정값 중 하나를 거품으로 표시합니다. ■ 거품형. 거품형 그래프에서는 측정값을 여러 크기의 거품으로 표시합니다. ■ 크기. 거품형 그래프에서는 세 측정값 중 하나를 거품 크기로 표시합니다. 고급 격자 뷰의 기본 가시화 배치 대상 내에 다음 하위 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 영역. 스파크 영역 마이크로 차트에서는 영역으로 표시되는 열을 보여줍니다. ■ 막대형. 스파크 막대 마이크로 차트에서는 막대로 표시되는 열을 보여줍니다. ■ 꺾은선형. 스파크 선 마이크로 차트에서는 선으로 표시되는 열을 보여줍니다.
성과 타일	측정값. 타일에 표시되는 열의 특정 값을 보여줍니다.

보기	배치 대상
트리 맵	다음 배치 대상이 포함되어 있습니다. ■ 그룹화 방법. 집계된 값 컨테이너를 생성하거나 설명하도록 분할된 계층 데이터의 맨 위 레벨을 나타냅니다. 집계된 값은 사각형 타일로 표시됩니다. ■ 크기 기준. 해당 상위 내 타일 분포를 나타냅니다. 여러 하위의 크기는 항상 해당 상위의 크기와 동일합니다. ■ 색상 기준. 동일한 레벨의 모든 타일에서 값 분포를 나타냅니다.

또한 테이블 영역, 워터폴 그래프 영역, 파레토 그래프 영역, 트리 맵 영역, 격자(단순) 영역을 제외한 각 뷰 유형 영역에는 측정값 레이블 요소가 포함되어 있습니다. 측정값 레이블 요소는 측정값 영역의 배치 대상에 있는 모든 측정값 열의 레이블을 나타냅니다. 측정값 레이블 요소를 하나의 배치 대상에서 끌어 다른 대상에 놓으면 측정값 레이블을 뷰에 표시하는 방법을 수정할 수 있습니다. 예를 들어 세로 막대형 그래프에서는 측정값 레이블 요소를 색상 구별 방법 배치 대상으로 끌어서 높아 각 측정값 레이블을 서로 다른 색상으로 표시할 수 있습니다. 피벗 테이블 뷰에서는 측정값 레이블 형식을 편집하거나 숨길 수도 있습니다.

결과에 제목 추가

제목 보기를 사용하여 제목, 부제목, 로고, 사용자정의 온라인 도움말 페이지로의 링크 그리고 타임스탬프를 결과에 추가할 수 있습니다. 제목과 부제목의 서식을 지정할 수 있습니다.

제목 보기는 항상 기본 보기로 결과에 추가됩니다.

제목 보기를 사용하려면

- [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 제목 뷰를 추가하려면 [신규 뷰] 단추를 클릭하고 드롭다운 리스트에서 [제목]을 선택합니다.
 - 기존 제목 뷰를 편집하려면 제목 뷰를 찾은 다음 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
- [제목] 텍스트 상자에 제목으로 사용할 텍스트를 입력합니다.
 제목을 지정하지 않으면 저장된 보고서 이름이 제목으로 사용됩니다. 저장되지 않은 보고서의 경우 [제목] 텍스트 상자가 비어 있게 됩니다.
- 저장된 보고서 이름이 표시되지 않도록 하려면 [저장된 이름 표시] 확인란의 선택을 취소합니다.
 확인란을 선택하면 저장된 이름이 [제목] 텍스트 상자의 텍스트(있을 경우) 아래에 표시됩니다.
- (선택 사항) 로고 이미지 또는 기타 그래픽을 표시하려면 [로고] 텍스트 상자에 적절한 경로를 지정합니다.
 이미지는 제목 텍스트 왼쪽에 표시됩니다. 이 보고서를 보는 사용자 모두가 이미지나 그래픽을 볼 수 있어야 합니다.
- (선택 사항) [부제목] 텍스트 상자에 부제목으로 사용할 텍스트를 입력합니다.
 부제목 텍스트는 실제 제목 다음에 있는 새 줄에 표시됩니다.
- 제목 또는 부제목에 추가 서식을 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - [제목] 및 [부제목] 대화상자의 오른쪽에 있는 [편집] 단추를 클릭합니다.
 - 원하는 글꼴, 셀, 테두리 옵션을 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

참고: 새 캡션을 입력하면 기존의 제목이나 부제목이 이 캡션으로 교체됩니다.
- 보고서 실행일 및 시간을 표시하려면 [시작 시간] 드롭다운 리스트에서 원하는 타임스탬프 옵션을 선택합니다.
- 사용자정의 도움말이나, 보고서와 관련된 다른 정보로 연결되도록 하려면 적절한 도움말 URL을 [도움말 URL] 텍스트 상자에 입력합니다.
 이 보고서를 볼 사용자가 모두 접근할 수 있는 URL로 지정해야 합니다.

9 작업이 완료되면 보고서를 제목 보기와 함께 저장할 수 있습니다.

결과에 테이블 추가

테이블 보기를 사용하여 표준 테이블로 결과를 표시합니다. 이 보기에서는 결과 내에서 이동하거나 드릴다운할 수 있습니다. 총계 및 열 합계를 추가하고, 사용자정의 테이블과 열 머리글을 지정하고 열에 대한 공식 또는 집계 규칙을 변경할 수 있습니다. 또한 열의 속성을 편집하여 열과 열 내용의 모양 및 레이아웃을 지정하고, 열 내용이 특정 조건을 만족할 경우에만 적용할 서식을 지정할 수도 있습니다.

페이지 이동 컨트롤과 페이지당 행 수를 지정하고, 열 및 테이블 제목을 표시할 것인지 지정하고, 행 스타일을 테이블에 적용할 수도 있습니다. 행 스타일이 적용되면 테이블에서 두 행마다 하나씩 녹색 배경이 사용됩니다. 원하는 경우 색상을 변경할 수 있습니다. 행 스타일을 사용하면 더욱 쉽게 테이블을 확인할 수 있습니다.

테이블 뷰는 자동으로 결과에 보조 뷰로 추가됩니다. 하지만 원하는 경우 테이블 뷰를 삭제할 수 있습니다.

[평균] 집계 규칙이 있는 열에 대한 총계는 [테이블] 뷰와 [피벗 테이블] 뷰에서 서로 다릅니다. 테이블 보기에서는 [평균] 집계 규칙을 사용한 열의 총계가 데이터베이스로부터 계산됩니다(총합을 계수로 나눔). 반면에 피벗 테이블 보기에서 총계는 결과 집합에 있는 행의 평균입니다.

다음 절차에서는 테이블 뷰를 편집하는 방법을 설명합니다.

테이블 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 테이블 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
테이블 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창에서 필요에 따라 필드를 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
- 4 합계를 지정하려면 다음 작업을 수행합니다.

참고: 기본적으로 합계가 지정되지 않으며 합계 아이콘에 대한 툴팁은 합계 사용 안함입니다. 합계를 추가하면 툴팁이 적절하게 변경됩니다.

- 총 합계를 추가하려면 [레이아웃] 창의 [열 및 측정값] 섹션에서 합계 아이콘을 클릭하고 합계 위치를 선택합니다.
- 개별 열의 합계를 추가하려면 해당 열의 합계 아이콘을 클릭하고 합계 위치를 선택합니다. 그런 다음, 해당 열의 [추가 옵션] 아이콘을 클릭하고, [집계 규칙]을 선택하고, [보고서 기반 합계] 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.

참고: 합계 아이콘은 *합계를 구할 수 있는 열에만* 사용할 수 있습니다. 일반적으로 이러한 열에는 반복되는 값이 있는데 이를 사용하여 합계를 구할 수 있습니다. 또한 [보고서 기반 합계] 옵션을 선택하지 않으면 시스템에서는 측정값에 필터를 적용하지 않은 상태에서 결과 집합 전체를 기반으로 합계를 계산합니다.

- 5 열 속성을 편집하거나 열 콘텐츠가 특정 조건을 충족하는 경우에 적용할 형식을 지정하려면 해당 열의 [추가 옵션] 아이콘을 클릭하고 [열 속성]을 선택합니다.
[열 속성] 대화상자가 열리며 이 대화상자에서 옵션을 선택할 수 있습니다. 열 서식 지정 및 조건부 서식 추가에 대한 자세한 내용은 [열 속성 편집 \(페이지 942\)](#)을 참조하십시오.
- 6 섹션 속성을 편집하려면 다음을 수행합니다.
 - a [섹션 속성] 아이콘을 클릭합니다.
 - b 속성을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 7 테이블의 속성을 편집하려면 도구 모음에서 [테이블 뷰 속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 8 [테이블 속성] 대화상자에서 속성 옵션을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

다음 사항을 지정할 수 있습니다.

- 스크롤 또는 페이지 이동 컨트롤 같은 데이터를 찾는 데 사용되는 방법

- 열 제목 형식 및 주제 영역 이름이 열 제목에 포함되는지 여부
- null 값 표시 여부
- 행 스타일 사용 여부

대체 행 배경에 사용되는 색상을 변경하려는 경우 [행 스타일] 확인란 옆에 있는 형식 지정 단추를 클릭하고 원하는 색상을 선택하십시오.
- 중복 값 표시 여부
- 마스터-세부사항 연결 사용 여부

9 변경이 완료되면 [완료]를 클릭하여 테이블 뷰 편집기를 닫습니다.

10 분석을 저장합니다.

결과를 성과 타일 뷰로 표시

성과 타일 뷰는 요약 척도를 즉각적으로 나타내는 단일 집계 측정값을 표시합니다. 이 뷰는 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 타일에 직접적이며 눈에 띄게 표시된 간단하고 알아야 하는 사실에 사용자가 주목할 수 있도록 합니다.
- 색상, 레이블, 제한된 스타일을 사용하는 간단한 형식 지정이나 타일을 시각적으로 눈에 띄도록 하는 배경색 또는 측정값에 대한 조건부 형식 지정을 통해 상태를 전달할 수 있습니다. 예를 들어 매출에서 목표까지 추적하지 않는 경우 매출 값을 빨간색으로 표시할 수 있습니다.
- 프롬프트 및 필터에 대응하여 결과가 사용자에게 더욱 관련성이 높아지도록 할 수 있습니다.
- 단일, 집계 또는 계산 값을 지원합니다.

올바른 측정 값이 타일에 표시되도록 [기준] 탭에서 집계 및 필터를 설정해야 합니다. [기준] 탭에서 하나 이상의 측정값이 분석에 포함되어 있는 경우 [기준] 탭의 첫 번째 측정값이 기본적으로 성과 타일 뷰에 대해 선택됩니다. 측정값이 분석에 추가되지 않은 경우 성과 타일 뷰를 편집할 때 측정값을 추가할 수 있습니다. 여러 성과 타일 뷰를 복합 레이아웃에 추가하고 각 성과 타일 뷰에 하나의 측정값이 표시되도록 할 수 있습니다.

성과 타일 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.

뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 성과 타일 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.

성과 타일 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 측정값을 추가하거나 뷰의 측정값을 변경하려면 다음 작업을 수행합니다.
 - a 분석에 아직 표시되지 않은 측정값을 사용하려면 [주제 영역] 창에서 새 측정값을 끌어 측정값 배치 대상에 놓습니다.
 - b 분석에 이미 표시된 측정값과 다른 측정값을 선택하려면 측정값 배치 대상의 드롭다운 리스트에서 해당 측정값을 선택합니다.
- 4 [스타일] 창에서 성과 타일 크기를 선택하고 테마 스타일을 선택합니다.
- 5 도구 모음에서 [성과 타일 속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 6 [성과 타일 속성] 대화상자에서 다음 작업을 수행합니다.
 - a 옵션을 선택합니다.
 - b [기준] 페이지에서 전달된 기본값을 변경하거나 조건부 형식 지정을 추가하려면 [조건부 형식 지정 편집] 링크를 클릭하여 [조건부 형식 지정] 대화상자를 엽니다.
- 7 [성과 타일 속성] 대화상자에서 변경이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.
- 8 [완료]를 클릭하여 성과 타일 뷰 편집기를 닫습니다.
- 9 분석을 저장합니다.

결과를 트리 맵 뷰로 표시

트리 맵 뷰에서는 타일로 알려져 있는 사각형으로 데이터를 그룹화하여 계층 데이터를 구성합니다. 트리 맵 뷰에는 다음과 같은 특징이 있습니다.

- 사전 정의된 영역에 의해 제한되며 두 레벨의 데이터를 표시합니다.
- 사각형 타일을 포함할 수 있습니다. 타일 크기는 측정값을 기반으로 하며 타일 색상은 두 번째 측정값을 기반으로 합니다.
- 맵 영역이 제한되며 그래프를 통해 대량의 데이터를 가시화하여 해당 데이터 내의 추세와 이상 현상을 빠르게 파악할 수 있다는 점에서 분산형 그래프와 유사합니다.

다음 두 가지 스타일의 트리 맵 뷰를 사용할 수 있습니다.

- **백분위수 구간 지정.** 트리 맵 뷰의 타일 색상이 백분위수 구간으로 표시되도록 지정합니다.
- **연속 색상 채우기.** 트리 맵 뷰의 타일이 그라데이션 색상표로 표시되도록 지정합니다. 낮은 값 그라데이션 색상은 선택한 색상 기준 측정값의 최소값입니다. 높은 값 그라데이션 색상은 선택한 색상 기준 측정값의 최대값입니다.

트리 맵 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 트리 맵 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
트리 맵 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창의 [스타일] 필드에서 [백분위수 구간 지정] 또는 [연속 색상 채우기]를 선택합니다.
- 4 이전 단계에서 [백분위수 구간 지정]을 선택한 경우 구간 리스트에서 트리 맵 뷰에 표시할 구간 수를 선택합니다.
정수, 4분위수(4) 또는 십분위수(10)를 선택할 수 있습니다. 값 범위는 2-12입니다. 선택한 구간 수는 트리 맵 뷰의 색상 수에 해당합니다.
- 5 필요에 따라 요구사항에 맞게 [그룹화 방법], [크기 기준] 및 [색상 기준] 옵션을 변경합니다.
- 6 도구 모음에서 [트리 맵 뷰 속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 7 [트리 맵 속성] 대화상자에서 옵션을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 8 [완료]를 클릭하여 트리 맵 뷰 편집기를 닫습니다.
- 9 분석을 저장합니다.

결과를 격자 뷰로 표시

격자 뷰는 다차원 데이터를 그리드의 셀 집합으로 표시합니다. 각 셀은 그래프 또는 숫자로 표시되는 데이터 하위 집합을 나타냅니다. 사용할 수 있는 격자 뷰 유형은 다음과 같습니다.

- **단순 격자.** 단순 격자 뷰는 데이터 집합에서 유사성을 비교하려는 경우에 적합합니다. 단순 격자 뷰에는 여러 막대형 그래프 그리드와 같은 단일 내부 그래프 유형이 표시됩니다. 내부 그래프에서는 항상 공통 축을 사용합니다. 즉, 그래프에는 동기화된 눈금이 있습니다.
- **고급 격자.** 고급 격자 뷰는 데이터 집합에서 추세를 모니터링하고 패턴을 파악하려는 경우에 적합합니다. 고급 격자 뷰에는 작은 스파크 그래프 그리드가 표시됩니다. 측정값은 숫자로 표시할 수도 있고, 다양한 유형의 스파크 그래프로 나타낼 수도 있습니다. 고급 격자 뷰에서는 각 측정값 열이 드릴, 축 눈금 등에 상관없이 독립적으로 작동됩니다.

단순 격자 뷰에서 사용할 수 있는 그래프 유형은 다음과 같습니다.

- 막대형(하위 유형 세로)
- 막대형(하위 유형 가로)

- 꺾은선형
- 지역
- 꺾은선 막대형
- 원형
- 분산형
- 거품형

고급 격자 뷰에서 사용할 수 있는 가시화 유형은 다음과 같습니다.

- 숫자
- 다음 하위 유형의 마이크로 차트
 - 스파크 막대
 - 스파크 선
 - 스파크 영역

격자 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 격자 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
격자 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창에서 필요에 따라 필드를 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
- 4 도구 모음에서 [격자 속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 5 [격자 속성] 대화상자에서 항목을 선택합니다.
다음 사항을 지정할 수 있습니다.
 - 범례 위치와 같은 그리드 캔버스에 관련된 속성(단순 격자 뷰만 해당)
 - 격자 뷰에 포함된 가시화 그래프 크기에 관련된 속성
 - 데이터를 찾는 방법(스크롤 또는 페이징 컨트롤)을 지정하는 속성
 - 격자 뷰에서 마스터-세부사항 이벤트를 수신하는지 여부
 - 격자 뷰의 그리드 모양과 다양한 스타일 옵션, 범례 표시 방법과 같은 가시화 요소를 제어하는 속성
 - 격자 뷰에서 각 가시화 요소의 눈금 유형과 눈금 표시자 모양을 제어하는 속성(단순 격자 뷰만 해당)
 - 제목 및 레이블 표시를 제어하는 속성(단순 격자 뷰만 해당)
- 6 변경이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.
- 7 [완료]를 클릭하여 격자 뷰 편집기를 닫습니다.
- 8 분석을 저장합니다.

결과를 그래프 뷰로 표시

그래프 뷰는 데이터를 그래프로 나타내는 데 사용합니다. 다음 표에서는 사용할 수 있는 그래프의 유형을 보여주고 용도를 설명합니다. 각 유형에 사용할 수 있는 스타일도 보여줍니다. 분산형, 레이더형, 마이크로 차트형을 제외한 모든 그래프 유형은 2차원(2D) 또는 3차원(3D)일 수 있습니다. 데이터 유형에 따라 일부 그래프 유형은 적합하지 않을 수 있습니다.

그래프 유형	그래프 하위 유형	설명	스타일
막대형	■ 세로 ■ 가로 ■ 세로 누적형 ■ 가로 누적형	막대형 그래프는 카테고리 연결된 수량을 표시합니다. 막대형 그래프는 막대 길이로 수량을 표시하고 막대 또는 막대 그룹으로 카테고리를 표시합니다.	■ 사각형 ■ 삼각형 ■ 원통형 ■ 다이아몬드

그래프 유형	그래프 하위 유형	설명	스타일
	100% 세로 누적형 100% 가로 누적형	막대형 그래프는 유사한 항목 간의 차이를 비교하는 데 유용합니다. 예를 들어, 경쟁 제품 판매 실적, 서로 다른 기간에 대한 동일 제품의 판매 실적, 또는 서로 다른 시장에 대한 동일 제품의 판매 실적 등을 비교할 수 있습니다. 막대형 그래프는 가로 또는 세로 방향의 막대를 표시하여 측정값 열을 비교하는 데 사용할 수 있습니다.	- 그라데이션 - 패턴 채움
꺾은선형	없음	꺾은선형 그래프는 기간별 또는 카테고리별 수량을 표시합니다. 꺾은선형 그래프는 시간별 추세를 표시하는 데 유용합니다. 여러 측정값 열을 표시하는 데 사용할 수 있습니다.	- 표준 꺾은선형 - 단계식 선 - 곡선
지역	- 누적형 100% 누적형	영역형 그래프는 기간별 또는 카테고리별로 개별 값의 기여도 추세를 표시합니다. 영역형 그래프는 선 사이의 영역이 채워진 꺾은선형 그래프입니다. 영역은 누적되어 각 기간 또는 카테고리의 합계 값이 계산됩니다. 100% 누적형 그래프에서는 각 카테고리가 합계 값에 대한 기여도 백분율로 표시됩니다.	- 단색 채움 - 그라데이션 채움 - 패턴 채움
원형	없음	원형 그래프는 데이터 집합을 전체에 대한 백분율로 표시합니다. 원형 그래프는 영역별 또는 구역별 판매 실적과 같이 전체에 대해 각 부분들을 비교하는 데 유용합니다.	- 단색 채움 - 그라데이션 채움 - 패턴 채움
꺾은선 막대형	- 표준 - 누적형	꺾은선 막대형 그래프에서는 서로 다른 범위의 두 데이터 집합이 한 집합은 막대로, 다른 집합은 막대 위에 놓여진 꺾은선으로 표시됩니다. 꺾은선 막대형 그래프는 데이터 집합 사이의 추세 관계를 표시하는 데 유용합니다.	- 사각형 - 삼각형 - 원통형 - 다이아몬드 - 그라데이션 - 패턴 채움
시계열 선형	없음	시계열 선형 그래프는 시계열 데이터를 표시합니다. 데이터 포인트 간에 경과된 시간을 기준으로 가로 축을 눈금 지정합니다.	- 표준 꺾은선형 - 단계식 선 - 곡선

그래프 유형	그래프 하위 유형	설명	스타일
파레토	없음	파레토 그래프는 기준을 내림차순으로 표시하는 일종의 막대형 그래프와 꺾은선형 그래프 형식입니다. 이 그래프 유형에서 꺾은선은 백분율의 누적 합계를 표시합니다. Pareto 그래프는 최상 및 최하 또는 최대 및 최소와 같은 중요한 요소를 식별하는 데 유용합니다	■ 사각형 ■ 삼각형 ■ 원통형 ■ 다이아몬드 ■ 그라데이션 ■ 패턴 채움
분산형	없음	분산형 그래프에는 x-y 값이 x-y 격자 내에 분포된 불연속 점으로 표시됩니다. 이 그래프에서는 두 개의 독립적인 변수를 기반으로 데이터 점들이 표시됩니다. 분산형 그래프에서는 많은 수의 데이터 점으로 표시하여 데이터 점의 분포를 관찰할 수 있습니다. 분산형 그래프는 대량 데이터 집합의 관계 및 추세를 관찰하는 데 유용합니다. 팁: 분산형 그래프를 생성하려면 X축에 한 팩트, Y축에 다른 팩트를 표시합니다. 이러한 팩트는 수준 축에서 선택한 옵션에 대해 표시됩니다.	■ 표준 분산 ■ 선을 사용한 분산
거품형	없음	거품형 그래프는 데이터 요소를 원(비눗방울 모양)으로 표시하는 분산형 그래프의 변형입니다. 이 그래프에서는 세 변수가 2차원으로 표시됩니다. 한 변수는 x축 상의 원의 위치로 표시되고, 다른 변수는 y축 상의 원의 위치로 표시되고, 나머지 세 번째 변수는 원의 상대적인 크기로 표시됩니다. 거품형 그래프는 세 변수가 있는 데이터를 표시하거나 일정 기간에 대한 재정 데이터를 표시하는 데 유용합니다. 팁: 거품형 그래프를 생성하려면 X축에 첫 번째 팩트, Y축에 두 번째 팩트, 비눗방울 반지름 축에 세 번째 팩트를 표시합니다. 이 세 팩트는 수준 축에서 선택한 내용에 대해 표시됩니다.	없음
레이더형	없음	레이더형 그래프는 막대형 그래프와 동일한 정보를 표시하지만 대신 데이터를 그래프 중심에서 바깥쪽으로 방사하는 모양으로 표시합니다. 각 데이터 요소에는 그 요소만의 값 축이 있습니다. 레이더형 그래프는 데이터가 겹쳐지는 부분이나 차지하는 정도를 검사하는 데 유용합니다.	없음
마이크로 차트	■ 스파크 선 ■ 스파크 막대	이러한 그래프 유형은 각각 격자 뷰 컨텍스트에서만 표시되며 추세 정보를 표시하는 데	없음

그래프 유형	그래프 하위 유형	설명	스타일
	■ 스파크 영역	적합한 텍스트 크기(인접한 텍스트의 크기와 유사함)의 그래픽입니다. 마이크로 차트 그래프 유형은 스파크 그래프와 숫자가 혼합된 방식으로 데이터를 표시하는 고급 격자에서 유용합니다. 마이크로 차트에는 축이나 범례가 없습니다. 크기가 큰 그래프와 마찬가지로, 마이크로 차트의 측정값은 상대적으로 크기 지정된 막대(또는 선이나 영역)로 렌더링됩니다. 각 측정값 이름이 해당 열 머리글에 표시됩니다. 측정값에 대한 세부사항은 데이터 셀에 마우스를 올려 놓으면 툴팁 텍스트로 표시됩니다.	
워터폴	없음	워터폴 그래프를 사용하면 값이 증가 또는 감소하는 방식을 순차적 및 점증적으로 표시할 수 있습니다. 워터폴 그래프는 사용자가 전체 합계에서 각 측정값이 차지하는 비율에 주목하도록 도와주며 이러한 정보를 색상을 사용해 형식을 지정함으로써 전달합니다. 초기 값을 후속 값(마이너스 및 플러스 차이 또는 변경 모두)과 더해 합계를 산출합니다. 합계는 워터폴 그래프당 하나만 있으며 소개는 추가할 수 있습니다.	■ 3가지 색상(증가, 감소 및 합계) ■ 4가지 색상(최초, 증가, 감소 및 합계) ■ 단일 색상 ■ 이중 색상 ■ 사용자정의

참고: Oracle CRM On Demand에서는 타사 그래프 작성 엔진을 사용합니다. 그래프 유형, 그래프 크기 및 그래프로 작성할 수 있는 요소 수는 축이나 범례가 표시되는지 여부에 영향을 줄 수 있습니다. 축이나 범례가 표시되는지 여부는 웹 브라우저 페이지에서 사용할 수 있는 공간에 따라 제한됩니다. 경우에 따라서는 너비 및 높이 컨트롤을 조정하여 축과 범례를 그래프에 표시할 수 있습니다.

참고: 결과에 맞지 않는 그래프를 선택하면 결과가 나타나지 않습니다.

다음 절차에서는 그래프 뷰를 편집하는 방법을 설명합니다.

그래프 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 그래프 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
그래프 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창에서 필요에 따라 필드를 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
배치 대상에 대한 자세한 내용은 [뷰 편집기의 배치 대상 정보 \(페이지 963\)](#)를 참조하십시오.

팁: 그래프 뷰 편집기에 있는 동안 [주제 영역] 창에서 열의 필드 이름을 선택하고 배치 대상으로 끌어서 분석에 열을 추가할 수 있습니다. 또는 [기준] 탭으로 이동하여 열을 추가할 수 있습니다. [기준] 탭에서 열을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [분석에 열 추가 \(페이지 935\)](#)를 참조하십시오. [그래프 뷰] 편집기에서 추가하는 모든 열은 분석 전체에 추가됩니다. 따라서 [기준] 탭과 다른 뷰, [그래프 뷰]에서도 해당 열을 볼 수 있습니다. 하지만 그래프 뷰 편집기에서 작업하는 중에는 분석에서 열을 삭제할 수 없습니다. 그래프 뷰와 분석에서 열을 삭제하려면 [기준] 탭으로 이동하여 해당 열의 옵션 드롭다운 리스트에서 [삭제]를 선택해야 합니다.

4 도구 모음에서 [그래프 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.

5 [그래프 속성] 대화상자에서 원하는 속성을 지정합니다.

다음 사항을 지정할 수 있습니다.

- 너비, 높이 및 범례 위치와 같은 그래프 뷰 캔버스에 관련된 속성
- 스타일과 같은 그래프 뷰 모양을 제어하는 속성

참고: 그래프 모양의 형식을 지정할 수 있으며, 형식을 지정하는 방법은 그래프 요소의 위치를 기반으로 하는 방법과 열에 적용된 조건을 기반으로 하는 방법 두 가지가 있습니다. 설정을 기반으로 그래프 모양의 형식을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 이 주제의 뒷부분에 제공되어 있습니다.

- 축 제한 및 눈금 표시에 대한 속성
- 그래프의 제목 및 레이블 표시를 제어하는 속성

6 변경이 완료되면 [확인]을 클릭하여 [그래프 속성] 대화상자를 닫습니다.

그래프가 새로 고쳐집니다. 선택한 옵션에 따라 그래프의 크기가 조정될 수 있습니다.

7 [완료]를 클릭하여 그래프 뷰 편집기를 닫습니다.

8 분석을 저장합니다.

그래프 모양 형식 지정

다음 설정 중 하나를 기반으로 그래프 모양의 형식을 지정할 수 있습니다.

- 그래프 요소의 위치(예: 꺾은선 막대형 그래프의 선 또는 막대, 원형 그래프의 조각). 위치 형식 지정을 사용하면 그래프 요소의 위치 즉, 그래프 요소(예: 막대)가 그룹에서 표시되는 숫자 순서에 따라 그래프 모양을 사용자정의할 수 있습니다. 그래프 뷰 편집기에서 [그룹화 방법] 배치 대상 영역에 표시되는 특성 열에 따라 그룹이 결정됩니다.
- 열에 적용되는 조건. 조건을 충족하는 열 값에 조건부 형식 지정이 적용됩니다. 특정 열 값 또는 열에 대해 지정된 조건을 충족하는 열 값 범위를 기반으로 그래프 데이터를 표시하는 색상을 지정할 수 있습니다.

다음 절차에서는 그래프 모양의 형식을 지정하는 방법을 설명합니다.

그래프 모양의 형식을 지정하려면

- 1 분석 편집기 [결과] 탭에서 그래프 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 그래프 뷰 편집기 도구 모음에서 [그래프 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 3 [그래프 속성] 대화상자에서 [스타일] 탭을 클릭합니다.
- 4 [스타일 및 조건부 형식 지정] 링크를 클릭하여 [스타일 및 조건부 형식 지정] 대화상자를 엽니다.
- 5 그래프 요소의 위치를 기반으로 그래프 모양의 형식을 지정하려면 다음 작업을 수행합니다.
 - a [스타일 형식 지정] 탭을 클릭합니다.
 - b 사용자정의 형식이 지정된 위치를 추가할 그래프 요소(예: 막대)의 탭을 선택합니다.
 - c [새 위치 추가](녹색 더하기 기호) 아이콘을 클릭합니다.
 - d 사용자정의 형식이 지정된 위치 테이블에서 새 위치 항목의 형식을 지정합니다. 예를 들어 위치에 적용할 색상을 선택하려면 [색상] 상자 옆의 아래쪽 화살표를 클릭하여 [색상 선택기] 대화상자에 접근합니다. (형식 지정 옵션은 요소에 따라 달라집니다.)
 - e [확인]을 클릭합니다.
- 6 적용되는 조건을 기반으로 그래프 모양의 형식을 지정하려면 다음 작업을 수행합니다.
 - a [조건부 형식 지정] 탭을 클릭합니다.
 - b [조건 형식 추가]를 클릭하고 조건을 적용할 열을 선택합니다.
 - c [새 조건] 대화상자에서 연산자를 선택하고 이 조건의 열 값 또는 열 값 범위를 입력합니다.
 - d [확인]을 클릭합니다.

- e [조건부 형식 지정] 탭에서 조건이 충족되는 경우 열 값에 적용할 색상을 선택하려면 [색상] 상자 옆의 아래쪽 화살표를 클릭하여 [색상 선택기] 대화상자에 접근합니다.

참고: 조건을 여러 개 지정하면 모든 조건이 평가되며 True인 조건의 형식은 병합됩니다. 형식 간에 충돌이 있는 경우 마지막에 True로 검증된 조건에 따라 표시되는 형식이 결정됩니다.

- f [확인]을 클릭합니다.

7 변경이 완료되면 [확인]을 클릭하여 [그래프 속성] 대화상자를 닫습니다.

8 [완료]를 클릭하여 그래프 뷰 편집기를 닫습니다.

9 분석을 저장합니다.

결과를 피벗 테이블 뷰로 표시

피벗 테이블은 대화식 뷰로서 행, 열, 섹션 머리글을 회전하여 데이터를 다른 관점에서 분석할 수 있도록 도와줍니다. 또한 피벗 테이블은 이동 및 구체화가 가능하며 추세 분석을 위한 보고서에 특히 유용합니다.

이 항목에서는 피벗 테이블 위치를 설명하고 다음 태스크를 수행하기 위한 지침을 제공합니다.

- 피벗 테이블 뷰 추가 또는 수정
- 피벗 테이블의 여러 페이지 드롭다운 리스트 사용
- 피벗 테이블의 기본 집계 규칙 재정의
- 피벗 테이블에 형식 지정 추가
- 피벗 테이블에 누계 표시
- 피벗 테이블에 항목을 상대 값으로 표시
- 피벗 테이블에서 계산 사용
- 피벗 테이블에서 계산 작성

피벗 테이블 위치

피벗 테이블을 추가하거나 수정하는 경우 분석에 포함된 열이 피벗 테이블 템플릿의 요소로 표시됩니다.

다음 표에서는 피벗 테이블 위치에 대해 설명합니다.

위치	설명
피벗 테이블 프롬프트	표시할 데이터를 사용자가 선택할 수 있는 대화식 결과 집합을 제공합니다. [피벗 테이블 프롬프트] 위치에 표시되는 열의 값은 초기 필터 기준으로 사용됩니다. 값을 선택할 수 있도록 드롭다운 리스트에 표시됩니다. 해당 선택 사항을 기반으로 피벗 테이블(피벗 테이블에서 정의된 섹션, 열, 행, 측정값으로 구성)이 표시됩니다.
섹션	뷰를 섹션으로 나누는 영역을 채웁니다. [섹션] 열의 각 값에 대해, 피벗 테이블에서 정의된 열, 행, 측정값으로 구성된 고유의 피벗 테이블이 표시됩니다.
열	요소를 열 방향으로 표시합니다. 피벗 테이블에는 여러 열이 포함될 수 있습니다.
행	요소를 행 방향으로 표시합니다. 열과 마찬가지로 피벗 테이블에는 여러 행이 포함될 수 있습니다.

위치	설명
측정값	요약 데이터가 있는 피벗 테이블의 섹션을 적용합니다. [측정값] 영역에 있는 요소는 페이지, 섹션, 행 및 열 필드의 요소를 기반으로 요약됩니다. 측정값 요소에 있는 각 값은 소스 행과 열의 교차 지점의 데이터에 대한 요약을 나타냅니다. [열] 영역에 기본적으로 표시되는 [측정값 레이블] 요소는 [측정값] 섹션의 데이터에 대한 열 머리글의 위치와 서식을 제어합니다. 이 요소는 합계 및 순서 지정 기능을 제공합니다. 측정값이 하나만 있을 경우 이 요소는 제외될 수 있습니다.
제외	피벗 테이블 결과에서 열을 제외합니다. 피벗 테이블이 만들어진 후에 보고서 기준으로 추가된 열은 제외로 추가됩니다.

피벗 테이블 뷰 추가 또는 수정

다음 절차는 피벗 테이블 뷰를 추가하거나 수정하는 기본 단계입니다.

피벗 테이블 뷰를 추가하거나 수정하려면

- [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 피벗 테이블 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭한 다음 [피벗 테이블]을 선택합니다.
 - 기존 피벗 테이블 뷰를 편집하려면 해당 피벗 테이블 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.

레이아웃 창에 해당 뷰에 대한 옵션 및 설정이 표시됩니다.
- 열을 다시 정렬하려면 열 제목에 포인터를 올려놓고 제목 위에 끌기 막대가 나타나면 새 위치로 막대를 끕니다.
- 피벗 테이블에 그래프 뷰를 추가하려면 도구 모음에서 그래프 아이콘을 클릭합니다.

피벗 테이블에 그래프를 추가한 후에는 그래프 위치 변경, 그래프 유형 변경 등을 수행할 수 있습니다. 그래프 뷰에 대한 자세한 내용은 [결과를 그래프 뷰로 표시 \(페이지 969\)](#)를 참조하십시오.
- 합계를 추가하려면 다음 작업을 수행합니다.
 - 페이지, 섹션, 행 및 열 영역에서 합계를 구하려면 [합계] 단추를 클릭하고 옵션을 선택합니다.
 - 합계를 구하지 않으려면 [없음]을 선택합니다. 그러면 흰색 배경에 [합계] 단추가 나타납니다(기본 값).
 - 데이터 항목 앞이나 뒤에 합계를 표시하려면 [앞] 또는 [뒤]를 선택합니다. 예를 들어, 지역이 포함된 열에 합계를 추가하고 [앞] 옵션을 지정하면 지역의 개별 지구가 나열되기 전에 합계가 표시됩니다.
 - [측정값] 영역의 합계를 구하려면 합계를 구할 행이나 열의 [추가 옵션] 단추를 클릭하고 [집계 규칙]을 선택한 후 값을 선택하고, [보고서 기반 합계] 옵션이 선택되어 있는지 확인합니다.

참고: [보고서 기반 합계] 옵션을 선택하지 않으면 Oracle CRM On Demand에서는 측정값에 필터를 적용하지 않은 상태에서 결과 집합 전체를 기반으로 합계를 계산합니다.

행 또는 열 수준에서 선택되는 합계에 따라 [측정값] 요소에 의해 표시되는 요약 데이터의 합계가 열 또는 행으로 표시됩니다. 열 및 행 합계에는 레이블이 포함됩니다.

[합계] 단추가 희미하게 표시되어 있을 때는 합계가 표시되지 않습니다.
- 열, 측정값, 또는 행에 대한 추가 옵션을 사용하려면 [추가 옵션] 단추를 클릭하고 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택합니다.
- 열의 레이블 또는 값의 형식을 지정하려면 [합계] 단추나 [추가 옵션] 단추를 클릭한 다음 적절한 형식 옵션을 선택합니다.

7 보고서를 저장하고 [완료]를 클릭합니다.

피벗 테이블에서 여러 드롭다운 프롬프트 사용

피벗 테이블의 피벗 테이블 프롬프트 영역에 여러 가지 특성을 지정할 경우 여러 개의 드롭다운 프롬프트 페이지를 생성할 수 있습니다. 그런 다음 사용자가 피벗 테이블을 보면 특성마다 여러 개의 드롭다운 프롬프트가 표시됩니다.

보고서가 저장되면 이 보고서에 대한 접근 권한이 있는 사용자들은 이 드롭다운 프롬프트를 사용할 수 있게 됩니다.

피벗 테이블에서 기본 집계 규칙 재정의

보고서의 원래 작성자가 지정하거나 시스템에서 지정한 측정값의 기본 집계 규칙을 재정의할 수 있습니다.

피벗 테이블에서 측정값의 기본 집계 규칙을 재정의하려면

- 1 기본 집계 규칙을 재정의할 대상 측정값의 [추가 옵션] 단추를 클릭합니다.
- 2 [집계 규칙] 옵션을 선택한 다음, 적용할 집계 규칙을 선택합니다.

피벗 테이블에서 서식 추가

피벗 테이블에 녹색 막대 스타일 및 모양 서식을 적용할 수 있습니다. 또한 섹션, 행, 열, 측정값 및 여기에 포함되는 내용의 모양을 사용자정의할 수도 있습니다.

예를 들어, 섹션, 값 또는 측정값 레이블에 글꼴, 셀, 테두리 그리고 스타일 시트 옵션을 지정할 수 있습니다. 섹션의 경우, 해당 섹션의 값뿐만 아니라 열 머리글의 위치를 포함하고 사용자정의할 수 있습니다. 또한 섹션 안의 값이 변경될 때마다 새 페이지에 새 섹션이 표시되도록 페이지 나누기를 삽입할 수 있습니다.

특정 임계값을 만족하는 데이터 요소를 쉽게 구별할 수 있도록 하는 조건부 서식을 추가할 수도 있습니다. 조건부 서식을 피벗 테이블의 열에 추가하려면 [열 속성 편집 \(페이지 942\)](#)을 참조하십시오.

피벗 테이블에 녹색 막대 스타일 및 모양 서식 추가

녹색 막대 스타일을 사용하면 행이나 열이 교대로 연한 녹색으로 표시됩니다. 모양 서식은 피벗 테이블의 전반적인 모양에 영향을 주며 녹색 막대의 기본 색을 변경하는 데도 사용됩니다.

피벗 테이블에 녹색 막대 스타일 및 모양 서식을 추가하려면

- 1 피벗 테이블 뷰에서 작업 공간 위쪽에 있는 [피벗 테이블 뷰 속성] 단추를 클릭합니다.
- 2 녹색 막대 스타일을 추가하려면 [교대로 변경되는 스타일 사용] 확인란을 선택합니다.
스타일 적용 방식을 변경하려면 [대체] 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택합니다.
- 3 모양 형식 지정을 추가하려면 [형식] 단추를 클릭합니다.
- 4 [대체 행 형식] 대화상자에서 기본 녹색 막대 색상을 변경하려면 셀 형식의 새 배경색을 선택합니다.
모양 형식 지정에 대한 자세한 내용은 [분석 및 대시보드에서 모양 형식 지정 적용 \(페이지 933\)](#)을 참조하십시오.

섹션 및 섹션 내용에 서식 추가

섹션 및 내용 서식 옵션을 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 해당 섹션의 값뿐만 아니라 열 머리글의 위치를 포함하고 사용자정의할 수 있습니다.
- 페이지 나누기를 삽입합니다. 그러면 섹션 안의 값이 변경될 때마다 해당 섹션이 새 페이지에 표시됩니다. 이 옵션은 데이터 중심의 세부 보고서에 유용합니다.
- 섹션과 해당 내용에 모양 서식을 적용할 수 있습니다.

피벗 테이블의 섹션에 서식을 추가하려면

- 1 섹션 모양의 형식을 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a 피벗 테이블 뷰에서 [뷰 편집] 단추를 클릭하고 [섹션 속성] 단추를 클릭합니다.
 - b [섹션 속성] 대화상자에서 옵션을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 2 섹션 콘텐츠 모양의 형식을 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a 형식 지정할 필드마다 [추가 옵션] 단추를 클릭하고 드롭다운 메뉴에서 [열 속성]을 선택합니다.
 - b [열 속성] 대화상자에서 옵션을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.

모양 형식 지정 적용에 대한 자세한 내용은 [분석 및 대시보드에서 모양 형식 지정 적용 \(페이지 933\)](#)을 참조하십시오.

행 서식 추가

행 및 행 내용 서식 옵션을 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 행, 행 머리글 및 행 값에 모양 서식을 적용할 수 있습니다.
- 행을 피벗 테이블 계산에 사용하고 결과에는 표시하지 않을 수 있습니다.
- 피벗 테이블에 사용할 계산된 항목을 새로 정의할 수 있습니다.
- 피벗 테이블에서 행을 반복할 수 있습니다.
- 피벗 테이블 뷰에서 열을 제거할 수 있습니다.

행 서식을 추가하려면

- 피벗 테이블 뷰에서 행의 [추가 옵션] 단추를 클릭하고 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택합니다.
 - 행 머리글이나 값에 모양 서식을 적용하려면 적절한 옵션을 선택합니다.
 - 모양 형식 지정 적용에 대한 자세한 내용은 [분석 및 대시보드에서 모양 형식 지정 적용 \(페이지 933\)](#)을 참조하십시오.
 - 출력에서 행을 숨기려면 [숨김]을 선택합니다.
 - 새 계산된 항목을 정의하려면 [새 계산된 항목]을 클릭합니다.
계산된 항목 정의에 대한 자세한 내용은 이 항목의 피벗 테이블 섹션에서 계산 작성을 참조하십시오.
 - 피벗 테이블에서 행을 반복하려면 [레이어 중복]을 선택합니다.
 - 보고서에서 열을 제거하려면 [열 제거]를 선택합니다.
 - 제거한 열은 피벗 테이블 및 보고서의 다른 모든 결과 뷰에서 제거됩니다.

참고: [측정값] 영역에 포함된 열에 대한 [데이터 형식] 설정은 섹션에 있는 열에 대한 설정을 상속합니다.

피벗 테이블에 누계 표시

피벗 테이블에 있는 숫자 측정값을 누계로 표시할 수 있습니다. 이 경우 측정값의 각 연속 셀에는 해당 측정값에 대한 이전 셀 전체의 합계가 표시됩니다. 이 옵션은 실제 피벗 테이블 결과에 영향을 주지 않는 표시 기능입니다.

일반적으로 누계는 중복된 열에 대해 표시되거나, 데이터를 열의 백분율로 표시하고 마지막 값이 100%가 되도록 하는 옵션이 선택된 측정값에 대해 표시됩니다. 누계는 모든 합계에 적용됩니다. 각 세부사항 수준에 대한 누계는 개별적으로 계산됩니다.

누계 옵션을 선택한 경우 열 머리글은 영향을 받지 않습니다. 열 머리글의 서식을 지정하여 누계 옵션이 사용되고 있음을 나타낼 수 있습니다.

누계에는 다음과 같은 사용 규칙이 적용됩니다.

- 누계는 SQL RSUM 함수와 호환되지 않습니다. 둘을 함께 사용할 경우 누계의 누계가 계산됩니다.
- 모든 누계는 새 섹션 각각에 대해 재설정됩니다. 누계는 섹션 내에 중단이 발생할 경우에 재설정되지 않으며 섹션 간에 연결되지 않습니다.
- 측정값이 단일 열이나 단일 행에 표시되지 않으면 측정값 합계는 왼쪽에서 오른쪽으로 계산된 후 위쪽에서 아래쪽으로 계산됩니다. 이 경우 오른쪽 아래 셀에 총계가 표시됩니다. 각 행이나 열에 대해서는 누계가 재설정되지 않습니다.

- 롤링 최소값, 최대값 및 평균값은 지원되지 않습니다.

측정값을 누계로 표시하려면

- [측정값] 영역에서 합계를 구할 행이나 열의 [추가 옵션] 단추를 클릭하고 다음 옵션을 선택합니다.
누계로 표시

피벗 테이블에 항목의 상대 값 표시

피벗 테이블의 저장되거나 계산된 측정값을 백분율이나 색인으로 동적으로 변환할 수 있습니다. 이렇게 하면 명시적으로 계산을 만들지 않고도 합계에 대한 항목의 상대 값을 표시할 수 있습니다.

예를 들어, 피벗 테이블을 사용하여 지역별 판매액을 검토하는 경우에는 판매액 측정값을 반복하여 합계에 대한 백분율로 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 실제 판매액 및 각 지역이 차지하는 판매액의 백분율을 확인할 수 있습니다.

측정값은 사용자의 편의에 따라 0.00에서 100.00 사이의 백분율이나 0에서 1 사이의 색인으로 볼 수 있습니다. 사용할 방법은 임의로 결정할 수 있습니다.

피벗 테이블에 항목을 상대 값으로 표시하려면

- 1 피벗 테이블 뷰에서 [추가 옵션] 단추를 클릭하여 열을 상대 값으로 표시합니다.
다음 단계는 선택 사항입니다. 피벗 테이블에 측정값을 반복하면 측정값의 합계와 해당 상대 값을 함께 표시할 수 있습니다. 이렇게 하면 합계와 해당 상대 값을 피벗 테이블에 표시하기 위해 [기준] 탭에서 열을 두 번 추가하지 않아도 됩니다.
- 2 측정값을 복제하려면 [중복 레이어]를 선택합니다.
동일한 이름의 측정값이 피벗 테이블에 두 번 나타납니다. 측정값의 이름을 변경하려면 [추가 옵션]을 클릭하고 [제목 형식 지정]을 선택한 후 첫 번째 필드에 새 이름을 입력합니다.
- 3 [추가 옵션]을 클릭하고 [데이터 표시 형식]을 선택한 다음 [백분율] 또는 [색인]을 선택하고 해당 하위 메뉴 옵션을 선택합니다.

참고: 데이터 표시 형식 옵션은 항목이 저장되거나 계산된 측정값인 경우에만 사용할 수 있습니다.

[백분율] 및 [색인]의 옵션은 다음과 같습니다.

- 열
- 행
- 섹션
- 페이지
- 상위 열
- 상위 행
- 레이어(레이어를 선택할 경우 백분율을 그룹화할 보고서의 기준 열도 선택해야 함)

피벗 테이블에서 계산 사용

피벗 테이블에서 계산을 사용하여 데이터를 여러 관점에서 볼 수 있습니다. 계산을 사용하면 시스템에 지정된 기본 집계 규칙을 재정의할 수 있으며 기존 보고서를 사용하는 경우에는 작성자가 선택한 집계 규칙을 재정의할 수 있습니다.

다음 표에서는 피벗 테이블에서 사용할 수 있는 계산에 대해 설명합니다.

계산	설명
기본값	기본 집계 규칙을 리포지토리에 정의된 대로 적용하거나 보고서 작성자가 적용합니다.

계산	설명
합계	결과 집합의 모든 값을 더하여 얻어지는 합계를 계산합니다. 이 계산은 숫자 값을 가진 항목에 사용됩니다.
최소	결과 집합에 포함된 행의 최소값(가장 낮은 숫자 값)을 계산합니다. 이 계산은 숫자 값을 가진 항목에 사용됩니다.
최대	결과 집합에 포함된 행의 최대값(가장 높은 숫자 값)을 계산합니다. 이 계산은 숫자 값을 가진 항목에 사용됩니다.
평균	결과 집합에 포함된 항목의 평균값을 계산합니다. 이 계산은 숫자 값을 가진 항목에 사용됩니다. 피벗 테이블에서 평균값은 가장 가까운 정수로 반올림됩니다.
처음	결과 집합에서 맨 처음으로 검색된 항목을 선택합니다.
마지막	결과 집합에서 맨 마지막으로 검색된 항목을 선택합니다.
개수	결과 집합에서 항목의 값이 null이 아닌 행의 수를 계산합니다. 일반적으로 항목은 열 이름이며, 이 경우 해당 열에서 값이 null이 아닌 행의 수가 반환됩니다.
고유 개수	Count 함수에 구분 작업을 추가합니다. 이 경우 고유한 각 항목은 한 번만 계산됩니다.
수식	계산에 포함할 수학 연산자를 선택할 수 있는 도구 모음을 엽니다.
서버 복합 집계	이 설정을 선택하면 피벗 테이블이 아니라 분석 서버에서 집계 규칙이 정의되고 계산됩니다. 이 설정은 'AGGREGATE(x by y)' 문을 실행하며 분석 서버는 측정값 'x'에 가장 적합한 집계 규칙을 사용하여 값을 얻은 후 그 값을 'y' 수준에서 사용하라는 의미로 해석합니다.
없음	계산을 적용하지 않습니다.

SQL 함수에 대한 자세한 내용은 [분석에 함수 사용 \(페이지 1001\)](#)을 참조하십시오.

피벗 테이블에서 계산 작성

[페이지], [섹션], [행] 및 [열] 영역의 항목에 대해 계산을 작성할 수 있습니다.

피벗 테이블의 항목에 대해 계산을 작성하려면

- 1 [섹션] 또는 [행] 영역에서 계산을 수행할 대상 측정값의 [추가 옵션] 단추를 클릭합니다.
- 2 [새 계산 항목] 옵션을 선택합니다.
[계산 항목] 창이 표시됩니다.
- 3 [표시 레이블] 필드에 계산 이름을 할당합니다.
- 4 수식 이외의 계산을 작성하려면 다음 옵션 중에서 선택합니다.
 - 계산을 하나만 작성하려면 [함수] 드롭다운 리스트에서 작업할 함수를 선택한 다음 [값] 리스트에서 항목을 하나 이상 클릭하여 [선택] 필드에 추가합니다.

- 정수 형식이 있는 열의 평균을 구할 경우에는 해당 열의 수식을 변경하여 double(부동 소수점) 형식으로 변환해야 합니다. 예를 들어, 현재 수식이 x이면 CAST(x as double)로 변경합니다.

참고: 피벗 테이블에서 평균값은 가장 가까운 정수로 반올림됩니다.

- 5 수식을 작성하려면 [함수] 드롭다운 리스트에서 [사용자정의 수식] 함수를 선택하고 [선택] 필드에 해당 수식을 입력합니다.

참고: 수식은 피벗 테이블 내에서 동적으로 사용자정의 그룹을 만듭니다. 수식에서 참조하는 모든 측정값은 논리적으로 동일한 열에 있어야 하며 결과에 포함되어야 합니다. 다른 계산에 수식을 삽입하거나 결합할 수 있습니다.

수학 연산자가 표시됩니다. 다음 표에서는 연산자를 보여줍니다.

연산자	설명
+	더하기 기호 - 수식에서 더하기 연산 수행
-	빼기 기호 - 수식에서 빼기 연산 수행
*	곱하기 기호 - 수식에서 곱하기 연산 수행
/	나누기 기호 - 수식에서 나누기 연산 수행
\$	달러 기호 - 수식에 사용된 항목의 행 위치 표시
(	여는 괄호 - 수식에서 그룹 연산의 시작 표시
)	닫는 괄호 - 수식에서 그룹 연산의 끝 표시

- a [선택] 필드에서 측정값 이름을 입력하거나 클릭하고 수식에 삽입할 연산자를 클릭하여 수식을 작성합니다.

- b 필요한 경우 괄호를 사용합니다.

- 6 계산이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.

오류가 발견되면 이를 알리는 메시지가 표시됩니다. 오류를 수정한 후 [완료]를 다시 클릭합니다.

피벗 테이블 계산 예제

이 단원에 나오는 예제와 설명에서는 사용자가 SQL 및 해당 구문에 대한 기본적인 지식이 있다고 가정합니다. 모든 예제는 가정된 것이며 여기에 제공되는 계산은 가능한 계산 중 일부일 뿐입니다.

예 1. 이 예제에서는 SoftDrinkA, SoftDrinkB 및 SoftDrinkC 제품 각각의 현재 측정값(예: 달러 판매액)을 구한 다음 모든 값을 더합니다.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

이는 [함수] 드롭다운 리스트에서 [Sum]을 선택한 다음 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' 및 'SoftDrinkC'를 입력하거나 클릭하여 [함수] 필드에 추가하는 방법과 동일합니다.

예 2. 이 예제에서는 SoftDrinkA와 SoftDrinkB 중에서 현재 최소 측정값(예: 달러 판매액)이 더 낮은 쪽의 값을 구합니다.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

예제 1과 예제 2에서 각 함수 계산은 외부 레이어(예: 제품 레이어)에 있는 각 항목에 대해 수행됩니다. 예를 들어, 측에 연도와 제품이 표시되어 있고 이전 계산 중 하나가 제품 레이어를 기반으로 작성되었다면 결과가 연도별로 계산됩니다.

예 3. 이 예제에서는 외부 레이어(예: 연도 및 제품)에 있는 각 항목의 값을 구한 다음 값을 더합니다.

sum(*)

예 4. 이 예제에서는 첫 번째, 두 번째 및 세 번째 행에서 항목의 현재 측정값(예: 달러 판매액)을 구한 다음 합계를 계산합니다.

sum(\$1,\$2,\$3)

SoftDrinkA 같이 항목 이름을 지정하는 대신 \$n이나 \$-n(n은 항목의 행 위치를 나타내는 정수)을 지정할 수 있습니다. \$n을 지정하면 n번째 행에서 측정값을 가져오고 \$-n을 지정하면 마지막 행부터 n번째에 있는 행에서 측정값을 가져옵니다.

예를 들어, 달러 판매액의 경우 \$1은 데이터 집합의 첫 번째 행에서 측정값을 가져오고 \$-1은 데이터 집합의 마지막 행에서 측정값을 가져옵니다.

예 5. 이 예제에서는 SoftDrinkA, SoftDrinkB 및 SoftDrinkC의 판매액을 더합니다.

'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'

이는 다음 계산과 동일합니다.

sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')

예 6. 이 예제에서는 SoftDrinkA의 판매액에 diet SoftDrinkA의 판매액을 더하고 SoftDrinkB의 판매액에 diet SoftDrinkB의 판매액을 더한 다음 두 금액 중에서 최대값을 반환합니다.

max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')

결과를 게이지 뷰로 표시

게이지 뷰는 성능을 목표와 비교하여 표시하는 데 유용합니다. 다음 표에는 [게이지] 드롭다운 리스트에서 선택할 수 있는 게이지와 각 게이지에 대한 설명이 나와 있습니다. 기본 게이지는 다이얼 게이지입니다.

게이지 유형	설명
다이얼	다이얼 게이지는 하나 이상의 표시기 바늘이 있는 다이얼을 사용하여 데이터를 표시하며, 이때 표시기 바늘은 데이터가 해당하는 미리 정의된 범위에 따라 위치가 변합니다.
가로 막대형 세로 막대형	막대 게이지는 데이터가 미리 정의된 범위에 속하는지 여부에 따라 색이 변하는 단일 막대를 사용하여 데이터를 표시합니다.
전구	전구 게이지는 데이터가 미리 정의된 범위에 속하는지 여부에 따라 색이 변하는 원을 사용하여 데이터를 표시합니다. 스코어 카드 형식의 출력에 여러 개의 전구 게이지를 사용하면 특히 유용합니다.

게이지 하위 유형

선택한 게이지 유형에 따라 사용할 수 있는 게이지 하위 유형이 달라집니다. 다이얼 게이지에는 하위 유형이 없습니다. 게이지 하위 유형은 다음과 같습니다.

- 막대 게이지: 채움 및 LED 스타일. 기본 하위 유형은 채움입니다.
- 전구 게이지: 3차원 및 2차원. 기본 하위 유형은 3차원입니다.

게이지 크기

게이지 크기로는 작게, 보통, 크게 및 사용자정의가 있습니다. 기본 크기는 보통입니다.

다음 절차에서는 게이지 뷰를 편집하는 방법을 설명합니다.

참고: 결과에 맞지 않는 게이지 유형을 선택하면 결과가 나타나지 않습니다.

게이지 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 게이지 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
게이지 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창에서 필요에 따라 필드를 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
- 4 [설정] 창에서 임계값을 설정합니다.
- 5 도구 모음에서 [게이지 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 6 [게이지 속성] 대화상자에서 항목을 선택합니다.
다음 사항을 지정할 수 있습니다.
 - 범례 위치와 같은 게이지 캔버스에 관련된 속성
 - 게이지 너비 및 높이와 같은 게이지 모양을 제어하는 속성
 - 게이지 제한 및 눈금 표식에 대한 속성
 - 게이지 집합의 게이지 한 개 또는 여러 개에 대한 제목, 바닥글, 레이블의 표시를 제어하는 속성
- 7 변경이 완료되면 [확인]을 클릭하여 [게이지 속성] 대화상자를 닫습니다.
- 8 [완료]를 클릭하여 게이지 뷰 편집기를 닫습니다.
- 9 분석을 저장합니다.

분석 결과에 적용된 필터 표시

필터 뷰를 사용하여 보고서에 적용된 필터를 표시합니다. 보고서에 필터를 추가하는 작업에 대한 자세한 내용은 [분석의 열에 필터 추가 \(페이지 935\)](#)를 참조하십시오.

필터 뷰를 추가하거나 수정하려면

- 1 [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 필터 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭한 다음 [활성 필터]를 선택합니다.
 - 기존 필터 뷰를 편집하려면 해당 필터 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
 작업 공간에 필터 뷰가 표시됩니다.
- 2 작업을 완료하면 [확인]을 클릭합니다.
- 3 보고서를 저장합니다.

결과에 마크업 텍스트 추가

정적 텍스트 뷰를 사용하여 결과와 함께 표시될 마크업 텍스트를 추가하거나 편집합니다. 서식이 있는 텍스트, ActiveX 컨트롤 또는 JavaScript, 사운드 파일, 애니메이션, 특수 로고 등이 들어 있는 마크업 텍스트를 추가할 수 있습니다. 마크업 텍스트는 브라우저에서 지원되는 내용을 포함할 수도 있습니다.

이 단원에서는 정적 텍스트 뷰를 추가하거나 수정하는 절차와 몇 가지 정적 텍스트의 예를 다룹니다. 원하는 작업과 유사한 예가 있으면 복사하여 상황에 맞게 수정할 수 있습니다.

정적 텍스트 뷰를 추가하거나 수정하려면

- 1 [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 정적 텍스트 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭한 다음 [정적 텍스트]를 선택합니다.
 - 기존 정적 텍스트 뷰를 편집하려면 해당 정적 텍스트 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
 작업 공간에 정적 텍스트 뷰가 표시됩니다.

2 마크업 텍스트를 텍스트 상자에 입력합니다.

텍스트를 굵게 또는 기울임꼴로 표시하거나 텍스트에 밑줄을 그으려면 해당 단추를 클릭하여 시작과 끝 HTML 태그를 삽입한 다음 태그 사이에 텍스트를 입력합니다. 또는 텍스트를 먼저 선택한 다음 서식 단추를 선택할 수도 있습니다.

참고: 줄 바꿈을 표시하려면 줄 바꿈 단추를 사용해야 하며 Enter 키를 눌러 텍스트 줄을 바꿀 수 없습니다.

다음 표에서는 몇 가지 예제를 보여줍니다.

정적 텍스트 뷰 예	설명 및 사용법
HTML 텍스트	HTML(또는 적절한 서식의 텍스트)을 텍스트 상자에 붙여넣거나 입력합니다. HTML 태그 단추를 클릭할 수도 있습니다. 입력하는 텍스트의 서식을 기반으로, 마크업 태그를 사용하여 텍스트 서식을 관리할 수 있습니다. 다음은 몇 가지 예입니다. ■ 글꼴 크기 및 색상 설정 <code>빨강 텍스트</code> ■ 추가 효과를 위한 태그 결합 <code>빨강 텍스트</code>
ActiveX 오브젝트	Active-X 개체는 독립적인 개체이고 브라우저에서 지원해야 합니다. HTML 텍스트 창에 오브젝트를 붙여 넣거나 직접 입력하고 시작 태그 <code><object...></code>와 종료 태그 <code></object></code>가 있는지 확인합니다.
JavaScript 또는 VBScript	스크립트는 독립적인 개체이고 브라우저에서 지원해야 합니다. 텍스트 상자에 스크립트를 붙여 넣거나 직접 입력하고 시작 태그 <code><script></code>와 종료 태그 <code></script></code>가 있는지 확인합니다.
오디오	오디오 클립의 위치를 확인합니다. 오디오 클립이 공유 환경에서 사용하기 위한 것일 경우에는 모든 사용자가 접근할 수 있는 네트워크 드라이브에 있어야 합니다. 다음 형식으로 HTML 태그 <code><EMBED></code>를 사용하여 오디오를 추가합니다. <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 설명: ■ <code>"audio"</code>는 오디오 클립의 위치 및 이름입니다. 사용하고 있는 하드 드라이브의 오디오 클립을 추가하려면 다음 HTML을 참고합니다. <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 웹 서버의 공유 위치에서 같은 오디오 클립을 추가하려면 다음 HTML을 참고합니다. <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/ sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

정적 텍스트 뷰 예	설명 및 사용법
배경 이미지	다음 예에서는 JavaScript를 사용하고 있습니다. 배경으로 사용할 이미지의 위치를 확인합니다. 이미지가 공유 환경에서 사용하기 위한 것일 경우에는 모든 사용자가 접근할 수 있는 네트워크 드라이브 또는 웹 사이트에 있어야 합니다. 다음은 이미지가 공유 대시보드 파일 폴더에 있을 경우에 대한 HTML 예입니다. <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http:// ourwebserver.company.com/ graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> 설명: ■ <i>NameOfGraphic</i>은 bricks.gif 또는 sand.jpg와 같은 사용할 파일의 이름입니다.

- 1 정적 텍스트 뷰에 사용된 글꼴에 모양 형식을 적용하려면 [형식 뷰] 단추를 클릭합니다.
- 2 이전에 저장된 뷰에서 글꼴 형식을 가져오려면 [다른 분석에서 서식 가져오기] 단추를 클릭하고 저장된 뷰로 이동합니다.
참고: 2단계(레이아웃 생성)에서 지정한 형식이 있는 보고서에서 형식 지정을 가져올 수 있습니다. 1단계(기준 정의)의 형식 지정은 가져올 수 없습니다.
- 3 작업을 완료하면 [확인]을 클릭합니다.
- 4 보고서를 저장합니다.

범례 뷰를 사용하여 보고서에 범례 추가

범례 뷰를 사용하여, 보고서에 사용된 특별한 서식의 의미, 예를 들면 게이지에 적용된 사용자정의 색의 의미를 설명합니다.

예를 들어, 보고서에 조건부 서식을 사용하면 중요한 항목은 빨간색으로, 주의가 필요한 항목은 노란색으로 표시할 수 있습니다. 텍스트가 포함된 범례를 추가하여, 적절한 동작이 요약된 색과 캡션의 의미를 설명할 수도 있습니다. 모양 서식을 사용하면 텍스트의 배경 색을 조건부 보고서에 사용된 색과 동일하게 설정할 수 있습니다.

범례 뷰를 추가하거나 수정하려면

- 1 [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 범례 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭한 다음 [범례]를 선택합니다.
 - 기존 범례 뷰를 편집하려면 해당 범례 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.

작업 공간에 범례 뷰가 표시됩니다.
- 2 [캡션] 필드에서 캡션을 표시할 위치를 선택합니다.
옵션은 오른쪽, 왼쪽 또는 없음입니다. 캡션을 표시하지 않으려면 [없음]을 선택합니다.
- 3 [행별 범례 항목] 필드에서 각 행에 사용할 범례 항목 수를 선택합니다.
- 4 (선택 사항) 범례 제목을 입력합니다(예: 범례).
- 5 조건의 의미(예: 즉각적인 조치 필요)를 첫 번째 [캡션] 텍스트 상자에 입력합니다.
- 6 설명할 첫 번째 조건(예: 중요)을 첫 번째 [샘플 텍스트] 텍스트 상자에 입력합니다.
일반 서식 대화상자를 사용하여 배경색(예: 빨간색)을 설정할 수 있습니다. 텍스트 입력은 선택 사항입니다. 필요하다면 배경색만 설정할 수도 있습니다.

- 7 다른 캡션을 추가하려면 [항목 추가] 단추를 클릭합니다.
- 8 캡션 추가를 완료하면 [확인]을 클릭합니다.
- 9 보고서를 저장합니다.

사용자가 분석의 열을 변경할 수 있도록 허용(열 선택기 뷰)

열 선택기 뷰를 사용하면 동적으로 열을 선택하여 분석에 표시되는 데이터가 바뀌도록 할 수 있습니다. 열 선택기는 미리 선택된 열이 포함된 드롭다운 리스트입니다. 열 선택기 뷰에서 하나의 열 선택기를 분석의 다른 열에 첨부할 수 있으며 여러 열(특성)을 각 열 선택기에 첨부할 수 있습니다.

열 선택기 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 [결과] 탭에서 열 선택기 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
열 선택기 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 열 선택기를 표시할 각 열의 [선택기 포함] 확인란을 선택합니다.
- 4 새 특성을 열 선택기에 첨부하려면 다음 작업을 수행합니다.
 - a 특성을 첨부할 열을 선택합니다.
 - b [주제 영역] 창에서 특성의 필드 이름을 두 번 클릭합니다.

참고: 이런 식으로 열 선택기에 특성을 첨부하면 [기준] 탭의 분석에 특성 열이 추가되지 않습니다. 대신 [기준] 탭을 표시하는 경우 열을 열 그룹이라 하고 리스트의 기본 열이 표시됩니다. 기본 열은 드롭다운 리스트를 생성한 열입니다.
- 5 각 선택기의 레이블을 입력합니다.
참고: 레이블을 입력하지 않으면 결과를 보는 사용자에게 선택기의 레이블이 보이지 않습니다.
- 6 도구 모음의 [레이블 위치] 필드에서 레이블의 위치를 선택합니다.
- 7 사용자가 열 선택기에서 새 항목을 선택하는 즉시 결과를 새로고치려면 도구 모음에서 [새 열 선택 시 자동으로 새로고침] 확인란을 선택합니다. 이 확인란의 선택을 취소하면 열 선택기 옆에 [확인] 단추가 나타나며 사용자가 새 결과를 보려면 [확인]을 클릭해야 합니다.
- 8 변경이 완료되면 [완료]를 클릭하여 열 선택기 뷰 편집기를 닫습니다.
- 9 분석을 저장합니다.

사용자에게 뷰 선택기 뷰를 사용한 특정 뷰 선택 허용

뷰 선택기 뷰를 사용하여 저장된 뷰 중에서 가져온 결과에 대한 특정 뷰를 선택합니다. 보고서에서 뷰 선택기는 사용자가 보고자 하는 특정 결과 뷰를 선택할 수 있는 드롭다운 리스트로 나타납니다.

뷰 선택기 뷰를 추가하거나 수정하려면

- 1 [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 뷰 선택기 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭하고 [고급], [뷰 선택기]를 차례로 선택합니다.
 - 기존 뷰 선택기 뷰를 편집하려면 해당 뷰 선택기 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.

작업 공간에 뷰 선택기 뷰가 표시됩니다.
- 2 (옵션) 뷰 선택기의 캡션을 입력하여 뷰 선택기의 상대적인 위치를 표시하는 캡션을 나타낼 수 있습니다.
- 3 뷰 선택기에 포함할 뷰 항목을 선택합니다.
 - [사용 가능한 뷰] 상자에서 뷰를 선택하여 [뷰 포함] 상자로 이동합니다.

- [포함된 뷰] 상자에서 [이름 변경] 단추를 클릭하여 선택한 뷰의 이름을 변경합니다.

참고: [없음] 뷰에는 선택기만 표시됩니다.

- 4 [결과 표시] 확인란을 선택하여 뷰 선택기 뷰를 미리 봅니다.
- 5 [확인]을 클릭하여 [레이아웃 뷰] 페이지로 돌아갑니다.
- 6 해당 페이지에서 뷰 선택기 뷰 및 기타 뷰를 필요에 따라 이동하거나 편집하려면 다음을 수행합니다.
 - 해당 페이지에서 뷰를 다른 위치로 이동하려면 뷰를 끌어 새 위치에 놓습니다.
 - 뷰 선택기 뷰 모양의 형식을 지정하려면 해당 뷰의 [뷰 형식 지정] 단추를 클릭합니다. 셀, 테두리, 배경 및 추가 형식 지정 옵션(너비, 높이, 들여쓰기, 오른쪽 여백, 위쪽 여백, 아래쪽 여백)을 지정할 수 있습니다.
 - 뷰 선택기 뷰를 편집하려면 해당 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
 - 뷰 선택기 뷰를 삭제하려면 해당 뷰의 [뷰 삭제] 단추를 클릭합니다.
- 7 변경 작업을 완료하면 보고서를 저장합니다.

결과를 깔때기형 뷰로 표시

깔때기형 뷰를 사용하면 목표 및 실제 값과 레벨을 색상별로 나타내는 3차원 그래프로 결과를 표시할 수 있습니다. 일반적으로 깔때기형 뷰는 각 판매 단계에 표시된 예상 매출액과 같이 한 프로세스의 여러 단계에 관련된 데이터를 그래픽으로 나타낼 때 사용합니다.

깔때기형 뷰는 판매 파이프라인과 같이 목표가 단계별로 눈에 띄게 감소하거나 증가하는 데이터에 대해 목표와 비교하여 실제 값을 표시하는 경우에 특히 적합합니다. 색이 지정된 영역 중 하나를 클릭하면 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

깔때기형 뷰에서 임계값은 목표 값의 백분율을 나타내며 색상은 각 단계에 대한 시각적 정보를 제공합니다. 기본적으로 깔때기형 뷰에서는 다음과 같이 정보를 표시합니다.

- 실제 값이 최소 임계값 이하에 속하는 모든 단계는 빨간색으로 표시됩니다.
- 실제 값이 최대 임계값 이하에 속하는 모든 단계는 노란색으로 표시되고,
- 실제 값이 최대 임계값보다 큰 모든 단계는 녹색으로 표시됩니다.

원하는 경우 색상을 변경할 수 있습니다.

다음 표에서는 사용할 수 있는 깔때기형 뷰 유형을 설명합니다. 각 유형의 스타일은 단일 또는 그라데이션 채움입니다.

레이아웃	설명
표준	표준 깔때기형 뷰는 단계 너비가 동일한 표준 모양을 사용합니다.
비 표준	비 표준 깔때기형 뷰는 단계 너비가 동일하지 않은 표준 모양을 사용합니다.
마지막 단계 전용	마지막 단계 전용 깔때기형 뷰는 단계 너비가 동일한 표준 모양을 사용합니다. 마지막 단계 전 모든 단계의 목표 값이 마지막 단계 목표 값과 목표 계수라는 상수에 기반하여 계산된다는 점을 제외하고는 표준 깔때기형 뷰와 유사합니다.

다음 절차에서는 깔때기형 뷰를 편집하는 방법을 설명합니다.

깔때기형 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.

- 뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 깔때기형 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
깔때기형 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 [레이아웃] 창에서 필요에 따라 열을 배치 대상으로 끌어서 놓습니다.
- 4 [설정] 창에서 임계값을 설정합니다.
임계값은 목표 값의 백분율을 나타냅니다. 사용자정의 임계값을 백분율로 지정하거나 동적 임계값을 사용할 수 있습니다. 각 단계에 사용되는 색상을 변경할 수도 있습니다.
- 5 도구 모음에서 [그래프 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 6 [그래프 속성] 대화상자에서 항목을 선택합니다.
다음 사항을 지정할 수 있습니다.
 - 너비, 높이 및 범례 위치와 같은 그래프 캔버스에 관련된 속성
 - 스타일과 같은 그래프 모양을 제어하는 속성
 - 그래프의 제목 및 레이블 표시를 제어하는 속성
- 7 변경이 완료되면 [확인]을 클릭하여 [그래프 속성] 대화상자를 닫습니다.
- 8 변경이 완료되면 [완료]를 클릭하여 깔때기형 뷰 편집기를 닫습니다.
- 9 분석을 저장합니다.

결과에 설명 텍스트 추가

설명 뷰를 사용하면 보고서와 함께 나타날 텍스트 단락을 하나 이상 추가할 수 있습니다. 설명 텍스트는 문맥이나 주석 또는 포괄적인 설명을 제공할 때 유용합니다. 다음은 설명 뷰에서 수행할 수 있는 작업입니다.

- 결과의 각 열에 대해 자리 표시자가 있는 문장 입력
- 행 구분 방식 지정
- 서식 단추를 사용하여 텍스트에 굵게, 기울임꼴, 밑줄 적용 및 줄 바꿈 삽입
- 설명 뷰에 사용된 글꼴에 모양 서식을 적용하거나 이전에 저장한 뷰에서 글꼴 서식을 가져옵니다.

설명 텍스트 뷰의 사용 시나리오 예제

사용자가 결과 집합의 일부로 두 번째 열에 지역 이름이 반환되는 보고서를 생성합니다. 그런 다음 다음 예와 같이 서문 텍스트가 있고 각 지역이 행별로 나열되는 설명 뷰를 나타내려고 합니다.

이 보고서에는 지역별 영업 결과가 표시됩니다. 지역은 다음과 같습니다.

동부 지역

서부 지역

다음 표에서는 사용자의 설명 뷰 항목을 열거하고 설명합니다.

필드	항목	설명
접두어	[b] 이 보고서에는 지역별 영업 결과가 표시됩니다. 지역은 다음과 같습니다.[/b][br][br]	설명 앞에 텍스트를 추가합니다. 텍스트는 굵은 글꼴로 나타나도록 서식이 지정되고 그 다음에 줄 바꿈을 두 번 삽입합니다. 사용자는 접두어 텍스트 상자 안에 커서를 놓고 굵은 텍스트 단추([B])를 클릭하여 굵은 텍스트를 시작하고 끝내는 태그를 삽입한 후 태그 사이에 다음 텍스트를 입력합니다. 이 보고서에는 지역별 영업 결과가 표시됩니다. 지역은 다음과 같습니다. 그런 다음 [줄 바꿈] 단추를 두 번 클릭합니다.

필드	항목	설명
설명	@2	두 번째 열의 결과(지역 이름)를 설명 텍스트에 포함합니다. 사용자는 [설명] 텍스트 상자 안에 커서를 놓고 @2를 입력합니다.
행 구분자	[br]	설명 텍스트의 각 행을 새 줄에 시작합니다. 사용자는 [행 구분자] 텍스트 상자 안에 커서를 놓고 [줄 바꿈] 단추를 두 번 클릭합니다.
접미어	[br][b] 지역별 영업 보고서 종료[/b]	접두어와 동일한 방식으로 설명에 텍스트를 추가합니다.

설명 뷰의 예약 문자

설명 뷰에서 다음 문자는 예약 문자입니다.

- @ ([설명] 텍스트 상자에서 열 자리 표시자로 사용된 경우 이외에는 단가 기호)
- [(왼쪽 대괄호)
-] (오른쪽 대괄호)
- ' (작은따옴표)
- \ (백슬래시)

참고: 예비 문자를 포함하려면 앞에 백슬래시 문자(W)를 사용하여 해당 문자를 이스케이프합니다. 예를 들어, 설명 텍스트에 백슬래시 문자를 포함시키려면 WW를 입력합니다.

설명 뷰 추가 또는 수정

다음 절차에서는 설명 뷰를 구성하는 단계를 설명합니다.

[접두어], [설명], [접미어] 텍스트 상자에서는 서식 단추를 사용하여 텍스트를 굵게 하거나, 기울이거나 밑줄을 적용할 수 있습니다.

참고: 줄 바꿈을 표시하려면 줄 바꿈 단추를 사용해야 하며 Enter 키를 눌러 텍스트 줄을 바꿀 수 없습니다.

설명 뷰를 추가하거나 수정하려면

- 1 [결과] 탭에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 새 설명 뷰를 추가하려면 [신규 뷰]를 클릭한 다음 [고급], [설명]을 차례로 선택합니다.
 - 기존 설명 뷰를 편집하려면 해당 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.

작업 공간에 설명 뷰에 대한 옵션과 설정이 표시됩니다.

- 2 작업 공간에서 필드에 대한 옵션을 입력합니다.

다음 표에서는 필드에 대해 설명합니다.

설명 뷰 작업 공간 필드	비고
접두어	설명에 대한 머리글을 지정합니다. 이 텍스트는 설명의 시작 부분에 나타납니다.

설명 뷰 작업 공간 필드	비고
설명	결과의 각 행에 표시될 설명 텍스트를 나타냅니다. 지정한 열의 결과를 설명에 포함하려면 @n을 사용합니다. 예를 들어, @1을 사용하면 첫째 열의 결과가 설명에 삽입되고, @3을 사용하면 셋째 열의 결과가 삽입됩니다.
행 구분자	행 구분자 태그를 지정합니다. 기본값과 다른 구분 기호를 서식에 사용하려면 [행 구분자] 텍스트 상자에 원하는 행 구분자를 입력합니다.
접미어	설명에 대한 바닥글을 지정합니다. 이 텍스트는 설명의 끝 부분에 나타납니다.

- 3 설명 뷰에 사용된 글꼴에 모양 서식을 적용하려면 [서식 뷰] 단추를 클릭합니다.
- 4 이전에 저장된 뷰에서 글꼴 형식을 가져오려면 [다른 분석에서 서식 가져오기] 단추를 클릭하고 저장된 뷰로 이동합니다.
참고: 2단계(레이아웃 생성)에서 지정한 형식이 있는 보고서에서 형식 지정을 가져올 수 있습니다. 1단계(기준 정의)의 형식 지정은 가져올 수 없습니다.
- 5 [결과 표시] 확인란을 선택하여 설명 뷰를 미리 봅니다.
- 6 [확인]을 클릭하여 [레이아웃 뷰] 페이지로 돌아갑니다.
- 7 해당 페이지에서 설명 뷰 및 기타 뷰를 필요에 따라 이동하거나 편집하려면 다음을 수행합니다.
 - 해당 페이지에서 뷰를 다른 위치로 이동하려면 뷰를 끌어 새 위치에 놓습니다.
 - 설명 뷰 모양의 형식을 지정하려면 해당 뷰의 [뷰 형식 지정] 단추를 클릭합니다.
셀, 테두리, 배경 및 추가 형식 지정 옵션(너비, 높이, 들여쓰기, 오른쪽 여백, 위쪽 여백, 아래쪽 여백)을 지정할 수 있습니다.
 - 설명 뷰를 편집하려면 해당 뷰의 [뷰 편집] 단추를 클릭합니다.
 - 설명 뷰를 삭제하려면 해당 뷰의 [뷰 삭제] 단추를 클릭합니다.
- 8 변경 작업을 완료하면 보고서를 저장합니다.

결과를 티커 뷰로 표시

티커 뷰는 보고서의 결과를 페이지를 가로질러 스크롤되는 움직이는 텍스트로 표시합니다. 이동 영역의 크기, 결과가 스크롤되는 속도와 방향, 기타 표시 설정을 사용자정의할 수 있습니다.

참고: 움직이는 텍스트를 지원하지 않는 웹 브라우저에서도 결과를 볼 수 있지만 페이지가 스크롤되지 않습니다.

티커 뷰를 편집하려면

- 1 뷰가 아직 복합 레이아웃에 없는 경우 뷰를 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 2 분석 편집기 [결과] 탭에서 티커 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.
티커 뷰 편집기가 열립니다.
- 3 가장 일반적으로 사용되는 필드에 대한 기본 설정을 생성하려면 [샘플 템플릿]을 클릭합니다.
주의: 다른 필드에 값을 입력한 후 [샘플 템플릿]을 클릭하면 입력한 값이 지워집니다.
- 4 모든 필드를 지우려면 [필드 지우기]를 클릭합니다.

참고: 모든 필드를 지운 후 [샘플 템플릿]을 클릭하여 가장 일반적으로 사용되는 필드에 대한 기본 설정을 복원할 수 있습니다.

5 작업 공간에서 필드에 대한 옵션을 선택합니다.

다음 표에서는 필드에 대해 설명합니다.

티커 뷰 작업 공간 필드	설명
동작	티커에서 결과가 움직이는 방식을 지정합니다. 스크롤. 결과가 숨겨진 상태로 시작하여 페이지를 가로질러 이동한 후 반복하기 전에 페이지에서 사라집니다. 슬라이드. 결과가 숨겨진 상태로 시작하여 페이지를 가로 질러 이동한 후 반대 쪽 끝에 닿으면 정지합니다. 교대로. 결과가 움직이는 텍스트 영역 내에서 앞으로 갔다가 다시 뒤로 갔다를 반복합니다.
방향	티커에서 결과가 움직이는 방향을 지정합니다(왼쪽, 오른쪽, 아래, 위).
너비	티커의 너비를 픽셀 단위 또는 페이지 너비 비율로 지정합니다. 예를 들어, 값 200은 200픽셀의 너비를 표시하고, 값 25%는 페이지 1/4의 너비를 표시합니다.
높이	픽셀 단위 또는 페이지 높이 비율로 티커의 높이를 지정합니다. 예를 들어, 값 200은 200픽셀의 높이를 표시하고, 값 25%는 페이지 1/4의 높이를 표시합니다.
시작 텍스트	결과 다시 그리기를 시작할 때 표시할 선택적 텍스트를 지정합니다. HTML을 사용하여 텍스트에 서식을 지정할 수 있습니다.
행 서식	결과에 행 서식에 사용할 HTML을 지정합니다. 지정한 열의 결과를 포함하려면 @n을 사용합니다. 예를 들어, @1을 사용하면 첫째 열의 결과가 삽입되고, @3을 사용하면 셋째 열의 결과가 삽입됩니다.
행 구분자	각 행을 구분할 문자를 지정합니다.
열 구분 기호	각 열을 구분할 문자를 지정합니다. 이 필드는 [행 서식]이 비어 있어서 모든 열이 표시될 때 사용됩니다.
마무리 텍스트	결과 다시 그리기를 끝낼 때 표시할 선택적 텍스트를 지정합니다. HTML을 사용하여 텍스트에 서식을 지정할 수 있습니다.

참고: 이 필드 중 일부 필드에는 초기 서식을 제공하는 HTML이 미리 채워집니다. 이 텍스트를 편집할 때는 원래 HTML의 유효성이 유지되도록 주의하십시오. 필드 중 하나에서 HTML을 제거할 경우 다른 필드에서도 제거해야 합니다. 그렇지 않으면 티커가 제대로 작동하지 않습니다.

6 추가 옵션을 지정하려면 다음 작업을 수행합니다.

- a [고급]을 클릭합니다.
[고급 티커 옵션] 대화상자가 나타납니다.
 - b 고급 옵션을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 다음 표에서는 고급 옵션을 설명합니다.

티커 뷰 작업 공간의 고급 옵션	설명
루프 수	결과를 스크롤할 횟수를 지정합니다. 기본값은 무한정이며 값은 정수로 지정해야 합니다.
스크롤 양	결과를 반복적으로 다시 표시할 때 각 표시 간의 픽셀 수를 설정합니다. 값이 클수록 스크롤 속도가 빨라집니다.
스크롤 지연	결과를 반복적으로 다시 그릴 때 각 표시 간의 간격(밀리초)입니다. 값이 클수록 스크롤 속도가 느려집니다.
배경색	배경에 사용할 색을 지정합니다. 브라우저가 지원하는 형식에 따라 yellow 또는 blue와 같은 색 이름을 입력하거나, 6자리의 16진수 형식(예: 옅은 청록색의 경우 #AFEEEE)을 사용할 수 있습니다. 16진수 형식을 사용할 경우 번호 기호 문자를 생략해도 됩니다.
다른 움직이는 텍스트 속성	움직이는 텍스트에 대해 브라우저에서 지원하는 기타 옵션을 지정합니다. 예를 들어, 티커를 텍스트의 위, 중간, 아래 등에 정렬하려면 ALIGN="top middle bottom"을 지정합니다. HTML을 추가하여 티커 모양을 사용자정의할 수도 있습니다.

- 7 변경이 완료되면 [완료]를 클릭하여 티커 뷰 편집기를 닫습니다.
- 8 분석을 저장합니다.

사용자의 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 지정

사용자가 분석의 특정 뷰에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하면 열리는 메뉴에서 사용할 수 있는 옵션을 지정할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 열을 이동, 포함, 제외하도록 허용하는 메뉴 옵션을 사용할 수 있도록 지정할 수 있습니다.

이러한 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 통해 사용자는 가장 관심 있는 데이터를 표시하도록 분석을 사용자 정의할 수 있습니다. 분석이 대시보드의 일부인 경우 사용자는 대시보드를 볼 때마다 분석을 사용자정의할 필요가 없도록 사용자정의된 버전의 분석을 저장할 수 있습니다.

분석에 대해 사용으로 설정할 수 있는 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 유형은 다음과 같습니다.

- **구체화.** 드릴이 특정 열의 기본 상호 작용으로 설정되어 있지 않은 경우에도 사용자가 데이터를 드릴하도록 허용합니다.
- **열 이동.** 사용자가 열을 이동하거나, 열 순서를 변경하거나, 열을 섹션 또는 테이블 프롬프트로 이동하도록 허용합니다.
- **열 정렬.** 사용자가 열의 데이터를 정렬하도록 허용합니다.
- **값 추가 또는 제거.** 사용자가 특정 데이터만 유지하도록 선택하거나 특정 데이터를 제거하도록 선택하는 것을 허용합니다.
- **그룹 생성, 편집 또는 제거.** 사용자가 그룹의 일부로 포함할 열 값을 선택하여 그룹을 생성하도록 허용합니다.

- **계산된 값 생성, 편집 또는 제거.** 사용자가 그룹의 일부로 포함할 열 값을 선택한 후 계산 항목의 공식을 선택하여 계산 항목을 생성하도록 허용합니다.
- **소계 표시 또는 숨기기.** 사용자가 각 레코드 뒤에 소계를 추가하거나 총 합계를 추가하도록 허용합니다.
- **누계 표시 또는 숨기기.** 사용자가 누계를 표시하거나 숨기도록 허용합니다. 누계에서는 측정값의 각 연속 셀에 해당 측정값의 모든 이전 셀 합계가 표시됩니다.
- **열 포함 또는 제외.** 사용자가 열을 포함하거나 제외하도록 허용합니다.

마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용은 런타임 시 피벗 테이블, 테이블, 트리 맵 및 격자 뷰에 적용됩니다. 뷰 유형마다 런타임 시 일부 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용은 사용할 수 없습니다.

참고: 분석 편집기에서는 뷰에 대해 지원되는 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 항상 사용할 수 있습니다. 하지만 런타임 시 그리고 분석을 미리 보는 경우에는 사용으로 설정하는 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용만 사용할 수 있습니다.

사용자가 사용할 수 있는 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 지정하려면

- 1 분석 편집기 [결과] 탭 또는 [기준] 탭에서 도구 모음의 [분석 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [분석 속성] 대화상자에서 [상호 작용] 탭을 클릭합니다.
- 3 옵션을 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.
- 4 분석을 저장합니다.

마스터 및 세부사항 뷰 연결

하나의 뷰(마스터 뷰)가 하나 이상의 다른 뷰(세부사항 뷰)에서 데이터를 변경하도록 두 개 이상의 뷰 간에 관계를 설정할 수 있습니다. 지정된 채널에서 마스터-세부사항 이벤트를 보내도록 뷰의 열 상호 작용을 설정하면 이 뷰가 마스터 뷰가 됩니다. 이 열은 마스터 열입니다. 마스터 뷰에서 마스터 열을 클릭하면 클릭한 셀(또는 항목)의 정의가 채널을 통해 세부사항 뷰로 전달됩니다. 이것을 마스터-세부사항 이벤트라고 합니다.

세부사항 뷰는 마스터 뷰가 지정된 채널에서 보내는 마스터-세부사항 이벤트를 수신하고 응답하는 뷰입니다. 세부사항 뷰에는 마스터-세부사항 이벤트를 통해 전달된 정보에 따라 해당 값이 직접적으로 변경되는 열이 하나 이상 포함되어 있습니다. 이러한 열은 세부사항 열입니다.

마스터-세부사항 이벤트가 세부사항 뷰로 전송되면 마스터-세부사항 이벤트 정보를 검토하여 해당 정보에서 세부사항 열과 일치하는 열을 판별합니다. 일치 항목이 있으면 세부사항 열이 마스터 열의 값으로 업데이트되고 전체 세부사항 뷰가 새로고침됩니다.

마스터 뷰 또는 세부사항 뷰로 설정될 수 있는 뷰의 유형은 다음과 같습니다.

- 깔때기형
- 게이지
- 그래프
- 피벗 테이블
- 테이블
- 격자(외부 간선만 해당, 내부 가시화는 해당 안됨)

마스터 및 세부사항 뷰를 설정하는 경우 다음 사항을 고려하십시오.

- 세부사항 뷰는 여러 마스터 뷰의 마스터-세부사항 이벤트를 수신할 수 있습니다.
- 세부사항 뷰는 다른 뷰에 대해 마스터 역할을 할 수 없습니다.
- 마스터 뷰 및 세부사항 뷰는 동일한 분석에 있을 수도 있고 다른 분석에 있을 수도 있습니다.
- 마스터-세부사항 관계의 마스터 뷰와 세부사항 뷰에는 둘 다 동일한 채널을 사용해야 합니다.
- 어떤 유형의 열(특성 또는 측정값)이라도 마스터 열이 될 수 있습니다. 하지만 마스터 뷰의 프롬프트 배치 대상 또는 섹션 배치 대상에 있는 열은 마스터 열이 될 수 없습니다. 마스터 열은 뷰의 본문에 배치되어야 합니다.

■ 세부사항 열은 다음을 충족해야 합니다.

- 마스터 뷰의 열과 일치해야 합니다.
- 뷰 유형에 따라 세부사항 뷰의 프롬프트 배치 대상 또는 섹션 배치 대상에 있어야 합니다. 테이블 및 피벗 테이블 뷰의 경우 프롬프트 배치 대상에 있어야 합니다. 그래프 및 게이지 뷰의 경우 프롬프트 배치 대상 또는 섹션 배치 대상에 있을 수 있습니다.

다음 절차에서는 마스터 뷰를 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

마스터 뷰를 설정하려면

- 1 분석 편집기의 [기준] 탭에서, 마스터 열이 되도록 할 열의 드롭다운 메뉴에 있는 [열 속성]을 선택합니다.
- 2 [열 속성] 대화상자에서 [상호 작용] 탭을 클릭합니다.
- 3 [값] 섹션의 [기본 상호 작용] 필드에서 [마스터-세부사항 이벤트 보내기]를 선택합니다.
- 4 [채널 지정] 필드에서 마스터 뷰가 마스터-세부사항 이벤트를 보내는 채널의 이름을 입력합니다. 판매 분석 채널, 채널 1(Channel 1 또는 channel 1) 등 적절한 이름을 사용할 수 있습니다.
- 5 [확인]을 클릭하여 [열 속성] 대화상자를 닫습니다.
- 6 분석 편집기의 [결과] 탭을 클릭하고 마스터 뷰로 사용할 뷰를 추가합니다.
마스터 뷰에는 마스터 열이 포함되어 있어야 합니다.
- 7 분석을 저장합니다.

다음 절차에서는 세부사항 뷰를 마스터 뷰에 연결하는 방법을 설명합니다.

세부사항 뷰를 마스터 뷰에 연결하려면

- 1 세부사항 뷰가 되도록 할 뷰를 편집합니다.
참고: 세부사항 뷰는 마스터 뷰와 동일한 분석에 있을 수도 있고 다른 분석에 있을 수도 있습니다.
- 2 뷰 편집기 도구 모음에서 아이콘을 클릭하여 뷰 속성을 편집합니다.
예를 들어 테이블 뷰에서 테이블 뷰 속성 아이콘을 클릭합니다.
- 3 뷰의 속성 대화상자에서 [마스터-세부사항] 확인란을 선택합니다.
팁: [마스터-세부사항] 확인란은 [게이지 속성] 대화상자의 [일반] 탭, [그래프 속성] 대화상자의 [일반] 탭, [테이블 속성] 대화상자의 [스타일] 탭에 표시됩니다.
- 4 [이벤트 채널] 필드에서 세부사항 뷰가 마스터-세부사항 이벤트를 수신하는 채널의 이름을 입력합니다.
[이벤트 채널] 필드는 [마스터-세부사항 이벤트 수신] 확인란을 선택하는 경우에만 사용으로 설정됩니다. 이 필드는 세부사항 뷰가 하나 이상의 마스터 뷰에서 발생된 마스터-세부사항 이벤트를 수신하는 채널을 하나 이상 입력하는 데 사용됩니다. 채널 이름은 대소문자를 구분하며 마스터 뷰에 지정된 채널 이름과 정확하게 일치해야 합니다. 채널 이름은 쉼표를 사용하여 구분합니다(예: 채널 a, 채널 b).
- 5 [확인]을 클릭하여 속성 대화상자를 닫습니다.
- 6 레이아웃 창에서 세부사항 열인 한 개 또는 여러 개의 열을 다음과 같이 프롬프트 배치 대상 또는 섹션 배치 대상으로 끌어 옵니다.
 - 세부사항 뷰가 테이블 또는 피벗 테이블 뷰인 경우 한 개 또는 여러 개의 열을 프롬프트 배치 대상으로 끌어 옵니다.
 - 세부사항 뷰가 그래프 또는 게이지 뷰인 경우 그래프 또는 게이지 뷰의 프롬프트 배치 대상에 열이 없는 경우 프롬프트 배치 대상 또는 섹션 배치 대상 중 선호하는 배치 대상으로 한 개 또는 여러 개의 열을 끌어 옵니다. 그런 다음 한 개 또는 여러 개의 열을 프롬프트 배치 대상으로 끌어 와야 합니다.

참고: 세부사항 열은 모두 동일한 배치 대상으로 끌어 놓아야 합니다. 일부는 프롬프트 배치 대상에 있고 일부는 섹션 배치 대상에 있을 수는 없습니다.

7 [완료]를 클릭합니다.

8 분석을 저장합니다.

그룹 및 계산 항목 생성

그룹 및 계산 항목을 사용하여 새로운 열 값을 생성할 수 있습니다. 분석의 그룹은 사용자가 선택하는 정적 열 값 리스트이거나 선택 단계에서 생성된 정적 또는 동적 리스트입니다. 그룹은 열 값으로 표시됩니다. 해당 그룹을 구성하는 값은 모두 동일한 열에서 와야 합니다. 그룹은 항상 열 리스트 아래쪽에 추가된 순서대로 표시됩니다. 그룹에는 열 값 또는 다른 그룹이 포함될 수 있습니다. 사용자정의 그룹을 생성할 수 있으며 사용자정의 그룹을 뷰에 있는 열에 추가할 수 있습니다.

계산 항목은 단일 값으로 나타내는 열 값 사이의 계산입니다. 계산 항목을 사용하여 리포지토리에 지정된 기본 집계 규칙을 재정의할 수 있습니다. 기존 분석의 경우 분석 생성자가 선택한 집계 규칙을 재정의할 수 있습니다. 기본 방법인 사용자정의 공식을 사용하거나 선택된 열 값을 SUM 같은 함수로 결합하여 계산 항목을 정의할 수 있습니다.

그룹 또는 계산 항목을 생성하는 경우 선택 단계가 자동으로 생성됩니다. 선택 단계에 대한 자세한 내용은 [선택 단계 생성 \(페이지 995\)](#)을 참조하십시오.

카탈로그의 관련 주제 영역 폴더에서 생성하는 그룹 및 계산 항목을 재사용할 수 있도록 저장할 수 있습니다.

다음 절차에서는 뷰 편집기에서 그룹 또는 계산 항목을 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

그룹 또는 계산 항목을 생성하려면

1 분석 편집기 [결과] 탭에서 그룹 또는 계산 항목을 생성할 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭합니다.

2 뷰 편집기의 도구 모음에서 [새 그룹] 또는 [새 계산 항목] 아이콘을 클릭합니다.

참고: [선택 단계] 창에서 그룹 또는 계산 항목을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [선택 단계 생성 \(페이지 995\)](#)을 참조하십시오.

3 [새 그룹] 또는 [새 계산 항목] 대화상자에서 그룹 또는 계산 항목에 대한 세부사항을 지정합니다.

4 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

5 [완료]를 클릭하여 복합 레이아웃으로 돌아갑니다.

6 그룹 또는 계산 항목을 카탈로그에 저장하려면 다음 작업을 수행합니다.

a [선택 단계] 창에서 저장할 항목의 링크를 클릭합니다.

b 항목의 저장 옵션을 선택합니다.

c [다른 이름으로 저장] 대화상자에서 항목을 저장할 폴더를 찾습니다.

d [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

계산된 측정값 생성

분석의 계산된 측정값은 다른 측정값에서 파생되고 공식을 사용하여 생성된 측정값입니다. 복합 레이아웃 내에서 계산된 측정값이 포함된 모든 뷰에 적용되는 계산된 측정값을 생성할 수 있으며, 열이 포함된 개별 뷰의 계산된 측정값을 생성할 수 있습니다.

계산된 측정값을 생성하려면

1 분석 편집기 [결과] 탭에서 다음 중 하나를 수행합니다.

■ 복합 레이아웃 내에 있는, 열이 포함된 모든 뷰의 계산된 측정값을 생성하려면 도구 모음에서 [새 계산된 측정값] 단추를 클릭합니다.

■ 단일 데이터 뷰의 계산된 측정값을 생성하려면 해당 뷰의 [뷰 편집] 아이콘을 클릭하고 뷰 편집기의 도구 모음에서 [새 계산된 측정값] 아이콘을 클릭합니다.

- 2 [새 계산된 측정값] 대화상자에서 계산된 측정값에 대한 세부사항을 지정합니다.
- 3 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

참고: 분석 편집기의 [결과] 탭에서 직접 기존의 계산된 측정값을 편집할 수는 없습니다. 그러나 [기준] 탭에서 측정값 필드의 옵션 드롭다운 리스트를 사용하여 계산된 측정값을 편집할 수는 있습니다.

선택 단계 생성

선택 단계를 그룹 및 계산 항목과 함께 사용하여 분석에 표시된 결과를 제한 또는 조작하거나 결과에 추가할 수 있습니다. 필터는 조회가 집계되기 전에 적용되므로 조회와 결과 측정값에 영향을 주지만 선택 단계는 조회가 집계된 후 적용되며 표시되는 열 값에만 영향을 주고 결과 집계 값에는 영향을 주지 않습니다.

분석에 열을 추가하면 특정 값을 명시적으로 추가하지 않는 경우 모든 열 값으로 시작하는 선택 단계가 자동으로 생성됩니다. [결과] 탭에서 분석에 열을 추가하는 경우에도 선택 단계가 자동으로 생성됩니다.

[결과] 탭의 [선택 단계] 창에서 분석의 선택 단계를 생성할 수도 있습니다. 선택 단계에 대해 그룹 및 계산 항목을 정의하여 선택 항목의 선택된 열 값에 대해 사용자정의 집계를 그룹화하고 정의할 수 있습니다.

참고: 선택 단계는 차원 열에 대해서만 생성할 수 있습니다. 측정값 열에 대해서는 선택 단계를 생성할 수 없습니다.

분석에 대해 특정한 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 사용으로 설정하는 경우 분석을 실행하는 사용자도 열 값을 유지, 추가 또는 제거하고 사용자정의 계산 항목 또는 그룹을 추가하여 고유한 선택 단계를 정의하고 런타임 시 분석에 적용할 수 있습니다. 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 사용으로 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자의 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 지정 \(페이지 991\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 분석 편집기의 [결과] 탭에서 선택 단계를 생성하는 방법을 설명합니다.

선택 단계를 생성하려면

- 1 분석 편집기 [결과] 탭에 [선택 단계] 창이 표시되지 않는 경우 도구 모음에서 [선택 단계 표시] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [선택 단계] 창이 축소되어 있는 경우 확장합니다.
- 3 열 단계에서 [이후, 신규 단계] 링크를 클릭합니다.
- 4 메뉴에서 생성할 단계 유형에 대한 옵션을 선택하고 열리는 대화상자에서 세부사항을 지정합니다.
팁: 적합한 그룹 또는 계산 항목이 이미 생성되어 카탈로그의 접근 권한이 있는 폴더에 저장된 경우 단계에 대해 해당 그룹 또는 계산 항목을 선택할 수 있습니다.
- 5 완료되면 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.
- 6 분석에 선택 단계를 표시하려면 [선택 단계] 뷰를 복합 레이아웃에 추가합니다.
뷰 추가에 대한 지침은 [뷰 추가 및 편집 \(페이지 961\)](#)을 참조하십시오.
- 7 분석을 저장합니다.

분석에서 데이터 없음에 대한 사용자정의 메시지 생성

분석에서 데이터 없음을 반환하는 경우 기본 메시지가 표시됩니다. 기본 메시지 대신 분석에 대해 사용되는 사용자정의 메시지를 생성할 수 있습니다.

분석에서 데이터 없음에 대한 사용자정의 메시지를 생성하려면

- 1 분석 편집기 [결과] 탭 또는 [기준] 탭에서 도구 모음의 [분석 속성 편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [분석 속성] 대화상자에서 [결과 표시] 탭을 클릭합니다.
- 3 [결과 없음 설정] 필드에서 [사용자정의 메시지 표시]를 선택합니다.
- 4 입력하려는 텍스트에 HTML 마크업 태그가 포함된 경우 [HTML 마크업 포함] 확인란을 선택합니다.

- 5 메시지 헤더 텍스트 및 메시지 텍스트를 입력합니다.
- 6 [확인]을 클릭하여 [분석 속성] 대화상자를 닫습니다.
- 7 분석을 저장합니다.

3단계: 분석 프롬프트 정의(선택 사항)

사용자가 분석을 실행할 때 필터 값을 지정할 수 있도록 허용하려면 분석에 대한 런타임 프롬프트를 정의합니다. 런타임 프롬프트는 사용자 또는 분석 실행일에 따라 다르게 분석을 필터링해야 하는 경우에 유용합니다.

필터는 분석을 정의할 때 설정되며 분석 자체를 수정하지 않으면 변경할 수 없다는 점에서 런타임 프롬프트와 사전 제작 필터는 다릅니다. 예를 들어, 보고서의 고객사 유형에 대한 프롬프트를 정의하면 분석을 실행할 때 조회할 고객사 유형 값을 선택하라는 메시지가 직원에게 표시됩니다. 경쟁사와 같은 특정 고객사 유형으로 사전 제작 필터를 정의하면 필터는 하드 코딩되어 런타임 시 사용자가 변경할 수 없습니다.

분석 편집기의 [프롬프트] 탭에서는 다음과 같은 유형의 프롬프트를 생성할 수 있습니다.

열 프롬프트

열 프롬프트는 분석 내 열에 대한 일반적인 필터링을 제공합니다. 열 프롬프트는 열에 대한 모든 선택 항목을 표시하거나 제한된 선택 항목을 표시할 수 있습니다.

참고: 분석의 지정된 열에 대해 최대 한 개의 열 프롬프트를 생성할 수 있습니다.

통화 프롬프트

사용자는 통화 프롬프트를 사용하여 통화 열이 포함된 분석의 통화 유형을 변경할 수 있습니다.

이미지 프롬프트

이미지 프롬프트는 사용자가 분석에 대한 기준을 선택하기 위해 클릭하는 이미지를 제공합니다. 예를 들어, 영업 조직의 사용자는 맵 이미지에서 지역을 클릭하여 영업 정보를 보거나 제품 이미지를 클릭하여 제품에 대한 영업 정보를 볼 수 있습니다. HTML <map> 태그 사용법에 익숙한 사용자는 이미지 맵 정의를 생성할 수 있습니다.

변수 프롬프트

사용자는 변수 프롬프트를 사용하여 프롬프트에서 지정한 값 집합의 값을 선택할 수 있습니다.

단일 분석에 대해 동일한 유형의 여러 프롬프트와 서로 다른 유형의 여러 프롬프트를 생성할 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [분석의 열 프롬프트 추가 \(페이지 996\)](#)
- [분석의 통화 프롬프트 추가 \(페이지 997\)](#)
- [분석의 이미지 프롬프트 추가 \(페이지 998\)](#)
- [분석의 변수 프롬프트 추가 \(페이지 999\)](#)

분석의 열 프롬프트 추가

사용자는 열 프롬프트를 사용하여 분석의 열을 필터링하기 위한 값을 선택할 수 있습니다. 이를 위해 가능한 필터 값의 범위와 사용자가 분석의 필터 값을 선택하는 방법을 정의할 수 있습니다.

[프롬프트] 탭에서 열 프롬프트를 정의합니다. 분석에 여러 개의 열 필터 프롬프트가 구성되면 나열된 순서대로 즉, 위에서 아래로 또는 프롬프트의 [신규 열] 확인란을 선택하는 경우 왼쪽에서 오른쪽으로 한 번에 하나씩 사용자에게 표시됩니다.

분석에 대해서는 열 프롬프트를 여러 개 생성할 수 있으나 분석의 지정된 열에 대해서는 열 프롬프트를 한 개만 생성할 수 있습니다.

열 프롬프트를 사용하여 다음 유형 중 하나의 변수를 채울 수도 있습니다.

- **프리젠테이션 변수.** 프리젠테이션 변수는 공식 또는 필터에서 사용할 수 있습니다.

- **요청 변수.** 요청 변수를 사용하여 프롬프트에서 시작된 요청의 기간에 대한 세션 변수의 값을 재정의할 수 있습니다. 열 프롬프트가 요청 변수를 채우도록 지정하면 사용자가 열 프롬프트에서 선택하는 값은 사용자가 프롬프트의 [실행] 단추를 누를 때부터 분석 결과가 반환될 때까지의 세션 변수 값을 재정의합니다.

열 프롬프트를 추가하려면

- 1 분석 편집기 [프롬프트] 탭에서 [신규] 아이콘을 클릭하고 [열 프롬프트]를 선택한 후 원하는 열을 선택합니다.
- 2 [새 프롬프트] 대화상자에서 다음 작업을 수행합니다.
 - a (선택 사항) 사용자정의 레이블을 생성하려면 [사용자정의 레이블] 확인란을 선택하고 [레이블] 필드에서 기존 열 이름을 새 사용자정의 레이블로 대체합니다.
사용자정의 레이블을 생성하지 않으면 열 이름이 레이블로 표시됩니다.
 - b (선택 사항) [설명] 텍스트 상자에 설명을 입력합니다.
 - c [연산자] 드롭다운 메뉴에서 같음, 초과, 다음 문자로 시작 같은 비교 연산자를 선택합니다.
 - d [사용자 입력] 드롭다운 메뉴에서 사용자가 필터링할 값을 선택하는 방법을 선택합니다. 선택 사항은 다음과 같습니다.
 - 텍스트 필드(필터 값을 직접 입력하는 데 사용)
 - 선택 사항 리스트(모든 가능한 값이 포함된 드롭다운 메뉴가 애플리케이션에 표시되며 사용자가 하나의 값을 선택해야 함)
 - 슬라이더(사용자가 지정한 최소값과 최대값이 포함된 슬라이더가 애플리케이션에 표시되며 사용자가 슬라이더를 조정해야 함)
 - 확인란(사용자가 값을 두 개 이상 선택할 수 있음)
 - 라디오 단추(사용자가 값을 하나만 선택해야 함)
 - 리스트 박스(선택 사항 리스트와 유사하나 선택 사항이 드롭다운 메뉴가 아니라 리스트 박스에 표시됨)
 일부 [사용자 입력] 선택 사항은 대화상자의 [옵션] 섹션에서 사양을 더 지정해야 합니다.
 - e 대화상자의 [옵션] 섹션에서 열 프롬프트에 대한 옵션을 지정합니다.
옵션은 [사용자 입력] 필드에서 선택한 사항에 따라 달라집니다.
참고: 선택 항목 리스트, 확인란, 라디오 단추 또는 리스트 상자 사용자 입력 유형 중 하나를 선택한 경우 대화상자 [옵션] 섹션의 필드별 [제한] 값에서 적합한 값을 선택하여 해당 프롬프트 값을 다른 프롬프트 값으로 제한할 수 있습니다.
 - f 열 프롬프트가 변수를 채우도록 하려면 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [변수 설정] 필드에서 [프리젠테이션 변수]를 선택하고 변수 이름을 입력합니다.
 - [변수 설정] 필드에서 [요청 변수]를 선택하고 변수 이름을 입력합니다. 이 이름은 값을 재정의하려는 세션 변수의 이름과 정확하게 동일해야 합니다.
 - g 작업을 완료하면 [확인]을 클릭합니다.
열 필터 프롬프트가 [표시] 창에 나타납니다.
- 3 분석을 저장합니다.

분석의 통화 프롬프트 추가

사용자는 통화 프롬프트를 사용하여 통화 열이 포함된 분석의 통화 유형을 변경할 수 있습니다. 사용자가 선택할 수 있는 통화 리스트에는 회사에 대해 활성 상태인 모든 통화가 포함되어 있습니다.

통화 프롬프트를 추가하려면

- 1 분석 편집기 [프롬프트] 탭에서 [신규] 아이콘을 클릭하고 [통화 프롬프트]를 선택합니다.
- 2 [새 프롬프트] 대화상자에서 프롬프트의 레이블을 입력하고 선택적으로 프롬프트에 대한 설명을 입력합니다.
- 3 선택 리스트 너비에 사용할 옵션을 선택합니다.
- 4 [확인]을 클릭합니다.
- 5 분석을 저장합니다.

분석의 이미지 프롬프트 추가

이미지 프롬프트는 사용자가 분석 기준을 선택하기 위해 클릭하는 이미지를 제공합니다. 예를 들어, 제품을 보여 주는 이미지에서 제품을 클릭할 수 있으며 선택된 제품은 기본 분석 필터링에 사용됩니다. 이미지 프롬프트를 생성하려면 HTML <map> 태그를 사용하여 이미지 맵 정의를 생성하는 방법을 알아야 합니다.

[프롬프트] 탭에서 이미지 프롬프트를 정의합니다. 분석을 위해 여러 이미지 프롬프트를 생성한 경우 나열된 순서대로, 즉 위에서 아래로 이미지 프롬프트가 실행됩니다.

이미지 프롬프트를 추가하거나 수정하려면

- 1 [프롬프트] 탭에서 [신규] 아이콘을 클릭하고 [이미지 프롬프트]를 선택합니다.
- 2 [이미지 맵 프롬프트 속성] 대화 상자의 [캡션] 상자에 이미지 프롬프트의 캡션을 입력합니다.
사용자가 분석을 실행하면 캡션이 나타납니다. , <center>, , <table>과 같은 HTML 마크업 태그를 캡션에 포함할 수 있습니다.
- 3 [설명] 텍스트 상자에 설명을 입력합니다(선택).
- 4 [이미지 URL] 필드에 이미지의 위치와 이름을 입력합니다.
이미지 프롬프트를 사용자 전용으로 사용할 경우, c:\Wmycomputer\Wtemp\Wmap.gif와 같이 사용자만 접근할 수 있는 위치를 지정할 수 있습니다. 이미지 프롬프트를 다른 사람도 사용할 수 있게 하려면 W\WALLUSERS\Wgraphics\Wmap.gif와 같은 UNC(Universal Naming Convention) 이름 또는 http://mycompany.com/imagemap.gif와 같이 모든 사용자가 접근할 수 있는 웹 사이트를 지정해야 합니다.
- 5 HTML 텍스트 상자에 적절한 HTML <map> 태그와 데이터를 입력합니다.
<map> 요소가 있는 HTML <area> 문이 필요합니다. 각 <area> 요소는 shape= 및 coords= 특성을 지정해야 합니다. alt= 특성이 지정된 경우 영역 제목으로 매핑됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
<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 HTML에서 이미지 맵 정보를 추출하려면 [HTML에서 이미지 맵 추출] 링크를 클릭합니다.
[이미지 맵 프롬프트 속성] 대화 상자가 확장되면서 HTML 텍스트 상자에 입력한 영역 제목, 모양, 좌표가 표시됩니다.
 - 필요에 따라 영역 제목의 값을 변경할 수 있습니다. 이 텍스트는 사용자가 이미지 영역 위에 마우스 포인터를 놓으면 나타납니다.
 - 각 영역의 [열] 텍스트 상자에 사용자가 클릭할 때 전달할 열의 이름과 사용할 값을 입력합니다.
참고: 열에는 *Table.Column Name* 형식의 정규화된 열 이름이 필요합니다.
 - 공백이 포함된 열 이름 앞 뒤에는 큰따옴표를 넣습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.
 - Account."Account Country"

■ "Units shipped"

- 7 작업을 완료하면 [확인]을 클릭합니다.
이미지 프롬프트가 [표시] 창에 나타납니다.
- 8 이미지 프롬프트를 보려면 [미리 보기] 단추를 클릭합니다.
이미지의 한 영역을 클릭하면 해당 영역에 구성된 필터가 표시됩니다. [새로고침] 링크를 클릭하여 결과를 볼 수 있습니다. 필터 기준을 변경한 후 [새로고침] 링크를 다시 클릭하여 결과에 반영된 변경 사항을 볼 수 있습니다.

이미지 프롬프트의 속성을 수정하려면

- 1 프롬프트의 [속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [이미지 맵 프롬프트 속성] 대화상자에서 캡션, 설명 및 이미지 URL을 변경합니다.
- 3 이미지 맵을 수정하려면 대화상자 아래쪽에 있는 [이미지 맵 변경] 링크를 클릭합니다.
- 4 완료되면 [확인]을 클릭합니다.

분석의 변수 프롬프트 추가

사용자는 변수 프롬프트를 사용하여 프롬프트에서 지정한 값 집합의 값을 선택할 수 있습니다. 변수 프롬프트의 유형은 다음 두 가지입니다.

- **프리젠테이션 변수.** 프리젠테이션 변수 프롬프트는 공식 또는 필터에서 사용할 수 있습니다.
- **요청 변수.** 요청 변수 프롬프트를 사용하여 프롬프트에서 시작된 요청의 기간에 대한 세션 변수의 값을 재정의할 수 있습니다. 시스템 변수와 이름이 동일한 요청 변수가 분석에 있는 경우 사용자가 요청 변수 프롬프트에서 선택하는 값으로 시스템 변수 값이 재정의됩니다. 하지만 요청 변수의 선택된 값은 사용자가 프롬프트의 [실행] 단추를 누를 때부터 분석 결과가 반환될 때까지만 적용됩니다.

참고: 특정 시스템 세션 변수는 재정의할 수 없습니다.

변수 프롬프트는 열에 종속되지 않으며 열을 사용할 수 있습니다. 변수 프롬프트의 값 집합은 다음 중 하나일 수 있습니다.

- 사용자정의 값
- 1개 열의 모든 값
- 1개 열의 특정 값
- 저장된 그룹의 값
- 지정된 SQL 문에서 반환된 값

사용자정의 값을 사용하는 변수 프롬프트의 예로, 사용자가 다양한 레벨의 할인을 적용한 후에 매출 값을 확인하도록 허용할 수 있습니다. 이를 위해 프리젠테이션 변수 프롬프트를 생성하고 값을 10퍼센트, 15퍼센트 및 20퍼센트로 지정할 수 있습니다. 그런 다음, 분석에 새 열을 생성하고 지정된 변수와 매출을 곱하는 공식을 입력합니다.

열의 값을 사용하는 변수 프롬프트의 예로, 판매 단계 열의 값을 사용하는 프리젠테이션 변수 프롬프트를 생성하고 선택한 판매 단계에서 필터링하도록 변수를 사용하는 필터를 분석에 생성할 수 있습니다. 열의 값을 사용하는 변수 프롬프트는 열 프롬프트와 동일한 방식으로 작동합니다. 변수 프롬프트는 동일한 열의 값을 사용하는 변수 프롬프트를 여러 개 생성할 수 있다는 장점이 있으나 지정된 열에 대해서는 열 프롬프트를 한 개만 생성할 수 있습니다.

변수 프롬프트를 추가하려면

- 1 분석 편집기 [프롬프트] 탭에서 [신규] 아이콘을 클릭하고 [변수 프롬프트]를 선택합니다.
- 2 [새 프롬프트] 대화상자에서 다음 작업을 수행합니다.
 - a 필드 [프롬프트]에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- [프리젠테이션 변수]를 선택하고 변수 이름을 입력합니다.
- [요청 변수]를 선택하고 변수 이름을 입력합니다. 이 이름은 값을 재정의하려는 세션 변수의 이름과 정확하게 동일해야 합니다.
- b 프롬프트에 적합한 레이블을 입력하고 선택적으로 설명을 입력합니다.
런타임 시 프롬프트 필드 옆에 레이블이 표시됩니다.
- c [사용자 입력] 드롭다운 메뉴에서 사용자가 필터링할 값을 선택하는 방법을 선택합니다.
- d 선택 항목 리스트, 확인란, 라디오 단추 또는 리스트 상자 사용자 입력 유형 중 하나를 선택한 경우 변수 값을 지정하거나 선택합니다.
- e 대화상자의 [옵션] 섹션에서 변수 프롬프트에 대한 옵션을 지정합니다.
옵션은 [사용자 입력] 필드에서 선택한 사항에 따라 달라집니다.
- f 프롬프트 정의가 완료되면 [확인]을 클릭하여 대화상자를 닫습니다.

3 분석을 저장합니다.

4단계: 분석 저장

분석에 대한 기준, 레이아웃 및 선택적 프롬프트 정의를 완료하면 분석을 저장합니다.

분석을 완료하고 저장하려면

- 1 [기준], [결과] 또는 [프롬프트] 탭에서 아이콘 표시줄 오른쪽에 있는 [저장] 또는 [다른 이름으로 저장] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 분석을 저장할 폴더를 선택합니다.
참고: 사용자 역할에 [사용자정의 보고서 관리] 권한이 있으면 모든 폴더에서 보고서를 생성, 편집 및 저장할 수 있습니다.
- 3 분석 이름을 입력합니다.
팁: 모든 사용자가 알 수 있도록 일관성 있는 명명 규칙을 사용합니다. 또한 분석의 이름을 지정할 때 아포스트로피와 같은 기호나 불필요한 공백을 사용하지 마십시오.
- 4 분석에 대한 간략한 설명을 입력합니다.
팁: 이렇게 입력한 설명은 다른 사용자가 분석에 내역 또는 실시간 데이터가 포함되는지 여부를 알고자 할 때 도움이 됩니다.
- 5 [확인]을 클릭합니다.

사용자정의 분석을 공개하기

보고서를 모든 직원이 사용할 수 있도록 허용하기 전에, 테스트를 실행하고 보고서를 요청한 사람의 승인을 얻어 내용과 형식을 확인합니다. 검토자는 다음을 확인해야 합니다.

- 보고서에 필요한 모든 열이 포함되어 있는가?
- 열이 정확하게 분류되었는가?
- 필터가 데이터를 정확하게 제한하는가?
- 그래프가 유용한 방식으로 데이터를 표시하는가?

회사의 모든 직원이 사용할 수 있도록 생성한 보고서를 공개할 수 있습니다. 이 보고서는 [보고서 홈페이지]의 [사용자정의 공유 분석] 섹션에 나타납니다.

참고: [보고서 홈페이지]의 사용자정의 보고서 수는 100개로 제한됩니다.

보고서를 공개하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭하고 분석을 찾습니다.
- 3 분석을 엽니다.
- 4 [저장]을 클릭합니다.
- 5 보고서를 저장할 폴더를 선택합니다.
- 6 보고서를 저장하려면 [확인]을 클릭합니다.

보고서를 공개하면 보고서를 저장한 폴더를 볼 권한이 있는 회사의 다른 직원이 보고서에 접근할 수 있도록 보고서가 공개됩니다. 나중에 동적 분석을 위해 실행하거나 수정해야 할 경우에 대비하여 개인 보고서는 [내 폴더]에 저장되어 있습니다.

분석의 [고급] 탭에서 SQL 코드 보기

분석 편집기의 [고급] 탭에서는 분석이 실행될 때 Oracle BI 서버에 제출되는 SQL 코드를 보여 줍니다. SQL 코드를 보면 분석에서 가능한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. [고급] 탭은 사용자 역할에 다음 권한 중 하나가 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 사용자정의 보고서 관리
- 개인 보고서 관리

사용자 역할에 교차 주제 영역 분석 권한이 있으면 [고급] 탭에서 2개 이상의 주제 영역이 결합되는 분석을 위해 차원 변수를 SQL 코드에서 사용으로 설정할 수도 있습니다. 차원 변수를 사용하여 차원에서 선택한 모든 측정의 총 값을 쿼리에서 반환하도록 할 수 있습니다. 단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 방법에 대한 자세한 내용은 [단일 분석에서 여러 주제 영역 결합 \(페이지 955\)](#)을 참조하십시오.

분석에 함수 사용

SQL 함수를 사용하면 열 값에 대해 다양한 계산을 수행할 수 있습니다. 이 단원에서는 Oracle CRM On Demand에서 지원하는 함수의 구문을 설명합니다. 리터럴 표현법도 설명합니다. 함수의 종류에는 집계 함수, 문자열 함수, 수학 함수, 날짜/시간 함수, 변환 함수 및 시스템 함수가 있습니다.

공식이나 SQL 식을 사용할 수 있는 곳이면 어디서나 함수를 사용할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- **열 수식.** 자세한 내용은 [열 공식 설정 \(페이지 950\)](#)을 참조하십시오.
- **필터 수식.** 자세한 내용은 [분석의 열에 필터 추가 \(페이지 935\)](#)를 참조하십시오.
- **함.** 자세한 내용은 [분석의 열에 필터 추가 \(페이지 935\)](#)를 참조하십시오.

수식 이름

함수에서 열을 참조할 때는 내부 공식 이름을 사용해야 합니다. 모든 열에는 두 가지 이름이 있습니다.

- **열의 표시 이름**은 페이지 왼쪽의 [활성 주제 영역]에서 특정 폴더 이름 아래에 표시됩니다. 이 이름은 열 머릿글의 기본 레이블로 사용됩니다. 이 이름은 사용자의 언어 설정에 따라 변경될 수 있으며, 일부 이름은 회사의 Oracle CRM On Demand 관리자의 지정에 따라 변경될 수 있습니다.
- **공식 이름**은 변경되지 않는 각 열의 내부 이름으로, 이 이름은 항상 영어이고 마침표로 구분된 두 부분으로 이루어집니다. 첫 번째 부분은 폴더 이름에 해당하고 두 번째 부분은 열에 해당합니다. 폴더 이름이나 열 이름에 공백이 있을 경우에는 해당 이름을 큰 따옴표로 묶어야 합니다. 보통 공식 이름의 폴더 이름 부분은 표시된 폴더 이름과 동일하지만 다를 경우도 있습니다.

다음 표에서는 특정 폴더와 열의 표시 이름에 해당하는 공식 이름 예제를 보여 줍니다.

폴더 이름	표시 이름	수식 이름
고객사	기본 전화 번호	Account."Phone Number"
고객사	연간 매출	Account."Annual Revenue"

폴더 이름	표시 이름	수식 이름
생성일	Fiscal Qtr/Yr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
사용자 담당	사용자 ID	Employee."Employee ID"

공식 이름 찾기

열의 공식 이름을 확인하려면 먼저 보고서에 열을 추가합니다. [공식 편집 [fx]]을 클릭한 다음 결과 대화 상자에 [열 공식] 탭을 클릭합니다. [열 공식] 텍스트 상자에서 열의 공식 이름을 찾을 수 있습니다.

팁: 대화 상자에 커서가 있는 상태에서 작업 표시줄에서 열을 클릭하면 열 공식 이름이 커서가 있는 텍스트 상자로 직접 삽입됩니다. 그러나 해당 보고서의 열 리스트에 열이 추가되지는 않습니다. 이 방법은 [열 공식] 대화 상자에서만 사용할 수 있으며 SQL을 입력할 수 있는 다른 대화 상자에서는 사용할 수 없습니다.

자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 리터럴 표현 (페이지 1002)
- 집계 함수 (페이지 1003)
- 문자열 함수 (페이지 1012)
- 수학 함수 (페이지 1017)
- 일정 일자/시간 함수 (페이지 1022)
- 변환 함수 (페이지 1028)
- 시스템 함수 (페이지 1028)

리터럴 표현

리터럴은 주어진 데이터 유형에 해당하는 Null이 아닌 값입니다. 일반적으로 리터럴은 상수 값 즉, 변경하지 않고 있는 그대로 사용되는 값입니다. 상수 값은 자신이 나타내는 데이터 유형에 일치해야 합니다.

이 섹션에서는 각 리터럴 유형을 표현하는 방법을 설명합니다.

문자 리터럴

문자 리터럴에는 글자, 숫자, 기호 등의 문자가 포함되어 있습니다. 문자 리터럴을 표현하려면 문자열을 작은 따옴표(')로 묶습니다. 리터럴 길이는 작은 따옴표 사이에 있는 문자 수에 의해 결정됩니다.

일자/시간 리터럴

표준 SQL 92에서는 다음 형식으로 나타낸 3가지 종류의 입력 날짜/시간 리터럴을 정의합니다.

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

이는 고정된 형식입니다. 입력 날짜/시간 리터럴을 표현하려면 키워드 DATE, TIME, TIMESTAMP 다음에 작은 따옴표로 묶은 날짜/시간 문자열을 배치합니다. 연도 항목 이외의 모든 다른 항목은 값이 한 자리라도 두 자리가 필요합니다.

예:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

숫자 리터럴

숫자 리터럴은 숫자 데이터 유형 값을 나타냅니다. 숫자 리터럴을 표현하려면 숫자를 포함하기만 하면 됩니다.

숫자 리터럴을 작은 따옴표로 묶으면 문자 리터럴처럼 표현되므로 그렇게 하지 마십시오.

숫자 앞에는 더하기 기호(+)나 빼기 기호(-)를 배치하여 각각 양수 또는 음수를 나타낼 수 있습니다. 숫자에는 소수점과 십진수가 포함될 수 있습니다.

부동 소수점 수를 리터럴 상수로 표현하려면 숫자 다음에 E(대문자 또는 소문자)를 입력합니다. 그런 다음 더하기 기호(+)나 빼기 기호(-)를 배치하여 양 또는 음의 지수를 나타냅니다. 정수와 문자 E 그리고 지수 기호 사이에는 공백을 쓸 수 없습니다.

예:

52

2.98

-326

12.5E6

집계 함수

집계 함수는 여러 값에 대해 수행되어 요약 결과를 생성합니다. Oracle CRM On Demand에서 미리 정의한 기본 집계 규칙이 있는 열에서는 집계 함수를 사용하여 중첩 집계를 표현식으로 구성할 수 없습니다.

Avg

결과 집합에서 식의 평균값을 계산합니다. 숫자식을 인수로 사용해야 합니다.

구문:

AVG (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

AvgDistinct

식에 있는 모든 값의 평균을 계산합니다. 숫자식을 인수로 사용해야 합니다.

구문:

AVG (DISTINCT n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

BottomN

식 인수의 값 중에서 가장 낮은 값부터 1-n의 순위를 매기며, 1은 가장 낮은 순위에 해당합니다. BOTTOMN 함수는 결과 집합에 반환된 값에 대해 연산을 수행합니다.

구문:

BOTTOMN (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 양의 정수입니다. 결과 집합에 표시된 순위의 최하위 수를 나타내며, 여기서 1은 가장 낮은 순위입니다.

참고: 한 쿼리에는 하나의 BOTTOMN 표현식만 포함될 수 있습니다.

개수

식의 값이 null이 아닌 행 수를 계산합니다. 식은 일반적으로 열 이름이며, 이 경우 해당 열의 값이 null이 아닌 행 수가 반환됩니다.

구문:

COUNT (expression)

설명:

expression 임의 표현식입니다.

CountDistinct

COUNT 함수에 distinct 처리를 추가합니다.

구문:

COUNT (DISTINCT expression)

설명:

expression 임의 표현식입니다.

Count (*) (CountStar)

행의 수를 계산합니다.

구문:

COUNT(*)

예를 들어, Facts라는 테이블에 200,000,000개의 행이 포함될 경우 다음 쿼리는 다음 결과를 반환합니다.

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

현재 행을 포함하여 마지막 n 개 행의 데이터에 대한 이동 평균을 계산합니다.

첫 번째 행에 대한 평균은 첫 번째 행에 대한 숫자식과 같고, 두 번째 행에 대한 평균은 처음 2개 행의 데이터의 평균하여 계산되며, 세 번째 행에 대한 평균은 처음 3개 행의 데이터를 평균하여 계산됩니다. n 번째 행에 도달하면 평균은 마지막 n 개 행의 데이터에 대해 계산됩니다.

구문:

MAVG (numExpr, integer)

설명:

numExpr 숫자 값을 평가하는 식입니다.

integer 양의 정수입니다. 마지막 n개 행의 데이터에 대한 평균을 나타냅니다.

최대

숫자식 인수를 만족하는 행의 최대값(가장 높은 숫자 값)을 계산합니다.

구문:

MAX (expression)

설명:

expression 임의 표현식입니다.

Median

숫자식 인수를 만족하는 행의 중앙값(가운데 있는 값)을 계산합니다. 짝수 개의 행이 있을 때 중앙값은 중간에 있는 2개 행의 평균입니다. 이 함수는 항상 double 유형의 값을 반환합니다.

구문:

MEDIAN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

최소

숫자식 인수를 만족하는 행의 최소값(가장 낮은 숫자 값)을 계산합니다.

구문:

MIN (expression)

설명:

expression 임의 표현식입니다.

NTile

NTILE 함수는 지정된 범위에서 값의 순위를 결정합니다. 이 함수는 순위를 나타내는 정수를 반환합니다. 다시 말해서, 정렬된 결과 데이터 집합은 여러 개의 타일로 구성되며 각 타일에는 대체로 동일한 수의 값이 들어 있습니다.

구문:

NTILE (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 타일의 수를 나타내는 Null이 아닌 양의 정수입니다.

n_expression 인수가 NULL이 아니면 이 함수는 보고된 범위 내의 순위를 나타내는 정수를 반환합니다.

n=100일 경우 NTile은 백분위수를 반환합니다(1 ~ 100 범위의 수, 100은 백분위수 내에서 최고값을 나타냄). 이 값은 SQL 92 구문에서 백분율 순위를 나타내는 Oracle BI Server 함수의 결과(0 ~ 1 범위의 값 반환)와는 다릅니다.

Percentile

숫자식 인수를 만족하는 각 값의 백분율 순위를 계산합니다. 백분율 순위 범위는 0과 1을 포함하여 0(1번째 백분위수)부터 1(100번째 백분위수)까지입니다.

PERCENTILE 함수는 쿼리의 결과 집합에 있는 값을 기반으로 백분위수를 계산합니다.

구문:

PERCENTILE (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Rank

숫자식 인수를 만족하는 각 값의 순위를 계산합니다. 가장 높은 수에 1순위가 할당되고 다음에 이어지는 정수에 각각 순위가 할당됩니다(2, 3, 4,...). 특정 값이 서로 같으면 동일한 순위가 할당됩니다(예: 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

RANK 함수는 쿼리의 결과 집합에 있는 값을 기반으로 순위를 계산합니다.

구문:

RANK (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

StdDev

STDDEV 함수는 값 집합에 대한 표준 편차를 반환합니다. 반환 유형은 항상 Double입니다.

구문:

STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

- ALL을 지정하면 집합에 있는 모든 데이터에 대해 표준 편차가 계산됩니다.
- DISTINCT를 지정하면 모든 중복이 계산에서 무시됩니다.
- 아무것도 지정하지 않으면(기본값) 모든 데이터가 고려됩니다.

다음 두 가지 다른 함수가 STDDEV에 관련됩니다.

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV와 STDDEV_SAMP는 동의어입니다.

StdDev_Pop

모분산과 표준 편차의 계산 공식을 사용하여 값 집합에 대한 표준 편차를 반환합니다.

구문:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

설명:

numExpr 숫자 값을 평가하는 식입니다.

- ALL을 지정하면 집합에 있는 모든 데이터에 대해 표준 편차가 계산됩니다.
- DISTINCT를 지정하면 모든 중복이 계산에서 무시됩니다.

합계

숫자식 인수를 만족하는 모든 값의 합계를 계산합니다.

구문:

SUM (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

SumDistinct

숫자식 인수를 만족하는 특정 값의 합계를 계산합니다.

구문:

SUM(DISTINCT n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

TopN

식 인수의 값 중에서 가장 높은 n개의 값에 1부터 n까지 순위를 매기며, 여기서 1은 가장 높은 숫자 값에 해당합니다.

TOPN 함수는 결과 집합에 반환된 값에 대해 연산을 수행합니다.

구문:

TOPN (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 양의 정수입니다. 결과 집합에 표시된 순위의 최상위 수를 나타내며, 여기서 1은 가장 높은 순위입니다.

한 쿼리에는 하나의 TOPN 식만 포함될 수 있습니다.

이동 집계 함수

이동 집계 함수는 레코드 집합을 입력으로 사용한다는 점에서 함수 집계와 비슷하지만, 전체 레코드 집합에 대해 단일 집계를 출력하는 대신에 현재까지 발생한 레코드를 기반으로 집계를 출력합니다.

이 섹션에서는 Oracle BI Server에서 지원하는 이동 집계 함수에 대해 설명합니다.

MAVG

현재 행을 포함하여 결과 집합에 있는 마지막 n개 행의 데이터에 대한 이동 평균을 계산합니다.

구문:

MAVG (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 양의 정수입니다. 마지막 *n*개 행의 데이터에 대한 평균을 나타냅니다.

첫 번째 행에 대한 평균은 첫 번째 행에 대한 숫자식과 같습니다. 두 번째 행에 대한 평균은 처음 2개 행의 데이터를 평균하여 계산됩니다. 세 번째 행에 대한 평균은 처음 3개 행의 데이터를 평균하여 계산됩니다. 결국 *n*번째 행에 도달하면 평균은 마지막 *n*개 행의 데이터를 기반으로 계산됩니다.

MSUM

이 함수는 현재 행을 포함하여 마지막 *n*개 행의 데이터에 대한 이동 합계를 계산합니다.

첫 번째 행에 대한 합계는 첫 번째 행에 대한 숫자식과 같습니다. 두 번째 행에 대한 합계는 처음 2개 행의 데이터를 합계하여 계산됩니다. 세 번째 행에 대한 합계는 처음 3개 행의 데이터를 합계하여 계산됩니다. *n*번째 행에 도달하면 합계는 마지막 *n*개 행의 데이터를 기반으로 계산됩니다.

구문:

MSUM (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 양의 정수입니다. 마지막 *n*개 행의 데이터에 대한 합계를 나타냅니다.

예:

다음 예는 MSUM 함수를 사용하는 보고서를 나타냅니다.

월	매출	3_MO_SUM
1월	100.00	100.00
2월	200.00	300.00
3월	100.00	400.00
4월	100.00	400.00
5월	300.00	500.00
6월	400.00	800.00
7월	500.00	1200.00
8월	500.00	1400.00
9월	500.00	1500.00
10월	300.00	1300.00

11월	200.00	1000.00
12월	100.00	600.00

RSUM

이 함수는 지금까지 발생한 레코드를 기반으로 이동 합계를 계산합니다. 첫 번째 행에 대한 합계는 첫 번째 행에 대한 숫자식과 같습니다. 두 번째 행에 대한 합계는 처음 2개 행의 데이터를 합계하여 계산됩니다. 세 번째 행에 대한 합계는 처음 3개 행의 데이터를 합계하여 계산됩니다.

구문:

RSUM (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

예:

다음 예는 RSUM 함수를 사용하는 보고서를 나타냅니다.

월	매출	RUNNING_SUM
1월	100.00	100.00
2월	200.00	300.00
3월	100.00	400.00
4월	100.00	500.00
5월	300.00	800.00
6월	400.00	1200.00
7월	500.00	1700.00
8월	500.00	2200.00
9월	500.00	2700.00
10월	300.00	3000.00
11월	200.00	3200.00
12월	100.00	3300.00

RCOUNT

이 함수는 레코드 집합을 입력으로 사용하여 지금까지 발생한 레코드 수를 계산합니다. 쿼리의 각 그룹에 대해 함수 값을 재설정합니다. 열에 대한 정렬 순서가 정의된 경우 정렬된 열의 동일한 값이 인접하도록 이 함수가 증분되지 않습니다. 이 문제를 방지하기 위해 보고서에는 임의의 열에 대한 정렬 순서나 모든 열에 대한 정렬 순서가 포함되지 않습니다.

구문:

RCOUNT (Expr)

설명:

Expr 특정 데이터 유형의 식입니다.

예:

다음은 RCOUNT 함수를 사용하는 보고서를 나타냅니다.

월	수익	RCOUNT
5월	300.00	2
6월	400.00	3
7월	500.00	4
8월	500.00	5
9월	500.00	6
10월	300.00	7

RMAX

이 함수는 레코드 집합을 입력으로 사용하여 지금까지 발생한 레코드를 기반으로 최대값을 표시합니다. 지정된 데이터 유형은 정렬할 수 있는 유형이어야 합니다.

구문:

RMAX (expression)

설명:

expression 특정 데이터 유형의 식입니다. 데이터 유형은 관련 정렬 순서가 있는 유형이어야 합니다.

예:

다음 예는 RMAX 함수를 사용하는 보고서를 나타냅니다.

월	수익	RMAX
1월	100.00	100.00
2월	200.00	200.00
3월	100.00	200.00
4월	100.00	200.00
5월	300.00	300.00

6월	400.00	400.00
7월	500.00	500.00
8월	500.00	500.00
9월	500.00	500.00
10월	300.00	500.00
11월	200.00	500.00
12월	100.00	500.00

RMIN

이 함수는 레코드 집합을 입력으로 사용하여 지금까지 발생한 레코드를 기반으로 최소값을 표시합니다. 지정된 데이터 유형은 정렬할 수 있는 유형이어야 합니다.

구문:

RMIN (expression)

설명:

expression 특정 데이터 유형의 식입니다. 데이터 유형은 관련 정렬 순서가 있는 유형이어야 합니다.

예:

다음 예는 RMIN 함수를 사용하는 보고서를 나타냅니다.

월	수익	RMIN
1월	400.00	400.00
2월	200.00	200.00
3월	100.00	100.00
4월	100.00	100.00
5월	300.00	100.00
6월	400.00	100.00
7월	500.00	100.00
8월	500.00	100.00
9월	500.00	100.00
10월	300.00	100.00

11월	200.00	100.00
12월	100.00	100.00

문자열 함수

문자열 함수는 다양한 문자 처리를 수행하며 문자열에 대해 연산을 실행합니다.

ASCII

단일 문자열을 0-255의 해당 ASCII 코드로 변환합니다.

구문:

ASCII (character_expression)

설명:

character_expression ASCII 문자를 평가하는 식입니다.

문자식이 둘 이상의 문자를 평가할 경우 식에서 첫 번째 문자에 해당하는 ASCII 코드가 반환됩니다.

BIT_LENGTH

지정된 문자열의 길이를 비트 단위로 반환합니다. 각 유니코드 문자는 16비트와 같은 2바이트 길이입니다.

구문:

BIT_LENGTH (character_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

CHAR

0-255의 숫자 값을 ASCII 코드에 해당하는 문자 값으로 변환합니다.

구문:

CHAR (n_expression)

설명:

n_expression 0-255의 숫자 값을 평가하는 식입니다.

CHAR_LENGTH

지정된 문자열의 길이를 문자 수 단위로 반환합니다. 선행 및 후행 공백은 문자열의 길이로 계산되지 않습니다.

구문:

CHAR_LENGTH (character_expression)

설명:

character_expression 0-255의 숫자 값을 평가하는 식입니다.

CONCAT

이 함수에는 두 가지 형태가 있습니다. 첫 번째 형태는 문자열 두 개를 연결합니다. 두 번째 형태는 문자열 연결 문자를 사용하여 문자열을 두 개 이상 연결합니다.

첫 번째 형태 구문:

CONCAT(character_expression1, character_expression2)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

두 번째 형태 구문:

string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx

설명:

string_expression 문자열 연결 연산자 ||(이중 수직 막대) 기호로 구분된 문자열을 평가하는 식입니다. 첫 번째 문자열은 두 번째 문자열과 연결되어 중간 문자열을 생성하고, 그 다음에 중간 문자열은 다음 문자열과 연결됩니다.

예:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

결과:

Action Rentals - Headquarters

INSERT

지정된 문자열을 다른 문자열의 지정된 위치로 삽입하여 대상 문자열에서 지정된 수의 문자열을 바꿉니다.

구문:

INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)

설명:

character_expression1 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 치환될 문자열입니다.

character_expression2 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 삽입할 문자열입니다.

n 두 번째 문자열의 일부가 삽입될 위치를 첫 번째 문자열의 시작부터 계산한 문자 수로 나타내는 양의 정수입니다.

m 두 번째 문자열 전체로 바뀔 첫 번째 문자열의 문자 수를 나타내는 양의 정수입니다.

LEFT

문자열의 왼쪽부터 지정된 수의 문자열을 반환합니다.

구문:

LEFT(character_expression, n)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

n 반환된 문자열의 왼쪽부터 문자 수를 나타내는 양의 정수입니다.

LENGTH

지정된 문자열의 길이를 문자 수 단위로 반환합니다. 후행 공백 문자를 제외한 길이가 반환됩니다.

구문:

LENGTH (character_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

LOCATE

다른 문자열에서 한 문자열의 숫자 위치를 반환합니다. 문자열을 찾을 수 없으면 LOCATE 함수는 값 0을 반환합니다. 검색을 시작할 시작 위치를 지정하려면 대신 LOCATEN 함수를 사용합니다.

구문:

LOCATE(character_expression1, character_expression2)

설명:

character_expression1 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 문자식에서 검색할 식입니다.

character_expression2 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 검색될 식입니다.

LOCATEN

다른 문자열에서 한 문자열의 숫자 위치를 반환합니다. 정수 인수로 지정된 위치에서 검색이 시작된다는 점을 제외하고 이 함수는 LOCATE 함수와 동일합니다. 문자열을 찾을 수 없으면 LOCATEN 함수는 값 0을 반환합니다. 정수 인수의 값과 상관 없이, 반환할 숫자 위치는 문자열에서 위치 1에 있는 첫 번째 문자를 계산하여 결정됩니다.

구문:

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

설명:

character_expression1 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 검색할 문자열입니다.

character_expression2 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 검색될 문자열입니다.

n locate 식을 찾기 시작할 시작 위치를 나타내는, 0이 아닌 양의 정수입니다.

LOWER

문자열을 소문자로 변환합니다.

구문:

LOWER (character_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

OCTET_LENGTH

지정된 문자열의 비트를 기준 8단위(바이트 수)로 반환합니다.

구문:

OCTET_LENGTH (character_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

POSITION

다른 문자열에서 한 문자열의 숫자 위치를 반환합니다. 문자열을 찾을 수 없으면 함수는 0을 반환합니다.

구문:

POSITION(character_expression1 IN character_expression2)

설명:

character_expression1 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 검색할 문자열입니다.

character_expression2 문자열을 평가하는 식입니다. 이 식은 검색할 문자열입니다.

REPEAT

지정된 식을 n번 반복하며, n은 양의 정수입니다.

구문:

REPEAT(character_expression, n)

REPLACE

문자열에서 지정된 문자를 지정된 다른 문자로 바꿉니다.

구문:

REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다. 이 문자열은 해당 문자를 바꾸어 줍니다.

change_expression 문자열을 평가하는 식입니다. 바꿀 첫 번째 문자열의 문자를 지정합니다.

replace_with_expression 문자열을 평가하는 식입니다. 첫 번째 문자열에 대체될 문자를 지정합니다.

RIGHT

문자열 오른쪽에서 지정된 수만큼의 문자열을 반환합니다.

구문:

RIGHT(character_expression, n)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

n 반환된 첫 번째 문자열의 문자 수(오른쪽에서부터)를 나타내는 양의 정수입니다.

SPACE

공백을 삽입합니다.

구문:

SPACE (integer)

설명:

integer 문자열을 평가하는 식입니다.

SUBSTRING

고정 수의 문자열로 시작되는 문자열을 만들어 원본 문자열에 삽입합니다.

구문:

SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

starting_position 첫 번째 문자열 내의 시작 위치를 나타내는 양의 정수입니다.

예:

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

결과:

CDEF

TRIM

스트림에 의해 지정된 문자열 내 선행 및/또는 후행 문자입니다.

구문:

TRIM (type 'character' FROM character_expression)

설명:

<i>type</i>	LEADING	스트림에 의해 지정된 문자열 내 선행 문자입니다.
	TRAILING	스트림에 의해 지정된 문자열 내 후행 문자입니다.
	BOTH	스트림에 의해 지정된 문자열 내 선행 및 후행 문자 모두입니다.

character 단일 문자입니다. 지정 내용에서 문자 부분과 작은 따옴표가 누락된 경우에는 공백 문자가 기본값으로 사용됩니다.

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

참고: TRIM (character_expression)이라는 구문도 유효합니다. 이 구문을 사용하면 모든 선행 및 후행 공백이 제거됩니다.

UPPER

문자열을 대문자로 변환합니다.

구문:

UPPER (character_expression)

설명:

character_expression 문자열을 평가하는 식입니다.

수학 함수

수학 함수는 수학적 연산을 수행합니다.

Abs

숫자 표현식의 절대값을 계산합니다.

구문:

ABS (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Acos

숫자 표현식의 아크코사인을 계산합니다.

구문:

ACOS (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Asin

숫자 표현식의 아크사인을 계산합니다.

구문:

ASIN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Atan

숫자 표현식의 아크탄젠트를 계산합니다.

구문:

ATAN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Atan2

y/x 의 아크탄젠트를 계산합니다. 여기서 y 는 첫 번째 숫자 표현식이고 x 는 두 번째 숫자 표현식입니다.

구문:

ATAN2 (n_expression1, n_expression2)

설명:

n_expression (1 및 2) 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Ceiling

정수가 아닌 숫자 표현식을 다음으로 높은 정수로 반올림합니다. 숫자 표현식이 정수로 평가되는 경우 Ceiling 함수는 해당 정수를 반환합니다.

구문:

CEILING (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Cos

숫자 표현식의 코사인을 계산합니다.

구문:

COS (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Cot

숫자 표현식의 코탄젠트를 계산합니다.

구문:

COT (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Degrees

표현식을 라디안에서 도로 변환합니다.

구문:

DEGREES (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Exp

값 e 를 지정된 제곱으로 계산합니다.

구문:

EXP (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Floor

정수가 아닌 숫자 표현식을 다음으로 낮은 정수로 반내림합니다. 숫자 표현식이 정수로 평가되는 경우 FLOOR 함수는 해당 정수를 반환합니다.

구문:

FLOOR (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Log

표현식의 자연 로그를 계산합니다.

구문:

LOG (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Log10

표현식에 대해 10을 밑으로 하는 로그를 계산합니다.

구문:

LOG10 (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Mod

첫 번째 숫자 표현식을 두 번째 숫자 표현식으로 나눈 다음 몫을 제외한 나머지를 반환합니다.

구문:

MOD (n_expression1, n_expression2)

설명:

n_expression (1 및 2) 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Pi

파이(원의 원주를 지름으로 나눈 값)의 상수 값을 반환합니다.

구문:

PI()

Power

첫 번째 숫자 표현식을 두 번째 숫자 표현식에 지정된 승수로 제공합니다.

구문:

POWER(n_expression1, n_expression2)

설명:

n_expression (1 및 2) 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Radians

표현식을 도에서 라디안으로 변환합니다.

구문:

RADIANS (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Rand

0과 1 사이의 의사 난수를 반환합니다.

구문:

RAND()

RandFromSeed

시드 값을 기반으로 하여 의사 난수를 반환합니다. 주어진 시드 값에 대해 동일한 난수 집합이 생성됩니다.

구문:

RAND (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Round

숫자 표현식을 n 자리수로 반올림합니다.

구문:

ROUND (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 반올림 후의 소수 자리수를 나타내는 양의 정수입니다.

예:

ROUND (12.358,2)

반환 값:

12.36

Sign

숫자 표현식 인수가 양수로 평가되면 값 1을 반환하고 숫자 표현식 인수가 음수로 평가되면 값 -1을 반환하며 숫자 표현식 인수가 0으로 평가되면 0을 반환합니다.

구문:

SIGN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Sin

숫자 표현식의 사인을 계산합니다.

구문:

SIN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Sqrt

숫자 표현식 인수의 제곱근을 계산합니다. 숫자 표현식은 음수가 아닌 수로 평가해야 합니다.

구문:

SQRT (n_expression)

설명:

n_expression 음수가 아닌 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Tan

숫자 표현식의 탄젠트를 계산합니다.

구문:

TAN (n_expression)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

Truncate

지정된 소수 자리수로 반환하도록 소수를 잘라 냅니다.

구문:

TRUNCATE (n_expression, n)

설명:

n_expression 숫자 값을 평가하는 식입니다.

n 반환된 소수 자리수를 나타내는 양의 정수입니다.

예:

TRUNCATE (12.358,2)

반환 값:

12.35

일정 일자/시간 함수

날짜/시간 함수는 날짜, 시간, 타임스탬프 데이터 유형을 가진 데이터를 처리합니다. 타임스탬프 데이터 유형은 날짜와 시간의 조합입니다.

Current_Date

현재 날짜를 반환합니다. 날짜는 컴퓨터에서 결정합니다. 시간 항목은 포함되지 않습니다.

구문:

CURRENT_DATE

Current_Time

현재 시간을 반환합니다. 시간은 컴퓨터에서 결정하며, 값에는 날짜 컴포넌트가 포함되지 않습니다.

참고: 이 함수는 보고서가 실행되는 시점의 현재 시간을 가져옵니다. 분석 주제 영역에서 이 함수를 사용하면 보고서를 캐시할 수 없으며 성능이 저하됩니다.

구문:

CURRENT_TIME (n)

설명:

n 초 이하 단위를 표시하는 데 사용되는 소수 자릿수를 나타내는 정수입니다. 인수는 선택 사항이며 인수가 지정되지 않은 경우 함수는 기본 자릿수를 반환합니다.

Current_TimeStamp

현재 날짜/시간 스탬프를 반환합니다. 타임스탬프는 컴퓨터에서 결정합니다.

참고: 이 함수는 보고서가 실행되는 시점의 현재 시간을 가져옵니다. 분석 주제 영역에서 이 함수를 사용하면 보고서를 캐시할 수 없으며 성능이 저하됩니다.

구문:

CURRENT_TIMESTAMP (n)

설명:

n 초 이하 단위를 표시하는 데 사용되는 소수 자릿수를 나타내는 정수입니다. 인수는 선택 사항이며 인수가 지정되지 않은 경우 함수는 기본 자릿수를 반환합니다.

Day_Of_Quarter

분기를 기준으로 지정 날짜의 일에 해당하는 수(1 - 92)를 반환합니다.

구문:

DAY_OF_QUARTER (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

DayName

지정 날짜의 요일 이름(영어)을 반환합니다.

구문:

DAYNAME (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

DayOfMonth

월을 기준으로 지정 날짜의 일에 해당하는 수를 반환합니다.

구문:

DAYOFMONTH (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

DayOfWeek

주를 기준으로 지정 날짜의 일에 해당하는 수(1 - 7)를 반환합니다. 1은 일요일에 해당하고 7은 토요일에 해당합니다.

구문:

DAYOFWEEK (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

DayOfYear

년을 기준으로 지정 날짜의 일에 해당하는 수(1 - 366)를 반환합니다.

구문:

DAYOFTYEAR (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

Hour

지정 시간의 시에 해당하는 수(0 - 23)를 반환합니다. 예를 들어, 0은 오전 12시에 해당하고, 23은 저녁 11시에 해당합니다.

구문:

HOURL (time_expression)

설명:

time_expression 시간을 평가하는 식입니다.

Minute

지정 시간의 분에 해당하는 수(0 - 59)를 반환합니다.

구문:

MINUTE (time_expression)

설명:

time_expression 시간을 평가하는 식입니다.

월

지정 날짜의 월에 해당하는 수(1 - 12)를 반환합니다.

구문:

MONTH (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

Month_Of_Quarter

지정 날짜의 분기 중 월에 해당하는 수(1 - 3)를 반환합니다.

구문:

MONTH_OF_QUARTER (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

MonthName

지정 날짜의 월 이름(영어)을 반환합니다.

구문:

MONTHNAME (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

Now

현재 타임스탬프를 반환합니다. NOW 함수는 CURRENT_TIMESTAMP 함수와 동일합니다.

참고: 이 함수는 보고서가 실행되는 시점의 현재 시간을 가져옵니다. 분석 주제 영역에서 이 함수를 사용하면 보고서를 캐시할 수 없으며 성능이 저하됩니다.

구문:

NOW ()

Quarter_Of_Year

지정 날짜의 연중 분기에 해당하는 수(1 - 4)를 반환합니다.

구문:

QUARTER_OF_YEAR (date_expression)

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

Second

지정 시간의 초에 해당하는 수(0 - 59)를 반환합니다.

구문:

SECOND (time_expression)

설명:

time_expression 시간을 평가하는 식입니다.

TimestampAdd

TimestampAdd 함수는 지정된 타임스탬프에 특정 간격을 더합니다. 단일 타임스탬프가 반환됩니다.

구문:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

설명:

interval 지정된 간격입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다.

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

integer_expression 정수를 평가하는 식이며 더할 간격 수입니다.

timestamp_expression 계산에서 기본으로 사용되는 타임스탬프입니다.

이 함수에 Null 정수 표현식이나 Null 타임스탬프 표현식이 전달되면 Null 값이 반환됩니다.

가장 단순한 시나리오의 경우 이 함수는 간격을 기반으로 하여 특정 정수 값(integer_expression)을 타임스탬프의 해당 항목에 더하기만 합니다. 1주를 더하면 7일을 더하는 것으로 해석되고, 1분기를 더하면 3개월을 더하는 것으로 해석됩니다. 음의 정수 값은 빼기, 즉 시간을 거슬러 올라가는 결과를 가져옵니다.

지정 항목의 오버플로가 발생하는 경우(예: 60초, 24시간, 12개월 초과) 그 다음 항목에 적절한 수치를 더합니다. 예를 들어, 타임스탬프의 일 항목에 더할 경우, 이 함수는 오버플로를 고려하여 특정 월의 일 수(2월에 29일까지 있는 윤년 포함)를 계산합니다.

타임스탬프의 월 항목에 더할 경우에는 결과 타임스탬프에 해당 일 항목에 대한 일 수가 충분하게 포함되는지 확인합니다. 예를 들어, 2005년 5월 31일에 한 달을 더하는 경우, 6월은 31일이 아니므로 2000년 6월 31이라는 결과가 나오지 않습니다. 이 함수는 일 항목을 월의 마지막 일로 줄입니다(이 예의 경우 2000년 6월 30일).

2월이라는 월 항목과 29(윤년의 경우 2월의 마지막 날)라는 일 항목으로 구성된 타임스탬프의 연도 항목에 더할 때 이와 유사한 문제가 발생합니다. 결과 타임스탬프가 윤년에 해당하지 않는 경우 이 함수는 일 항목을 28로 줄입니다.

다음은 TimestampAdd 함수의 예입니다.

다음은 2000년 2월 27일 14:30:00에 3일을 더할 때 결과 타임스탬프를 요청하는 코드 예제입니다. 2000년 2월은 윤년에 해당하므로 이 코드는 2000년 3월 1일 14:30:00이라는 단일 타임스탬프를 반환합니다.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

다음은 1999년 7월 31일 0:0:0에 7개월을 더할 때 결과 타임스탬프를 요청하는 코드 예제입니다. 이 코드는 2000년 2월 29일 00:00:00이라는 단일 타임스탬프를 반환합니다. 2월은 짧은 달이므로 일 항목이 29로 감소한 것에 유의하십시오.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

다음은 2000년 7월 31일 23:35:00에 25분을 더할 때 결과 타임스탬프를 요청하는 코드 예제입니다. 이 코드는 2000년 8월 1일 00:00:00이라는 단일 타임스탬프를 반환합니다. 월 항목에 오버플로가 전달된 것에 유의하십시오.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff 함수는 두 개의 타임스탬프 사이에서 지정된 간격의 총 수를 반환합니다.

구문:

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

설명:

interval 지정된 간격입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다.

SQL_TSI_SECOND
SQL_TSI_MINUTE
SQL_TSI_HOUR
SQL_TSI_DAY
SQL_TSI_WEEK
SQL_TSI_MONTH
SQL_TSI_QUARTER
SQL_TSI_YEAR

timestamp_expression1 다른 타임스탬프에서 뺀 타임스탬프입니다.

timestamp_expression2 위의 항목에서 언급한 "다른" 타임스탬프입니다. 이 타임스탬프에서 timestamp_expression1을 빼서 차이를 계산합니다.

이 함수에 Null 타임스탬프 표현식 매개변수가 전달되면 Null 값이 반환됩니다.

먼저, 이 함수는 지정된 간격 매개변수에 해당하는 타임스탬프 항목을 확인합니다. 예를 들어, SQL_TSI_DAY는 일 항목에 해당하고 SQL_TSI_MONTH는 월 항목에 해당합니다.

그런 다음 이 함수는 두 타임스탬프의 상위 항목을 확인하여 각 타임스탬프에 대한 간격의 총 수를 계산합니다. 예를 들어, 지정된 간격이 월 항목에 해당하는 경우 이 함수는 연도 항목에 12를 곱한 후 월 항목을 더해 각 타임스탬프의 총 개월 수를 계산합니다.

마지막으로, 이 함수는 한 타임스탬프의 총 간격 수에서 다른 타임스탬프의 총 간격 수를 뺍니다.

일의 차이를 계산하는 경우 이 함수는 두 타임스탬프 표현식에서 시간 값을 추출한 다음 일자 값을 뺍니다.

주의 차이를 계산하는 경우 이 함수는 일 차이를 계산하여 7로 나눈 다음 반올림합니다.

분기의 차이를 계산하는 경우 이 함수는 월 차이를 계산하여 3으로 나눈 다음 반올림합니다.

연도의 차이를 계산하는 경우 이 함수는 월 차이를 계산하여 12로 나눈 다음 반올림합니다.

TimestampDiff 함수 및 결과 예제

다음은 1998년 7월 31일 23:35:00에서 2000년 4월 1일 14:24:00 사이의 날짜 차이를 요청하는 코드 예제입니다. 이 코드는 610을 반환하며, 2000년 윤년으로 인해 하루가 추가되어 계산되었습니다.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

분기를 기준으로 지정 날짜의 주에 해당하는 수(1 - 13)를 반환합니다.

구문:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

Week_Of_Year

년을 기준으로 지정 날짜의 주에 해당하는 수(1 - 53)를 반환합니다.

구문:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

연식

지정 날짜의 연도를 반환합니다.

구문:

```
YEAR (date_expression)
```

설명:

date_expression 날짜를 평가하는 식입니다.

예:

YEAR (CURRENT_DATE)

변환 함수

변환 함수는 값의 형식을 변환합니다.

Cast

값이 있는 데이터 유형 또는 Null 값인 데이터 유형을 다른 데이터 유형으로 변경합니다. 이러한 유형 변경은 함수나 연산에서 다른 데이터 유형을 예측하는 특정 데이터 유형의 값을 사용하기 전에 필요합니다.

구문:

CAST (expression| NULL AS datatype)

값을 변경할 수 있는 데이터 유형은 다음과 같습니다.

CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING

원본 데이터 유형에 따라 지원되지 않는 대상 유형이 있습니다. 예를 들어, 원본 데이터 유형이 BIT 문자열인 경우 대상 데이터 유형은 문자열이거나 다른 BIT 문자열이어야 합니다.

예:

다음 예는 CAST 함수로 연간 매출을 INTEGER로 변경하여 소수 자릿수를 제거한 후 CHARACTER로 변경하여 문자 리터럴(여기서는 문자 'K')과 연결할 수 있도록 만듭니다.

CAST (CAST (Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER) AS CHARACTER) || ' K'

CAST 함수를 사용할 경우 CAST 함수는 값의 끝에 추가 공백을 반환할 수 있습니다. 예를 들어 CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*'는 "2012 *"를 반환합니다.

반환 값의 길이를 지정하여 이 문제를 방지할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4)))

IfNull

표현식이 Null 값을 평가하는지 여부를 테스트하며, Null 값을 평가하는 경우 지정된 값을 해당 표현식에 할당합니다.

구문:

IFNULL (expression, value)

ValueOf()

Expression Builder에서 VALUEOF 함수를 사용하거나 필터링하여 세션 변수 값을 참조합니다. 자세한 내용은 [분석의 세션 변수 \(페이지 1032\)](#)를 참조하십시오.

세션 변수는 VALUEOF 함수의 인수로 사용해야 합니다. 세션 변수를 이름으로 참조하십시오.

예:

NQ_SESSION.CURRENT_YEAR라는 세션 변수 값을 사용하려는 경우

CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
정규화된 이름으로 세션 변수를 참조해야 합니다.

시스템 함수

시스템 함수는 세션과 관련된 값을 반환합니다.

사용자

현재 Oracle CRM On Demand 사용자의 정보를 반환합니다.

Oracle CRM On Demand 릴리스 18 이전 버전에서 사용자가 생성된 경우 사용자 정보는 각 사용자의 고유 사용자 ID입니다.

Oracle CRM On Demand 릴리스 19 이상 버전에서 사용자가 생성된 경우 사용자 정보는 사용자 레코드 행 ID입니다. 사용자 ID를 가져오려면 VALUEOF 함수와 세션 변수 REPLUSER를 다음과 같이 사용합니다.

VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)

구문:

USER ()

연산자

연산자는 표현식 구성 요소를 결합하여 표현식에서 특정 유형을 비교하는 데 사용됩니다.

연산자	표현식의 함수
+	더하기
-	빼기
*	곱하기
/	나누기
	문자열 연결
(	연산 그룹화
)	연산 그룹화
>	비교 대상보다 큰 값
<	비교 대상보다 작은 값
=	동일한 값
<=	비교 대상과 같거나 작은 값
>=	비교 대상과 같거나 큰 값
<>	같지 않고, 크거나 작은 값
AND	하나 이상의 단순 조건을 모두 충족하는 복합 조건 형성
OR	하나 이상의 단순 조건 중 하나를 충족하는 복합 조건 형성
NOT	조건을 충족하지 않음

연산자	표현식의 함수
,	리스트의 요소를 구분하는 데 사용됨

Case 문

Case 문은 열 값이 달라지면 그에 따라 다른 결과를 만들 수 있는 조건식을 생성하는 구성 요소입니다.

Case (Switch)

이 형식의 Case 문은 CASE(Lookup) 형식으로 참조할 수도 있습니다. expression1 값을 검토한 다음 WHEN 표현식을 검토합니다. expression1이 WHEN 표현식과 일치하는 경우 expression1은 값을 해당 THEN 표현식에 할당합니다.

expression1이 두 개 이상의 WHEN 절 내의 표현식과 일치하는 경우에는 첫 번째 일치를 따르는 표현식에만 할당합니다.

일치하는 WHEN 표현식이 없는 경우에는 ELSE 표현식에 지정된 값을 할당합니다. 지정된 ELSE 표현식이 없는 경우에는 Null 값을 할당합니다.

Case(If) 문을 참조하십시오.

구문:

CASE expression1

WHEN expression THEN expression

{WHEN expression... THEN expression...}

ELSE expression

END

설명:

CASE

CASE 문을 시작합니다. 이 다음에는 표현식과 한 개 이상의 WHEN 문 및 THEN 문, 선택 사항인 ELSE 문, END 키워드가 나와야 합니다.

WHEN

만족되어야 하는 조건을 지정합니다.

THEN

해당 WHEN 문이 만족되었을 경우 할당할 값을 지정합니다.

ELSE

충족된 WHEN 조건이 없을 경우 할당할 값을 지정합니다. 지정되지 않으면 ELSE Null을 가정합니다.

END

CASE 문을 종료합니다.

예

CASE Score-par

WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'

WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'

WHEN -3 THEN 'Three under par'

```

WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END

```

위 예제에서 WHEN 문은 완벽하게 같음을 반영해야 하며

```
WHEN -2 THEN 'Two under par'
```

비교 연산자가 허용되지 않기 때문에 문법에 맞지 않습니다.

Case(If)

이 형식의 Case 문은 모든 WHEN 조건을 평가하며, 조건을 만족하는 경우 해당 THEN 표현식에 값을 지정합니다.

WHEN 조건이 만족되지 않는 경우에는 ELSE 표현식에 지정된 기본값을 할당합니다. 지정된 ELSE 표현식이 없는 경우에는 Null 값을 할당합니다.

Case(Switch) 문을 참조하십시오.

구문:

```

CASE
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression

```

END

설명:

CASE

CASE 문을 시작합니다. 이 다음에는 한 개 이상의 WHEN 문 및 THEN 문, 선택 사항인 ELSE 문, END 키워드가 나와야 합니다.

WHEN

만족되어야 하는 조건을 지정합니다.

THEN

해당 WHEN 문이 만족되었을 경우 할당할 값입니다.

ELSE

WHEN 조건이 만족되지 않을 경우 값을 지정합니다. 지정되지 않으면 ELSE Null을 가정합니다.

END

CASE 문을 종료합니다.

예

CASE

```

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
END

```

Switch 형식의 CASE 문과는 다르게 If 형식의 WHEN 문은 비교 연산자를 허용합니다.

```

WHEN -2 THEN 'Two under par'

```

is legal.

분석의 세션 변수

세션 변수는 사용자에게 대한 사전 정의된 값을 포함하고 있고 사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때 초기화됩니다. 세션 변수는 초기화될 경우 세션 기간 동안 변경되지 않습니다. 세션 변수는 사용자에게 대한 개인 값이고 세션 변수의 각 인스턴스는 다른 사용자에게 대한 다른 값으로 초기화될 수 있습니다. 제목 뷰, 설명 뷰, 열 필터, 열 공식, 대시보드 프롬프트 등의 영역에서 세션 변수를 참조할 수 있습니다.

세션 변수의 가장 일반적으로 용도는 결과를 동적으로 제한하려는 보고서의 열 필터 조건에서 참조하는 것입니다. 제한은 현재 회계 연도 및 월 등의 세션 변수 값을 기준으로 합니다.

세션 변수는 구문 NQ_SESSION.{Variable Name}을 사용하여 참조됩니다. 열 공식에서 사용하려면 구문 VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)을 사용하여 참조됩니다.

세션 변수	설명
CURRENT_DT	현재 일자 및 시간.
COMPANY_LANG	회사의 기본 언어.
COMPANY_TIMEZONE	회사의 기본 시간대.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	회사의 기본 국가.
CONTEXT_ID	[장부] 선택기에서 현재 선택한 사용자정의 장부 또는 사용자의 ID.
CURRENT_MONTH	사용자 세션의 현재 회계 월. 값 범위는 1-12입니다.
CURRENT_QTR	사용자 세션의 현재 회계 분기. 값 범위는 1-4입니다.
CURRENT_YEAR	사용자 세션의 현재 회계 연도. 4자리 값(예: 2011).
DISPLAYNAME	현재 사용자 이름.
INC_SUBITEM	[장부] 선택기의 [하위 항목 포함] 확인란에 대해 현재 선택한 값.

LAST_QTR	이전 분기.
LAST_QTR_YEAR	이전 분기의 연도.
LAST_YEAR	이전 연도.
NEXT_QTR	다음 분기.
NEXT_QTR_YEAR	다음 분기의 연도.
NEXT_YEAR	다음 연도.
PREFERRED_CURRENCY	분석 통화 프롬프트에서 선택한 통화를 나타냅니다.
QAGO	1분기 전 일자(회계 달력 정의 코드가 미리 지정된 전체 일자)
QTR_BEFORE_LAST	2분기 전.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	2분기 전 연도.
REPLUSER	현재 사용자의 로그인 ID.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	서버 타임스탬프와 회사 기본 타임스탬프 사이 오프셋(분). 이 변수 값은 로그인할 때 설정됩니다. 변수는 세션 중에 업데이트되지 않습니다.
USER_ALIAS	현재 사용자의 별칭.
USER_BUSINESS_UNIT	현재 사용자의 비즈니스 부서
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	사용자 비즈니스 부서 계층 구조의 수준 1 비즈니스 부서
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	사용자 비즈니스 부서 계층 구조의 수준 2 비즈니스 부서
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	사용자 비즈니스 부서 계층 구조의 수준 3 비즈니스 부서
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	사용자 비즈니스 부서 계층 구조의 수준 4 비즈니스 부서
USER_COMPANY_CURCY	회사의 기본 통화.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	사용자 타임스탬프와 회사 기본 타임스탬프 간의 오프셋(분). 이 변수 값은 로그인할 때 설정됩니다. 변수는 세션 중에 업데이트되지 않습니다.

USER_COUNTRY	현재 사용자의 국가
USER_DEFAULT_CURCY	사용자의 기본 통화.
USER_DEPARTMENT	현재 사용자의 부서
USER_DIVISION	현재 사용자의 부서
USER_FISCAL_CALENDAR	현재 사용자 회계 연도의 첫 번째 달.
USER_ID	현재 사용자의 고유한 시스템 ID
USER_LANG	사용자의 기본 언어.
USER_LAST_REFRESH_DT	최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대).
USER_MANAGER_ALIAS	현재 사용자의 관리자 별칭
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	가장 최근의 내역 데이터 새로고침 종료 타임스탬프(사용자 시간대).
USER_REGION	현재 사용자의 지역
USER_REPORTS_TO	현재 사용자의 관리자
USER_ROLE	현재 사용자의 역할
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	사용자 타임스탬프와 서버 타임스탬프 사이 오프셋(분). 이 변수 값은 로그인할 때 설정됩니다. 변수는 세션 중에 업데이트되지 않습니다.
USER_SUBREGION	현재 사용자의 하위 지역
USER_TIMESTAMP	사용자 프로필에 정의된 시간대 설정에 따른 사용자 타임스탬프. 이 변수 값은 로그인할 때 설정됩니다. 변수는 세션 중에 업데이트되지 않습니다.
USER_TIMEZONE	사용자 프로필에 정의된 시간대 설명. 이 변수 값은 로그인할 때 설정됩니다. 변수는 세션 중에 업데이트되지 않습니다.
YAGO	1년 전 일자(회계 달력 정의 코드가 미리 지정된 전체 일자).
YEAR_MINUS_THREE	3년 전.
YEAR_MINUS_TWO	2년 전.

YEAR_PLUS_TWO

지금으로부터 2년 전.

보고서 성능 정보

보고서 성능은 데이터 및 사용자 볼륨이 큰 회사와 관련됩니다. 보고 요구 사항이 더 크고 더 복잡할수록 보고서 성능이 더욱 중요합니다. Oracle CRM On Demand에서 서로 다른 시간 동안 캐시를 통해 데이터를 효율적으로 보상 및 처리하는 방법을 이해하면 가능한 최고의 성능이 포함된 보고서를 작성할 수 있습니다.

이 항목에서는 야간 새로고침 동안 및 분석 주제 영역 대신에 보고 주제 영역을 사용할 경우 예상 성능 및 빠른 응답 시간을 가능하게 하는 내장 캐시 메커니즘에 대해 설명합니다. 보고서 성능에 대한 자세한 내용은 [성능 최적화 \(페이지 1035\)](#)를 참조하십시오.

캐시 정보

분석 주제 영역을 사용하여 보고서와 쿼리를 실행하면 쿼리 결과가 캐시됩니다. 쿼리 캐시를 사용하면 Oracle CRM On Demand가 데이터베이스로 돌아갈 필요 없이 후속 쿼리 요청을 더 빠르게 충족시킬 수 있습니다. 이 감소로 인해 쿼리-응답 시간이 더 빨라집니다. 더 빠른 쿼리-응답 시간 이외에 이 기능은 네트워크 자원을 절약하고 많은 비용이 드는 데이터베이스 처리를 제거합니다. 쿼리는 이 쿼리 활용과 동일할 필요가 없습니다. 더 적은 열이 포함된 동일한 쿼리 또는 필터 조건과 함께 이전에 실행된 쿼리의 하위 집합도 이전 쿼리에서 생성된 캐시를 사용할 수 있습니다. 데이터 가시성은 쿼리 캐시를 통해 완전히 고려됩니다. 데이터베이스는 증분 새로고침 동안 업데이트되기 때문에 쿼리 캐시는 제거되고 이후에 새 쿼리 집합이 실행될 때 다시 채워집니다.

쿼리 캐시는 분석 주제 영역을 사용하는 보고서 및 쿼리에 대해서만 지원됩니다. 실시간 보고서 및 쿼리는 쿼리 캐시와 함께 사용되지 않습니다. 그러나 실시간 및 내역 보고서와 쿼리는 둘 다 웹 서버 캐시를 사용합니다. 웹 서버 캐시는 Oracle CRM On Demand에서 지원되는 쿼리 캐시와 동일하지 않습니다. 실시간 및 내역 쿼리의 웹 서버 캐시는 생성되거나 사용된 후 최소한 10분 동안 존재하지만 60분 후에 제거됩니다. 일부 쿼리는 실행되는 요청 수에 따라 60분 전에 제거될 수 있습니다.

분석(내역) 보고서 및 보고(실시간) 보고서 비교

분석(내역) 주제 영역을 사용하여 실행된 쿼리는 보고(실시간) 주제 영역을 사용하여 실행된 쿼리보다 비교적 더 빠릅니다. 분석 주제 영역은 분석 및 보고 전용으로 설계 및 최적화된 특수 데이터 저장소를 사용합니다. 그러나 실시간 주제 영역은 낮은 볼륨의 레코드를 매우 빠르게 읽고 쓰고 업데이트하는 경우 트랜잭션 활동을 지원하도록 최적화된 데이터베이스를 사용합니다. 따라서 실시간 주제 영역을 사용하는 경우 쿼리는 Oracle CRM On Demand 및 실시간 쿼리의 성능에 모두 영향을 미치는 Oracle CRM On Demand의 트랜잭션 업데이트 요구에 부응해야 하는 데이터베이스 자원을 위해 경쟁해야 합니다. 가장 최신 데이터의 보고를 지원해야 하므로 실시간 주제 영역은 동일한 쿼리에 대해서도 쿼리-성능 문제를 더욱 줄이는 쿼리 캐시와 함께 사용되지 않습니다.

가장 최신 데이터를 가져와야 하거나 내역 주제 영역이 보고 요구 사항을 충족시키지 않는 경우에만 실시간 주제 영역을 사용합니다.

야간 새로고침 동안 보고서 성능

실시간 보고서 쿼리 성능은 내역 주제 영역을 제공하는 데이터 저장소를 채우기 위해 야간 새로고침 프로세스가 요청 충족을 위해 검색되고 있는 데이터를 읽기 때문에 야간 새로고침 프로세스 동안 다소 영향을 받습니다. 그러나 내역 보고서 쿼리의 성능은 야간 새로고침 시작 시 데이터 저장소의 스냅샷이 생성되고 사용자는 해당 복제된 사본으로 안내되기 때문에 야간 새로고침 프로세스 동안 영향을 받지 않습니다. 야간 새로고침 완료 시 사용자는 새로 고친 데이터 저장소로 자동으로 리디렉션됩니다. 이 기능은 사용자에게 투명합니다.

성능 최적화

사용자가 보고서 또는 분석에 접근할 때마다 데이터가 데이터베이스에서 검색되고, 보고 서버에서 처리되어 페이지에 표시됩니다. 복잡한 분석일수록 데이터베이스를 쿼리하여 데이터를 검색하고 표시하는 데 시간이 더 걸립니다. 이 항목에는 최대한 빨리 표시되는 보고서를 생성하는 데 도움이 되는 지침이 포함되어 있습니다.

시작하기 전에. 다음을 수행합니다.

- Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있는 사전 제작된 보고서를 검토합니다. 이러한 보고서를 통해 보고 요구를 대부분 해결할 수 있습니다.
- 교육 과정을 이수합니다.
- 보고 요구 사항을 수집하여 이해관계자의 승인을 받습니다.
- 브라우저 설정을 확인하여 브라우저 클라이언트가 제 성능을 내도록 구성되어 있는지 확인합니다.
- 보고서 성능을 이해합니다. 자세한 내용은 [보고서 성능 정보 \(페이지 1035\)](#)를 참조하십시오.

주제 영역 정보

보고 및 비즈니스 요구에 따라 두 가지 주제 영역 유형을 사용할 수 있습니다.

분석 주제 영역은 가능한 언제든지 보고서를 작성하는 데 사용할 수 있어야 합니다. 이러한 주제 영역은 더 나은 쿼리 성과를 위해 조정되어 특별하게 구성된 데이터 저장소를 사용하여 작성되었습니다. 분석 주제 영역에 사용되는 데이터 저장소는 매일 새로 고쳐지며, 이러한 주제 영역을 사용하여 작성되는 보고서는 대규모의 복잡한 쿼리라도 보고 주제 영역보다 더 빨리 결과를 표시합니다.

보고 주제 영역은 애플리케이션에 있는 다른 모든 사용자 트랜잭션이 발생하는 동일한 데이터베이스를 사용하여 작성됩니다. 따라서 보고서에 사용할 데이터가 검색될 때 애플리케이션에서 사용하는 동일한 리소스를 두고 경합합니다.

보고 주제 영역 사용을 위한 지침

보고 주제 영역을 사용 중이면 다음 지침을 따릅니다.

- 가능한 경우 [주소(확장)] 폴더에서 필드를 사용하십시오.
- 가능한 경우 다음 요소를 최대한 적게 사용하십시오.
 - 사용자정의 선택 리스트 필드.
 - [사용자 담당] 폴더의 필드. 대신 [담당자] 필드를 사용하십시오.
 - [고객사] 폴더 내에 있는 [기본 연락처] 폴더의 필드
 - [일자] 또는 [일자/시간] 필드에 대한 CAST 함수
 - [상위 고객사], [최근 수정자], [생성자] 및 [관리자] 필드
 - [생성일] 및 [마감일] 폴더와 같은 데이터 유형 폴더의 필드

이러한 폴더를 사용하면 주, 월, 분기 또는 연도에 대한 일자 속성을 간편하게 그룹화할 수 있지만 쿼리를 복잡하게 만들고 보고서 성능에도 영향을 미칠 수 있습니다. 일자 폴더의 필드에서 성능 문제가 발생하는 경우 [기본 레코드 유형] 폴더에서 [일자] 또는 [일자/시간] 필드를 사용하십시오. 예를 들면 기회 주제 영역을 열고 [마감일] 폴더의 필드 대신 [기회] 폴더의 [마감일] 필드를 선택합니다.

성능 개선을 위한 지침

다음 지침에 따라 성능을 개선합니다.

중분식으로 보고서 작성

다음을 수행합니다.

- 작은 보고서로 시작하여 작성하면서 테스트합니다. 몇 가지 필드로 시작하여 테스트한 다음 더 많은 열을 추가합니다.
- 필터를 테스트하여 가장 효과적으로 사용할 수 있는 순서를 결정합니다.
순서를 바꾸면 성능이 향상되거나 저하될 수 있습니다. 하지만 시행착오를 거쳐야만 이 순서를 결정할 수 있습니다.

필드 또는 열을 교차하는 레코드 유형 사용 최소화

다음 지침을 따릅니다.

- **열.** 분석을 위해 둘 이상의 레코드 유형에서 열을 선택하는 경우 데이터 쿼리가 복잡해집니다. 이렇게 되면 결과 표시 속도에 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서 보고서에서 교차 레코드 유형 필드를 포함할 경우 이를 고려하십시오.

- **열 선택기.** 모든 열 선택기를 동일한 레코드 유형으로 유지합니다. 가능하면 다른 레코드 유형과 교차하는 열 선택기는 사용하지 마십시오.
- **프롬프트.** 모든 프롬프트가 동일한 레코드 유형 폴더에 있는 필드를 참조하도록 하십시오.

색인화된 필드 사용

다음을 수행합니다.

- 색인화된 필드를 사용하여 실시간 보고서에서 데이터를 필터링합니다.
색인화된 필드는 보고서 결과를 더욱 빨리 표시하도록 최적화되어 있습니다.
- 데이터를 설정할 때 미리 계획하여 색인화된 필드에 올바른 데이터가 저장되어 있는지 확인합니다.
이러한 연습을 통해 색인화된 필드를 사용하는 보고서를 작성하여 가장 적절한 위치에 통합할 수 있습니다.
또한 Oracle CRM On Demand에는 제한된 수의 색인화된 사용자정의 필드가 있습니다. 필드 수는 필드 유형과 레코드 유형에 따라 달라집니다.

조직 계층을 5개의 수준으로 제한

사용자가 있는 조직 계층이 높을수록 더 많은 데이터가 반환되며 보고서 실행 속도가 더 느려집니다. 따라서 계층을 최대 5개 수준으로 제한합니다.

필터 사용

필터를 사용하면 분석에 접근할 때 반환되는 데이터 크기가 제한됩니다. 필터링을 수행하면 보고서 실행 속도가 향상될 수 있습니다.

- 보고서를 작성하는 첫 번째 단계로 필터를 적용하십시오. 회사에서 데이터를 많이 보유한 경우에는 처음 필터를 적용할 때까지 보고서의 첫 미리 보기를 실행하지 마십시오.
- 우선 순위로 핵심 레코드 유형을 필터링합니다. 예를 들어 활동 주제 영역을 사용할 경우 활동을 필터링합니다.
- 가장 제한적인 필터를 먼저 선택하여 실행해 본 다음에 필요에 따라 제한을 완화합니다.

하지만 필터를 추가할 경우 다음 지침을 고려하십시오.

- 필터가 기본 CASE 공식으로 열을 참조하는 경우 이 필터는 공식 및 필요한 관련 처리에 따라 보고 성능에 악영향을 미칠 수도 있습니다. CASE 문 또는 다른 공식으로 필드를 필터링할 경우 이 필터링이 보고 성능에 어떤 영향을 미치는지 실행을 통해 확인해 보십시오.
- CASE 공식을 사용하기 전에 스스로 다음 질문을 물어봅니다.
 - 이 분류가 워크플로 기능을 사용하는 Oracle CRM On Demand에서 수행될 수 있습니까?
 - 분류 코드가 다른 보고서에 나타납니까? 그렇다면 새 열을 생성하고 해당 열을 채울 워크플로를 작성해 보십시오.
- 사용자 지정 [일자] 필드를 필터링하는 보고서가 사용자 지정 [일자/시간] 필드를 필터링하는 비슷한 보고서보다 더 빨리 실행될 수 있습니다. 모든 [일자/시간] 필드는 시간대 변환과 관련되어 보고 성능에 영향을 미치기 때문입니다. 따라서 가능한 경우 사용자 지정 [일자/시간] 필드보다 사용자 지정 [일자] 필드를 필터링합니다.
- 다른 레코드 유형이나 열에서 OR 절(예: where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical')을 사용하지 마십시오. 대신 다음을 시도해 보십시오.
 - OR 절을 제거하고 피벗 테이블에서 추가 분류를 수행합니다.
 - 보고서를 여러 개의 더 작은 보고서로 나누고 조합된 분석을 사용하여 결과를 병합합니다.

프롬프트 정의를 위한 지침 따르기

분석 편집기에서 보고서에 대한 프롬프트를 정의할 수 있습니다. 이러한 프롬프트를 사용하면 완료된 보고서에 접근하는 사용자가 보고서의 데이터를 제한하기 위한 내용을 선택할 수 있습니다. 프롬프트를 사용하는 보고서를 실행할 때 프롬프트 처리 시간과 보고서 처리 시간은 사용자의 경험에 영향을 줍니다.

보고서에 프롬프트를 추가하려면 다음을 수행합니다.

- 보고서에 사용되는 프롬프트 수를 최소화합니다.

- 이미지 프롬프트에 해상도가 높은 이미지를 사용하지 마십시오. 보고서에서는 100dpi(인치당 도트)를 넘는 이미지를 사용하지 않는 것이 좋습니다. 최상의 성능을 위해서는 50dpi 이하의 이미지를 사용합니다.
 - 프롬프트를 정의할 경우 최대한의 성능을 위해 [사용자에게 표시해야 할 값] 메뉴에서 [없음] 또는 [전체 값]을 선택합니다. [필터 제한 값] 옵션은 사용하지 마십시오. 이 옵션은 보고서에 표시되는 프롬프트 선택을 제한합니다. 이러한 제한은 보고서에 적용되는 다른 필터와 프롬프트를 기반으로 합니다. 보고서에 볼륨이 큰 데이터가 포함되어 있는 경우 이 옵션으로 인해 보고 성능이 느려질 수 있습니다.
- [없음], [전체 값] 또는 [필터 제한 값] 옵션을 선택할지 여부를 결정하는 경우 원하는 보고 성능의 수준과 선택 가능한 사용자 값의 최적 표시 사이의 차이를 확인하는 것이 좋습니다.

세부사항 보고서에 드릴다운 링크 제공

긴 데이터 테이블 및 그래프 리스트가 있는 보고서를 생성하는 대신 다음을 수행합니다.

- 요약 정보 또는 추세를 보여주는 초기 보고서를 설계하고 사용자가 세부사항을 드릴다운하게 합니다.
- 첫 번째 보고서에서 대상 데이터를 지정하여 더 자세한 내용에 대한 보고서를 작성한 다음 요약 보고서에 대한 드릴다운 링크를 제공합니다.

다음 절차는 테이블에 보고서를 연결하는 방법에 대해 설명합니다.

테이블에 보고서를 연결하려면

- 1 [열 형식 지정] 아이콘을 클릭하여 [열 속성] 대화 상자를 엽니다.
- 2 [열 형식] 탭을 클릭합니다.
- 3 [값 상호 작용 유형] 드롭다운 리스트에서 [이동]을 선택합니다.
- 4 [다른 분석으로 이동] 필드에서 드릴다운할 세부 보고서를 찾은 다음 [확인]을 클릭합니다.

집합 연산 수 제한

고급 기능을 사용하면 쿼리를 조합할 수 있습니다. 그러면 이러한 쿼리에서 합집합, 교집합 및 기타 결합 작업과 같은 집합 연산을 수행하여 최종 보고서를 작성할 수 있습니다. 조합된 쿼리 결과 수가 많을수록 최종 보고서를 실행하는 데 처리 시간이 더 많이 필요합니다. 빠른 처리를 위해 집합 연산 수가 3개가 넘지 않도록 제한합니다.

HTML 코드 및 설명 제시

SQL 연결 시 HTML을 사용할 경우 다음을 수행합니다.

- HTML이 분명하고 정확하며, 필요하지 않은 태그 또는 필요 이상의 정보가 포함되지 않았는지 확인합니다.
 - 설명이 분명하고 정확하며, 필요하지 않은 지침이 포함되지 않았는지 확인합니다.
- 정확한 설명은 지정된 서식 지정을 더욱 효율적으로 수행하게 하여 성능 문제를 감소시킵니다.

피벗 테이블에서 열 제거

피벗 테이블을 사용하면 여러 개의 보고서를 작성하지 않고도 보고서를 여러 뷰에 표시할 수 있지만 성능에 영향을 미칠 수도 있습니다. 가능하면 피벗 테이블 자체에서 사용되지 않는 보고서 기준(1단계 - 기준 정의)에서 열을 제거합니다.

그래프 피벗 설정 결과 사용

가능하면 그래프가 필요한 피벗 테이블별로 별도의 그래프 뷰를 생성하는 대신 [그래프 피벗 설정 결과] 옵션을 사용합니다. 분석 하나에 그래프가 여러 개 있으면 더 많은 처리가 필요할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 피벗 테이블을 사용하여 그래프를 동시에 생성하는 대신 차트를 개별적으로 생성해야 하기 때문입니다.

보고서가 확장 가능한지 확인

프로덕션 데이터 모두를 가져오기 전에는 보고서가 테스트 환경에서 잘 작동할 수 있습니다. 모든 프로덕션 데이터를 가져온 이후에는 늘어난 데이터 볼륨이 보고 성능에 악영향을 미칩니다. Oracle CRM On Demand를 구현 중인 경우에는 프로덕션 데이터를 모두 가져온 이후 보고서를 다시 테스트하고 조정하는 시간을 갖습니다.

필터에 최적화된 코드 및 UTC 필드 사용

많은 보고 주제 영역의 차원에는 필터에 사용될 때 조회 시간을 줄이도록 최적화된 특수 필드가 포함되어 있습니다. 최적화된 필드는 단어 코드 또는 UTC로 끝납니다. 예를 들어 고객사 차원에는 [고객사 유형] 필드가 있습니다. [고객사 유형] 필드의 최적화된 버전인 [고객사 유형 코드] 필드도 있습니다. 최적화된 필드와 최적화되지 않은 필드 둘 다 보고서에 동일한 결과를 생성하지만 필터에 최적화된 필드를 사용하면 더 빠른 조회가 생성됩니다. 이 방법은 최적화되지 않은 필드를 사용하는 것보다 더 빠릅니다. 필터 조건에 이러한 필드를 사용하면 추가 테이블 조인이 감소하며 회사의 시간대를 기반으로 하는 시간 스탬프 변환이 방지됩니다.

참고: 이러한 최적화된 필드는 모든 지원 언어에 대한 언어 번역을 지원하지만 레코드 유형 이름 변경을 지원하지 않습니다.

최적화 선택 리스트 필드에 대한 필터를 사용하는 분석의 성능을 향상시키려면 회사 언어에 따라 최적화 사용자 정의 필드 폴더의 값이 아닌 필터의 최적화 선택 리스트 필드(코드) 값을 사용하십시오.

대시보드

대시보드에는 저장된 분석, 이미지, 텍스트, 웹 사이트 및 문서에 대한 링크가 표시될 수 있습니다. 대시보드는 하나 이상의 페이지 및 하위 페이지로 구성되며 각 페이지는 대시보드 위쪽에 탭으로 나타납니다. 대시보드를 대화형 대시보드라고 하기도 합니다.

개인 대시보드인 내 대시보드는 Oracle CRM On Demand의 각 사용자에게 제공됩니다. 처음에는 내 대시보드에 콘텐츠가 없습니다. 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있는 경우 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 사용자 역할에서 다른 대시보드 생성 또는 편집이 허용되지 않는 경우에도 개인 대시보드에 접근하여 콘텐츠를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [내 대시보드 작업 \(페이지 1046\)](#)을 참조하십시오.
- 접근 권한이 있는 사용자정의 대시보드를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [대시보드 보기 \(페이지 1042\)](#)를 참조하십시오.

일부 사전 제작 대시보드도 제공되며, 사용자 역할에 다음 권한이 있는 경우 이러한 사전 제작 대시보드를 볼 수 있습니다.

- 분석 대시보드 접근 - 사전 제작 대시보드 보기
- 분석 보고서 접근 - 사전 제작 분석 보기
- V3 분석 접근

사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한 외에도 [대시보드 관리] 권한이 있는 경우 대시보드 빌더를 사용하여 대시보드를 생성하고 접근 권한이 있는 분석 폴더에 저장할 수 있습니다.

참고: 사전 제작 대시보드는 변경할 수 없습니다.

대시보드 작업에 대한 단계별 지침은 다음 주제를 참조하십시오.

- [대시보드 보기 \(페이지 1042\)](#)
- [런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의 \(페이지 1043\)](#)
- [대시보드 생성 \(페이지 1044\)](#)
- [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)
- [내 대시보드 작업 \(페이지 1046\)](#)
- [대시보드 프롬프트 생성 \(페이지 1047\)](#)
- [대시보드에 프롬프트 추가 \(페이지 1048\)](#)
- [대시보드 페이지의 모양 제어 \(페이지 1049\)](#)
- [대시보드 페이지에서 콘텐츠가 조건부로 나타나도록 만들기 \(페이지 1050\)](#)
- [대시보드 페이지에 텍스트 링크 및 이미지 링크 추가 \(페이지 1051\)](#)
- [대시보드 페이지에 분석 폴더 뷰 추가 \(페이지 1052\)](#)
- [대시보드 페이지에서 사용자가 드릴다운할 때 결과가 표시되는 방법 제어 \(페이지 1052\)](#)
- [대시보드 프롬프트 및 분석의 속성 편집 \(페이지 1053\)](#)
- [대시보드에 형식 지정 적용 \(페이지 1054\)](#)
- [대시보드의 인쇄 및 내보내기 옵션 변경 \(페이지 1055\)](#)
- [대시보드 속성 변경 \(페이지 1056\)](#)
- [대시보드 이름 변경 \(페이지 1056\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항 \(페이지 1042\)](#)
- [분석에서 대시보드 가시성 관리 \(페이지 1057\)](#)
- [사전 제작 대시보드 - 고객 대시보드 \(페이지 1058\)](#)
- [사전 제작 대시보드 - 개요 대시보드 \(페이지 1058\)](#)

- 사전 제작 대시보드 - 파이프라인 대시보드 (페이지 1058)
- 사전 제작 대시보드 - 영업 실적 대시보드 (페이지 1059)
- 사전 제작 대시보드 - 마케팅 실적 대시보드 (페이지 1059)
- 사전 제작 대시보드 - 서비스 대시보드 (페이지 1059)

대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항

대시보드를 편집하는 경우 다음 사항을 고려하십시오.

- 대시보드를 생성하거나 편집하는 경우 해당 대시보드에 접근할 수 있는 분석을 추가할 수 있습니다. 접근할 수 있는 분석 폴더와 사전 제작 분석에 접근할 수 있는지 여부는 사용자 역할 및 권한에 따라 결정됩니다. 분석이 저장되는 폴더에 대한 가시성을 자세히 알아보려면 [공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 \(페이지 774\)](#)을 참조하십시오.
- 다음은 카탈로그에서 대시보드로의 분석 추가에 대한 몇 가지 모범 사례 팁입니다.
 - 복잡한 분석은 첫 번째 페이지가 아닌 페이지로 이동합니다.
 - 초점이 유사한 분석을 동일한 페이지에 구성합니다.
 - 페이지마다 분석을 4개 이하로 추가합니다.
- 대시보드의 분석에 대한 접근 권한이 없는 경우 대시보드를 편집할 때 분석 이름 옆에 느낌표(!)가 표시됩니다.
- 대시보드에 분석이 추가된 후 카탈로그에서 분석이 삭제된 경우 대시보드를 편집할 때 분석 이름 옆에 느낌표(!)가 표시됩니다.

대시보드를 보는 경우 다음 사항을 고려하십시오.

- 대시보드에 포함되어 있는 분석에 대한 접근 권한이 없는 경우 대시보드를 볼 때 분석이 표시되지 않습니다.
- 대시보드에 분석이 추가된 후 카탈로그에서 분석이 삭제된 경우 대시보드를 볼 때 분석이 표시되지 않습니다.

대시보드 보기

사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있는 경우 분석 페이지를 통해 대시보드를 볼 수 있습니다. 다음 절차에 설명된 대로 분석 페이지에서 카탈로그의 대시보드를 찾아 대시보드를 열 수 있습니다. 보려는 대시보드가 저장된 위치와 사용자 역할에 대해 사용으로 설정된 권한에 따라 분석 페이지의 대시보드 드롭다운 리스트에서 바로 대시보드를 볼 수도 있습니다. 대시보드 드롭다운 리스트에는 최대 300개의 대시보드가 포함될 수 있으며 다음 위치에 저장된 대시보드가 포함됩니다.

- /공유 폴더/회사 전체 공유 폴더
- /공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더, 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있는 경우
- /공유 폴더/사전 제작 분석, 사용자 역할에 [분석 대시보드 접근 - 사전 제작 대시보드 보기] 권한 및 [분석 보고서 접근 - 사전 제작 분석 보기] 권한이 있는 경우

다음 절차에서는 분석 페이지의 카탈로그 링크에서 대시보드를 보는 방법을 설명합니다.

참고: 대시보드를 볼 때 적용되는 제한 사항에 대한 자세한 내용은 [대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항 \(페이지 1042\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에:

- /공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 보려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.
- 사전 제작 대시보드를 보려면 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.
 - 분석 대시보드 접근 - 사전 제작 대시보드 보기
 - 분석 보고서 접근 - 사전 제작 분석 보기

대시보드를 보려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 보려는 대시보드로 이동합니다.

참고: 개별 대시보드 페이지 및 하위 페이지도 볼 수 있습니다.

- 4 도구 모음에서 [열기] 아이콘을 클릭합니다.

첫 번째 대시보드 페이지에 대시보드가 열립니다. 콘텐츠가 추가되지 않은 경우 빈 대시보드 페이지 알림 메시지가 표시됩니다.

- 5 대시보드에서 필요에 따라 다음 태스크 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 대시보드 위쪽에 있는 탭을 클릭하여 대시보드의 페이지 및 하위 페이지 사이에서 이동합니다.
- 페이지 또는 하위 페이지를 새로고칩니다.

새로고침 작업이 Oracle BI Presentation Services 캐시에 저장된 정보는 건너뛰고 처리용 Oracle BI Server에 대해서는 실행되도록 이 태스크를 수행합니다.

특정 대시보드 또는 분석을 선택하는 경우 Presentation Services에서 해당 캐시를 확인하여 최근 동일한 결과를 요청받은 적이 있는지 확인합니다. 요청된 경우 Presentation Services는 가장 최근 결과를 반환하여 BI Server 및 백엔드 데이터베이스에서 불필요한 처리를 수행하지 않도록 방지합니다. 요청되지 않은 경우 처리를 위해 BI Server로 분석이 발행됩니다. 분석이 BI Server 캐시를 무시하도록 강제할 수 없습니다.

- 브리핑 장부에 페이지 또는 하위 페이지를 추가합니다.
- 대시보드 페이지 및 하위 페이지를 사용자정의하고 사용자정의 사항을 저장합니다. 자세한 내용은 [런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의 \(페이지 1043\)](#)를 참조하십시오.
- 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한이 있는 경우 대시보드를 편집합니다.

대시보드에 지정된 인쇄 및 내보내기 옵션에 따라 다음 태스크를 수행할 수도 있습니다.

- 대시보드, 페이지 또는 하위 페이지를 Excel로 내보냅니다.
- 페이지 또는 하위 페이지를 인쇄합니다.

관련 항목

다음 항목에서 추가 정보를 참조하십시오.

- [내 대시보드 작업 \(페이지 1046\)](#)

런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의

분석에 대해 사용으로 설정된 옵션에 따라 분석의 데이터를 드릴하고, 필터 및 프롬프트를 적용하고, 열을 정렬하고, 그룹 및 계산 항목을 생성하고, 섹션을 확장 및 축소할 수 있습니다.

참고: 이러한 작업 중 일부는 분석의 특정 뷰에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하면 열리는 메뉴에서 사용할 수 있습니다. 분석에 대해 사용으로 설정할 수 있는 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용에 대한 자세한 내용은 [사용자의 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 지정 \(페이지 991\)](#)을 참조하십시오.

대시보드 프롬프트를 변경하거나 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용을 사용하여 런타임 시 대시보드 페이지의 분석을 변경하면 변경 사항을 이름 지정된 사용자정의로 저장할 수 있습니다. 나중에 해당 대시보드 페이지에 접근하는 경우 모든 기본 설정을 다시 지정할 필요 없이 저장된 사용자정의를 해당 페이지에 적용할 수 있습니다. 대시보드 페이지에 대한 사용자정의를 저장하는 경우 해당 사용자정의가 페이지의 기본 버전이 되도록 선택할 수도 있습니다. 이렇게 하면 이후에 대시보드 페이지를 볼 때마다 사용자정의가 자동으로 적용됩니다.

다음 절차에서는 대시보드 페이지의 사용자정의를 저장하는 방법을 설명합니다.

대시보드 페이지의 사용자정의를 저장하려면

- 1 런타임 시 대시보드 페이지에서 [페이지 옵션] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [현재 사용자정의 저장]을 선택합니다.

3 [현재 사용자정의 저장] 대화상자에서 다음 작업을 수행합니다.

- a 사용자정의 이름을 입력합니다.
- b 선택적으로 이 사용자정의를 이 페이지의 기본값으로 지정하는 옵션의 확인란을 선택합니다.
- c [확인]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 대시보드 페이지에 저장된 사용자정의를 적용하는 방법을 설명합니다.

대시보드 페이지에 저장된 사용자정의를 적용하려면

- 1 대시보드 페이지에서 [페이지 옵션] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [저장된 사용자정의 적용]을 선택하고 적용할 사용자정의를 선택합니다.

다음 절차에서는 대시보드 페이지에서 사용자정의를 지우는 방법을 설명합니다. 사용자정의를 지우면 원래 버전의 페이지가 표시됩니다.

대시보드 페이지에서 사용자정의를 지우려면

- 1 대시보드 페이지에서 [페이지 옵션] 아이콘을 클릭합니다.
- 2 [내 사용자정의 지우기]를 선택합니다.

대시보드 생성

다음 절차에서는 대시보드를 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한 및 [대시보드 관리] 권한이 있어야 합니다.

대시보드를 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지의 [생성] 섹션에서 [대시보드]를 클릭합니다.
- 3 [새 대시보드] 대화상자에서 대시보드의 이름과 설명을 입력합니다.

참고: 대시보드 이름에 사용할 수 있는 최대 문자 수는 512자입니다.

- 4 대시보드를 저장할 위치를 선택합니다.
/공유 폴더/회사 전체 공유 폴더 바로 아래의 대시보드 하위 폴더 또는 /공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 바로 아래의 대시보드 하위 폴더에 대시보드를 저장하는 경우 해당 대시보드가 분석 페이지의 대시보드 드롭다운 리스트에 포함될 수 있습니다. 이 리스트에는 최대 300개의 대시보드가 나열될 수 있습니다. 다른 레벨(예: /공유 폴더/판매/대시보드)의 대시보드 하위 폴더 또는 다른 하위 폴더에 대시보드를 저장하면 해당 대시보드를 대시보드 드롭다운 리스트에 포함할 수 없습니다. /공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에서 대시보드를 저장하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.
- 5 콘텐츠를 새 대시보드에 지금 추가할 것인지 나중에 추가할 것인지 지정합니다.
- 6 [확인]을 클릭합니다.
- 7 콘텐츠를 추가하도록 지정한 경우 다음을 수행합니다.
 - a 지금을 지정한 경우 하나의 빈 페이지가 포함된 새 대시보드가 편집할 대시보드 빌더에 표시됩니다.
 - b 나중에를 지정한 경우 나중에 콘텐츠를 추가할 수 있는 빈 대시보드가 생성됩니다(표시되지는 않음).

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ 대시보드 편집 (페이지 1045)

대시보드 편집

대시보드를 편집하는 경우 대시보드 페이지 및 하위 페이지를 추가 또는 삭제하고, 콘텐츠를 해당 페이지에 추가하고, 속성 및 설정(예: 인쇄 옵션)을 편집할 수 있습니다.

대시보드 페이지에 추가할 수 있는 콘텐츠 유형은 다음과 같습니다.

- 접근 권한이 있는 카탈로그의 폴더에 저장된 콘텐츠(예: 다른 대시보드의 분석 및 페이지)
- 대시보드 오브젝트

다음 표에서는 대시보드 오브젝트를 설명합니다.

기간	정의
열	열은 대시보드의 콘텐츠를 정렬하는 데 사용됩니다. 대시보드 페이지에 원하는 만큼 열을 생성할 수 있습니다. 대시보드 오브젝트 또는 항목을 카탈로그에서 새 대시보드로 처음 끌어올 때 자동으로 열이 생성됩니다. 대시보드에서 사용되는 열은 분석에서 사용되는 열과 관련이 없습니다.
섹션	열 내의 콘텐츠를 구성하려면 섹션을 사용합니다. 선택 창에서 페이지 레이아웃으로 끌어서 놓는 콘텐츠는 열 내의 섹션에 배치됩니다.
작업 링크	이 오브젝트는 대시보드에 작업 링크를 포함하는 데 사용됩니다. 작업 링크는 클릭하면 연결된 작업을 실행하는 링크입니다.
작업 링크 메뉴	이 오브젝트는 대시보드에 작업 링크 그룹을 포함하는 데 사용됩니다. 사용자는 작업 링크 그룹에서 실행할 적합한 작업을 선택할 수 있습니다.
링크 또는 이미지	이 오브젝트는 외부 페이지 또는 분석에 링크를 추가하는 데 사용됩니다.
포함된 콘텐츠	이 오브젝트는 대시보드에 지정된 URL의 콘텐츠를 포함하는 데 사용됩니다.
텍스트	이 오브젝트는 대시보드에 예를 들어, 팁과 지침을 제공하기 위한 텍스트를 포함하는 데 사용됩니다.
폴더	이 오브젝트는 대시보드에 분석 폴더 뷰를 포함하여 사용자가 대시보드에서 카탈로그의 다른 분석으로 이동할 수 있도록 하는 데 사용됩니다.

다음 절차에서는 대시보드를 편집하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드를 편집하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 편집할 대시보드로 이동합니다.

참고: 개별 대시보드 페이지도 편집할 수 있습니다.

4 도구 모음에서 [편집] 아이콘을 클릭합니다.

5 대시보드 빌더에서 필요에 따라 다음 태스크 중 하나 이상을 수행합니다.

■ 대시보드 페이지 또는 하위 페이지 추가:

■ [대시보드 페이지 추가] 아이콘을 클릭하고 원하는 옵션을 선택합니다.

■ 대시보드 페이지에 콘텐츠 추가:

■ 대시보드 오브젝트 및 항목을 카탈로그에서 대시보드 페이지 레이아웃으로 끌어서 놓습니다.

대시보드를 편집할 때 적용되는 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항 \(페이지 1042\)](#)을 참조하십시오.

■ 대시보드 페이지를 삭제합니다:

■ 페이지 탭을 클릭하고 [현재 페이지 삭제] 아이콘을 클릭합니다.

■ [도구] 아이콘 아래 제공된 옵션을 사용하여 다음 작업을 수행합니다.

■ 대시보드 및 대시보드 페이지 속성을 설정합니다.

■ 대시보드 페이지 인쇄 및 내보내기에 대한 설정을 지정합니다.

■ [보고서 링크] 대화상자에서 사용자정의된 설정이 지정된 분석을 제외하고 대시보드 페이지의 분석과 함께 표시할 링크를 지정합니다.

■ 런타임 시 대시보드 페이지에 프롬프트의 [적용] 및 [재설정] 단추를 포함할 것인지 제외할 것인지 지정합니다. 이 설정은 대시보드 페이지에 적용되며 대시보드 속성의 [프롬프트 적용 단추] 및 [프롬프트 재설정 단추] 필드가 [페이지 설정 사용]으로 설정되지 않은 경우 프롬프트 정의 및 대시보드 속성의 [적용] 및 [재설정] 단추 설정을 재정의합니다.

■ 페이지를 접근 권한이 있는 대시보드 위치의 다른 대시보드에 게시합니다. 이 기능을 사용하면 페이지가 내 폴더 아래에 저장된 대시보드의 일부인 경우에도 다른 사용자와 해당 페이지를 공유할 수 있습니다.

■ 대시보드 페이지 또는 대시보드의 탐색 매개변수를 설정할 수 있도록 고급 페이지 속성을 설정합니다.

참고: 사용자가 페이지에 대해 개인의 저장된 사용자정의를 생성하도록 허용하는 옵션은 항상 선택되어 있으며 선택 취소할 수 없습니다.

6 오브젝트의 속성을 편집하려면 해당 오브젝트의 [속성] 아이콘을 클릭합니다.

자세한 내용은 [대시보드 프롬프트 및 분석의 속성 편집 \(페이지 1053\)](#)을 참조하십시오.

7 대시보드 페이지에서 오브젝트를 삭제하려면 해당 오브젝트의 [삭제] 아이콘을 클릭합니다.

참고: 대시보드에서 오브젝트를 삭제하면 현재 대시보드 페이지에서만 해당 오브젝트가 제거됩니다. 오브젝트가 카탈로그에 이미 저장되어 있는 경우 카탈로그에서 삭제되지 않습니다.

8 변경이 완료되면 대시보드를 저장합니다.

팁: 대시보드 빌더에서 [미리 보기]를 클릭하여 언제든 대시보드 페이지를 미리 볼 수 있습니다.

9 대시보드 빌더를 종료하고 대시보드를 열려면 [실행]을 클릭합니다.

내 대시보드 작업

개인 대시보드인 내 대시보드는 Oracle CRM On Demand의 각 사용자에게 제공됩니다. 처음에는 내 대시보드에 콘텐츠가 없습니다. 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있는 경우 사용자 역할에서 다른 대시보드 생성 또는 편집이 허용되지 않는 경우에도 개인 대시보드에 접근하여 콘텐츠를 추가할 수 있습니다. 내 대시보드에 페이지 및 하위 페이지를 추가할 수도 있습니다.

다음 절차에서는 개인 대시보드에 접근하는 방법을 설명합니다.

내 대시보드를 열려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
 - 2 [대시보드] 드롭다운 리스트에서 [내 대시보드]를 선택합니다.
- 다음 절차에서는 개인 대시보드에 콘텐츠를 추가하는 방법을 설명합니다.

내 대시보드에 콘텐츠를 추가하려면

- 1 내 대시보드를 엽니다.
- 2 [페이지 옵션] 아이콘을 클릭하고 옵션 드롭다운 리스트에서 [대시보드 편집]을 선택합니다.
- 3 대시보드 빌더에서 대시보드에 원하는 콘텐츠를 추가합니다.
대시보드 편집에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 4 변경이 완료되면 대시보드를 저장합니다.

대시보드 프롬프트 생성

대시보드 프롬프트를 사용하면 일반 사용자가 런타임 시 대시보드에 포함된 분석 전체 또는 일부의 필터에 대한 데이터 값을 지정할 수 있습니다. 프롬프트 설정 방법에 따라 필터가 대시보드에 포함된 전체 분석에 대한 콘텐츠인지 특정 대시보드 페이지의 전체 분석에 대한 콘텐츠인지 확인할 수 있습니다.

대시보드 수준에서 생성되는 프롬프트는 대시보드 프롬프트라고 합니다. 프롬프트가 특정 대시보드 밖에서 생성되고 카탈로그에 오브젝트로 저장되며 프롬프트에 지정된 열이 있는 모든 대시보드 또는 대시보드 페이지에 추가될 수 있기 때문입니다. 대시보드 프롬프트는 열 프롬프트, 변수 프롬프트, 이미지 프롬프트 또는 통화 프롬프트일 수 있습니다. 대시보드 프롬프트는 하나의 프롬프트를 생성하여 여러 번 사용할 수 있으므로 재사용 가능합니다. 프롬프트 오브젝트가 업데이트되고 저장되면 해당 프롬프트가 사용되는 모든 대시보드에서 업데이트된 내용이 바로 표시됩니다.

대시보드 프롬프트를 생성하는 경우 적용되는 고려 사항은 다음과 같습니다.

- 프롬프트에 포함하는 열 수는 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 일반적으로 열 수를 가능한 한 소수로 제한합니다.
- 대부분의 경우 대시보드의 분석에 포함되지 않은 열이 대시보드 프롬프트에는 포함될 수 있습니다. 분석에 포함되지 않은 프롬프트의 모든 열은 해당 분석을 필터링하지 않습니다.
그러나 대시보드 프롬프트가 프리젠테이션 변수를 설정하지 않는 열 프롬프트를 사용하는 경우 대시보드 프롬프트가 필터링하도록 할 포함된 분석에 대시보드 프롬프트의 모든 열이 들어 있어야 합니다. 또한 해당 연산자가 [전달됨]으로 설정된 필터가 분석의 관련 열 각각에 대해 지정되어야 합니다. 대시보드 프롬프트의 열은 [선택된 열] 창에 표시될 필요가 없습니다.

대시보드 프롬프트를 생성하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 홈페이지의 [생성] 섹션에서 [대시보드 프롬프트]를 클릭합니다.
- 3 [주제 영역 선택] 메뉴에서 프롬프트를 생성할 주제 영역을 선택합니다.
- 4 [정의] 창에서 [신규] 아이콘을 클릭하여 사용할 프롬프트의 유형을 선택합니다.
- 5 프롬프트 세부사항을 완료한 후 저장합니다.
프롬프트에 대해 정의하는 세부사항에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.
 - [분석의 열 프롬프트 추가 \(페이지 996\)](#)
 - [분석의 통화 프롬프트 추가 \(페이지 997\)](#)
 - [분석의 이미지 프롬프트 추가 \(페이지 998\)](#)

■ 분석의 변수 프롬프트 추가 (페이지 999)

대시보드에 프롬프트 추가

대시보드 또는 대시보드의 개별 페이지에 프롬프트를 추가하여 사용자가 대시보드를 다시 실행할 필요 없이 다른 값을 선택할 프롬프트를 표시하도록 허용할 수 있습니다. 사용자가 프롬프트에서 선택하는 값에 따라 대시보드 또는 대시보드 페이지의 모든 분석 콘텐츠가 결정됩니다.

대시보드를 실행하는 사용자에게 숨겨져 있는 프롬프트를 추가할 수도 있습니다. 사용자가 숨겨진 프롬프트가 있는 대시보드를 실행하면 대시보드 또는 대시보드 페이지의 분석이 프롬프트에 지정된 기본값에 따라 자동으로 필터링되며 해당 사용자는 다른 값을 선택할 수 없습니다. 숨겨진 프롬프트는 대시보드 레벨 및 대시보드 페이지 레벨에서 추가할 수 있습니다.

참고: 대시보드에 추가할 대시보드 프롬프트는 카탈로그에 있어야 하며 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어야 합니다. 대시보드 프롬프트 생성에 대한 자세한 내용은 [대시보드 프롬프트 생성 \(페이지 1047\)](#)을 참조하십시오. 또한, 사용자에게 프롬프트를 숨기려면 프롬프트에 대해 기본값을 정의해야 합니다.

다음 절차에서는 표시되는 프롬프트를 대시보드에 추가하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 또는 대시보드 페이지에 프롬프트를 추가하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 빌더의 [카탈로그] 창에서 대시보드 프롬프트를 찾아 대시보드 페이지의 섹션으로 끌어서 놓습니다.
- 3 프롬프트가 전체 대시보드에 적용되는지 이 페이지에만 적용되는지 지정하려면 대시보드 프롬프트 오브젝트의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [대시보드] 또는 [페이지]를 선택합니다.
- 4 대시보드를 저장합니다.

다음 절차에서는 대시보드의 모든 분석에 적용되는 숨겨진 프롬프트를 추가하는 방법을 설명합니다.

대시보드에 숨겨진 프롬프트를 추가하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
- 2 대시보드 빌더에서 [도구] 아이콘을 클릭하고 [대시보드 속성]을 선택합니다.
- 3 [대시보드 속성] 대화상자에서 [필터 및 변수] 항목의 [편집] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 녹색 더하기 기호(+) 아이콘을 클릭하고 카탈로그에서 대시보드 프롬프트를 선택합니다.
- 5 [확인]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 단일 대시보드 페이지의 분석에 적용되는 숨겨진 프롬프트를 추가하는 방법을 설명합니다.

대시보드 페이지에 숨겨진 프롬프트를 추가하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
- 2 [도구] 아이콘을 클릭하고 [대시보드 속성]을 선택합니다.
- 3 [대시보드 속성] 대화상자의 [대시보드 페이지] 섹션에서 프롬프트를 추가할 페이지를 클릭하고 "기본 필터 및 변수를 캡처하는 프롬프트 선택" 아이콘을 클릭합니다.

- 4 녹색 더하기 기호(+) 아이콘을 클릭하고 카탈로그에서 대시보드 프롬프트를 선택합니다.
- 5 [확인]을 클릭합니다.

대시보드 페이지의 모양 제어

이 주제에서는 대시보드 페이지의 모양을 제어하는 방법을 설명합니다.

열은 대시보드의 콘텐츠를 정렬하는 데 사용됩니다. 열 내의 섹션에는 콘텐츠가 저장됩니다. 열을 추가 또는 제거하고, 너비를 픽셀 또는 대시보드 페이지의 백분율로 설정할 수 있습니다.

대시보드 페이지에 두 개 이상의 열이 있는 경우 열을 구분하여 해당 열을 페이지에서 정렬할 수 있습니다. 예를 들어, 두 열이 나란히 있는 경우 맨 오른쪽 열을 구분하면 이 열이 첫 번째 열의 아래로 이동되고 두 열 모두 원래 두 열이 차지하던 너비로 확장됩니다. 세 개의 열이 나란히 있는 경우 가운데 열을 구분하면 두 바깥쪽 열이 첫 번째 열의 아래로 이동되고 첫 번째 열이 원래 처음 두 열이 차지하던 너비로 확장됩니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

열의 너비를 설정하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 빌더에서 열의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [열 속성]을 선택합니다.
- 3 [열 속성] 대화 상자에서 [추가 형식 지정 옵션] 링크를 확장합니다.
- 4 [추가 형식 지정 옵션] 섹션에서 다음 작업을 수행합니다.
 - [대시보드 속성] 대화상자의 [페이지 크기] 설정에서 선택한 옵션에 따라 열 크기가 결정되도록 하려면 [최적]을 선택합니다.
 - 열 너비의 크기 또는 최소 크기를 지정하려면 특정 크기 또는 최소 크기를 선택하고 다음과 같이 특정 크기 또는 최소 크기 세부사항을 지정합니다.
 - 너비를 픽셀로 지정하려면 픽셀 수(예: 200)를 입력합니다.
 - 너비를 대시보드 페이지의 백분율로 지정하려면 백분율 기호(예: 20%)를 사용합니다.
- 5 [확인]을 클릭합니다.

열 구분을 추가하려면

- 열의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [구분]을 선택한 후 적절한 구분 유형을 선택합니다.
 - **구분 없음.** 열을 위에 있는 열 옆에 배치하려면 이 옵션을 선택합니다.
 - **열 구분.** 열을 현재 왼쪽(또는 오른쪽)에 있는 열 아래에 배치하려면 이 옵션을 선택합니다.
 - **열 구분을 사용하여 페이지 구분.** 인쇄된 버전 및 PDF 버전의 다른 페이지에 열을 배치하려면 이 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 [열 구분] 옵션을 선택하지 않은 경우 열을 바로 오른쪽 옆에 있는 열 아래에 배치하기도 합니다.

참고: [구분] 옵션은 페이지에 열이 여러 개 있는 경우에 첫 번째 열 이후의 열에 대해서만 사용할 수 있습니다.

사용자가 페이지를 아래로 스크롤해도 페이지의 첫 번째 열은 항상 페이지 맨 위에 표시되도록 강제할 수 있습니다.

첫 번째 열이 항상 페이지의 맨 위에 표시되도록 하려면

- 첫 번째 열의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [고정]을 선택합니다.

열에 섹션 추가

섹션은 열 내에서 대시보드의 콘텐츠를 저장하는 데 사용됩니다. 기본적으로 섹션에는 수직 정렬이 적용됩니다. 섹션을 원하는 만큼 열로 끌 수 있습니다.

콘텐츠를 표시할 섹션을 먼저 추가하지 않고 열로 콘텐츠를 끌어다 놓으면 섹션이 자동으로 만들어집니다.

한 열에서 다른 열로 섹션을 끌면 해당 섹션의 콘텐츠도 모두 포함됩니다.

열에 섹션을 추가하려면

- 선택 창에서 대시보드 오브젝트 영역에 있는 섹션 오브젝트를 열로 끌어다 놓습니다.
열에서 섹션을 놓을 수 있는 위치에 있으면 열이 강조됩니다.

섹션 내에서 콘텐츠 정렬

단일 오브젝트가 이미 포함되어 있는 섹션으로 오브젝트를 끌면 해당 섹션 내에서 오브젝트를 가로로 놓을 것인지 세로로 놓을 것인지 선택할 수 있습니다. 이렇게 섹션의 레이아웃이 설정됩니다. 하지만 여기에 설명된 대로 나중에 섹션의 레이아웃을 변경할 수 있습니다.

섹션에서 콘텐츠를 가로로 정렬하려면

- 섹션의 [가로 레이아웃] 아이콘을 클릭합니다.

섹션에서 콘텐츠를 세로로 정렬하려면

- 섹션의 [세로 레이아웃] 아이콘을 클릭합니다.

대시보드에 형식 지정을 적용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [대시보드에 형식 지정 적용 \(페이지 1054\)](#)을 참조하십시오.

대시보드 페이지에서 콘텐츠가 조건부로 나타나도록 만들기

대시보드의 한 섹션 전체 및 해당 콘텐츠가 분석에서 반환된 부울 값에 따라 조건부로 나타나도록 만들 수 있습니다. 마찬가지로 작업 링크를 조건부로 나타나도록 만들 수도 있습니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 페이지에서 섹션이 조건부로 나타나도록 만들려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 섹션의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [조건]을 선택합니다.
- 3 [섹션 조건] 대화상자에서 새 조건을 생성하거나 카탈로그에서 저장된 조건을 선택합니다.
- 4 [확인]을 클릭합니다.

대시보드 페이지에서 작업 링크가 조건부로 나타나도록 만들려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
- 2 작업 링크가 아직 레이아웃에 추가되지 않은 경우 작업 링크를 추가합니다.

- 3 작업 링크 오브젝트의 [속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 [작업 링크 속성] 대화상자에서 다음 작업을 수행합니다.
 - a [조건부] 라디오 단추를 선택합니다.
 - b [조건] 필드에서 새 조건을 생성하거나 카탈로그에서 저장된 조건을 선택합니다.
 - c [확인]을 클릭합니다.

팁: 섹션 또는 작업 링크에 대해 새 조건을 생성하는 경우 [조건] 필드 옆에 있는 [추가] 아이콘을 클릭하여 카탈로그에 조건을 저장할 수 있습니다.

대시보드 페이지에 텍스트 링크 및 이미지 링크 추가

대시보드에 텍스트 링크 및 이미지 링크를 추가하고 사용자가 해당 링크를 클릭할 때 수행되는 작업을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자를 다른 웹 사이트 또는 대시보드로 리디렉션하거나, 문서를 열거나, 애플리케이션을 시작하거나, 브라우저에서 지원되는 기타 작업을 수행할 수 있습니다. 또한 링크 없이 이미지 또는 텍스트만 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그래이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 페이지에 텍스트 링크 또는 이미지 링크를 추가하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 빌더에서 대시보드 오브젝트 창의 링크 또는 이미지 오브젝트를 대시보드 페이지의 섹션으로 끌어서 놓습니다.
- 3 오브젝트의 [속성] 아이콘을 클릭합니다.
[링크 또는 이미지 속성] 대화 상자가 나타납니다.
- 4 선택 항목을 지정합니다.
 - 텍스트 링크의 경우 [캡션] 필드에 텍스트를 입력합니다.
 - 이미지 링크의 경우 [이미지 선택]을 클릭한 후 [이미지 선택] 대화상자에서 이미지를 선택하거나 이미지의 위치 및 이름을 URL 필드에 입력하고 [확인]을 클릭합니다.
위치를 URL로 지정합니다.
이미지에 캡션을 넣으려면 [캡션] 필드에 이미지의 캡션을 입력하고 [위치] 드롭다운 리스트를 사용하여 이미지에 상대적인 캡션의 위치를 선택합니다.
- 5 사용자가 텍스트나 이미지를 클릭할 때 수행되는 작업을 지정합니다.
 - 사용자가 링크나 이미지를 클릭할 때 분석 또는 대시보드가 나타나도록 지정하려면 [분석] 또는 [대시보드] 라디오 단추를 선택하고 [찾아보기] 단추를 클릭하여 분석이나 대시보드를 선택합니다.
 - 웹 사이트, 문서 또는 프로그램 열기와 같은 다른 작업이 수행되도록 지정하려면 대상을 [URL]로 지정하고 [대상] 옵션 다음에 오는 필드에 전체 경로를 입력합니다. [타겟] 영역에서 대상을 사용자의 기존 브라우저 창에 표시할지, 아니면 새 창에 표시할지를 선택합니다.
링크는 해당 브라우저가 인식할 수 있는 URL(Uniform Resource Locator)로 정의됩니다. URL은 웹 사이트, 문서, 이미지, FTP 사이트, 뉴스 그룹 등을 가리킵니다. 브라우저에 따라 유효한 URL의 예를 들면 다음과 같습니다.

http://home.netscape.com/index.html

ftp://ftp.microsoft.com

news:news.announce.newusers

연결할 수 있는 내부 또는 외부 콘텐츠의 종류에 대한 자세한 내용은 다음 표를 참조하십시오.

팁: 대상을 사용자의 기존 브라우저 창에 표시할지, 아니면 새 창에 표시할지를 선택할 때는 다음 정보를 참조하십시오. 우편 보내기와 프로그램 실행을 제외한 모든 작업에 대해 링크 표시 방법을 제어할 수 있습니다. 작업이 대시보드의 표시 창에서 발생하도록 하려면 현재 창을 선택합니다. 이 경우 대시보드는 활성화 상태로 유지되지만 백그라운드에서 동작합니다. 작업이 새 브라우저 창에서 수행되도록 하려면 새 창을 선택합니다.

참고: 링크 없이 텍스트 또는 이미지만 추가하려면 [대상] 옵션 다음에 오는 필드를 비워 둡니다.

6 [확인]을 클릭합니다.

7 대시보드를 저장합니다.

다음 표에서는 대시보드 빌더를 사용하여 텍스트 링크 또는 이미지 링크를 추가하는 데 사용할 수 있는 링크 옵션을 보여줍니다.

링크 옵션	비고
웹 사이트 또는 문서	사이트 또는 문서의 URL이나 주소를 찾아야 합니다. 대상 주소를 브라우저의 주소 또는 위치 텍스트 상자에서 복사하여 붙여넣을 수 있습니다.
지정한 사용자에게 전자 메일 보내기	다음과 같은 mailto URL을 알고 있어야 합니다. mailto:support@oracle.com 사용자가 이 링크를 선택하면 브라우저에서 [수신:] 필드가 채워진 상태로 전자 메일 애플리케이션을 시작합니다. 전자 메일 프로그램의 시작은 브라우저에서 제어합니다.

대시보드 페이지에 분석 폴더 뷰 추가

분석 폴더 및 해당 콘텐츠에 대한 뷰를 대시보드에 추가할 수 있습니다. 예를 들어 자주 실행하는 분석 컬렉션이 한 폴더에 저장되도록 할 수 있습니다. 해당 폴더 뷰를 대시보드에 추가할 수 있습니다. 그러면 대시보드를 볼 때 대시보드에서 폴더를 열고 저장된 요청을 탐색한 다음 클릭하여 실행할 수 있습니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 페이지에 분석 폴더 뷰를 추가하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 빌더의 [카탈로그] 창에서 원하는 폴더를 찾아 대시보드 페이지의 섹션으로 끌어서 놓습니다.
- 3 대시보드를 저장합니다.

대시보드 페이지에서 사용자가 드릴다운할 때 결과가 표시되는 방법 제어

대시보드에서 분석을 드릴다운할 때 표시되는 결과의 표시 방법을 제어할 수 있습니다. 결과는 다음과 같은 방법 중 하나로 표시될 수 있습니다.

- 원래 분석을 대체하며 새 결과를 대시보드에 직접 표시할 수 있습니다.
이것은 기본 동작입니다. 원래 분석이 차지하던 영역은 새 결과에 맞게 크기가 자동으로 조정됩니다.

- 전체 대시보드를 새 결과로 대체할 수 있습니다.

이 동작은 대시보드 빌더의 [지정된 위치에서 드릴] 옵션으로 제어됩니다. 이 옵션은 섹션 레벨에서 설정됩니다. 즉, 섹션 내의 드릴 가능한 모든 분석에 적용됩니다. 사용자는 브라우저의 [뒤로] 단추를 클릭하여 원래 분석 또는 대시보드로 돌아갈 수 있습니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 페이지에서 사용자가 드릴다운할 때 결과가 표시되는 방법을 제어하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 빌더에서 섹션의 [속성] 아이콘을 클릭하고 [지정된 위치에서 드릴] 옵션에 대한 선택 사항을 지정합니다.
 - 새 결과를 대시보드에 직접 표시하려면 [지정된 위치에서 드릴]을 클릭하여 선택합니다. 이 옵션을 선택한 경우에는 옆에 확인 표시가 나타납니다.
 - 대시보드를 새 결과로 대체하려면 [지정된 위치에서 드릴]을 클릭하여 확인 표시를 제거합니다.

대시보드 프롬프트 및 분석의 속성 편집

카탈로그에서 대시보드에 추가한 대시보드 프롬프트 및 분석의 속성을 편집할 수 있습니다.

참고: 여기에 설명된 대로 대화형 대시보드 프롬프트 및 분석의 속성을 편집하면 작업 중인 페이지에 대한 다른 모든 변경 내용도 저장됩니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 프롬프트의 속성을 편집하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대시보드 프롬프트의 [속성] 아이콘을 클릭하고 수정하려는 속성을 선택합니다.
 - 범위.
프롬프트를 대시보드의 모든 분석에 적용할 것인지 현재 페이지의 분석에만 적용할 것인지 선택합니다.
 - 프롬프트 링크.
런타임 시 프롬프트에 대한 편집 링크를 사용자에게 표시할 것인지 지정합니다.
- 3 [확인]을 클릭합니다.
- 4 대시보드를 저장합니다.

대시보드의 분석 속성을 편집하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
- 2 대시보드 빌더에서 분석의 [속성] 아이콘을 클릭하고 수정하려는 속성을 선택합니다.
 - 결과 표시

[섹션에 포함] 옵션을 선택하면 요청이 자동으로 실행되고 결과가 대시보드에 직접 표시됩니다. 분석의 경우 이 옵션이 기본적으로 선택됩니다.

또는 요청을 실행하기 위해 사용자가 클릭해야 하는 링크로 요청을 표시할 수 있으며 결과를 대시보드에 표시할지, 아니면 별도의 창에 표시할지를 지정할 수 있습니다.

■ 보고서 링크

이 옵션은 대시보드 페이지에서 분석과 함께 표시할 링크를 선택할 수 있는 [보고서 링크] 대화상자를 엽니다.

■ 뷰 표시

이 옵션은 분석의 사용 가능한 뷰를 보여줍니다. 보려는 뷰를 선택할 수 있습니다.

■ 이름 변경

이 옵션은 분석의 새 이름을 입력할 수 있는 [이름 변경] 대화상자를 엽니다.

3 [확인]을 클릭합니다.

4 대시보드를 저장합니다.

대시보드에 형식 지정 적용

대시보드 빌더에서는 형식 지정 대화상자를 통해 대시보드의 시각적 특성에 접근하고 이를 제어할 수 있습니다. 서식을 지정하는 오브젝트에 따라 대화 상자에 다른 옵션이 표시됩니다. 여기에는 글꼴, 셀, 테두리 컨트롤, 배경색, 셀 안쪽 여백과 같은 추가 서식 옵션 등이 있습니다. 서식은 배경색 및 테두리와 같은 대시보드의 열과 섹션의 시각적 모양에 영향을 미칩니다.

수평 및 수직 정렬은 워드 프로세서의 텍스트 양쪽 맞춤과 비슷합니다. 수직 정렬은 열이 다른 열의 여러 행에 걸쳐 있지 않는 한 아무런 효과가 없습니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드에 형식 지정을 적용하려면

1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.

대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.

2 대시보드 빌더에서 열 또는 섹션에 대한 [속성] 단추를 클릭하고 [열 속성] 또는 [섹션 형식 지정] 옵션을 선택합니다.

3 [셀] 영역에서 정렬 및 배경색을 설정합니다.

참고: 수평 정렬의 경우 텍스트 데이터에 가장 많이 사용되는 맞춤은 왼쪽 맞춤입니다. 숫자 데이터에 가장 많이 사용되는 맞춤은 오른쪽 맞춤입니다.

수직 정렬은 열이 다른 열의 여러 행만큼 확장될 경우에만 효과가 나타납니다.

4 [테두리] 영역에서 셀 테두리의 위치, 색 그리고 스타일을 선택합니다.

팁: 위치 드롭다운 리스트 근처에서 위쪽, 아래쪽, 왼쪽, 오른쪽 테두리를 클릭하여 사용자 지정 테두리를 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

5 셀 안의 간격 서식을 지정하려면 [추가 서식 옵션]을 클릭하고 셀 내용의 너비 및 높이 값과 셀 내용의 위쪽, 아래쪽, 왼쪽 및 오른쪽 간격을 지정합니다.

값은 픽셀 단위로 지정합니다.

6 Oracle CRM On Demand 스타일시트에 지정된 스타일 및 클래스 요소를 재정의하려면 [사용자 지정 CSS 스타일 옵션] 영역에서 옵션을 선택합니다.

- a 사용할 설정을 클릭합니다.
- b 클래스, 스타일 또는 스타일 시트의 위치를 지정합니다.

참고: 고급 스타일 서식 옵션은 CSS 사용 방법을 알고 있는 사용자를 위한 것입니다.

- 7 [확인]을 클릭합니다.

대시보드의 인쇄 및 내보내기 옵션 변경

대시보드에서 PDF 출력의 머리글 및 바닥글 콘텐츠와 페이지 설정을 지정할 수 있습니다. 대시보드 및 뷰는 Adobe Acrobat PDF 형식으로 인쇄됩니다. Adobe PDF를 사용하여 인쇄하려면 Adobe Reader 6.0 이상이 필요합니다.

머리글 또는 바닥글을 추가하는 경우 해당 텍스트가 인쇄 가능한 HTML 출력 및 PDF 출력 둘 다에 표시되며 일반적으로 머리글 또는 바닥글 텍스트에 적용되는 형식 지정도 두 유형의 출력에 다 적용됩니다. 그러나 Oracle CRM On Demand 스타일시트에 지정된 스타일 및 클래스 요소를 재정의하는 옵션은 HTML 출력에만 적용됩니다.

참고: 지정하는 인쇄 선택 사항은 PDF 출력에만 적용됩니다. 로컬 또는 네트워크 프린터에서 PDF를 인쇄하면 브라우저에 지정된 용지 크기 선택 사항과 같은 인쇄 선택 사항이 적용됩니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이크로그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드의 인쇄 및 내보내기 옵션을 변경하려면

- 1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.
대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.
- 2 [도구] 아이콘을 클릭하고 인쇄 및 내보내기 속성을 선택합니다.
[인쇄 및 내보내기 컨트롤] 대화상자가 나타납니다.
- 3 페이지 설정에 대한 옵션을 선택합니다.

참고: [표준 인쇄 레이아웃] 옵션은 사용자가 대시보드를 인쇄할 수 있도록 할지 여부를 결정하며, [표준 Excel 출력] 옵션은 사용자가 대시보드 및 페이지를 대시보드에서 내보낼 수 있도록 할지 여부를 결정합니다. 이 설정은 웹 애플릿, 웹 탭, 웹 링크 등과 같이 대시보드가 포함된 영역에서 대시보드를 실행할 때를 비롯하여 [분석] 페이지에서 대시보드를 실행할 때 적용됩니다. 사용자가 대시보드를 인쇄하거나 대시보드 및 대시보드 페이지를 내보내지 못하도록 하려면 해당 확인란의 선택을 취소합니다.

- 4 머리글 또는 바닥글을 추가하려면 다음을 수행합니다.
 - a 해당 옵션을 선택하고 [편집]을 클릭합니다.
 - b 대화 상자의 옵션을 사용하여 머리글이나 바닥글을 구성합니다.
머리글 및 바닥글에는 각각 최대 세 라인을 포함할 수 있습니다.
 - c 머리글 또는 바닥글 요소에 모양 형식 지정을 적용하려면 형식 지정 단추를 클릭하여 [형식 편집] 대화상자를 엽니다.
 - d 글꼴, 셀 영역, 테두리 영역 및 추가 형식 지정 옵션 항목을 선택합니다.
참고: 일부 형식 지정 옵션에 대한 자세한 내용은 [대시보드에 형식 지정 적용 \(페이지 1054\)](#)에서 확인할 수 있습니다.
 - e [확인]을 클릭하여 [형식 편집] 대화상자를 닫습니다.
 - f [확인]을 클릭하여 머리글 또는 바닥글을 저장합니다.

5 인쇄 및 내보내기 옵션 변경이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.

대시보드 속성 변경

전체 대시보드에 대한 속성을 설정하며 페이지를 삭제하고, 다시 정렬하고, 숨길 수 있습니다. 대시보드 속성을 변경하면 작업 중인 페이지에 대한 모든 변경 내용이 자동으로 저장됩니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 속성을 변경하려면

1 대시보드 빌더에서 대시보드를 엽니다.

대시보드 빌더에서 대시보드를 여는 방법에 대한 자세한 내용은 [대시보드 편집 \(페이지 1045\)](#)을 참조하십시오.

2 [도구] 아이콘을 클릭하고 [대시보드 속성]을 선택합니다.

3 [대시보드 속성] 대화상자에서 항목을 변경합니다.

[대시보드 속성] 대화상자에서 수행할 수 있는 몇 가지 작업은 다음과 같습니다.

- 대시보드에 대한 설명을 추가합니다. 설명은 저장되지만 대시보드에 표시되지는 않습니다.
- 대시보드 페이지 순서를 변경합니다. 이동할 페이지를 선택하고 방향 화살표를 사용하여 해당 페이지를 새 위치로 이동합니다.
- 대시보드 페이지를 숨깁니다. 이렇게 하면 해당 페이지를 다른 사용자에게 숨길 수 있습니다. 예를 들어 현재 페이지의 내용을 변경 중인 경우 변경을 완료할 때까지 해당 페이지를 다른 사용자에게 숨기려 할 수 있습니다. 하지만 해당 페이지를 현재 보고 있는 사용자가 있는 경우 이러한 사용자에게는 해당 페이지가 계속 표시됩니다.

변경이 완료되면 [페이지 숨기기] 확인란을 다시 선택 취소하여 다른 사용자가 해당 페이지를 볼 수 있게 해야 합니다.

주의: 페이지 숨기기 또는 페이지 순서 변경 외에는 [취소]를 클릭하여 [대시보드 속성] 대화상자를 닫아도 해당 대화상자의 [대시보드 페이지] 섹션에서 수행한 작업이 실행 취소되지 않습니다.

- 대시보드 페이지의 이름을 변경합니다. 대시보드 페이지의 이름을 변경해도 이전 이름에 대한 사용자 참조를 유지할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 카탈로그에 있는 이름이 변경된 대시보드 페이지를 가리키는 바로가기가 이전 이름으로 생성됩니다.
- 대시보드 페이지를 삭제합니다.

4 확인을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

참고: 대시보드 페이지에 대한 권한은 변경할 수 없습니다. [대시보드 속성] 대화상자의 [보안] 아이콘은 사용 안 함으로 설정됩니다.

대시보드 이름 변경

다음 절차에서는 대시보드 이름을 변경하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [V3 분석 접근] 권한이 있어야 합니다. 고유한 개인 대시보드(내 대시보드) 이외의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 [대시보드 관리] 권한도 있어야 합니다. 또한 / 공유 폴더/마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에 저장된 사용자정의 대시보드를 편집하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

대시보드 이름을 변경하려면

1 [분석] 탭을 클릭합니다.

- 2 홈페이지에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 3 이름을 변경할 대시보드로 이동합니다.
- 4 대시보드 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 메뉴에서 [이름 변경]을 선택합니다.
- 5 대시보드의 새 이름을 입력합니다.
대시보드의 이름을 변경해도 이전 이름에 대한 사용자 참조를 유지할 수 있습니다. 이 작업을 수행하면 카탈로그에서 이름이 변경된 대시보드를 가리키는 바로가기가 이전 이름으로 생성됩니다.
- 6 확인을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

분석에서 대시보드 가시성 관리

역할에 [역할 및 접근 관리] 권한 및 [대시보드 관리] 권한이 있는 경우 개별 대시보드의 가용성(가시성)을 제어할 수 있습니다. 사용자 역할에 따라 가시성을 할당합니다. 예를 들어, 대시보드를 선택하고 서비스 담당자 및 서비스 관리자 사용자 역할이 해당 대시보드를 표시하도록 허용합니다.

가시성이 할당된 적이 없는 대시보드는 제한이 없으므로 모든 사용자에게 표시될 수 있습니다. [사용자정의 보고서 관리] 권한이 있는 관리자와 사용자는 역할에 접근 권한이 부여되지 않은 경우에도 항상 모든 대시보드에 접근할 수 있습니다.

참고: [분석 대시보드 접근 - 사전 제작 대시보드 보기] 권한은 사전 제작된 대시보드에 대한 사용자 접근을 제어하지만 사용자정의 대시보드에 대한 접근에는 영향을 주지 않습니다.

대시보드에 가시성을 할당하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [관리] 창에서 [대시보드]를 클릭합니다.
- 3 대시보드가 포함된 폴더(예: 회사 전체 공유 폴더)로 이동합니다.
- 4 리스트에서 대시보드를 선택한 다음 편집을 클릭하여 [대시보드 가시성] 페이지를 표시합니다.
- 5 [역할 추가]를 클릭합니다.
- 6 [관련 역할] 페이지에서 선택한 대시보드에 접근해야 하는 각 역할 옆에 있는 [선택]을 클릭합니다.
- 7 역할 추가가 완료되면 [확인]을 클릭합니다.
- 8 대시보드 가시성 관리 페이지로 돌아가려면 [대시보드 가시성 관리로 돌아가기] 링크를 클릭합니다.

대시보드에 대한 역할 가시성을 제거하려면

- 1 [분석] 탭을 클릭합니다.
- 2 [관리] 창에서 [대시보드]를 클릭합니다.
- 3 대시보드가 포함된 폴더(예: 회사 전체 공유 폴더)로 이동합니다.
- 4 리스트에서 대시보드를 선택한 다음 편집을 클릭하여 [대시보드 세부사항] 페이지를 표시합니다.
- 5 [관련 역할] 창에서 제거할 한 개 또는 여러 개의 역할 옆에 있는 [제거]를 클릭합니다.
- 6 [확인]을 클릭하여 제거를 확인합니다.
- 7 역할 편집이 완료되면 [확인]을 클릭합니다.
- 8 대시보드 가시성 관리 페이지로 돌아가려면 [대시보드 가시성 관리로 돌아가기] 링크를 클릭합니다.

역할 리스트에서 모든 역할을 제거하면 대시보드가 더 이상 제한되지 않으므로 모든 사용자에게 표시될 수 있습니다.

사전 제작 대시보드 - 고객 대시보드

고객 대시보드에는 할당된 고객에 대한 정보와 마감 영업, 예상 영업, 인구 통계 특성별 분석이 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도
- 지역
- 산업
- 보고 수준

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

고객 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [고객]을 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

사전 제작 대시보드 - 개요 대시보드

개요 대시보드에는 영업 전망, 서비스 실적, 상위 고객 및 기회에 대한 정보가 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도
- 지역

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

개요 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [개요]를 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

사전 제작 대시보드 - 파이프라인 대시보드

파이프라인 대시보드에는 예상 영업, 마감 영업, 파이프라인 품질 및 유통, 고객에 대한 정보와 마감 영업, 예상 영업, 인구 통계 특성별 분석이 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도
- 산업
- 거래 규모
- 파이프라인 회계 분기
- 파이프라인 회계 연도

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

파이프라인 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [파이프라인]을 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

사전 제작 대시보드 - 영업 실적 대시보드

영업 실적 대시보드에는 거래에 대한 정보가 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도
- 지역
- 산업
- 보고 수준

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

영업 실적 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [영업 실적]을 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

사전 제작 대시보드 - 마케팅 실적 대시보드

마케팅 실적 대시보드에는 캠페인에 대한 정보와 완료 캠페인, 리드 경과 시간, 후속 조치 상태, 리드 소스 추세 및 기회 볼륨에 대한 분석이 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

마케팅 실적 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [마케팅 실적]을 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

사전 제작 대시보드 - 서비스 대시보드

서비스 대시보드에는 서비스 수준과 고객 충성도에 대한 정보가 있습니다. 이러한 분석을 필터링할 수 있는 기준은 다음과 같습니다.

- 회계 분기
- 회계 연도
- 상태

필터 값을 조정한 후 [적용]을 클릭하여 새 필터 선택 사항을 분석에 적용합니다.

서비스 대시보드를 [분석] 탭에 표시하려면 [대시보드] 메뉴를 풀다운하고 [서비스]를 선택합니다.

참고: 사전 제작 대시보드의 *데이터 새로고침 기준일* 필드는 USER_LAST_REFRESH_DT 세션 변수의 값을 보여줍니다. 이 변수에는 최근 내역 데이터 새로고침의 시작 타임스탬프(사용자 시간대)가 포함되어 있습니다. 이전 릴리스의 분석 기능에서는 사전 제작 분석에서 LAST_REFRESH_DT 변수 값을 표시했습니다.

브리핑 장부 작업

브리핑 장부는 시간에 따라 작성하는 분석 및 대시보드 페이지 컬렉션입니다. 예를 들어, 서비스 요청에 대한 브리핑 장부를 생성하고 매달 최신 서비스 요청 분석을 해당 브리핑 장부에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 브리핑 장부를 열어 서비스 요청이 시간에 따라 어떻게 변경되었는지 확인할 수 있습니다. 브리핑 장부를 PDF 또는 MHTML 형식으로 내보내 다른 사람과 공유할 수 있습니다.

각 브리핑 장부에 추가하는 분석 및 대시보드 페이지는 갱신 가능하거나(브리핑 장부를 열 때마다 최신 데이터로 새로 고쳐지는 콘텐츠) 스냅샷(콘텐츠가 동일하게 유지됨)일 수 있습니다. 시간에 따라 비교할 수 있도록 데이터를 유지하려면 스냅샷을 사용합니다.

다음 표에서는 수행할 수 있는 작업에 대한 권한의 영향을 보여줍니다.

권한	다운로드(PDF 및 MHTML)	브리핑 장부를 내 폴더로 관리	브리핑 장부를 공유 폴더로 관리
V3 분석 접근	예		
개인 보고서 관리	예	예	
사용자정의 보고서 관리	예	예	예

브리핑 장부에 추가하는 분석 및 대시보드 페이지의 콘텐츠는 오브젝트의 [행 인쇄] 설정에 영향을 받습니다. [행 인쇄] 설정은 [인쇄 및 내보내기 옵션] 대화상자에서 각 분석에 대한 [결과] 탭과 [도구] 메뉴의 대시보드 페이지에 있으며, [볼 수 있음] 또는 [모두]로 설정할 수 있습니다. [행 인쇄]가 [볼 수 있음]으로 설정된 경우 브리핑 장부에 분석 또는 대시보드 페이지를 추가한 사람이 볼 수 있는 행만 표시됩니다. [행 인쇄]가 [모두]로 설정된 경우 모든 행이 브리핑 장부에 표시됩니다.

브리핑 장부를 사용하여 다음 태스크를 수행할 수 있습니다.

- [브리핑 장부 생성 \(페이지 1060\)](#)
- [브리핑 장부에 분석 추가 \(페이지 1061\)](#)
- [브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 \(페이지 1062\)](#)
- [브리핑 장부 편집 \(페이지 1063\)](#)
- [브리핑 장부 표시 및 내보내기 \(페이지 1063\)](#)

브리핑 장부 생성

브리핑 장부를 필요한 개수만큼 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 회사의 영업 부서당 하나씩, 제품당 하나씩 등과 같이 생성할 수 있습니다.

저장된 분석 또는 대시보드 페이지에서 새 브리핑 장부를 생성하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 분석을 추가하려면 다음 단계를 따르십시오.
 - a 분석으로 이동합니다.
 - b 분석 이름 아래에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하거나 [더 보기] 메뉴를 풀다운하고(뷰 유형에 따라) [브리핑 장부에 추가]를 선택합니다.
- 3 대시보드 페이지를 추가하려면 다음 단계를 따르십시오.
 - a 대시보드 페이지로 이동합니다.
 - b [실행]을 클릭하여 대시보드 페이지를 실행합니다.
 - c [도구] 메뉴를 풀다운하고 [브리핑 장부에 추가]를 선택합니다.
- 4 [콘텐츠 유형] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **갱신 가능.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 최신 정보로 업데이트됩니다.
 - **스냅샷.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 지금 표시되는 내용과 동일합니다. 이렇게 하면 이 분석을 현재 상태대로 저장하여 다른 시간에 실행된 동일한 분석과 비교할 수 있습니다. 예를 들어, 1년 동안 매달 동일한 분석의 스냅샷을 추가한 후 월별 변경 사항을 평가할 수 있습니다.

- 5 [브리핑 장부 탐색 링크 따르기] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다. 탐색 링크는 브리핑 장부의 콘텐츠 섹션에서 브리핑 장부 내의 특정 섹션으로 이어지는 링크입니다. 목차에서 장부의 장에 대한 하이퍼링크를 만드는 것과 동일합니다. 이후 단계에서 탐색 링크를 정의합니다.

■ **아니요.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함하지 않습니다.

■ **예.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함합니다. [예]를 선택하는 경우 따라갈 링크 수도 지정해야 합니다(최대 5개).

- 6 브리핑 장부에 대한 텍스트 설명을 입력합니다.

- 7 [찾아보기]를 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 표시합니다.

- 8 브리핑 장부의 위치를 선택하고 [이름] 필드에 이 브리핑 장부의 이름을 입력한 다음 [확인]을 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 닫습니다.

- 9 [브리핑 장부 콘텐츠 저장] 대화상자에서 [확인]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand에서 선택한 오브젝트가 이제 브리핑 장부에 추가되었다는 메시지가 표시됩니다.

브리핑 장부에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

■ [브리핑 장부 작업 \(페이지 1059\)](#)

■ [브리핑 장부에 분석 추가 \(페이지 1061\)](#)

■ [브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 \(페이지 1062\)](#)

■ [브리핑 장부 편집 \(페이지 1063\)](#)

■ [브리핑 장부 표시 및 내보내기 \(페이지 1063\)](#)

브리핑 장부에 분석 추가

브리핑 장부에 여러 개의 분석을 추가할 수 있습니다. 브리핑 장부에 분석을 추가하는 경우 해당 장부의 기존 콘텐츠는 덮어쓰거나 바뀌지 않고 새 분석이 브리핑 장부 내에 별도의 오브젝트로 추가됩니다. 예를 들어, 매달 동일한 분석을 열고 해당 스냅샷을 브리핑 장부에 저장할 수 있습니다. 이렇게 하면 동일한 분석 결과가 시간에 따라 어떻게 변경되는지 추적할 수 있습니다.

저장된 분석을 기존 브리핑 장부에 추가하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.

- 2 분석으로 이동합니다.

- 3 분석 이름 아래에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭하거나 [더 보기] 메뉴를 풀다운하고(뷰 유형에 따라) [브리핑 장부에 추가]를 선택합니다.

- 4 [콘텐츠 유형] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.

■ **갱신 가능.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 최신 정보로 업데이트됩니다.

■ **스냅샷.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 지금 표시되는 내용과 동일합니다. 이렇게 하면 이 분석을 현재 상태대로 저장하여 다른 시간에 실행된 동일한 분석과 비교할 수 있습니다. 예를 들어, 1년 동안 매달 동일한 분석의 스냅샷을 추가한 후 월별 변경 사항을 평가할 수 있습니다.

- 5 [브리핑 장부 탐색 링크 따르기] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다. 탐색 링크는 브리핑 장부의 콘텐츠 섹션에서 브리핑 장부 내의 특정 섹션으로 이어지는 링크입니다. 목차에서 장부의 장에 대한 하이퍼링크를 만드는 것과 동일합니다. 이후 단계에서 탐색 링크를 정의합니다.

■ **아니요.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함하지 않습니다.

■ **예.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함합니다. [예]를 선택하는 경우 따라갈 링크 수도 지정해야 합니다(최대 5개).

- 6 [찾아보기]를 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 표시합니다.

- 7 기존 브리핑 장부로 이동하여 선택하고 [확인]을 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 닫습니다.

- 8 [브리핑 장부 콘텐츠 저장] 대화상자에서 [확인]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand에서 분석이 이제 브리핑 장부에 추가되었다는 메시지가 표시됩니다.

브리핑 장부에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [브리핑 장부 작업 \(페이지 1059\)](#)
- [브리핑 장부 생성 \(페이지 1060\)](#)
- [브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 \(페이지 1062\)](#)
- [브리핑 장부 편집 \(페이지 1063\)](#)
- [브리핑 장부 표시 및 내보내기 \(페이지 1063\)](#)

브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가

브리핑 장부에 여러 개의 대시보드 페이지를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 매달 동일한 대시보드 페이지를 열고 해당 스냅샷을 브리핑 장부에 저장할 수 있습니다. 이렇게 하면 동일한 대시보드 페이지 결과가 시간에 따라 어떻게 변경되는지 추적할 수 있습니다.

대시보드 페이지를 기존 브리핑 장부에 추가하려면

- 1 [분석] 탭에서 [카탈로그]를 클릭합니다.
- 2 대시보드 페이지로 이동합니다.
- 3 [개요] 탭의 오른쪽 위에 있는 메뉴 아이콘을 풀다운하고 [브리핑 장부에 추가]를 선택합니다.
- 4 [컨텐츠 유형] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **갱신 가능.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 최신 정보로 업데이트됩니다.
 - **스냅샷.** 나중에 브리핑 장부를 열면 분석 내용이 지금 표시되는 내용과 동일합니다. 이렇게 하면 이 분석을 현재 상태대로 저장하여 다른 시간에 실행된 동일한 분석과 비교할 수 있습니다. 예를 들어, 1년 동안 매달 동일한 분석의 스냅샷을 추가한 후 월별 변경 사항을 평가할 수 있습니다.
- 5 [브리핑 장부 탐색 링크 따르기] 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다. 탐색 링크는 브리핑 장부의 컨텐츠 섹션에서 브리핑 장부 내의 특정 섹션으로 이어지는 링크입니다. 목차에서 장부의 장에 대한 하이퍼링크를 만드는 것과 동일합니다. 이후 단계에서 탐색 링크를 정의합니다.
 - **아니요.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함하지 않습니다.
 - **예.** 브리핑 장부에 탐색 링크를 포함합니다. [예]를 선택하는 경우 따라갈 링크 수도 지정해야 합니다(최대 5개).
- 6 [찾아보기]를 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 표시합니다.
- 7 기존 브리핑 장부로 이동하여 선택하고 [확인]을 클릭하여 [다른 이름으로 저장] 대화상자를 닫습니다.
- 8 [브리핑 장부 컨텐츠 저장] 대화상자에서 [확인]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand에서 대시보드 페이지가 이제 브리핑 장부에 추가되었다는 메시지가 표시됩니다.

작업 링크를 브리핑 장부 탐색 링크로 추가하려면

- 1 대시보드 페이지로 이동합니다.
- 2 [대시보드 오브젝트] 창에서 [작업 링크]를 클릭하고 오른쪽 창으로 끕니다.
- 3 작업 링크에서 오른쪽 위에 있는 [속성] 아이콘을 클릭합니다.
- 4 [작업 링크 속성] 대화상자에서 [링크 텍스트] 및 [캡션]의 값을 입력합니다.
- 5 [신규 조치] 아이콘을 클릭하고 [BI 컨텐츠로 이동]을 선택합니다.
- 6 [BI 컨텐츠 작업 선택] 대화상자에서 분석을 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 7 [신규 조치] 대화상자에서 [확인]을 클릭합니다.
- 8 [작업 링크 속성] 대화상자에서 [브리핑 장부에 추가]를 선택하고 [확인]을 클릭합니다.
- 9 대시보드 창에서 [저장] 아이콘을 클릭합니다.
- 10 링크를 테스트하려면 [실행] 아이콘을 클릭합니다.

대시보드 페이지가 열리고 링크가 포함되어야 합니다. 링크 왼쪽에 있는 아이콘은 브리핑 장부여야 합니다. 링크를 클릭하여 작동하는지 확인합니다. 작업이 완료되면 [반환]을 클릭하여 대시보드 페이지를 표시합니다.

[브리핑 장부 탐색 링크 따르기]가 [예]로 설정된 대시보드 페이지를 브리핑 장부에 추가하는 경우 [BI 콘텐츠 작업 선택] 대화상자에서 작업에 대해 선택된 탐색 대상(분석)도 브리핑 장부에 포함되므로 브리핑 장부를 다운로드할 때 탐색 링크가 나타납니다. 링크를 클릭하면 특정 분석으로 이동합니다.

- 11 이 대시보드 페이지를 브리핑 장부에 추가하려면 오른쪽 위에 있는 메뉴를 풀다운하고 [브리핑 장부에 추가]를 선택합니다.
- 12 위의 지침에 따라 태스크를 계속합니다.

브리핑 장부에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [브리핑 장부 작업 \(페이지 1059\)](#)
- [브리핑 장부 생성 \(페이지 1060\)](#)
- [브리핑 장부에 분석 추가 \(페이지 1061\)](#)
- [브리핑 장부 편집 \(페이지 1063\)](#)
- [브리핑 장부 표시 및 내보내기 \(페이지 1063\)](#)

브리핑 장부 편집

브리핑 장부를 생성하고 분석 및 대시보드 페이지로 채운 후 편집하여 콘텐츠를 사용자정의할 수 있습니다.

브리핑 장부를 편집하려면

- 1 [카탈로그]에서 브리핑 장부를 찾아 해당 [편집] 링크를 클릭합니다.
[브리핑 장부 편집] 대화상자가 열립니다.
- 2 브리핑 장부 내의 오브젝트 순서를 재배치하려면 오브젝트를 원하는 대로 끌어서 놓습니다.
- 3 분석 또는 대시보드 페이지를 편집하려면 리스트에서 선택한 다음 오른쪽 위에 있는 편집 아이콘을 클릭합니다.
- 4 이제 오브젝트의 페이지 속성(콘텐츠 유형, 브리핑 장부 탐색 링크 따르기, 설명)을 편집합니다.
- 5 [확인]을 클릭하여 [페이지 속성] 대화상자를 닫습니다.
- 6 [확인]을 클릭하여 [브리핑 장부 편집] 대화상자를 닫습니다.

브리핑 장부에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [브리핑 장부 작업 \(페이지 1059\)](#)
- [브리핑 장부 생성 \(페이지 1060\)](#)
- [브리핑 장부에 분석 추가 \(페이지 1061\)](#)
- [브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 \(페이지 1062\)](#)
- [브리핑 장부 표시 및 내보내기 \(페이지 1063\)](#)

브리핑 장부 표시 및 내보내기

브리핑 장부를 PDF 파일 또는 웹 보관(MHTML) 파일로 표시하고 내보낼 수 있습니다.

브리핑 장부를 표시하고 내보내려면

- 1 [카탈로그]에서 브리핑 장부를 찾습니다.
- 2 PDF를 다운로드하고 표시하려면 해당 PDF 링크를 클릭합니다.
브리핑 장부가 다운로드되고 PDF 문서로 열립니다. 이 문서에는 목차 페이지가 포함되어 있습니다.
- 3 웹 브라우저에서 브리핑 장부를 다운로드하고 표시하려면 웹 보관(.mht)을 클릭합니다.

브라우저의 컨트롤을 사용하여 브리핑 장부를 로컬 컴퓨터에 저장합니다.

브리핑 장부에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- [브리핑 장부 작업 \(페이지 1059\)](#)
- [브리핑 장부 생성 \(페이지 1060\)](#)
- [브리핑 장부에 분석 추가 \(페이지 1061\)](#)
- [브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 \(페이지 1062\)](#)
- [브리핑 장부 편집 \(페이지 1063\)](#)

16 Oracle CRM On Demand 관리

[관리자] 페이지에서 Oracle CRM On Demand를 설정 및 사용자정의합니다. Oracle CRM On Demand 관리에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하십시오.

이 섹션	태스크 설명
회사 관리 (페이지 1076)	회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 (페이지 1077) 라이선스 상태 및 활성 사용자 확인 (페이지 1104) 회사 비밀번호 관리 정의 (페이지 1106) 모든 비밀번호 재설정 (페이지 1111) 언어 활성화 (페이지 1112) 사용자정의 회계연도 달력 정의 (참조 사용자정의 회계 달력 정의 페이지 1115) 통화 관리 (참조 Managing Currencies 페이지 1118) 부서 생성 (페이지 1122) 부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 (페이지 1123) 부서에 사용자 연결 (페이지 1123) 모든 사용자의 로그인 활동 검토 (페이지 1127) IP 주소 사용 제한 (페이지 1113) 회사 자원 사용 검토 (참조 회사 자원 사용 검토 페이지 1128) 마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토 (페이지 1129) 관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 (페이지 1130) 회사의 보류 중인 전자메일 및 전송된 전자메일 검토 (참조 Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 페이지 1131) 회사의 모든 내보내기 요청 검토 (페이지 1134) 회사 경고 게시 (페이지 1136) 회사의 서비스 할당 사용량 보기 (페이지 1140) 과거 서비스 할당 사용량 보기 (페이지 1141) 서비스 할당에 대한 경고 설정 (페이지 1142) 파일 및 레코드 활용 정보 보기 (페이지 1142)

이 섹션	태스크 설명
	공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환 (페이지 1144) 공유 주소를 해제할 때 고려 사항 (페이지 1146) 공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 (페이지 1147) 관계 편집을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형 설정 (페이지 1147) 주소에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 (페이지 1148)
애플리케이션 사용자정의 (페이지 1149)	레코드 유형 설정 작업 필드 생성 및 편집 (페이지 1171) 복사 사용 설정 관리 (페이지 1184) 사용자정의 필드 통합 태그 설정 (페이지 1184) 웹 링크 설정 (페이지 1185) 연결 필드 설정 (참조 Setting Up Concatenated Fields 페이지 1198) 필드 레이블 관리 (페이지 1201) 색인화된 사용자정의 필드 사용 (페이지 1202) 기본값으로 재설정 (페이지 1204) 선택 리스트 값 변경 (페이지 1205) 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑 페이지 1208) 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Related Item Layouts 페이지 1209) 관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리 (페이지 1213) 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215) 새 레코드 생성을 위해 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Page Layouts for Creating New Records 페이지 1223) 필드 섹션 제목 이름 변경 (페이지 1225) 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 (페이지 1240) 계단형 선택 리스트 정의 (페이지 1241) 검색 레이아웃 관리 (참조 Managing Search Layouts 페이지 1244) 리스트 접근 및 리스트 순서 관리 (페이지 1250) 사용자정의 홈페이지 보고서 생성 (페이지 1251) 레코드 홈페이지 레이아웃 생성 (페이지 1253)

이 섹션	태스크 설명
	감사 추적 사용자정의 (참조 Customizing the Audit Trail 페이지 1254) 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263) 애플리케이션 설정 작업 탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 (페이지 1272) 선택 리스트 값 그룹 생성 (페이지 1278) 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 클라이언트측 확장 업로드 (페이지 1282) 사용자정의 HTML 헤드 추가 관리 (페이지 1284) 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리 (페이지 1285) 사용자정의 글로벌 헤더 아이콘 업로드 및 관리 (페이지 1291) 회사의 홈페이지 사용자정의 (페이지 1286) 홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용 (페이지 1287) 레코드 유형 이름 변경 (페이지 1289) 세부사항 페이지에 이미지 사용 (페이지 1290) 레코드 유형의 아이콘 변경 (페이지 1294) 레코드 유형 추가 (페이지 1292) REST 통합 태그 사용자정의 (페이지 1294) 새 테마 생성 (페이지 1294) 사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리 (페이지 1290) 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 (참조 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 페이지 1301)

이 섹션	태스크 설명
사용자 관리 및 접근 제어 (페이지 1306)	사용자 설정 (페이지 1309) 사용자 영업 할당량 설정 (페이지 1322) 사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 (페이지 1323) 사용자 ID 변경 (페이지 1323) 사용자 비밀번호 재설정 (페이지 1324) 사용자의 DMS PIN 재설정 (페이지 1325) 사용자의 기본 부서 변경 (페이지 1325) 사용자 로그인 활동 검토 (페이지 1325) 사용자의 보안 관련 활동 검토 (페이지 1326) 위임 사용자 관리(관리자) (페이지 1327) 사용자의 재고 기간 생성 (페이지 1329) 사용자 비활성화 (페이지 1330) 사용자 설정(파트너) (페이지 1331) 사용자의 사용자 ID 변경(파트너) (페이지 1333) 사용자 비밀번호 재설정(파트너) (페이지 1333) 사용자 비활성화(파트너) (페이지 1334) 역할 추가 (페이지 1340) 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360) 개인화된 페이지 레이아웃 재설정 (페이지 1363) 개인화된 작업 표시줄 레이아웃 재설정 (페이지 1363) 개인화된 홈페이지 레이아웃 재설정 (페이지 1364) 그룹 설정 (페이지 1403) 구역 설정 (페이지 1404) 장부 설정 프로세스 (페이지 1383) 관리자 역할에 대한 장부 설정 확인 (페이지 1384) 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 (페이지 1387) 레코드 소유권 모드 구성 (페이지 1388) 장부 및 장부 계층 구조 생성 (참조 장부 및 장부 계층 생성 페이지 1388) 장부에 사용자 연결 (페이지 1390) 장부에 대한 접근 프로필 생성 (참조 장부의 접근 프로필 생성 페이지 1392) 회사에서 장부를 사용으로 설정 (페이지 1393) 사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정 (페이지 1393) [레코드 세부사항] 페이지 레이아웃에 장부 추가 (페이지 1395)

이 섹션	태스크 설명
	장부에 레코드 할당 (페이지 1396)

이 섹션	태스크 설명
비즈니스 프로세스 관리 (페이지 1419)	프로세스 생성 (페이지 1426)

이 섹션	태스크 설명
	프로세스에 전환 상태 추가 (페이지 1427) 프로세스 제한 (페이지 1428) 전환 상태에 대한 필드 설정 구성 (페이지 1429) 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용 (페이지 1429) 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452) 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469) 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473) 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471) 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478) 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482) 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484) 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486) 워크플로 규칙 순서 변경 (페이지 1487) 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488) 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489) 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1491) 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1492) 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1496) 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1497) 할당 규칙 설정 (페이지 1504) 리드 전환 중 추가 필드 매핑 (페이지 1509) 리드 전환 레이아웃 생성 (페이지 1510) 예측 정의 설정 (페이지 1513) 예측 정의 갱신 (페이지 1518) 영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 (페이지 1519) 회사의 산업 리스트 사용자정의 (페이지 1524) 수정 추적 기능 사용 (페이지 1526) 수정 추적 리스트 페이지 보기 (참조 수정 추적 리스트 페이지 보기 페이지 1540) 수동으로 수정 레코드 생성 (페이지 1545)

이 섹션	태스크 설명
데이터 관리 도구 (페이지 1546)	데이터 가져오기 준비 (페이지 1591) 가져오기 중 레코드 연결 (페이지 1586) 데이터 가져오기 (페이지 1753) 가져오기 결과 검토 (참조 Reviewing Import Results 페이지 1757) 데이터 내보내기 (페이지 1759) 내보내기 결과 검토 (페이지 1762) Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 (페이지 1769) Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 (페이지 1764) 통합 이벤트 대기열 생성 (페이지 1775) 통합 이벤트 설정 관리 (페이지 1777)
콘텐츠 관리 (페이지 1779)	제품 카테고리 설정 (페이지 1779) 회사 제품 설정 (페이지 1780) PRM에 대한 가격 리스트 설정 (페이지 1782) 생명 과학에 대한 가격 리스트 설정 (페이지 1785) 회사 첨부파일 관리 (페이지 1787) 평가 스크립트 설정 (페이지 1790) 분석의 폴더 설정 (페이지 773)
애플리케이션 플러그인 (페이지 1796)	Oracle Social Engagement and Monitoring 구성 (페이지 1796) Oracle Social Network 통합 설정 구성 (페이지 1797) Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성 (페이지 1798)
Web services 통합 (페이지 1764)	WSDL 및 스키마 파일 다운로드 (페이지 1765) 웹 서비스 활용 검토 (참조 Web services 활용 검토 페이지 1767)
생명 과학 관리 (페이지 1799)	스마트 통화 관리 (페이지 1799) 생명 과학 관련 기본 설정 (참조 생명 과학 관련 기본 설정 설정 페이지 1802) 유효한 지역 면허 없이 연락처를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 (페이지 1804) 샘플을 수신하도록 연락처 승인 (참조 샘플을 수신하도록 연락처 승인 페이지 1805)

이 섹션	태스크 설명
Desktop Integration 관리 (참조 Oracle CRM On Demand Desktop 페이지 1808)	사용자정의 패키지 관리 (페이지 1808) Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정 (페이지 1810)

또한 관리자는 일반적으로 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 개인용으로 사용하거나 전자적으로 배포할 사용자정의 보고서를 생성합니다. 지침은 분석 홈페이지 작업 (참조 [분석 홈페이지 작업](#) 페이지 759)을 참조하십시오.
- 전자적으로 배포할 필터링된 리스트를 생성합니다. 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

Oracle On Demand Expression Builder 사용에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand 관리 프로세스

Oracle CRM On Demand의 [관리자] 페이지에서는 사용자에게 Oracle CRM On Demand 배포하는 작업과 데이터 요구 사항 설정을 관리할 수 있습니다. [관리자] 페이지를 사용하면 특정 비즈니스 요구 사항에 맞게 Oracle CRM On Demand의 모양을 사용자정의할 수 있습니다. 다음 지침을 사용하여 Oracle CRM On Demand 배포를 관리합니다.

1 사용 가능한 모든 리소스를 검토합니다.

새 Oracle CRM On Demand 배포를 설치하기 전에 다음 리소스를 검토합니다.

- *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*를 읽습니다. 이 가이드는 모든 회사 관리자가 사용할 수 있으며 Oracle CRM On Demand에서 기능을 사용하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*에 접근하는 방법에 대한 자세한 내용을 보려면 Oracle CRM On Demand에서 [교육 및 지원] 링크를 클릭하십시오.
- Oracle CRM On Demand에서 [교육 및 지원] 링크를 클릭하여 추가 도구, 템플릿, 체크리스트, 웹 세미나 및 가이드를 검토합니다.
- Oracle University에서 제공하는 Administration Essentials 과정에 등록합니다.

2 비즈니스 프로세스와 조직 내에서 사용자의 역할을 평가합니다.

My Oracle Support에서 사용할 수 있는 *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*를 검토합니다. 사용자정의 필드 설정 템플릿을 다운로드하고 사용하여 시작부터 배포를 제대로 계획합니다. 사용자정의 필드 설정 템플릿은 My Oracle Support의 교육 및 지원 센터에 있는 [도구 및 템플릿] 페이지에서 사용할 수 있습니다.

- 다음 요소와 기능을 고려하여 데이터를 보호하는 방법과 데이터 가시성을 정의합니다.
 - **접근 프로필.** 자세한 내용은 [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)를 참조하십시오.
 - **팀.** 자세한 내용은 [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)를 참조하십시오.
 - **장부.** 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.
 - **관리자 가시성.** 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.
- 데이터 모델 및 관련 필드를 정의합니다. 지원되는 추세 분석, 실시간 추세 분석 및 레코드 유형이 필요한 보고서를 평가합니다.
- 데이터 검증과 데이터 상호 작용과 관련된 다음 프로세스를 정의합니다.
 - 영업 프로세스 설정. 자세한 내용은 [영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 \(페이지 1519\)](#)을 참조하십시오.

- 리드 전환 레이아웃 및 필드 매핑 정의. 자세한 내용은 [리드 전환 관리 \(페이지 1508\)](#)를 참조하십시오.
- 필드 검증 정의. 자세한 내용은 [필드 관리 정보 \(페이지 1153\)](#)를 참조하십시오.
- 워크플로 프로세스 정의. 자세한 내용은 [비즈니스 프로세스 관리 \(페이지 1419\)](#)를 참조하십시오.
- Web Services와 Oracle CRM On Demand 통합. 자세한 내용은 웹 서비스 통합 (참조 [Web Services 통합](#) 페이지 1764)을 참조하십시오.

- 교육 및 테스트를 위해 고객 테스트 환경(CTE) 및 추가 환경을 정의합니다.

3 회사를 설정합니다.

각 회사는 고유합니다. Oracle CRM On Demand에서 비즈니스 설정에 맞도록 다양한 회사 설정을 사용자정의할 수 있습니다.

- 회사의 회계 연도, 언어, 통화, 환율 등을 설정합니다.
- 적절한 접근 권한 및 CTE를 요청합니다. 회사 설정에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

4 사용자 프로필을 설정합니다.

회사의 사용자에게는 특정 역할과 권한이 있습니다. 일부 사용자는 특정 데이터에 접근할 수 있지만 다른 사용자는 접근할 수 없습니다. 이러한 사용자를 추가하기 전에 사용자 유형별로 가시성과 역할을 설정합니다.

- Oracle CRM On Demand 사용자에게 대한 역할을 설정합니다. 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 회사에 대한 접근 프로필을 설정합니다. 자세한 내용은 [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)를 참조하십시오.
- 가시성 모델(예: 장부, 팀 등)을 설정합니다. 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364) 및 공유 레코드(팀) (참조 [레코드 공유\(팀\)](#) 페이지 144)를 참조하십시오.

5 데이터 모델을 구성합니다. 예를 들면 필드, 레코드 유형 등을 추가하거나 이름을 변경합니다.

회사에서는 데이터 요구 사항도 고유합니다. Oracle CRM On Demand에서는 기존 레코드 유형에 새 필드를 추가하고, 비즈니스 용어에 맞게 필드의 이름을 변경하나, 새 사용자정의 레코드 유형을 추가할 수 있습니다. 데이터 추가를 시작하기 전에 다음을 수행합니다.

- 데이터 모델 정의에 필요한 새 필드와 레코드 유형을 추가합니다. 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#) 및 [레코드 유형 추가 \(페이지 1292\)](#)를 참조하십시오.
- 특정 비즈니스 용어에 맞게 필드와 레코드 유형의 이름을 변경합니다. 자세한 내용은 [필드 레이블 관리 \(페이지 1201\)](#) 및 [레코드 유형 이름 변경 \(페이지 1289\)](#)을 참조하십시오.
- 선택 리스트를 채웁니다. 가져오기 기능을 사용하여 많은 선택 리스트 값을 선택 리스트 필드로 신속하게 가져올 수 있습니다. 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.
- 레이아웃을 구성합니다. 각 역할에 필요하고 동적 레이아웃을 사용할 필드만 표시합니다. 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오.
- 워크플로, 영업 프로세스 등과 같은 프로세스를 구성합니다. 자세한 내용은 [비즈니스 프로세스 관리 \(페이지 1419\)](#) 및 [영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 \(페이지 1519\)](#)을 참조하십시오.
- 역할 리스트를 구성합니다. 처음 10개의 리스트는 사용자의 홈페이지에 나타납니다. 리스트에서 많은 양의 데이터를 반환하지 않는 것이 좋습니다. 25개~100개의 레코드가 일일 태스크로 권장되는 관리 가능한 레코드 수입니다. 다음을 수행하는 것도 좋습니다.

- 가능하면 색인화된 필드를 사용합니다.
- 리스트에 사용자가 자주 업데이트하려는 필드를 포함합니다.

리스트 구성에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

6 보고서를 생성하여 비즈니스 척도에 대한 정보를 제공합니다.

Oracle CRM On Demand에서 분석 기능을 사용하여 비즈니스 요구와 관련된 사용자정의 보고서를 생성한 다음 사용자가 이에 접근할 수 있게 합니다. 보고서에 대한 자세한 내용은 [분석 \(페이지 759\)](#)을 참조하십시오.

7 데이터와 사용자를 가져옵니다.

가져오기 기능을 사용하여 Oracle CRM On Demand로 기존 데이터를 가져옵니다. 모든 사용자를 가져오거나, [사용자 관리] 페이지를 통해 모든 사용자를 수동으로 추가할 수 있습니다. 추가된 사용자는 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있는 임시 암호가 포함된 전자메일을 받게 되고 즉시 작업을 시작할 수 있습니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.

설정 과정에서 관리자 템플릿 사용

관리자 설정 템플릿을 사용하여 회사 정보를 구성하고 Oracle CRM On Demand를 효율적으로 구현할 수 있습니다.

템플릿에 정보를 입력한 후 애플리케이션을 설정 및 사용자 지정하는 동안 템플릿을 참조로 사용할 수 있습니다.

관리자 설정 템플릿에 접근하려면

- 1 원하는 템플릿의 링크를 클릭합니다.
사용 가능한 템플릿의 링크는 다음 섹션에 표시됩니다.
- 2 템플릿을 컴퓨터에 저장합니다.
- 3 저장된 파일을 엽니다.

Oracle CRM On Demand의 사용 추적 정보

사용 추적 기능을 사용하면 회사에서 사용자 사용, 애플리케이션 사용, 설정 및 구성 세부사항을 포함하여 Oracle CRM On Demand 애플리케이션 사용을 모니터링하고 분석할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 사용에 대한 보고를 위해 사용 추적에 대한 다양한 사전 제작 보고서가 제공됩니다. 사전 제작 보고서 이외에 사용 추적 분석 주제 영역을 분석의 내역 분석 영역에서 사용하여 회사에서 Oracle CRM On Demand 사용을 추가 분석할 수 있습니다.

예를 들어, 다음에 대한 정보를 제공하는 보고서를 생성할 수 있습니다.

- 지난 30일 동안 로그인하지 않은 사용자
- 지난 30일 동안 레코드가 생성, 업데이트 또는 삭제되지 않은 레코드 유형
- Oracle CRM On Demand에서 생성된 워크플로 규칙, 사용자정의 필드 및 사용자정의 탭 수

팁: Web Services 사용 검토에 대한 자세한 내용은 [Web Services 활용 검토 \(페이지 1767\)](#)를 참조하십시오.

사용 추적 보고서에 접근하고 사용 추적 분석 주제 영역에서 새 보고서를 생성하려면 사용자 역할에 사용 추적 권한이 있어야 합니다. 사용 추적 권한은 회사 시스템 관리자 역할에 대해 기본적으로 활성화됩니다.

사용 추적 권한 정보

회사 시스템 관리자는 필요에 따라 다른 사용자에 대한 사용 추적 권한을 활성화할 수 있습니다. 그러나 사용자 역할에 대한 사용 추적 권한을 활성화하기 전에 다음과 같은 권한 활성화의 의미를 고려하십시오.

- 사용자 역할에 사용 추적 권한이 있는 사용자는 분석의 사용 추적 분석 주제 영역 및 사용 추적에 대한 사전 제작 보고서에 접근할 수 있습니다.
- 접근 프로필과 사용자 역할의 레코드 유형에 대한 접근 설정 등의 다른 접근 설정으로는 사용 추적 데이터에 대한 접근이 보호되지 않습니다. 따라서 역할에 사용 추적 권한이 있는 사용자는 사용 추적 분석 주제 영역의 모든 사용 추적 데이터에 접근할 수 있습니다.

회사의 일부 사용 데이터는 중요한 것으로 간주될 수 있기 때문에 적절한 사용자에게만 사용 추적 권한이 부여되었는지 확인해야 합니다.

- 사용 추적 보고로 인해 시스템 자원이 지나치게 사용될 수 있습니다.

일부 사용 추적 보고서를 특정 사용자가 사용할 수 있도록 설정하려 하지만 사용자에게 사용 추적 분석 주제 영역 및 사전 제작 보고서에 대한 전체 접근을 제공하지 않으려면 관련 데이터가 포함된 사용자정의 보고서를 생성합니다. 그런 다음 사용자정의 보고서를 공유 보고서 폴더에 저장하고 사용자에게 공유 폴더에 대한 접근만 제공합니다.

Oracle CRM On Demand에서 서비스 할당 사용량에 대한 데이터를 보려면 [회사의 서비스 할당 사용량 보기 \(페이지 1140\)](#) 및 [과거 서비스 할당 사용량 보기 \(페이지 1141\)](#)를 참조하고, 파일 및 레코드 사용에 대한 데이터를 보려면 [파일 및 레코드 활용 정보 보기 \(페이지 1142\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

사용 추적 분석 주제 영역 및 보고서에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 사용 추적 분석 주제 영역 (참조 [사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역](#) 페이지 862)
- 분석 시작 (페이지 786)

회사 관리

시작하기 전에. [회사 관리] 섹션에 설명된 절차를 수행하려면 별도로 지정되지 않는 한 역할에 [회사 관리] 권한이 있어야 합니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 회사 관리와 관련된 절차의 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)
- [라이선스 상태 및 활성 사용자 확인 \(페이지 1104\)](#)
- [회사 비밀 번호 관리 정의 \(페이지 1106\)](#)
- [모든 비밀 번호 재설정 \(페이지 1111\)](#)
- [언어 활성화 \(페이지 1112\)](#)
- 사용자정의 회계연도 달력 정의 (참조 [사용자정의 회계 달력 정의](#) 페이지 1115)
- 통화 관리 (참조 [Managing Currencies](#) 페이지 1118)
- 부서 생성 (페이지 1122)
- 부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 (페이지 1123)
- 부서에 사용자 연결 (페이지 1123)
- 모든 사용자의 로그인 활동 검토 (페이지 1127)
- IP 주소 사용 제한 (페이지 1113)
- 회사 자원 사용 검토 (참조 [회사 자원 사용 검토](#) 페이지 1128)
- 마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토 (페이지 1129)
- 회사 경고 게시 (페이지 1136)
- 회사의 서비스 할당 사용량 보기 (페이지 1140)
- 과거 서비스 할당 사용량 보기 (페이지 1141)
- 서비스 할당에 대한 경고 설정 (페이지 1142)
- 파일 및 레코드 활용 정보 보기 (페이지 1142)
- 공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환 (페이지 1144)
- 공유 주소를 해제할 때 고려 사항 (페이지 1146)
 - 공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 (페이지 1147)
- 관계 편집을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형 설정 (페이지 1147)
- 주소에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 (페이지 1148)

회사 프로필

회사 프로필 설정에는 다음이 포함됩니다.

- 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 (페이지 1077)
- 라이선스 상태 및 활성 사용자 확인 (페이지 1104)
- 회사 비밀 번호 관리 정의 (페이지 1106)
- 모든 비밀 번호 재설정 (페이지 1111)
- 언어 활성화 (페이지 1112)
- IP 주소 사용 제한 (페이지 1113)

회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정

회사 정보 및 글로벌 기본값은 [회사 프로필] 페이지에서 설정합니다.

회사 정보. 회사 이름, 배송 및 청구 주소, 전화 번호, 기본 연락처를 입력하거나 편집할 수 있습니다. 무료 평가를 위해 등록한 경우 등록 데이터에서 일부 회사 정보가 가져와집니다.

글로벌 기본값. 회사 전체의 기본값을 정의할 수 있습니다. 이러한 기본값은 사용자가 재정의할 수 있습니다.

주의: 회사의 시스템 관리자는 [국가] 설정을 변경할 수 있습니다. 국가 설정을 변경한 경우 사용자의 표준 시간대 설정 및 대시보드에도 반영될 수 있도록 이러한 사실을 고객 지원 서비스에 알려야 합니다. 언어, 통화 및 시간대는 고객 지원 서비스에 문의해야만 변경할 수 있습니다. 새 설정은 전체 ETL(추출, 변환, 로드)이 실행될 때까지 분석에 반영되지 않습니다.

시작하기 전에. 이러한 설정의 영향을 이해하려면 [사용자 프로필 설정 정보 \(페이지 712\)](#)를 읽어보십시오.

이 절차를 수행하려면 [회사 관리] 권한이 필요합니다.

회사 프로필을 편집하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 프로필] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭하거나 인라인 편집을 사용하여 변경합니다.
- 5 레코드를 저장합니다.

회사 프로필을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 회사 주요 정보 구성 (페이지 1078)
- 회사 설정 구성 (참조 [Configuring Company Settings](#) 페이지 1078)
- 회사 영업 주 및 일정 설정 구성 (페이지 1093)
- 리드 설정 구성 (페이지 1095)
- 회사 테마 설정 구성 (페이지 1096)
- 회사 데이터 가시성 설정 구성 (페이지 1096)
- 통합 설정 구성 (페이지 1098)
- 회사 보안 설정 구성 (페이지 1099)
- 분석 가시성 설정 구성 (페이지 1102)
- 통신 설정 구성 (페이지 1103)
- 추가 회사 프로필 설정 구성 (페이지 1104)
- 지오코더 설정 구성 (페이지 1104)

참고: 특정 상황에서 회사 프로필 레코드의 [수정자] 필드에는 회사 프로필을 직접 업데이트하는 데 필요한 접근 권한 및 사용 권한이 없는 사용자의 이름이 표시될 수 있습니다. 예를 들어 사용자 상태가 [활성]에서 [비활성]으로 변경되거나 [비활성]에서 [활성]으로 변경되면 [회사 프로필] 페이지에서 [활성 사용자] 및 [비활성 사용자] 필드의 값이 업데이트됩니다. 이러한 필드가 변경되었으므로 변경한 사용자에게 회사 프로필을 업데이트하는 데 필요한 권한이 없더라도 [회사 프로필] 페이지의 [수정자] 필드가 업데이트되어 사용자 레코드를 업데이트한 사용자의 이름이 표시됩니다.

회사 주요 정보 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [회사 주요 정보] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
회사 로그인 ID	회사의 고유한 식별자입니다. 사용자를 생성하면 사용자 로그인 ID의 첫 부분 (회사 로그인 ID/사용자 ID)으로 회사 ID가 사용됩니다. 회사 관리자는 이 값을 변경할 수 없습니다.
기본 연락처	기본값은 ADMIN 또는 회사에서 처음 사인인한 사용자의 별칭이지만 다른 사용자로 변경할 수 있습니다. 제품 업데이트 및 다른 중요한 정보가 기본 연락처로 전송됩니다. 기본 연락처를 사용할 수 없는 경우를 처리하기 위해 분배 리스트를 기본 연락처의 전자메일 주소로 입력하면 두 명 이상의 사람에게 시스템 실패 및 기타 중요한 정보에 대해 알릴 수 있습니다. 이 작업은 두 가지 방법으로 수행할 수 있습니다. ■ 기존 분배 리스트를 기본 연락처의 사용자 레코드에 있는 전자메일 주소로 입력할 수 있습니다. 그러나 기본 연락처가 시스템에서 자동 전자메일을 자신의 전자메일 주소로 보내는 작업을 수행하는 경우 전체 분배 리스트가 해당 알림을 수신합니다. ■ 새 "더미" 사용자를 생성할 수 있습니다. 이 사용자의 이름을 "DistributionList" 등으로 지정한 다음 분배 리스트를 더미 사용자의 사용자 레코드에 있는 전자 메일 주소로 입력할 수 있습니다. 이 경우 이 태스크에 대한 라이선스 중 하나를 확정합니다. 참고: 기본 연락처로 지정된 사용자를 비활성화할 수 없습니다. 대신에 원래 기본 연락처의 상태를 [비활성]으로 변경하기 전에 다른 사용자를 기본 연락처로 선택해야 합니다.

Configuring Company Settings

The following table describes how to set up the Company Settings section in the Company Profile page in Oracle CRM On Demand.

NOTE: Some additional fields might be displayed if your company has certain features turned on.

Field	Description
Default Language	The language used as the default for your users. You can activate additional languages so that users can change the setting for their own use. For information on how to add languages, see Activating Languages (참조 언어 활성화 페이지 1112). To update this field, contact Customer Care.
Default Locale	The regional settings used as a default for your users. Users can change the setting for their own use at any time from the

Field	Description
	User Profile page. These settings determine the formatting for dates, time, currency, numbers, and phone numbers.
Default Currency	The currency used as a default for your users. You can activate additional currencies so that users can change the setting for their own use (see Managing Currencies (페이지 1118)). However, the currency set here determines the default currency used for forecasts, which are company-wide. To update this field, contact Customer Care.
Default Time Zone	Default time zone for your company. Some functions, such as forecast generation, use the time zone of the hosting facility instead of this default time zone. Contact Customer Care to find out this time zone. Users in other regions can choose to use their local time zone, which is set on the User Profile page. To update this field, contact Customer Care.
Record Preview Mode	The record preview mode for your company. You can enable the record preview functionality, and specify how the preview window opens. Depending on the setting that you select in this field, a preview window opens when users rest their pointer on a link to a record, or when they click a preview icon that appears when they rest their pointer on a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. You also have the option of disabling the record preview functionality by selecting Off in this field. By default, this field is set to Click on Preview Icon when Oracle CRM On Demand is first set up for a new company. Users can override the company setting by specifying a different record preview mode in their Personal Detail page.
Inline Edit Enabled	Enables or disables the inline editing feature. When inline editing is enabled, users can edit fields directly on List pages and on Detail pages (that is, without opening the Edit page for the record). Inline editing is supported in record List pages, record Detail pages, and in many linked records on main record Detail pages. In addition, in many List pages and lists of linked records on main record Detail pages, users can edit multiple fields in multiple records inline at the same time. Note that the following types of fields in linked records cannot be edited from the Detail page of the main record: ■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself ■ Calculated fields, for example, Full Name

Field	Description
	Fields that are read-only on the Edit page of the linked record Also, in cases where the same linked record can show up under multiple main records, the fields that are part of the relationship can be edited. However, the fields that belong to the linked record itself cannot be edited. For example in the Account Team related list on an account record, the Team Role field can be edited, because the field is part of the relationship between the account and the team member. However, the Last Name and First Name fields cannot be edited, because they belong to the user record (of the team member).
Message Center Enabled	Controls whether: - The Message Center appears in the Action bar. - The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages. - Users can use the Message Center widget.
Record Type Auditable Fields	This field specifies the maximum number of fields that can be audited for each record type. The default number is 35, but you can change this value. NOTE: With each additional field audited, another record must be created in the database when that field is changed. When you audit too many fields at once, it can impact performance when saving the audited record. 레코드 유형에 대해 감사할 수 있는 최대 필드 수는 각 레코드 유형의 [감사 필드 설정] 페이지에 표시되지만 해당 페이지에서 값을 변경할 수는 없습니다.
Audit Expiry (Days)	This field determines the length of time that the audit trail records for record types are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days, and the default value is 90. If your user role has the Administer Field Audit privilege, then you can change this value. The lowest number that you can enter is 1, and the highest is 366. A value of 0 (zero) specifies that the audit trail records are never purged. However, you cannot set the value to zero. If you want the audit trail records to be retained indefinitely, then you must contact Oracle CRM On Demand Customer Care and ask them to set this field to zero. NOTE: The audit trail for a record type can track the creation, deletion, and restoration of records, as well as updates to specified fields on existing records. For information about setting up the audit trail for record types, see Customizing the Audit Trail (페이지 1254).

Field	Description
	The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field: ■ Updates to company details ■ Creation of new users ■ Updates to the following fields on the User record type: ■ Always Send Critical Alerts ■ Authentication Type ■ Email ■ External Identifier for Single Sign-On ■ Reports To, or Reports To (Alias) ■ Role ■ Status ■ User Sign In ID NOTE: The Audit Expiry (Days) field does not determine the length of time that user sign-in records and resource usage records are retained. For information about the length of time that such records are retained, see Reviewing Your Company's Resource Usage (참조 회사 자원 사용 검토 페이지 1128) and Reviewing Sign-In Activity for All Users (참조 모든 사용자의 로그인 활동 검토 페이지 1127).
Related Information Format	Select the format for related information sections on the record Detail pages. The related information sections can appear as lists or as tabs that users can click to view the lists. You can also specify a setting for the Related Information Format option for each role. Users whose role has the Personalize Related Information Display Format privilege can also set the Related Information Format option in their personal profile. If the Related Information Format field in a user's personal profile is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user's role is blank, then the setting for the company is used.
Global Search Method	Select which search method you want to make available to your users in the Search section in the Action bar and in the Lookup windows: ■ Targeted Search. A targeted search searches specified fields to find matches. In a targeted search, users can enter values in several fields. The search returns only those records where a match is found for each of the values the user entered. The search layouts that are assigned to user roles for the record types determine which fields users can search. Targeted search is enabled by default in Oracle CRM On Demand. For more information about targeted search, see About Targeted Search (페이지 75).

Field	Description
	■ Keyword Search. A keyword search searches default fields that are specific to each record type. In a keyword search, users enter a text string in a single text box. The search returns all records where the text string the user entered is found in any of the searched fields. For more information about keyword search, see About Keyword Search (참조 키워드 검색 정보 페이지 83).
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ Enabled. If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ Disabled. The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user. NOTE: This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Fiscal Year Start Month	This field displays the month in which your fiscal calendar begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.
Fiscal Year Start Date	This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins. This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator. This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year. To update this field, contact Customer Care.

Field	Description
Fiscal Calendar Type	This field displays the type of fiscal year calendar you use. You can select from the following values: Calendar Quarters, 4-4-5, 5-4-4, Custom Fiscal Calendar. This setting affects time-based analyses, business plans, and forecasts. The company administrator cannot change this field. To update this field, contact Customer Care.
Product Probability Averaging Enabled	Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button: ■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products: $\text{Opportunity Probability} = \frac{\text{SUM}(\text{Product Expected Revenue})}{\text{SUM}(\text{Product Revenue})}$ ■ If deselected, the probability is not updated as part of the action. NOTE: The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.
Enable Save & Add Product	If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save & Add Product button is displayed in the Opportunity page header instead of the Save button. If this setting is deselected and a user creates a new Opportunity record, the Save & Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.
Enable Opportunity Revenue Split	Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members. When this check box is selected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are displayed on the Opportunity Team Edit Users page, allowing revenue to be split among team members. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is a Team Member with a greater than 0 split revenue. When this check box is deselected, the Refresh Totals and Spread Split buttons are not displayed on the Opportunity Team Edit Users page. The Opportunity Revenue Forecast and My Opportunities page display opportunities where the user is an Opportunity Owner.

Field	Description
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on your user's theme, then links to the related information sections of the page (such as linked records sections) are available in the head-up display at the bottom of your browser window. Users can also remove the head-up display completely from Detail pages, by turning off the functionality in their personal profiles. For more information on the Head-up Display, see Oracle CRM On Demand Page-by-Page Overview (참조 Oracle CRM On Demand 페이지별 개요 페이지 35). NOTE: If a user's theme supports the head-up functionality, then the head-up display can be turned on or off at company level, and by each individual user. Also, a user's personal setting overrides the company setting. However, you can remove the head-up display completely by deselecting the Support Head-up Display Settings check box on a user's theme. The colors in the head-up display are determined by the theme you are using. For more information about choosing a theme, see Setting Your Theme (참조 테마 설정 페이지 714).
Enable Shared Addresses	Select this option to turn on sharing of the top-level address records in account, contact, dealer, and partner records. If this option is deselected, then only unshared address functionality is available in account, contact, dealer, and partner records. For more information on shared addresses, see Addresses. NOTE: If shared addresses are turned on, then review the information in Considerations When Turning Off Shared Addresses (참조 공유 주소를 해제할 때 고려 사항 페이지 1146) and complete the procedure in Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses (참조 공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 페이지 1147) before you turn off shared addresses. Shared addresses are not compatible with prepackaged Oracle product integrations such as an Oracle Process Integration Pack (PIP). If you are using a PIP, such as Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, do not select the Enable Shared Addresses setting.
Validate Shared Addresses	Select this option to validate shared addresses in a company. If this option is selected, then users can select shared addresses to add to the account, contact, dealer, or partner records. Nonvalidated addresses are filtered from account, contact, dealer and partner records, and the New address button is disabled in these records. If Validate Shared Addresses is deselected, then all addresses are available on account, contact, dealer or partner records (that is, no filtering takes place and the New address button is

Field	Description
	enabled in these records for users with the necessary privileges). For more information on validating addresses, see Marking Shared Addresses as Validated (참조 공유 주소를 검증됨으로 표시 페이지 337).
Enable Enhanced View for Tabs	Select this check box to enable enhanced functionality, for example, sorting and filtering in the related information sections on record Detail pages where the related information sections appear as tabs. For more information about the actions that users can perform when this check box is selected, see About the Enhanced View for Related Information Tabs (참조 관련 정보 탭에 대한 고급 뷰 정보 페이지 73). The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.
Enable Classic Theme Paging for Tabs	Select this check box to allow users to scroll through the related information tabs on record Detail pages one set of tabs at a time rather than scrolling through the tabs one at a time, which is the default behavior. This setting applies only for classic themes. The Enable Classic Theme Paging for Tabs check box is deselected by default.
Order Usage	Select how users work with orders and order items in Oracle CRM On Demand. If you select the CRM On Demand Order Management value, then users can use order management in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. If you select the Ebiz PIP Integration value, then users can use the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution. Ebiz PIP Integration is the Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite integration solution, and therefore this field is not available to Oracle CRM On Demand Order Management. For more information on Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, contact Customer Care. Users require the Enable Order Access privilege in their role to use the order functionality for either of these purposes. For more information on choosing the order management type, see About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand

Field	Description
	Order Management (참조 EBIZ PIP 통합 및 Oracle CRM On Demand 주문 관리 정보 페이지 614).
Record-Type Lists in Lookup Windows	Select how you can search for records in Lookup windows: Enabled. For this setting, the following happens: - A set of predefined lists that users can use to restrict their searches is available in the <i>record type</i> List field in Lookup windows for top-level record types, where <i>record type</i> is the name of the type of record that the user is searching for. - The Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is available in the Search Layout Wizard. The check box enables you to specify that any available context-sensitive lists appear before the other lists in the <i>record type</i> List field in Lookup windows. The first list in the set of lists in the <i>record type</i> List field is active when the Lookup window opens. Mixed: For this setting, the following happens: - The <i>record type</i> List field is available in the Lookup windows that display <i>record type</i> List fields, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access. Disabled: For this setting, the following happens: - The <i>record type</i> List field is not available in any Lookup windows, and the initial search for a record of a given record type is performed on all records of that record type that the user can access. 참고: 검색 레이아웃을 설정한 후 회사 프로필의 [검색 창 레코드 유형 리스트] 메뉴에서 [사용 안함]을 선택하면 [검 색 레이아웃 마법사]에서 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란을 더 이상 사용할 수 없습니다. 또한 컨텍스트에 따른 리스트는 [검색] 창에서 사용할 수 없 으며, [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 옵션이 이전에 선택되었는지에 관계없이 [검색] 창에 지정된 레코드 유형의 레코드에 대한 초기 검색은 사용자가 접근할 수 있는 해당 레코드 유형의 모든 레코드에서 수행됩니다. 그 러나 Oracle CRM On Demand에서는 각 검색 레이아웃에 대한 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란 설정을 저장합니다. 나중에 회사 프로필의 [검색 창 레코드 유형 리스트] 메뉴에서 [사용] 또는 [혼합]을 선택하 면 각 검색 레이아웃에 대한 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란 설정이 복원되고 다시 적용됩니 다.

Field	Description
Enable Province Picklist for Canadian Addresses	Select this option to display a list of values in Province field when using the Canada address template. By default, this option is deselected.
Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts	This check box is deselected by default and determines how users can personalize the layout of related information sections on Detail pages where dynamic layouts are used, as follows: ■ When the check box is deselected, a user can create only one personalized layout of the related information sections for a record type. After a user personalizes the layout of the related information sections on the Detail page for a record type, the user sees the same set of related information sections on the Detail page of all records of that type regardless of the value that is selected in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout. ■ When the check box is selected, a user can create a personalized layout of the related information sections for each value in the picklist field that determines the dynamic rendering of the page layout. NOTE: To personalize related information layouts, users must have the Personalize Detail Page – Related Information privilege in their role. For information about what happens if you change the setting in this check box, see How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (참조 개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 페이지 1266). NOTE: The Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts setting applies only to the personalization of related information layouts. It does not apply to the personalization of field layouts for record pages. Users who have the Personalize Detail Page – Fields privilege can personalize their field layouts for individual dynamic page layouts even if the Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts check box is not selected. For more information about personalizing field layouts, see Personalizing Field Layouts (참조 필드 레이아웃 개인화 페이지 725).

Field	Description
Enable Language Translation Support for Web Applets	Select this check box if you want to enable the functionality that allows you to enter translated names for custom Web applets and for the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. For more information, see Translating Web Applet and Custom Report Names (참조 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 페이지 1240). The Enable Language Translation Support for Web Applets check box is deselected by default. NOTE: The Enable Language Translation Support for Web Applets check box applies only to custom Web applets and the applets that display custom reports on record-type homepages and on My Homepage. It does not enable or disable the functionality that allows you to enter translated names for other elements in Oracle CRM On Demand, such as field names, role names, access profile names, and so on.
Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message	Select this check box to enable the functionality that allows you to enter translated versions of the custom error messages that are returned to users or Web services if the condition on a workflow rule is not met and the Cancel Save check box is selected for the rule. For information about entering translated versions of the custom error messages, see Canceling Workflow Save Operations (참조 워크플로 저장 작업 취소 페이지 1466). The Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is deselected by default. NOTE: If workflow rules with custom error messages already exist when you select this check box, then the custom messages for those rules continue to appear in the default company language and in the default font for all users, regardless of the user's language, until you enter translated versions of the message for the existing rules.
Exclude Vehicle/Asset Records from Portfolio Accounts	If this setting is selected, then vehicle and asset records are excluded from all Portfolio Account listings. Before Release 29, vehicle and asset records were included in Portfolio Account listings. From Release 29, if the check box is selected, only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in listings. If the check box is deselected, vehicle and asset records are included in all Portfolio Account listings. This check box is deselected by default. From Release 33, if the check box is selected, then only records with a value of Portfolio in the Asset Type field are included in reports that use the Portfolio-related subject areas.

Field	Description
Enable Automatic Update of Opportunity Totals	The Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is deselected by default. The behavior of this setting is as follows: If this check box is selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are updated automatically when any of the following events occur: ■ A product is added to the opportunity through any channel. ■ A product is removed from the opportunity through any channel. ■ The details of a product that is linked to the opportunity are updated through any channel. If this check box is not selected, then the revenue and expected revenue on an opportunity are not updated automatically when a product is added to or removed from the opportunity, or the details of a product that is linked to the opportunity are updated. To update the revenue on the opportunity after any such change, a user must click the Update Opportunity Totals button in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page. NOTE: If the Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is selected on the company profile, then the Update Opportunity Totals button does not appear in the title bar of the Opportunity Product Revenues section in the Opportunity Detail page.
Allow Unicode Characters in Email Fields	If this check box is selected, then you can use most Unicode (UTF-8) characters in the address in the Email field on the Contact and Lead record types only, in both the local part of the address and the domain name. You can update the Email field in the user interface by using any of the following utilities: ■ Import Assistant ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Web services ■ Update Values action on a workflow NOTE: For information about the characters that are supported for use in email addresses, see About Special Characters in Email Addresses (참조 전자메일 주소의 특수 문자 정보 페이지 60).

Field	Description
Freeze List Column Header	This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values: ■ On. When users scroll down a list of records, and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are always visible. ■ Off. When users scroll down a list of records and the column header row reaches the top of the browser window, the column labels are no longer visible. This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. The default value for this setting is Off.
Export Request Expiry (Days)	This field determines the length of time that export request records are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 60, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the export request records to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). NOTE: Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage. The retention period applies to export requests that are submitted through List pages, as well as export requests that are submitted through the Data Export Assistant.

Field	Description
Export Request Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments containing the output from export requests are retained in Oracle CRM On Demand before they are automatically purged. The default value is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. The retention period applies to attachments for export requests that are submitted through List pages, as well as attachments for export requests that are submitted through the Data Export Assistant. NOTE: Users who have the Delete Export Request Attachments privilege in their role can manually delete an export request attachment before it is purged, regardless of the value that is set in this field. After a user deletes an export request attachment, the attachment cannot be retrieved. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the export request attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, export requests will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the export request attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and export requests will not fail as a result of the file allotment being reached. NOTE: After an export request is deleted, it is not possible to access the attachment for the request. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Export Request Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Email Expiry (Days)	This field determines the length of time that the emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The retention period is specified in days. The default value is 30, but you can change this value. The minimum retention period that you can specify is one day. If you want the emails to be retained indefinitely, then set the value to 0 (zero). NOTE: Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.

Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	This field specifies the number of days that the attachments to emails sent by Oracle CRM On Demand are retained before they are automatically purged. The default is 7, but you can change this value. The valid values are 1 through 366. If you enter a value that is greater than 7 in this field, then the email attachments that are retained are included in the calculation of the amount of storage used by your company, and after the file allotment limit is reached, Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will fail. If the value in this field is less than or equal to 7, then the email attachments are not included in the calculation of the amount of storage used by your company, and Send Email workflow actions for scheduled events for the Analytics record type will not fail as a result of the file allotment being reached. NOTE: After a sent email is deleted, it is not possible to access the attachment for the email. Therefore, it is recommended that you do not enter a value in this field that is greater than the value in the Email Expiry (Days) field, unless that field is set to 0 (zero).
Store Email in Lower Case	The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows: ■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase. ■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase. NOTE: Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase. This setting applies to all email addresses that are added to Oracle CRM On Demand, regardless of the channel through which the addresses are added. NOTE: If your company saved email addresses in mixed case in the past, and if the Store Email in Lower Case check box is selected, then errors can occur when you attempt to use Web services requests or REST API requests on records such as user and contact records where the email addresses are in mixed case. If such issues arise, and if your company wants to store all email addresses in lowercase, then you must update the email addresses that are currently stored in mixed case and change them to lowercase. To edit the email addresses, you must first deselect the Store Email in Lower Case check box. After you finish editing the email addresses, select the Store Email in Lower Case check box again.

Field	Description
Enable HTML Formatting	The setting in this check box determines whether HTML formatting is supported in fields of the Note field type. For more information, see About the HTML Editor (페이지 61) .
Keep Disabled Picklist Value On Update	The setting in this check box determines the following: - Whether a disabled picklist value can remain in a field on a record when a user updates the field inline or edits the record through the user interface. - Whether the Import Assistant can update a multi-select picklist field with a list of values that includes one or more disabled values that are already selected in the field. For information about the behavior that this setting controls, see About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting (참조 업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지 설정 정보 페이지 1207).
Prevent Web Service Updates of Inactive Currencies	Select this check box if you want to prevent Web services from updating a currency field value to an inactive currency. By default, this check box is deselected, and Web services can update a currency field value to an inactive currency.
Enable Audit Trail Fields to Respect User Locale	Select this check box if you want numbers, currencies, phone numbers, times, and dates in audit trail records to be shown in the appropriate format for the current user's locale. By default, such fields are shown in the same format for all users, regardless of a user's locale.
Enforce Product Category-Product Relationship in Opportunity Product Revenue	Select this check box if you want to prevent users from saving an opportunity product revenue record with a selected product category that is not related to the selected product. By default, this check box is deselected. NOTE: In the standard application, the Product Category field in opportunity product revenue records is read-only, and the correct product category for the product is automatically selected. However, if your administrator makes the Product Category field editable for opportunity product revenue records, then it is possible for users to select a different category and save the record. If the Enforce Product Category-Product Relationship in Opportunity Product Revenue check box is selected, then users receive an error message if they try to save an opportunity product revenue record that has a product category that is not related to the selected product.

회사 영업 주 및 일정 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [회사 영업 주 및 일정 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
일요일, 월요일, 화요일, 수요일, 목요일, 금요일, 토요일	일정 영업 주에서 각 영업일의 확인란을 선택합니다. 확인란을 하나 이상 선택해야 합니다.
일정에 이벤트 표시	이 설정이 선택되면 Oracle CRM On Demand가 생성된 모든 이벤트 레코드에 대해 연결된 약속 레코드를 자동으로 생성합니다. 이벤트 레코드 유형에 대한 접근 권한이 있는 사용자는 Oracle CRM On Demand 일정에서 해당 이벤트의 연결된 약속을 볼 수 있습니다. 이벤트 또는 약속에 대한 업데이트는 동기화된 상태로 유지됩니다. 이벤트 및 약속 동기화에 대한 자세한 내용은 이벤트 및 약속 동기화 정보 (페이지 223)를 참조하십시오. 이 설정이 선택되지 않으면 이벤트가 생성될 때 자동으로 생성되지 않은 약속만 일정 섹션에 표시되고 Oracle CRM On Demand가 새 이벤트에 대해 연결된 약속을 자동으로 생성하지 않습니다. 그러나 관리자가 기간에 대해 이 설정을 선택한 다음 이 설정을 선택 취소하도록 선택하면 자동으로 생성된 기존 약속이 유지됩니다. 이벤트가 업데이트되면 Oracle CRM On Demand가 이벤트의 연결된 약속과 계속 동기화합니다. 이벤트가 삭제되면 약속도 삭제됩니다. 참고: 이 설정을 사용으로 설정하면 생성된 각 이벤트 레코드에 대한 추가 이벤트 약속 레코드가 데이터베이스에 생성됩니다. 생성되는 추가 레코드로 인해 이벤트를 가져올 때 성능에 영향을 줍니다. 또한 이 설정을 사용으로 설정하면 이벤트 약속에 추가된 각 사용자에게 대한 추가 이벤트 팀 레코드가 데이터베이스에 생성됩니다. 생성되는 추가 레코드로 인해 약속 사용자를 가져올 때 (가져오기 파일에 이벤트 약속이 있는 경우) 성능에 영향을 줍니다.
일정 주 시작 요일	이 필드는 모든 사용자의 일정 뷰와 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 일자 필드 값을 선택하는 일자 선택기에 기본적으로 시작 요일로 표시되는 요일을 표시합니다. 기본적으로 일요일이 선택되어 있습니다. 다른 시작 요일을 선택할 수 있습니다. 사용자가 일정 설정에서 다른 요일을 선택하여 시작 요일에 대한 회사 설정을 재정의할 수도 있습니다.
업무 시간 시작 시간	영업일의 시작 시간을 입력합니다. 시간 형식은 국가의 로케일에 따라 달라질 수 있습니다.
업무 시간 종료 시간	영업일의 종료 시간을 입력합니다. 시간 형식은 국가의 로케일에 따라 달라질 수 있습니다.

필드	설명
활동 알림	이 설정은 사용자가 활동 알림을 받을 수 있는지 여부를 결정합니다. 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 없음. 사용자가 [기본 일정 설정] 페이지에서 이 설정을 재정의하지 않으면 알림을 받지 않습니다. 기본 설정입니다. ■ 전자메일. 사용자가 [기본 일정 설정] 페이지에서 이 설정을 재정의하지 않으면 전자메일로 알림을 받습니다. ■ 팝업 미리 알림: 사용자가 [기본 일정 설정] 페이지에서 이 설정을 재정의하지 않으면 팝업 창으로 알림을 받습니다. ■ 전자메일 및 팝업 미리 알림: 사용자가 [기본 일정 설정] 페이지에서 이 설정을 재정의하지 않으면 전자메일과 팝업 창으로 알림을 받습니다. 사용자는 [내 설정], [일정 설정], [기본 일정] 뷰 순으로 클릭하여 [기본 일정 설정] 페이지로 이동합니다.

리드 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [리드 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
편집 가능한 관련 오브젝트만 전환	이 확인란을 선택하면, 전환하는 사용자에게 전환에 필요한 모든 활동 및 사용자정의 오브젝트 레코드를 편집할 권한이 없는 경우에도 사용자가 리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록, 기회 등의 다른 레코드 유형으로 전환할 수 있습니다. 그러나 사용자에게 편집 권한이 있는 활동과 사용자정의 오브젝트 레코드만 전환된 리드 레코드에 연결됩니다. 리드 전환에 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 리드 전환에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 (참조 리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 페이지 250)을 참조하십시오. 이 확인란을 선택하지 않으면 전환을 수행하는 사용자에게 리드에 연결된 모든 활동 및 전환을 위해 선택된 모든 사용자정의 오브젝트 레코드에 대한 편집 권한이 있어야 합니다. 그렇지 않으면 리드 전환이 실패합니다. 기본 설정입니다.
리드 자격 심사에 담당자 성명, 평가 및 영업 사원 사용 필수	이 확인란을 선택하면 리드 자격을 심사할 때 리드 레코드에서 [담당자 성명], [평가] 및 [영업 사원] 필드가 필수입니다. 기본 설정입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 해당 필드가 리드 자격 심사 필요하지 않습니다.
리드 레코드에서 고객사를 연결할 때 영업 사원 필드 자동 업데이트	이 확인란을 선택하면 사용자 인터페이스, 가져오기 도구, 워크플로 또는 웹 서비스를 통해 리드와 연결된 고객사가 업데이트될 때 Oracle CRM On Demand에서 리드의 [영업 사원] 필드를 자동으로 업데이트합니다. 기본 설정입니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 Oracle CRM On Demand에서 [영업 사원] 필드를 업데이트하지 않습니다. 참고: 사용자가 [리드 세부사항] 페이지에서 [전환] 단추를 클릭하여 리드를 기존 고객사에 연결하는 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 [영업 사원] 필드를 업데이트하지 않습니다.

회사 테마 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [회사 테마 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
기본 테마	테마는 Oracle CRM On Demand의 모양과 느낌을 결정합니다. 데스크톱 또는 랩톱 컴퓨터를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 로그인하는 경우 자동으로 기본 테마가 사용됩니다. 새 회사에서 Oracle CRM On Demand를 처음으로 설정하는 기본 테마는 Oracle입니다. 테마를 변경하려면 [테마 이름] 리스트를 클릭한 다음 회사에 사용할 테마를 선택합니다. 개인 기본 설정을 편집할 때 사용자 자신이 이 설정을 재정의할 수도 있습니다. 테마는 Oracle CRM On Demand의 작동 방식에는 영향을 주지 않습니다. 회사 관리자는 Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 테마를 생성할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 사용할 사용자 고유의 테마를 제출하려면 회사 관리자에게 문의하십시오.
태블릿 테마	이 설정은 태블릿 컴퓨터 또는 다른 터치스크린 장치가 Oracle CRM On Demand에서 감지되는 경우 해당 태블릿 컴퓨터 또는 터치스크린 장치로 Oracle CRM On Demand에 사인인하면 자동으로 사용되는 테마를 결정합니다. 이 설정은 선택 사항입니다.

회사 데이터 가시성 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [데이터 가시성 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
관리자 가시성 사용	관리자가 <i>내가 볼 수 있는 전체 레코드</i> 레코드 집합을 검색하도록 설정된 레코드 리스트(예: 전체 고객사 리스트)를 볼 경우 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 레코드 리스트를 표시합니다. ■ [관리자 가시성 사용] 옵션을 선택하면 리스트에 관리자의 부하 직원이 접근할 수 있는 레코드가 포함됩니다. ■ [관리자 가시성 사용] 옵션을 선택하지 않으면 관리자 역할에 관련 레코드 유형에 대한 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 선택되어 있지 않은 한 관리자의 부하 직원이 접근할 수 있는 레코드가 리스트에 포함되지 않습니다. 관리자가 고급 검색에서 <i>내가 볼 수 있는 전체 레코드</i> 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서는 다음과 같이 레코드를 검색합니다. ■ [관리자 가시성 사용] 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand가 검색하는 레코드에 관리자의 부하 직원이 접근할 수 있는 레코드가 포함됩니다. ■ [관리자 가시성 사용] 옵션을 선택하지 않으면 관리자 역할에 관련 레코드 유형에 대한 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 선택되어 있지 않은 한 Oracle CRM On Demand가 검색하는 레코드에 관리자의 부하 직원이 접근할 수 있는 레코드가 포함되지 않습니다.

필드	설명
	사용자의 관리자는 [사용자 세부사항] 페이지에서 어떤 필드가 표시되어 있는지에 따라 [보고 대상] 필드 또는 [보고 대상(별칭)] 필드에 지정합니다. 참고: [관리자 가시성 사용] 옵션을 선택 취소해도 관리자가 해당 부하 직원이 담당하는 레코드에 접근할 수 없도록 변경되지 않습니다. 이 옵션의 설정에 관계없이 관리자는 항상 해당 부하 직원이 담당하는 레코드에 접근할 수 있습니다.
컨택트에 상위 팀 상속 사용	컨택트가 고객사와 관련된 경우 컨택트 팀이 고객사 팀 멤버를 자동으로 상속할 수 있게 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 새로운 회사에 대해 선택 취소되어 있습니다. 참고: 이 확인란의 설정을 변경한 후 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃했다가 다시 사인인하여 팀 상속 기능의 새 동작을 확인해야 합니다. 팀 상속에 대한 자세한 내용은 팀 상속을 통한 접근 전과 정보 (페이지 1350)를 참조하십시오.
기회에 상위 팀 상속 사용	기회가 고객사와 관련된 경우 기회 팀이 고객사 팀 멤버를 자동으로 상속할 수 있게 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 새로운 회사에 대해 선택 취소되어 있습니다. 참고: 이 확인란의 설정을 변경한 후 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃했다가 다시 사인인하여 팀 상속 기능의 새 동작을 확인해야 합니다. 팀 상속에 대한 자세한 내용은 팀 상속을 통한 접근 전과 정보 (페이지 1350)를 참조하십시오.
기본 그룹 할당	이 옵션을 선택하여 그룹 멤버 간에 고객사, 작업, 컨택트, 세대, 기회 및 포트폴리오를 공유합니다. 자세한 내용은 그룹 관리 (페이지 1400)를 참조하십시오.
장부 사용	장부 선택기에 사용자정의 장부를 표시할지 여부를 제어합니다. 이 확인란을 설정하지 않은 경우에는 장부 선택기에 사용자 장부와 위임자(있는 경우) 장부만 표시됩니다. 주의: 장부 계층 구조를 생성하기 전에는 [장부 사용] 옵션을 선택하지 마십시오. 이 옵션을 선택한 후에는 선택을 취소할 수 없습니다. 그러나 옵션이 선택된 후 장부 계층 구조를 변경할 수는 있습니다.
장부 선택기 표시	특정 사용자, 위임자 또는 사용자정의 장부의 레코드 검색을 재정의하는 데 사용할 수 있는 장부 선택기를 사용 또는 사용 안함으로 설정합니다.

필드	설명
중복 레코드의 장부 병합 사용	이 설정은 회사가 Oracle CRM On Demand에서 장부 기능을 사용하는 경우에만 적용됩니다. 장부 기능에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 Book Management 페이지 1364)를 참조하십시오. 사용자가 레코드를 병합하는 경우 기본 레코드에 연결된 장부는 항상 보존되지만 중복 레코드에만 연결된 장부는 기본 레코드에 자동으로 연결되지 않습니다. [중복 레코드의 장부 병합 사용] 확인란에 따라 다음과 같이 레코드를 병합하는 사용자가 중복 레코드의 장부를 기본 레코드와 연결하도록 선택할 수 있는지 여부가 결정됩니다. ■ 확인란이 선택되면 중복 레코드와 연결된 장부를 기본 레코드와 연결할 것인지 여부를 사용자가 지정하도록 Oracle CRM On Demand에서 메시지를 표시합니다. ■ 확인란이 선택 취소되면 사용자가 중복 레코드와 연결된 장부를 기본 레코드와 연결하도록 지정할 수 없습니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서 중복 레코드를 병합하는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드 병합 (참조 Merging Records 페이지 149)을 참조하십시오.
장부 선택기에 상위 장부 계층 구조 표시	이 설정은 회사가 Oracle CRM On Demand에서 장부 기능을 사용하는 경우에만 적용됩니다. 장부 기능에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 Book Management 페이지 1364)를 참조하십시오. [장부 선택기] 페이지에서는 사용자가 관련 장부와 하위 장부만 볼 수 있습니다. 하지만 사용자가 전체 장부 계층 구조를 볼 수 있도록 허용하면 회사 내의 특정 장부도 확인할 수 있습니다. [장부 선택기에 상위 장부 계층 구조 표시] 확인란의 설정 여부 따라 다음과 같이 [장부 선택기]에서 장부 및 계층 구조의 표시 방법이 달라집니다. ■ 확인란을 선택하지 않으면 장부 선택기에는 사용자가 멤버로 속한 장부와 하위 장부만 표시됩니다. ■ 확인란을 선택하면 장부 선택기의 장부 계층 구조에 사용자가 멤버로 속한 장부 및 하위 장부는 물론 모든 상위 노드가 표시됩니다. 사용자 역할에서 장부에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정이 선택되어 있는 경우에는 사용자가 장부 계층 구조의 모든 노드를 확장하여 볼 수 있습니다. 사용자가 멤버로 속한 장부의 이름과 하위 장부는 검은색으로 표시됩니다. 사용자가 멤버로 속하지 않은 상위 노드는 빨간색으로 표시됩니다. 참고: 이 설정은 레코드 검색 또는 필터가 적용되는 페이지의 장부 선택기에만 영향을 줍니다(예: 작업 표시줄 검색, 고급 검색, 리스트 관리, [검색] 창, 보고서, 대시보드).

통합 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [통합 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
통합 이벤트 사용	신규 고객인 경우 통합 이벤트 기능이 자동으로 사용하도록 설정됩니다. 하지만 기존 고객의 경우에는 고객 지원부와 회사 관리자가 Oracle CRM On

필드	설명
	Demand 통합 이벤트 기능을 구성해야 합니다. 고객 지원부에 문의하여 통합 이벤트 관리에 대한 지원을 요청하고 필요한 통합 이벤트 대기열의 최대 총 크기를 지정하십시오.
Web Services R16 호환성 모드	사용자 이름 및 비밀번호 토큰이 포함된 웹 서비스 요청을 Oracle CRM On Demand 릴리스 16 이전에서와 같이 상태 저장 요청으로 처리할 것인지, 상태 비저장 요청으로 처리할 것인지를 제어합니다. 이 확인란은 기본적으로 새로운 모든 회사에 대해 선택 취소되어 있습니다.
다중 선택가능 선택 리스트에서 빈 값 가져오기	이 설정에 따라, 가져오기 작업을 통해 레코드를 업데이트하는 경우 해당 레코드에 값이 있는 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있는지 여부가 결정됩니다. 기본적으로 이 확인란과 가져오기 도우미에 있는 해당 확인란은 둘 다 선택 취소되어 있으며 가져오기 작업 중에 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 없습니다. 하지만 사용자가 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있도록 하려면 가져오기 도우미에서 확인란을 선택할 수 있습니다. 회사 프로필에서 이 확인란을 선택하면 가져오기 도우미의 해당 확인란도 자동으로 선택되며 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있습니다. 사용자가 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있도록 하지 않으려면 가져오기 도우미에서 확인란을 선택 취소할 수 있습니다.
워크플로 사용	회사 수준에서 워크플로를 허용하도록 설정한 경우 이 설정이 표시됩니다. 배포할 워크플로 조건을 생성했으면 이 설정을 활성화할 수 있습니다.
내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함	이 설정에 따라 [내보내기 도우미] 또는 [리스트 내보내기] 페이지에 있는 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란의 기본값이 결정됩니다. 이 설정의 동작은 다음과 같습니다. - 이 확인란이 선택된 경우 [내보내기 도우미] 또는 [리스트 내보내기] 페이지에서 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란이 기본적으로 선택됩니다. 내보내기를 수행할 때 이 값은 해당 URL이 내보낸 CSV 파일에 포함되도록 지정합니다. - 이 확인란이 선택되지 않은 경우 [내보내기 도우미] 또는 [리스트 내보내기] 페이지에서 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란이 기본적으로 선택되지 않습니다. 내보내기를 수행할 때 이 값은 해당 URL이 내보낸 CSV 파일에서 제외되도록 지정합니다. 참고: 각 내보내기를 수행할 때 사용자가 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다.

회사 보안 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [회사 보안 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
회사 유틸 시간 제한(분)	비활성 상태로 인해 사용자 세션이 종료될 때까지 허용되는 시간(분)입니다. 이 필드 값이 비어 있으면 [시스템 기본 유틸 시간 제한] 값에 따라 대화형 세션 시간 제한 설정이 결정됩니다. 일반적으로 시스템 기본 유틸 제한 시간 값의 기본값은 60분입니다. [회사 프로필] 페이지에서 현재 [시스템 기본 유틸 시간 제한] 설정을 확인할 수 있습니다. 이 값은 회사 프로필 페이지를 편집할 때 표시됩니다. 10분에서 90분 사이의 값을 입력하는 것이 좋습니다. 회사 유틸 제한 시간(분) 설정에 따라 다음과 같이 비대화식 세션(예: 웹 서비스 세션)이 비활성으로 인해 종료되기 전까지 허용되는 시간도 결정됩니다. ■ [회사 유틸 시간 제한(분)] 필드를 10분 이하의 값으로 설정하는 경우 이 설정은 대화식 세션뿐 아니라 비대화식 세션에도 적용됩니다. ■ [회사 유틸 시간 제한(분)] 필드를 10분 이상의 값으로 설정하는 경우 비대화식 세션의 유틸 시간 제한 간격은 이 설정에 따라 결정되지 않습니다. 이 경우 비대화식 세션의 유틸 시간 제한 간격은 기본적으로 10분입니다. ■ [회사 유틸 시간 제한(분)] 필드를 비워 두는 경우 비대화식 세션의 유틸 시간 제한 간격은 이 설정에 따라 결정되지 않습니다. 이 경우 비대화식 세션의 유틸 시간 제한 간격은 기본적으로 10분이고 대화식 세션의 유틸 시간 제한 간격은 [시스템 기본 유틸 시간 제한] 값에 따라 결정됩니다. 참고: 릴리스 33부터 Analytics Answers 상호작용에서 서버 통화를 호출하면 유틸 시간 제한 간격 타이머가 재설정됩니다.
회사 유틸 시간 제한 경고(분)	사용자 세션 만료 이전에 사용자에게 경고 메시지가 표시되기 전까지의 시간(분)입니다. 이 경고 메시지에서 [확인]을 클릭하면 유틸 시간 제한 간격 타이머가 재설정됩니다. 그러나 사용자가 [확인]을 클릭하지 않으면 지정된 유틸 시간 제한 간격 후에 사용자 세션이 시간 초과됩니다. 참고: 이 경고 메시지는 Analytics Answers에 표시되지 않습니다. [회사 유틸 시간 제한 경고(분)] 필드의 값은 1에서 [회사 유틸 시간 제한(분)] 필드에 지정된 값 사이여야 합니다. 값으로 0을 입력하는 경우 경고 메시지가 표시되지 않습니다. 참고: 경고 메시지가 표시될 때 나타나는 페이지 마스크에서는 보안 메커니즘을 제공하지 않습니다.

필드	설명
인증 유형	회사에서 허용되는 인증 유형을 표시합니다. 이 값은 고객 지원 서비스에서만 할당할 수 있으며 회사 관리자는 이 값을 변경할 수 없습니다. 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 사용자 ID/비밀 번호 전용 - 모든 사용자가 해당 Oracle CRM On Demand 사용자 ID 및 비밀번호를 사용하여 로그인해야 합니다. ■ Single Sign-On(SSO) 전용 - 모든 사용자가 회사의 Single Sign-On(SSO) 메커니즘을 사용하여 로그인해야 합니다. Oracle CRM On Demand 사용자 ID 및 비밀번호는 허용되지 않습니다. ■ 사용자 ID/비밀 번호 또는 Single Sign-On(SSO) - Oracle CRM On Demand에 대한 사용자 ID 및 비밀번호 또는 Single Sign-On(SSO)을 사용하여 Oracle CRM On Demand에 로그인할 수 있습니다. 참고: 사용자 ID/PWD 또는 Single Sign-On(SSO) 값을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 비밀번호에 대한 회사 정책이 계속 적용됩니다. 따라서 Oracle CRM On Demand의 사용자 비밀번호가 만료되면 Oracle CRM On Demand에서는 사용자가 Single Sign-On을 사용하여 사인인한 경우에도 비밀번호 변경 메시지를 사용자에게 표시합니다. Oracle CRM On Demand의 최소 비밀번호 길이, 필수 비밀번호 복잡성 등 비밀번호에 대한 기타 모든 정책도 적용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 Single Sign-On(SSO)에 사용되는 비밀번호를 관리하지 않습니다. 회사의 관리자가 [사용자 프로필] 페이지에서 사용자별로 인증 유형을 설정할 수 있습니다. 사용자 값이 비어 있으면 해당 사용자에 대해 회사 수준 설정이 사용됩니다.
Single Sign-On(SSO) 외부 ID	회사에 대해 Single Sign-On(SSO)이 구성되어 있는 경우에 고객 지원 서비스에서 할당하는 고유한 회사 ID입니다. 회사의 시스템 관리자가 [사용자 프로필] 페이지에서 사용자별로 외부 ID를 설정할 수는 있지만 이 값을 변경할 수는 없습니다.
사용자 ID/비밀 번호 인증 사인인 페이지	Oracle CRM On Demand 기본 사인인 페이지를 대신하는 회사별 사용자정의 [사인인] 페이지의 URL입니다. 일반적으로 이 페이지는 회사 웹 서버에 호스팅됩니다. URL은 정규화된 주소여야 하며 http:// 또는 https://로 시작해야 합니다. 이 페이지는 사용자가 사인아웃하거나 비활성 상태로 인해 사용자 세션이 종료되는 경우에 나타납니다. 처음에 기본 Oracle CRM On Demand 페이지 대신 이 페이지를 사용하여 로그인하도록 사용자에게 알려야 합니다.
SSO 인증 사인인 페이지	사용자가 처음에 SSO(Single Sign-On)를 통해 Oracle CRM On Demand에 사인인한 경우 사인아웃하거나 비활성 상태로 인해 사용자 세션이 종료되면 나타나는 회사별 사용자정의 [사인인] 페이지의 URL입니다. 일반적으로 이 페이지는 회사 웹 서버(예: SSO 포털)에 호스팅됩니다. URL은 정규화된 주소여야 하며 http:// 또는 https://로 시작해야 합니다. 처음에 기본 Oracle CRM On Demand 페이지 대신 [SSO 사인인] 페이지를 사용하여 사인인하도록 사용자에게 알려야 합니다. SSO를 사용하여 로그인한 사용자가 사인아웃할 때 이 설정이 비어 있으면 "사인아웃되었습니다."라는 메시지와 함께 일반 페이지가 표시됩니다.

필드	설명
IP 주소 제한 사용	IP 주소 사용 제한 (페이지 1113) 을 참조하십시오.
교차 사이트 요청 위조 보호 사용	사이트 간 요청 위조 공격을 방지하는 기능을 사용합니다. 이 확인란을 선택하는 경우 Oracle CRM On Demand와 상호 작용하는 사용자정의 코드를 생성하는 사용자는 보안 토큰을 코드에 숨겨진 매개변수로 포함해야 합니다. 사이트 간 요청 위조 보호에 대한 자세한 내용은 사이트 간 요청 위조 보호 정보 (참조 교차 사이트 요청 위조 보호 정보 페이지 1111)를 참조하십시오. 회사에서 Oracle CRM On Demand를 사용하도록 설정할 때 이 확인란이 기본적으로 선택되며 사용자가 이 설정을 변경할 수 없습니다.
IFRAME 포함 사용	보안상의 이유로 이 확인란은 기본적으로 선택 취소되어 있고 필요한 경우에만 선택해야 합니다. 이 확인란을 선택하면 사용자가 다른 사이트 웹 페이지의 iFRAME에 Oracle CRM On Demand 페이지를 포함할 수 있습니다. 사용자가 다른 사이트 웹 페이지의 iFRAME에 Oracle CRM On Demand를 포함하려고 하는데 이 확인란이 선택 취소되어 있으면 Oracle CRM On Demand 페이지가 상위 페이지가 되도록 확장됩니다. Oracle CRM On Demand 보고서 위젯을 사용하려면 이 설정을 선택해야 합니다. 이 설정은 데스크톱 애플리케이션에 포함하는 기타 Oracle CRM On Demand 위젯에 영향을 미치지 않습니다.
XSS(사이트 간 스크립팅)를 포함할 수 있는 페이지 처리 방법	반영된 XSS 공격을 방지하기 위해 일부 웹 브라우저에서 사용할 수 있는 XSS(사이트 간 스크립팅) 보호 동작을 제어합니다. 이 설정을 사용하여 웹 브라우저에서 XSS를 포함하는 페이지를 처리하는 방법을 결정합니다. 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 차단. 웹 브라우저에서 XSS를 감지하면 웹 페이지가 표시되지 않습니다. 기본값이며, 이 값을 사용하는 것이 좋습니다. ■ 정정. 웹 브라우저에서 XSS를 감지하면 Oracle CRM On Demand에서 반환된 웹 페이지를 최소한으로 수정하여 공격을 차단합니다. ■ 실행 사항 없음. 이 설정은 XSS 보호를 제공하지 않습니다. 웹 브라우저에서 XSS를 감지하지 않거나 웹 페이지의 XSS 감지를 무시합니다. 이 설정은 사용하지 않는 것이 좋습니다. ■ 브라우저 기본값. 이 설정은 구성할 수 있는 웹 브라우저의 기본 XSS 보호 수준을 사용하며, XSS 보호 수준은 공급업체마다 다를 수 있습니다.
URL 텍스트 값을 링크로 변환	이 확인란을 선택하면 필드 유형이 짧은 텍스트 또는 긴 텍스트이며 http:// 또는 https://로 시작하는 주소 필드 및 텍스트 필드 값이 웹 링크로 자동 변환됩니다. 또한 http:// 또는 https://로 시작하는 [첨부파일 세부사항] 페이지의 URL 필드 값도 웹 링크로 자동 변환됩니다. 보안상의 이유로 이 확인란은 기본적으로 선택 취소되어 있고 필요한 경우에만 선택해야 합니다.

분석 가시성 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [분석 가시성 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
보고 주제 영역	이 선택 리스트를 사용하여 [분석]의 실시간 보고서를 보려는 사용자에게 대한 가시성을 설정합니다. 이 보고서는 실시간 데이터 분석을 제공합니다. 다음 값 중 하나를 선택할 수 있습니다. ■ 관리자 가시성. 사용자가 자신의 데이터와 부하 직원의 데이터를 볼 수 있습니다. (기본 설정입니다.) ■ 팀 가시성 사용자가 자신의 데이터와 고객사 및 기회 팀과 공유된 데이터를 볼 수 있습니다. 이 회사 전체 설정은 사용자가 [개인 세부사항] 페이지에서 [보고 주제 영역] 설정의 값을 설정한 경우가 아니면 적용됩니다. 보고서에 대한 자세한 내용은 분석 (페이지 759), 특히 분석의 보고서 가시성 정보 (참조 About Visibility to Records in Analytics 페이지 777) 항목을 참조하십시오. 참고: 분석에서 실시간 보고서의 레코드로 가시성을 제한하려는 경우 이 필드에서 값을 선택해야 합니다.
내역 주제 영역	이 선택 리스트를 사용하여 [분석]의 내역 보고서를 보려는 사용자에게 대한 가시성을 설정합니다. 이 보고서에서는 내역 또는 추세 분석을 수행하거나 실시간 보고서보다 복잡한 계산이 포함됩니다. 다음 값 중 하나를 선택할 수 있습니다. ■ 관리자 가시성. 사용자가 자신의 데이터와 부하 직원의 데이터를 볼 수 있습니다. (기본 설정입니다.) ■ 팀 가시성 사용자가 자신의 데이터와 고객사 및 기회 팀과 공유된 데이터를 볼 수 있습니다. ■ 전체 가시성. 이 설정은 관리자 및 팀 가시성의 뷰를 결합합니다. 이 회사 전체 설정은 사용자가 개인 세부사항에서 [내역 주제 영역] 설정의 값을 설정한 경우가 아니면 적용됩니다. 보고서에 대한 자세한 내용은 분석 (페이지 759), 특히 분석의 보고서 가시성 정보 (참조 About Visibility to Records in Analytics 페이지 777) 항목을 참조하십시오. 참고: 분석에서 내역 보고서의 레코드로 가시성을 제한하려는 경우 이 필드에서 값을 선택해야 합니다.
역할 기반 모든 레코드 읽기 가능	분석이 역할 관리 마법사 내의 [레코드 유형 접근] 페이지에서 정의된 대로 레코드 유형을 기준으로 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용하도록 할지 여부를 지정하려면 이 선택 리스트를 사용합니다. 회사 프로필 또는 사용자 프로필을 통해 [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되었으며 관리자가 지정된 레코드 유형의 사용자 역할에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 선택한 경우 분석에서 해당 레코드 유형의 모든 레코드를 볼 수 있습니다. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용으로 설정하는 방법과 시기에 대한 지침은 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 (참조 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 페이지 713)를 참조하십시오. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되지 않은 경우 분석은 [보고 주제 영역] 및 [내역 주제 영역] 필드에 설정된 가시성을 사용합니다.

통신 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [통신 설정] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
사용자 프로필 업데이트 시 전자 메일 보내기	이 설정은 [전자메일], [사용자 ID] 또는 [Single Sign-On 외부 ID] 필드가 업데이트된 후 경고 전자메일을 받는 Oracle CRM On Demand 사용자를 결정합니다. 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ 전체 사용자. 모든 Oracle CRM On Demand 사용자에게 전자메일이 전송됩니다. 이 설정이 기본값이며 권장 설정입니다. ■ 전체 활성 사용자. 모든 활성 Oracle CRM On Demand 사용자에게만 전자메일이 전송됩니다. ■ 사용자 없음. Oracle CRM On Demand 사용자에게 전자메일이 전송되지 않습니다. 이 설정은 개발 및 테스트 환경에서만 권장됩니다.

추가 회사 프로필 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [추가 정보] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
사용이 허가된 사용자, 활성 사용자, 비활성 사용자	사용이 허가된 사용자 수 및 사용자의 현재 상태가 표시됩니다(읽기 전용).

지오코더 설정 구성

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 [회사 프로필] 페이지의 [Geocoder] 섹션을 설정하는 방법을 설명합니다.

참고: 회사에서 특정 기능을 설정한 경우 일부 필드가 추가로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
지오코더 사용	이 설정을 통해 Oracle CRM On Demand에서 주소 레코드의 정보를 사용하여 Oracle Spatial을 사용하는 주소에 해당하는 위도 및 경도 값을 찾을 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 위도 및 경도를 찾는 데 성공하면 주소 레코드의 위도 및 경도 필드에 해당 값을 채웁니다. 이 설정은 기본적으로 선택 취소되어 있습니다. 참고: 이 필드는 읽기 전용입니다. 이 설정을 변경해야 하는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오. 지오코딩에 대한 자세한 내용은 주소 정보의 지오코딩 정보 (페이지 346)를 참조하십시오.

라이선스 상태 및 활성 사용자 확인

라이선스 상태를 확인하여 활성 사용자의 수와 비교할 수 있습니다. 모든 활성 사용자에게 대해 라이선스가 하나씩 필요합니다. *활성 사용자*는 애플리케이션에 접근할 수 있는 사용자입니다.

또한 라이선스 수는 애플리케이션이 저장할 수 있는 회사의 데이터 양을 결정합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [회사 관리] 권한이 필요합니다.

라이선스 상태 및 활성/비활성 사용자를 확인하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 프로필] 페이지의 [추가 정보] 섹션에서 사용이 허가된 활성 및 비활성 사용자 수를 확인합니다.
 - 애플리케이션에 더 이상 접근할 필요가 없는 활성 사용자가 있는 경우 비활성화하여 라이선스를 확보할 수 있습니다. 라이선스 비활성화에 대한 자세한 내용은 [사용자 비활성화 \(페이지 1330\)](#)를 참조하십시오.
 - 추가 라이선스를 구매하려면 Oracle CRM On Demand 영업 담당자에게 문의하십시오.

로그인 및 비밀번호 정책 정보

Oracle CRM On Demand는 회사에 가장 높은 수준의 보안을 제공합니다. 인증된 사용자만 데이터에 접근할 수 있도록 제한하는 보안 제한 기능이 기본적으로 포함되어 있으며,

특정 사인인, 비밀번호 및 인증 정책을 적용하여 회사의 보안 수준을 높일 수도 있습니다. 예를 들어, 사인인 제한 시간을 15분으로 설정하여 회사의 보안 정책 준수도를 높일 수 있습니다. 사용자가 비밀번호를 분실한 경우, 일련의 검증 질문에 답변하면 새로운 비밀번호를 받을 수 있습니다. 추가 보안 조치로 활성 세션이 지속될 수 있는 기간(시간)을 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자의 활성 사인인 세션을 지난 1시간으로 설정할 수 있습니다. 사용자가 활성 세션 제한에 도달하고 Oracle CRM On Demand에서 작업을 수행하려고 하면 사용자에게 세션을 계속하려면 먼저 로그인 인증서를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

보안 고려 사항

로그인 및 비밀번호 관리를 설정하기 전에 회사의 보안 요건을 신중히 고려해야 합니다. 다음은 이러한 고려 사항 확인해야 할 사항입니다.

- 사용하려는 사용자 ID 유형은?
- 사용자의 시스템에서 생성된 임시 비밀번호의 유효 기간은?
- 애플리케이션에서 사용자 계정이 잠기기 전에 허용되는 최대 로그인 시도 실패 횟수는?
- 로그인 잠금 기간은? 사용자가 비밀번호를 변경할 수 있는 간격은?
- 새 비밀번호는 이전 비밀번호와 달라야 하는가?
- 최소 비밀번호 길이는?
- 사용자가 비밀번호를 잊어버린 경우 비밀번호를 재설정하게 하려면 사용자가 맞혀야 하는 보안 질문 수는 몇 개입니까?
- 애플리케이션에서 사용자의 비밀번호를 재설정하기 전에 정확하게 답해야 하는 보안 질문의 수는?
- 사용자 ID 및 전자메일 주소 변경을 허용할 것인가?
- 사용자의 활성 세션이 지속될 수 있는 기간은 얼마입니까?

로그인 및 비밀번호 정책을 정의했으면 애플리케이션의 [회사 관리] 창에서 이를 적용할 수 있습니다.

비밀번호 설정 변경

비밀번호 설정을 변경한 경우 현재 비밀번호가 만료될 때까지는 시스템에 설정 변경이 적용되지 않습니다. 예를 들어 최소 비밀번호 길이를 7자에서 10자로 변경한 경우, 해당 비밀번호가 만료될 때까지는 7자 비밀번호를 사용할 수 있으며, 비밀번호 만료 시에는 10자 이상의 비밀번호를 생성해야 합니다.

시스템에 사용자를 추가하기 전에 내부 정책을 설정하고 해당 설정을 선택하는 것이 가장 좋습니다. 하지만 보안 정책을 즉시 변경해야 하는 경우, 모든 사용자 비밀번호를 재설정할 수 있는 권한이 있습니다. 이 작업을 수행하면 회사의 모든 사용자에게 새로운 임시 비밀번호가 포함된 전자메일이 발송됩니다. 이 작업을 수행하려면 [회사 관리 - 모든 비밀번호 재설정] 권한이 있어야 합니다.

사용자가 비밀번호를 잊어버린 경우 어떻게 됩니까?

역할에 개인 비밀번호 재설정 권한이 있는 사용자는 비밀번호를 잊어버린 경우 비밀번호 재설정 요청을 제출할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 사인인 페이지의 [계정에 접근할 수 있습니까?] 링크를 사용할 수 있습니다.

다. 사용자가 비밀번호를 재설정하기 위해 제공해야 하는 최소 보안 질문 및 답변 수를 정의해야 합니다. 이 기능이 설정되면 사용자는 회사 관리자 개입 없이 자신의 Oracle CRM On Demand 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

회사 비밀번호 관리 정의

Oracle CRM On Demand에 대한 비밀번호 정책을 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 비밀번호의 지속 기간 및 만료 주기에 관한 회사의 방침에 따라 비밀번호 정책을 설정할 수 있습니다.

회사 비밀번호 관리를 정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [로그인 및 비밀번호 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 로그인 및 비밀번호 관리] 페이지에서 정보를 입력한 다음 설정된 내용을 저장합니다.

다음 표에 설정에 대한 설명이 나와 있습니다.

참고: 비밀번호를 재설정하려면 사용자의 사용자 역할에 개인 비밀번호 재설정 권한이 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand 로그인 페이지의 [계정에 접근할 수 없습니까?] 링크에서 비밀번호를 재설정하려면 사용자가 시스템에서 보안 질문과 답변을 설정해야 합니다.

설정	가능한 값	용도
사인인 정책 정보		
회사 로그인 ID	텍스트 상자	회사의 고유한 식별자입니다. 사용자를 생성하면 회사 ID가 사용자 로그인 ID의 첫 번째 부분(회사 로그인 ID)이 됩니다. 사용자를 생성할 때 기본 사용자 ID 유형이 회사 로그인 ID인 경우 사용자 ID에서 회사 도메인 부분이 값으로 미리 자동 입력됩니다. 이 설정은 [회사 프로필] 페이지에서 접근할 수도 있습니다.
최대 현재 비밀번호 시도 횟수	1과 3 사이의 수	사용자가 현재 비밀번호 입력을 시도할 수 있는 횟수입니다. 사용자가 로그인 화면에서 현재 비밀번호를 입력할 때 시도 횟수에 도달하면 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 잠깁니다. [사인인 잠금 기간] 필드 값에 따라 허용되는 시도 수가 결정됩니다. 그러나 사용자가 Oracle CRM On Demand 내에서 현재 비밀번호를 입력하는 경우나 사용자가 비밀번호를 갱신하는 경우 최대 현재 비밀번호 시도 횟수에 도달하면 사용자 세션이 종료됩니다. Oracle CRM On Demand에서 [사인인 잠금 기간] 필드에 설정된 값을

		적용하기 전에는 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 잠기지 않고 로그인 화면에서 최대 현재 비밀번호 시도 횟수를 계속 사용할 수 있습니다. 기존 및 신규 고객의 기본값은 3입니다.
로그인 잠금 기간	15, 30, 60분 또는 계속	사용자의 계정이 잠겨 있는 시간입니다.
최대 세션 기간(시간)	0-9999시간	사용자에게 로그인 인증서를 다시 입력하도록 요청하기 전에 사용자의 활성 세션이 지속될 수 있는 기간입니다. 이 필드는 0에서 9999까지 양의 정수를 허용합니다. 이 설정의 기본값을 보려면 회사 관리의 사인인 및 비밀번호 정책 페이지로 이동합니다. Oracle CRM On Demand를 사용할 경우 활성 세션이 최대 기간에 도달할 때 로그인 인증서를 다시 입력해야 합니다. 웹 서비스 및 활성 세션 시간이 초과되는 경우 웹 서비스를 계속 사용하려면 웹 서비스 클라이언트를 다시 인증해야 합니다.
비밀 번호 관리 정보		
사용자 비밀번호 만료까지 남은 일수	30일, 60일, 90일, 180일, 1년, 사용 기한 없음	사용자의 비밀번호가 유효한 기간입니다. 이 기간이 지나면 비밀번호를 변경해야 합니다. 참고: 역할의 [사용자 비밀번호 만료] 설정이 비어 있으면 회사의 설정을 사용합니다.
비밀 번호 만료 경고까지 남은 일수	이 값은 비워둘 수 있습니다. 또는 0보다 크거나 [사용자 비밀번호 만료까지 남은 일수] 필드에서 선택한 옵션으로 지정한 일수보다 작을 수 있습니다. [사용자 비밀번호 만료까지 남은 일수] 필드에서 [1년] 옵션을 선택하면 [비밀 번호 만료 경고까지 남은 일수] 필드에 입력하는 값은 1에서 364 사이의 숫자일 수 있습니다. 또는 이 필드를 비워둘 수 있습니다.	이 설정은 Oracle CRM On Demand에서 알림 전자메일을 사용자에게 보내는 사용자 비밀번호 만료 전의 일수를 나타냅니다. 2 이상의 값을 입력하는 것이 좋지만, 사용자가 비밀번호를 업데이트하는 시간을 충분히 가지도록 더 많은 일수를 지정할 수도 있습니다. 이 필드에 값을 입력하지 않으면 알림 전자메일

		이 사용자에게 전송되지 않습니다. 참고: [사용자 비밀번호 만료까지 남은 일수] 필드에서 [사용기한 없음] 옵션을 선택하면 [비밀번호 만료 경고까지 남은 일수] 필드는 읽기 전용이 됩니다.
최소 비밀번호 길이	6과 30 사이의 수	비밀번호에 사용할 수 있는 최소 문자 수입니다.
최대 비밀번호 변경 횟수	1과 20 사이의 수	사용자의 비밀번호를 변경할 수 있는 최대 횟수로서 [비밀번호 변경 제한 기간] 설정에 지정됩니다. 사용자가 비밀번호를 변경하는 시도 횟수가 지정된 횟수를 넘을 경우 변경이 허용되지 않습니다. 참고: 사용자가 SSO(Single Sign-On) ID를 사용하여 인증하는 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 이 비밀번호 정책을 구현하지 않습니다.
비밀번호 변경 제한 기간	일수(1-7)	[최대 비밀번호 변경 횟수] 설정이 적용되는 기간입니다.
비밀번호 복잡성 수준	3 또는 4	사용자 비밀번호에서 충족해야 하는 다음 네 가지 범주의 문자 클래스 수입니다. ■ 대문자(A...Z) ■ 소문자(a...z) ■ 숫자(0, 1, 2...9) ■ 영숫자 이외의 문자(!,\$,#,%)
로그온 시 비밀번호 정책 적용	확인란	이 확인란을 선택하는 경우 사용자가 Oracle CRM On Demand에 사인인할 때 비밀번호 정책 확인이 사용됩니다. 이 정책 확인에서는 사용자의 비밀번호가 Oracle CRM On Demand의 [최소 비밀번호 길이] 및 [비밀번호 복잡성 수준] 설정을 준수하는지 확인합니다.

사용자의 재사용을 방지하기 위한 마지막 비밀번호 수	0과 10 사이의 수	Oracle CRM On Demand에서 사용자가 재사용할 수 없는 이전에 사용한 비밀번호 수입니다. 새 회사의 기본값은 3입니다. 다음 조건에 맞는 경우 기본 회사의 기본값은 1 또는 0입니다. ■ [새 비밀번호와 이전 비밀번호는 달라야 함] 설정이 선택되어 있습니다. ■ [사용자의 재사용을 방지하기 위한 마지막 비밀번호 수] 설정이 선택 취소되어 있습니다.
인증 정보		
설정할 보안 질문 수	0과 8 사이의 수	이 설정에 따라 사용자가 설정해야 하는 보안 질문 및 답변 수가 결정됩니다. 사용자의 질문과 답변은 나중에 사용할 수 있도록 저장됩니다. 참고: 사용자는 Oracle CRM On Demand에 처음 로그인할 때 보안 질문을 설정합니다. 또한 언제든지 보안 질문을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 보안 질문 설정 (페이지 718)을 참조하십시오. 사용자는 Oracle CRM On Demand 로그인 페이지의 [계정에 접근할 수 있습니까?] 링크에서 비밀번호를 재설정할 때 자신이 설정한 특정 개수의 보안 질문에 답해야 합니다. 참고: 이 값이 영(0)으로 설정되어 있는 경우 사용자가 비밀번호를 잊어버리면 관리자에게 해당 비밀번호를 재설정하도록 요청해야 합니다. 사용자가 비밀번호를 재설정할 때 답변해야 하는 개수보다 많은 수의 질문을 설정하도록 지정할 수 있습니다. 사용자가 설정한 질문은 비밀번호를 재설정할 때 사용자를 인증하기 위해 무작위로 선택되어 표시됩니다.
답변할 보안 질문 수	0과 8 사이의 수	이 설정에 따라 사용자가 Oracle CRM On Demand 로그

		인 페이지의 [계정에 접근할 수 있습니까?] 링크에서 비밀번호를 재설정할 때 답변해야 하는 보안 질문 수가 결정됩니다. 사용자가 비밀번호 재설정 요청을 제출하면 잠시 후 임시 페이지의 링크가 포함된 전자메일을 받습니다. 임시 페이지에서 사용자는 비밀번호를 재설정하기 전에 이 설정에 지정된 보안 질문의 수를 답변해야 합니다. 사용자는 설정한 개수보다 많은 질문에 답할 수 없기 때문에 이 필드 값은 [완료] 필드가 되는 보안 질문 수의 값보다 작거나 같아야 합니다.
임시 로그인 유효 일수	일수(1-14)	이 설정은 임시 로그인 비밀번호가 유효한 일수를 지정합니다. 일반적으로 사용자를 추가하거나, 회사의 시스템 관리자 또는 고객 지원 서비스에서 사용자의 비밀번호를 재설정하는 경우에 임시 로그인 정보가 포함된 전자메일이 전송됩니다.
임시 비밀번호 로그인 시도 횟수	시도 횟수(1-14)	임시 로그인 비밀번호를 사용하여 로그인을 시도할 수 있는 총 횟수입니다. 이 값을 초과하면 사용자의 임시 로그인 정보가 무효화되며 비밀번호를 다시 재설정해야 합니다.
추가 정보		
사용자에게 사용자 ID 변경 허용	확인란	이 확인란을 선택하면 사용자 프로필을 편집하는 사용자가 해당 사용자 ID를 변경할 수 있습니다. 이 기능을 사용으로 설정하지 않으면 회사의 시스템 관리자만 사용자 ID를 변경할 수 있습니다.
사용자에게 전자메일 주소 변경 허용	확인란	이 확인란을 선택하면 사용자 프로필을 편집하는 사용자가 해당 전자메일 주소를 변경할 수 있습니다. 이 기능을 사용하지 않도록 설정하면 회사 관리자만 전자메일 주소를 변경할 수 있습니다.

동시 세션 옵션	알림을 통해 허용, 알림 없이 허용 및 기존 차단 및 종료	이 설정을 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 로그인 인증서를 사용할 때 동시 세션을 처리하는 방법을 관리할 수 있습니다. [알림과 함께 허용] 옵션을 사용하면 동시 세션에 참여할 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 고객사 세부사항을 사용하여 다른 세션이 진행 중이라고 알립니다. Oracle CRM On Demand에서는 다른 세션의 사용자에게도 알림을 제공합니다. [알림 없이 허용] 옵션을 사용하면 동시 세션에 참여할 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 사용자에게 다른 세션이 진행 중임을 알리지 않습니다. [기존 차단 및 종료] 옵션은 첫 번째 및 기존 세션을 닫고 두 번째 및 새 세션을 계속 진행합니다. 두 세션의 사용자는 작업에 대한 알림을 받습니다.

교차 사이트 요청 위조 보호 정보

교차 사이트 요청 위조 공격을 방지하려면 Oracle CRM On Demand에서 데이터를 업데이트, 생성 또는 삭제하려는 HTTP POST 요청(비동기 Java Script 및 XML(AJAX) 요청 포함)이 포함되어 있는 사용자정의 코드를 생성한 사용자가 코드 내에 숨김 매개변수로 보안 토큰을 포함시켜야 합니다. 사용자정의 코드에 보안 토큰이 없거나 보안 토큰이 잘못 사용되면 요청에 실패합니다. 요청에 실패하면 키가 잘못되었거나 만료되어 요청을 완료할 수 없다는 내용의 메시지가 표시됩니다. 이 경우 페이지를 새로 고쳐야 합니다.

다음 표에는 사용자가 코드에 포함시켜야 하는 보안 토큰이 나열되어 있습니다.

매개변수 컴포넌트	토큰 코드
이름	%%ODReqName%%
값	%%ODReqValue%%

참고: 토큰 코드는 대소문자를 구분하며 표에 표시된 대로 정확히 입력해야 합니다. 토큰 코드에 오류가 발생하면 요청에 실패합니다.

교차 사이트 요청 위조 보호 기능은 회사 프로필의 [교차 사이트 요청 위조 보호 사용] 확인란을 통해 제어됩니다. 이 기능은 회사에서 Oracle CRM On Demand를 사용하도록 설정한 경우 기본적으로 사용으로 설정되며 사용자가 이것으로 사용 안함으로 설정할 수 없습니다.

모든 비밀번호 재설정

모든 사용자의 비밀번호(관리자의 비밀번호 포함)를 한 번에 재설정할 수 있습니다.

사용 예 1. 애플리케이션을 설정할 때 사용자를 생성하고 [상태]를 [활성]으로 설정하되 이들에게 비밀번호를 전자메일로 알려주지 않습니다. 설정이 완료되고 애플리케이션을 사용할 준비가 되면 모든 비밀번호를 재설정합니다. 이렇게 하면 임시 비밀번호를 알려주고 애플리케이션에 접근할 수 있게 해주는 전자메일이 모든 활성 사용자에게 한 번에 전송됩니다.

사용 예 2. 비밀번호 제어 정책을 변경했으며 모든 사용자가 새 정책을 준수하도록 하고자 합니다. 사용자가 다음에 로그인할 때 비밀번호를 변경해야 하도록 모든 비밀번호를 재설정합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [회사 관리 - 모든 비밀번호 재설정] 권한이 필요합니다. 또한 각 사용자 역할에 [개인 비밀번호 재설정] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

모든 비밀번호를 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 프로필] 제목 표시줄에서 [모든 비밀번호 재설정] 단추를 클릭합니다.

새 임시 비밀번호를 알려주는 전자메일이 모든 사용자에게 전송됩니다. 현재 로그인되어 있는 사용자는 계속 작업할 수 있지만 다음에 로그인할 때 새 임시 비밀번호를 입력해야 합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 사용자 비밀번호 재설정 (페이지 1324)
- 사용자 설정 (페이지 1309)
- 회사 비밀번호 관리 정의 (페이지 1106)

언어 활성화

Oracle CRM On Demand은 여러 언어로 사용할 수 있습니다. 필드 및 Picklist 값 등 제품의 모든 기본 텍스트 필드와 온라인 도움말 및 자습서는 지원되는 언어로 표시할 수 있습니다.

하지만 필드나 Picklist 값을 사용자 지정할 때 번역된 다른 언어로 표시되게 하려면 다른 언어로 해당 값을 수동 입력해야 합니다. 그렇지 않으면 사용자가 선택한 언어와 상관없이 해당 값이 원래 언어(대괄호로 묶인 파란 텍스트)로 나타납니다.

제품을 처음 사용할 때 활성 언어는 회사에서 Oracle CRM On Demand에 가입할 때 회사 기본 언어로 선택한 언어 하나뿐입니다.

사용자가 사용 가능한 언어를 선택할 수 있게 하려면 해당 언어를 활성화해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [회사 관리] 권한이 필요합니다.

언어를 활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [언어] 링크를 클릭합니다.
- 4 [활성] 열에서 직원들이 선택하여 사용하도록 할 언어를 선택합니다.

참고: 날짜, 시간 및 통화 표시 형식은 언어 설정이 아닌 다른 설정에 의해 정의됩니다.

- 5 레코드를 저장합니다.

IP 주소 사용 제한

회사에서 이 기능을 사용하여 시스템에 대한 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 사용자가 사무실 등의 특정 네트워크 위치에서만 시스템에 접근하도록 할 수 있습니다. 이 기능을 활성화하면 사용자는 지정된 범위 내에 IP 주소가 있는 컴퓨터에서만 애플리케이션에 로그인할 수 있습니다.

참고: 특정 역할을 가진 사용자가 특정 IP 주소 범위로 제한되도록 역할 수준에서 제한을 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [역할에 대한 IP 주소 제한 정보 \(페이지 1339\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 회사에 대한 IP 필터링을 활성화할 수 있도록 고객 지원에 문의하십시오. 그 후에 이 절차를 수행하려면 역할에 [회사 관리] 권한이 있어야 합니다.

IP 주소 사용을 제한하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [보안 설정] 링크를 클릭합니다.
- 4 [보안 설정] 페이지에서 로그인을 허용할 IP 주소를 입력합니다.

팁: 올바른 IP 주소 입력 방법은 화면에 표시되는 정보를 검토하십시오.

- 5 레코드를 저장합니다.

회계 달력 관리

회계 달력 관리에서는 회사의 회계 연도의 시작과 해당하는 끝을 정의합니다.

- [회계 달력 정보 \(페이지 1113\)](#)
- [회계 달력 이름 갱신 \(페이지 1114\)](#)
- 사용자정의 회계연도 달력 정의 (참조 [사용자정의 회계 달력 정의](#) 페이지 1115)
- [회사의 기간 리스트 관리 \(페이지 1116\)](#)

회계 달력 정보

Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있는 회계 달력의 두 가지 유형은 다음과 같습니다.

- **표준 회계 달력.** 회계 연도가 공통 달력(예: 달력 분기 5-4-4, 4-4-5)을 따르는 경우 회사 프로필에 이 달력 유형을 사용할 수 있습니다.
- **사용자정의 회계 달력.** 4-5-4와 같이 회사가 다른 달력을 따르는 경우 Oracle CRM On Demand에서 사용자 지정 회계 달력을 정의할 수 있습니다.

표준 회계 달력 또는 사용자 지정 회계 달력을 사용하는 경우 회계 연도는 회사에 한 번 정의됩니다. 각 회계 달력 유형을 사용하면 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 정의된 회계 기간을 자동으로 사용할 수 있습니다.

표준 회계 달력

표준 회계 달력은 일반적으로 정의된 달력(예: 양력)을 따르는 기간이며 해당 연도에서 월과 요일에 상관없이 시작할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 표준 회계 달력을 사용하는 경우 다음 달력 유형 중 하나를 선택합니다.

- 달력 분기
- 4-4-5 달력 모델
- 5-4-4 달력 모델

표준 회계 달력을 사용할 경우 Oracle CRM On Demand는 2040년까지 회계 기간을 자동으로 생성합니다. 사용자는 표준 회계 달력에 대한 설정을 볼 수 있지만 변경할 수는 없습니다. 하지만 회계 달력의 명명 형식을 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [회계 달력 이름 갱신 \(페이지 1114\)](#)을 참조하십시오. 달력 정의를 변경하려면 고객

지원 서비스에 문의하십시오. 고객 지원 서비스에서는 회사 설정 시 회계 달력을 데이터로 채우고 달력 유형을 지정합니다.

참고: 회계 연도 정의에서 변경된 사항은 전체 ETL(추출, 변환, 로드)이 실행될 때까지 Oracle CRM On Demand 보고서에 반영되지 않습니다.

표준 회계 달력 정의를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 설정] 섹션에서 다음 필드를 검토합니다.
 - 회계 연도 시작 월
 - 회계 연도 시작일
 - 회계 달력 유형

참고: 표준 회계 달력 정의가 변경되면 Oracle CRM On Demand는 보고서의 모든 데이터를 업데이트합니다. 하지만 Oracle CRM On Demand는 차후 예측 데이터만 업데이트합니다.

사용자정의 회계 달력

Oracle CRM On Demand에서는 사용자 지정 회계 달력을 사용하여 표준 달력 월 또는 공통 회계 달력을 사용하지 않는 회사를 수용할 수 있습니다. 회사 시스템 관리자는 사용자 지정 회계 달력을 정의합니다. 사용자는 Oracle CRM On Demand에서 비즈니스 계획, 목표, 예측 또는 시간 기반 분석을 생성할 연도별로 사용자 지정 회계 달력 레코드를 생성해야 합니다. 사용자 지정 회계 연도 정의에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 회계 달력 정의 (참조 [사용자정의 회계 달력 정의](#) 페이지 1115)를 참조하십시오.

회계 달력 이름 갱신

고객 지원 서비스에서 회사에 필요한 표준 회계 달력을 생성하는 경우 기본적으로 회계 달력 이름에는 해당 회계 연도의 종료 연도가 접미어로 자동 추가됩니다. 예를 들어 연도가 2039에 시작하고 2040에 끝나는 회계 달력의 이름은 Fiscal Calendar 2040이 됩니다.

Oracle CRM On Demand에 외부 시스템 사용을 허용하는 대체 명명 규칙을 회사에서 요구하는 경우 모든 표준 회계 달력 이름과 회계 기간 이름에 해당 회계 연도의 종료 연도나 시작 연도가 접미어로 추가되도록 회계 연도 명명 형식을 구성할 수 있습니다.

참고: 사용자정의 회계 달력을 정의하는 동안에는 달력 이름을 지정할 수 있지만 이미 정의된 사용자정의 회계 달력의 이름은 수정할 수 없습니다. 회계 달력의 이름 형식을 변경해도 회계 연도나 회계 기간의 종료일 또는 시작 일에는 영향을 미치지 않습니다.

회계 달력 이름을 업데이트하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회계 달력 관리] 섹션에서 [회계 달력 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회계 달력 리스트] 페이지에서 [회계 달력 이름 업데이트]를 클릭합니다.
- 5 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **시작 연도.** 회계 달력 이름과 회계 기간 이름에 해당 회계 연도의 시작 연도가 접미어로 추가됩니다.
 - **종료 연도.** 회계 달력 이름과 회계 기간 이름에 해당 회계 연도의 종료 연도가 접미어로 추가됩니다.
- 6 [저장]을 클릭합니다.

사용자정의 회계 달력 정의

회사 관리자는 Oracle CRM On Demand에서 회사의 회계 연도에 맞게 회계 달력을 정의합니다. 사용자정의 회계 달력은 보고서, 비즈니스 계획, 목표 및 사용자 할당량 모두에 반영됩니다.

참고: 사용자 회계 달력 정의를 구성하려면 역할에 [회사 관리] 권한이 있어야 합니다.

회사의 사용자정의 회계 달력을 설정하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 1 고객 지원 서비스에 문의하여 회사의 사용자정의 회계 달력을 사용하도록 설정합니다.
- 2 회사의 회계 달력을 정의합니다.
- 3 사용자정의 회계 달력이 회사에서 활성화 상태인지 확인합니다.

주의: 회사의 사용자정의 회계 달력 옵션을 사용하도록 설정한 후에는 이 옵션을 사용하지 않도록 설정할 수 없습니다. 회사 관리자는 Oracle CRM On Demand의 회계 달력 기능을 완전히 이해하지 않는 한 사용자정의 회계 달력을 사용하도록 설정하지 않는 것이 좋습니다.

사용자정의 회계 달력 및 예측

사용자정의 회계 달력을 사용할 경우 예측 생성에 회사의 사용자정의 회계 달력 정의가 사용됩니다. 회사 시스템 관리자는 예측을 활성화하기 전에 사용자정의 회계 달력 레코드를 정의해야 합니다. 예측은 기간 중 두 개 이상의 분기에 걸쳐 있을 수 있으므로 예측에는 여러 회계 연도의 데이터가 포함될 수 있습니다. 따라서 예측 계열을 생성할 충분한 데이터를 사용할 수 있는지 확인하려면 회사에서 예측을 생성하려는 각 연도에 대해 사용자정의 회계 달력을 생성해야 합니다. 또한 새 사용자정의 회계 달력 정의를 예측에 사용하려면 회사 시스템 관리자가 먼저 예측 정의를 업데이트해야 합니다. 다음 예측일 전에 예측 정의를 갱신하지 않으면 예측이 생성되지 않습니다. 예측 정의의 갱신에 대한 자세한 내용은 [예측 정의의 갱신 \(페이지 1518\)](#)을 참조하십시오.

새 사용자정의 회계 달력을 정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회계 달력 관리] 섹션에서 [회계 달력 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회계 달력 리스트] 페이지에서 [새 회계 달력]을 클릭합니다.
- 5 메뉴에서 필요한 회계 연도를 선택합니다.

[이름] 필드에 회계 달력 이름이 자동으로 채워집니다(예: 2009 회계 연도). 이 값은 읽기 전용입니다.

참고: 사용자정의 회계 달력을 정의하는 동안에는 달력 이름을 지정할 수 있지만 이미 정의된 후에는 사용자정의 회계 달력의 이름을 수정할 수 없습니다.

- 6 다음 정보를 입력합니다.
 - a **설명.** 사용자정의 회계 정의에 대한 정보를 추가합니다. 이 필드는 250자로 제한됩니다.
 - b **회계 분기 1.** 달력 아이콘을 클릭하여 이 분기에서 각 회계 월의 시작일을 나타냅니다.
 - c **회계 분기 2.** 달력 아이콘을 클릭하여 이 분기에서 각 회계 월의 시작일을 나타냅니다.
 - d **회계 분기 3.** 달력 아이콘을 클릭하여 이 분기에서 각 회계 월의 시작일을 나타냅니다.
 - e **회계 분기 4.** 달력 아이콘을 클릭하여 이 분기에서 각 회계 월의 시작일을 나타냅니다.
 - f **추가 정보.** 달력 아이콘을 클릭하여 그다음 회계 연도의 시작을 나타냅니다.

참고: 회계 연도 기간은 99주를 넘을 수 없습니다. [다음 회계 연도 시작]에 대한 값을 이전 회계 연도의 시작일부터 99주 이후로 입력하면 올바른 값을 입력하라는 오류 메시지가 표시됩니다.

- 7 [저장]을 클릭합니다.

참고: 회계 달력을 순차적으로 생성해야 합니다. 예를 들면 2010년에 대한 회계 달력을 생성해야 2011년에 대한 회계 달력을 생성할 수 있습니다.

새 사용자정의 회계 달력 정의는 야간 ELT(추출, 변환, 로드)가 실행될 때까지 분석에 반영되지 않습니다.

회계 달력의 세부사항을 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회계 달력 관리] 섹션에서 [회계 달력 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회계 달력 리스트] 페이지에서 회계 기간을 볼 회계 연도 이름을 클릭합니다.

[회계 달력 세부사항] 페이지에 선택한 연도에 대한 개별 회계 월과 그다음 회계 연도 시작일이 표시됩니다.

참고: 표준 회계 달력에서 사용자정의 회계 달력으로 이동하는 경우 이전 회계 연도 레코드는 [회계 달력 리스트] 페이지에서 읽기 전용으로 표시되며, 이후에 Oracle CRM On Demand에서 생성하는 모든 회계 연도 레코드가 삭제됩니다. 표준 회계 달력에 대한 자세한 내용은 [회계 달력 정보 \(페이지 1113\)](#)를 참조하십시오.

회사의 회계 달력을 편집하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회계 달력 관리] 섹션에서 [회계 달력 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회계 달력 리스트] 페이지에서 업데이트할 회계 달력을 찾고 [편집]을 클릭합니다.
- 5 회계 달력에 대한 세부사항을 새로 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

사용자정의 회계 달력 정의에 대한 변경 사항은 야간 ELT(추출, 변환, 로드)가 실행될 때까지 분석에 반영되지 않습니다.

참고: 사용자정의 회계 달력을 정의한 경우 기존 달력 정의를 편집하여 변경할 수 있습니다. 하지만 현재 회계 연도 이전의 회계 달력은 읽기 전용입니다. 사용자정의 회계 달력을 삭제할 수는 없습니다.

회사의 기간 리스트 관리

회사의 회계 달력 기간 리스트를 관리하여 [기간] 검색 창에서 선택할 수 있는 기간 수를 제한할 수 있습니다(예: 비즈니스 계획 및 목적 레코드). 예를 들어 회사에서 인사과 직원은 연도별 비즈니스 계획만 생성해야 하지만 영업 직원은 분기별 비즈니스 계획을 생성해야 할 수 있으므로 이 작업이 유용합니다.

회사의 기간 리스트를 관리하려면 다음을 수행합니다.

- 기간 리스트 생성 및 세분화
- 각 기간 리스트에서 [기간] 검색 창에 사용되는 검색 필드를 정의합니다.
- 각 사용자 역할에서 [기간] 검색 창에서 사용 가능한 리스트를 정의합니다.

참고: 사용자는 회사 프로필에서 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 메뉴가 [사용]으로 설정된 경우에만 [기간] 검색 창에서 기간 리스트를 선택할 수 있습니다. 이 메뉴 및 이 메뉴에서 제어하는 항목에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#) 및 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

기간 리스트 관리

다음 절차에서는 회사의 기간 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

기간 리스트를 관리하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회계 달력 관리] 섹션에서 [회계 기간 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [기간 리스트] 페이지의 [메뉴] 단추에서 다음과 같은 옵션을 선택합니다.

- **레코드 수.** 기간 리스트에서 기간 수를 카운트합니다. 자세한 내용은 [리스트에서 레코드 카운트 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
- **리스트 재정의.** 특정 기준을 사용하여 기간 리스트를 재정의하고 리스트를 새 이름으로 저장합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. [리스트 저장]을 클릭하면 [저장] 옵션이 있는 페이지로 바로 연결됩니다.
- **리스트 필터 표시.** 드롭다운 메뉴에 리스트에 대한 주요 정보를 표시합니다. 자세한 내용은 [리스트 보기 페이지 \(페이지 139\)](#)를 참조하십시오. 자세한 내용은 리스트 보기 페이지 를 참조하십시오. [리스트 관리] 페이지에서 [보기]를 클릭하여 이 페이지에 접근할 수도 있습니다.
- **리스트 관리.** 기간 리스트를 관리합니다. 자세한 내용은 [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.
- **새 리스트 생성.** 필터링된 기간 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

기간 검색 레이아웃 정의

다음 절차에서는 기간 리스트에 대한 검색 레이아웃을 정의하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 사용자 역할에 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 포함되어야 합니다.

기간 검색 레이아웃을 정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 [기간]을 클릭합니다.
- 4 [기간 애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 [기간 검색 레이아웃]을 클릭합니다.
- 5 검색 레이아웃을 정의합니다.
검색 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

각 역할에 사용 가능한 기간 리스트 정의

다음 절차에서는 각 역할에 사용 가능한 기간 리스트를 정의하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 사용자 역할에 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 포함되어야 합니다.

각 역할에 사용 가능한 기간 리스트를 정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 [기간]을 클릭합니다.
- 4 [기간 애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 [기간 리스트 접근 및 순서]를 클릭합니다.
- 5 각 역할에 대해 사용 가능한 리스트 및 리스트 순서를 정의합니다.
각 역할에 대한 리스트 접근 및 표시 순서를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 [리스트 접근 및 리스트 순서 관리 \(페이지 1250\)](#)를 참조하십시오.

통화 정의

회사의 통화 정의에는 다음이 포함됩니다.

- 회사에서 비즈니스 트랜잭션에 사용될 통화 활성화
- 회사의 기본 통화에 대한 통화 환율 정의

통화 정의에 대한 자세한 내용은 통화 관리 (참조 [Managing Currencies](#) 페이지 1118)를 참조하십시오.

Managing Currencies

To allow users to conduct and track business in any currency, you need to activate those currencies. Otherwise, the default currency set up for the company is the only option.

If your employees record transactions in other currencies, you also need to set up exchange rates between those currencies and your company's default currency. The application uses the exchange rates when rolling up revenue for reports and forecasting.

CAUTION: Be sure to set up exchange rates before your users enter transactions for all currencies you activate.

You can enter multiple exchange rates for any active currency. Each entry consists of the Exchange Date and an Exchange Rate for that date. In determining which exchange rate to use for a particular transaction, the application follows these rules:

How Oracle CRM On Demand Converts Exchange Rates Between the Company Default Currency and the User's Default Currency

In this case, a company has the following currencies:

- The default currency for a company is the U.S. dollar (USD).
- This company also has additional currencies activated: the euro (EUR) and pound sterling (GBP).
- This company has defined exchange rates between USD and EUR, and between USD and GBP.
- The user enters the opportunity revenue in EUR. However, the user default currency is GBP.
- Oracle CRM On Demand performs the EUR to GBP conversion as follows:
 - It first converts the opportunity revenue to the company default currency; that is, from EUR to USD.
 - It then converts the opportunity revenue to the user's currency; that is, from USD to GBP.

How Exchange Rates Are Applied to Forecast Rollups

In this case, the following rules apply:

- If there is an exchange rate defined for the same date as the transaction, it uses that Exchange Rate value.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction but there are exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the exchange rate with the date that is nearest to the transaction date.
- If no exchange rate is defined for the same date as the transaction and there are no exchange rates defined for dates before the transaction, it uses the next available exchange rate that has a date *after* the transaction date.

For example, if exchange rates are entered for only 5/15/2004 and 8/15/2004, then this occurs:

- For transactions prior to 5/15/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions between 5/15/2004 and 8/14/2004, the 5/15/2004 rate is used.
- For transactions on or after 8/15/2004, the 8/15/2004 rate is used.

How Exchange Rates Are Applied to Reports

For reports, exchange rates are applied in a more general way than for forecasting. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within a month use that rate. For example, for opportunities, Oracle CRM On Demand uses the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date. For asset currency-conversions, Oracle CRM On Demand uses the Purchase Date field as the date. For opportunity products, Oracle CRM On Demand uses the exchange rate that is closest to the start date of the product revenue. For other objects, including custom objects 01-03,

Oracle CRM On Demand uses the created date to determine the exchange rate date. For custom objects 04-15, Oracle CRM On Demand uses the Exchange Date field.

The exchange rate assigned to a month is determined as follows:

- If more than one exchange rate exists for a month, the one with the latest date in that month is used.
- If no exchange rates exist for a month, that month's exchange rate is set to the same rate as the closest future month that has a rate defined for it.
- If there are no exchange rates for future months, the first previous month's exchange rate is used.

For example, if exchange rates are defined for 5/10/2004, 5/20/2004, and 8/14/2004, then:

- The May 2004 rate will be the value set for 5/20/2004 (the latest rate set for May).
- The August 2004 rate will be the value set for 8/14/2004 (the only rate set for August).
- April 2004 and prior months will be assigned the rate for 5/20/2004. There are two dates for the month of May.
- June and July 2004 will be assigned the August 2004 rate (closest future month).
- September 2004 and future months will be assigned the August 2004 rate (no future month, so first previous month is used).

In reports, any values that require conversion between currencies will use the exchange rate defined for the month that the transaction falls in, calculated as described above.

NOTE: During forecasting, all opportunities are converted to the company default currency for forecast rollups. However, in reports, revenue fields are converted to the end user's currency amount.

You need to wait until the daily analytics refresh runs when either of these situations occurs:

- A new currency is activated for your company and the exchange rate is set up
- A new currency is selected by a user that no other user for your company has selected (on the Personal Detail page)

The refresh automatically generates any required cross exchange rates. After that, you can run historical or real-time reports.

NOTE: If the currency code on a record is blank, then Analytics assumes that the values in the currency fields on the record are in the company's default currency. In any analysis that includes the record, the values that are returned in the currency fields are the corresponding values in the currency for the analysis, calculated using the appropriate exchange rate. The currency for an analysis is the currency that is selected on the user profile of the user who is viewing the analysis. If no currency is selected on the user's profile, then the default currency for the company is used. However, if a currency prompt is set up on the analysis, then the user can select a different currency.

Whenever users change their default user currency, they must sign out of Oracle CRM On Demand, and then sign in again before reports display data in the newly selected currency.

Before you begin. To perform the procedures for managing currencies, your role must include the Manage Company – Define Currencies privilege. Also, to understand the effect of currency settings, read About Profile Settings for Users (참조 [사용자 프로필 설정 정보](#) 페이지 712).

To activate currencies

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Currency Definition section, click the Currency Definition link.
- 4 On the Currency Setup page, select All Currencies from the drop-down list.

- 5 Click the Edit link for the currency you want to activate.
- 6 On the Currency Edit page, select the Active check box.
- 7 (Optional) On the Currency Edit page, you can change the symbol corresponding to the currency.
For example, you might want to distinguish currencies by their currency codes instead of by their symbols. Therefore, you would change \$ to USD, ¥ to JPY, and € to EUR.

NOTE: You can use any symbol to represent a currency, except those symbols used by certain locales for thousands separators or decimals points, that is, a period (.), a comma (,) or a space ().

- 8 Save the record.

To define the exchange rates

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Currency Definition section, click the Exchange Rates link.
The Exchange Rate Edit page appears with the latest exchange rates for your activated currencies. If no exchange rate has been defined, it appears blank.
NOTE: The *To Currency* is always the currency that is set for your company. You must enter exchange rates that tell the application how to convert each active currency into that currency.
- 4 To add a new exchange rate for an active currency:
 - a Click the Exchange History link for the Currency row for which you want to add a rate.
On the Exchange Rate page, click New.
 - b On the Exchange Rate Edit page, complete the information.
For Exchange Rate, enter how many units of the *To Currency* it would take to buy one unit of the *From Currency*.
Example: 1 Euro = 1.3 US dollars.
Assuming your company's currency is set to US Dollars (USD), you would enter these values:
 - From Currency: EUR
 - To Currency: USD
 - Exchange Rate: 1.3
- 5 Click Save.

To view a history of exchange rates

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Currency Definition section, click the Exchange Rates link.
On the Exchange Rate Edit page, the latest exchange rates appear for different currencies.
- 4 To see the history of exchange rates for a single currency, click the Exchange Rate History link.
A history of the exchange rates appears.

부서 설정

회사에서 비즈니스 요구를 충족하기 위해 부서 레코드 유형을 사용하여 사용자를 그룹으로 구성할 수 있습니다. 예를 들어 부서를 사용하여 지리적 위치에 따라 사용자를 구성할 수 있습니다. 사용자를 하나 이상의 부서에 연결할 수 있습니다. 사용자 레코드와 관련된 첫 번째 부서가 자동으로 사용자의 기본 부서로 지정되지만 사용자의 기

본 부서를 변경할 수 있습니다. 특정 부서 사용자의 경우 레코드의 특정 필드 선택 리스트에 표시되는 값이 필드에 대해 정의된 값 하위 세트로 제한되도록 부서를 선택 리스트 값 그룹에 연결할 수 있습니다. 각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹만 연결할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1276\)](#)를 참조하십시오.

참고: 사용자 레코드의 부서 정보는 레코드에 접근하고 레코드 작업을 하는 사용자 권한에 영향을 주지 않습니다.

사용자가 하나 이상의 부서와 관련된 경우 사용자가 부서를 지원하는 레코드 유형의 레코드를 생성할 때 사용자의 기본 부서가 레코드에 자동으로 할당됩니다. [부서] 필드와 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 둘 다 있고 선택 리스트 값 그룹이 사용자의 기본 부서와 관련된 경우 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 해당 선택 리스트 값 그룹의 이름으로 채워집니다. 그러면 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 모든 선택 리스트 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 연결된 값만 선택 리스트에 표시됩니다.

다음 조건이 모두 true이면 사용자가 모든 레코드의 부서를 변경할 수 있습니다.

- 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 페이지 레이아웃에 [부서] 필드가 있습니다.
- [부서] 필드가 읽기 전용 필드로 지정되지 않았습니다.
- 사용자에게 레코드를 업데이트하는 데 필요한 접근 권한이 있습니다.

참고: 기본적으로 [부서] 필드의 [검색] 창에서 [모든 부서] 리스트를 사용할 수 있으며, 사용자가 모든 부서를 선택할 수 있습니다. 부서 리스트를 설정하고 사용자 역할에 대한 [부서] 필드의 [검색] 창에서 사용할 수 있는 리스트를 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 접근 및 리스트 순서 관리 \(페이지 1250\)](#)를 참조하십시오.

사용자가 레코드의 부서를 변경하면 레코드의 선택 리스트 값 그룹이 새 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 자동으로 변경됩니다. 레코드를 생성 및 업데이트하는 경우 [부서] 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드의 동작에 대한 자세한 내용은 [레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1125\)](#) 및 [선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보 \(페이지 57\)](#)를 참조하십시오.

부서 설정에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [부서 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1121\)](#)
- [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)
- [부서 생성 \(페이지 1122\)](#)
- [부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 \(페이지 1123\)](#)
- [부서에 사용자 연결 \(페이지 1123\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형 \(페이지 1278\)](#)
- [부서 병합 및 부서 삭제 정보 \(페이지 1124\)](#)
- [레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1125\)](#)
- [사용자의 기본 부서 변경 \(페이지 1325\)](#)

부서 설정 시의 고려 사항

부서를 설정하는 경우 다음을 고려하십시오.

- **사용자정의.** 부서 레코드 유형을 사용자정의할 수 있습니다.
- **리스트.** 부서 리스트를 생성할 수 있습니다.
- **선택 리스트 값 그룹.** 각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹만 연결할 수 있습니다.
- **사용자.** 각 부서에 여러 사용자를 연결할 수 있고, 각 사용자에게 여러 부서를 연결할 수 있습니다.
- **검색.** 작업 표시줄이나 고급 검색에서 부서 레코드를 검색할 수 없습니다.
- **부서 필드.** 부서를 지원하는 레코드 유형의 경우 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 페이지 레이아웃에 [부서] 필드를 추가할 수 있습니다.

- 사용자가 필드 값을 변경하거나 지울 수 없게 하려는 경우 [부서] 필드를 읽기 전용으로 지정할 수 있습니다.
- 표현식 빌더에 [부서] 필드를 사용할 수 있습니다.
- 워크플로 규칙에 [부서] 필드를 사용할 수 있습니다.
- 검색 레이아웃에 [부서] 필드를 포함할 수 있습니다.

참고: [필드 설정] 페이지를 통해 [부서] 필드의 기본값을 지정할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 부서 설정 프로세스 (페이지 1122)
- 부서 생성 (페이지 1122)
- 부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 (페이지 1123)
- 부서에 사용자 연결 (페이지 1123)
- 레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 (페이지 1125)
- 사용자의 기본 부서 변경 (페이지 1325)

부서 설정 프로세스

시작하기 전에. 자세한 내용은 [부서 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1121\)](#)을 참조하십시오.

회사의 부서를 설정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 다음을 결정합니다.
 - 설정하려는 부서
 - 각 부서에 연결하려는 선택 리스트 값 그룹(있는 경우) 각 부서에는 하나의 선택 리스트 값 그룹만 연결할 수 있지만 각 선택 리스트 값 그룹에 여러 부서를 연결할 수 있습니다.
 - 각 부서에 연결하려는 사용자
- 2 부서를 생성합니다.

자세한 내용은 [부서 생성 \(페이지 1122\)](#)을 참조하십시오.
- 3 (선택) 선택 리스트 값 그룹을 부서에 연결합니다.

자세한 내용은 선택 리스트 값 그룹을 부서에 연결 (참조 [부서에 선택 리스트 값 그룹 연결](#) 페이지 1123)을 참조하십시오.
- 4 사용자를 부서에 연결합니다.

자세한 내용은 [부서에 사용자 연결 \(페이지 1123\)](#)을 참조하십시오.
- 5 (선택) 부서를 사용하려는 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [부서] 필드를 추가합니다.

자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 동적 [페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오.

부서 생성

부서를 생성하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)의 단계입니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

부서를 생성하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리]를 클릭합니다.

- 3 [부서 설정] 섹션에서 [부서 설정]을 클릭합니다.
- 4 [부서 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 5 부서의 이름과 설명을 입력하고 변경 사항을 저장합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [부서 설정 \(페이지 1120\)](#)
- [부서 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1121\)](#)
- [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)
- [부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 \(페이지 1123\)](#)
- [부서에 사용자 연결 \(페이지 1123\)](#)

부서에 선택 리스트 값 그룹 연결

각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹만 연결할 수 있습니다. 그러나 각 선택 리스트 값 그룹은 하나 이상 레코드 유형의 하나 이상 선택 리스트 필드 값을 제어할 수 있으며 각 선택 리스트 값 그룹에 여러 부서를 연결할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1276\)](#)를 참조하십시오.

선택 리스트 값 그룹을 부서에 연결하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)의 단계입니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다. 또한 사용자 역할에 대한 [부서 세부사항] 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 있어야 합니다.

선택 리스트 값 그룹을 부서에 연결하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리]를 클릭합니다.
- 3 [부서 설정] 섹션에서 [부서 설정]을 클릭합니다.
- 4 [부서 리스트]에서 선택 리스트 값 그룹을 연결할 부서의 이름을 클릭합니다.
- 5 [부서 세부사항] 페이지의 [선택 리스트 값 그룹] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 부서에 연결할 선택 리스트 값 그룹을 선택합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

참고: 선택 리스트 값 그룹이 레코드의 선택 리스트 필드에 표시되는 값을 제어하려면 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 있어야 합니다.

부서에 사용자 연결

사용자를 하나 이상의 부서에 연결할 수 있습니다. 사용자와 관련된 첫 번째 부서가 자동으로 사용자의 기본 부서로 지정되지만 사용자 레코드의 기본 부서를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자의 기본 부서 변경 \(페이지 1325\)](#)을 참조하십시오.

다음 두 가지 방법으로 사용자를 부서에 연결할 수 있습니다.

- 부서 레코드에서 사용자를 부서에 연결할 수 있습니다.
- 사용자 레코드에서 부서를 사용자에게 연결할 수 있습니다.

사용자를 부서에 연결하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)의 단계입니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [사용자 관리] 권한 및 [역할 및 접근 관리] 권한이 모두 필요합니다. 또한 부서 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [부서 사용자] 관련 정보 섹션이 있어야 합니다.

사용자를 부서에 연결하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리]를 클릭합니다.
- 3 [부서 설정] 섹션에서 [부서 설정]을 클릭합니다.
- 4 [부서 리스트]에서 사용자를 연결할 부서의 이름을 클릭합니다.
- 5 [부서 세부사항] 페이지에서 [부서 사용자] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 다음 [추가]를 클릭합니다.
- 6 부서에 연결할 사용자를 선택하고 변경 사항을 저장합니다.
한 번에 최대 10명의 사용자를 추가할 수 있습니다. 추가 사용자를 부서에 연결하려면 [사용자 저장 및 추가]를 클릭합니다.

[사용자 세부사항] 페이지에서 부서를 사용자에게 연결하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [사용자 관리] 권한 및 [역할 및 접근 관리] 권한이 모두 필요합니다. 또한 다음 중 하나 이상이 true여야 합니다.

- 사용자 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [기본 부서] 필드가 있습니다.
- 사용자 역할에 할당된 [사용자 관리] 페이지 레이아웃에 [사용자 부서] 관련 정보 섹션이 있습니다.

참고: 사용자 레코드 유형에서도 [부서]라는 텍스트 필드를 사용할 수 있습니다. [부서] 텍스트 필드는 사용자 레코드 유형의 일부입니다.

부서를 사용자에게 연결하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 및 그룹 관리] 섹션에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트]에서 부서를 연결할 사용자의 성을 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 단일 부서만 사용자의 기본 부서로 연결하려면 [기본 부서] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 사용자의 기본 부서로 지정할 부서를 선택합니다.
 - 여러 부서를 사용자에게 연결하려면 [부서] 관련 정보 섹션으로 스크롤한 다음 [추가]를 클릭합니다. 한 번에 최대 10개의 부서를 추가할 수 있습니다. 추가 부서를 사용자에게 연결하려면 [부서 저장 및 추가]를 클릭합니다.

부서 병합 및 부서 삭제 정보

부서가 사용자 및 레코드와 관련된 경우에도 부서를 삭제할 수 있습니다. 또한, 한 번에 최대 5개의 부서를 1개로 병합할 수 있습니다. 2개 이상의 부서를 병합하는 경우 1개의 부서는 보존되고 나머지 부서는 삭제됩니다.

병합 작업 결과로 한 부서가 삭제된 후 다음 작업이 수행됩니다.

- 해당 부서가 관련된 모든 사용자 레코드에서 부서가 제거됩니다.
- 삭제된 부서와 연결되어 있었고 보존된 부서와는 이전에 연결되어 있지 않았던 모든 사용자는 보존된 부서와 자동으로 연결됩니다. 삭제된 부서가 사용자의 기본 부서인 경우 유지된 부서가 사용자의 기본 부서로 지정됩니다.
- 삭제된 부서가 고객사, 컨택트 등 다른 레코드 유형의 레코드와 관련된 경우에는 레코드가 병합 작업에서 유지된 부서와 자동으로 관련되지 않습니다. 대신, 레코드의 [부서] 필드가 자동으로 지워집니다. 그러나 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드는 지워지지 않습니다.

직접 부서를 삭제한 후에는 다음 작업이 수행됩니다.

- 해당 부서가 관련된 모든 사용자 레코드에서 부서가 제거됩니다. 삭제된 부서가 사용자의 기본 부서인 경우 사용자 레코드와 관련된 나머지 부서 리스트의 첫 번째 부서가 사용자의 기본 부서로 지정됩니다.
- 삭제된 부서가 고객사, 컨택트 등 다른 레코드 유형의 레코드와 관련된 경우에는 해당 레코드의 [부서] 필드가 자동으로 지워집니다. 그러나 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드는 지워지지 않습니다.

부서 삭제 결과로 [부서] 필드가 지워진 모든 레코드에 다른 부서를 연결할 수 있습니다. [부서] 필드가 지워진 레코드에 부서를 연결하면 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 다음과 같이 업데이트됩니다.

- 새 부서가 선택 리스트 값 그룹과 관련된 경우 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 새 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다.
- 새 부서가 선택 리스트 값 그룹과 관련이 없는 경우 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 지워집니다.

삭제된 부서를 복원할 수 있습니다. 부서를 복원할 때 복원 부서와 사용자 레코드 간에 이전에 존재했던 연결은 복원되지 않습니다. 복원 부서와 고객사, 컨택트 등 다른 유형의 레코드 간에 이전에 존재했던 연결은 모두 복원됩니다.

레코드 병합에 대한 단계별 지침은 레코드 병합 (참조 [Merging Records](#) 페이지 149)을 참조하십시오.

레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보

다음 표에는 사용자가 레코드를 생성 및 편집하는 경우 [부서] 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드의 동작이 요약되어 있습니다. 이 표의 모든 경우에서 다음이 가정됩니다.

- 각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹이 연결됩니다.
- 각 사용자에게 하나 이상의 부서가 연결됩니다.
- [부서] 필드 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드는 둘 다 [세부사항] 페이지 레이아웃에 있습니다.

[부서] 필드를 업데이트할 수 있음	[선택 리스트 값 그룹] 필드를 업데이트할 수 있음	사용자가 레코드를 생성할 때 다음 동작이 적용됨	사용자가 레코드를 업데이트할 때 다음 동작이 적용됨
예	예	■ [부서] 필드가 레코드를 생성하는 사용자의 기본 부서로 채워집니다. 사용자가 레코드를 저장하기 전에 [부서] 필드 값을 변경할 수 있습니다. ■ [선택 리스트 값 그룹] 필드가 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. 사용자가 레코드를 저장하기 전에 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 있습니다.	■ 사용자가 [부서] 또는 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 있습니다. ■ 사용자가 [부서] 필드를 지우면 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 자동으로 지워집니다. ■ 사용자가 다른 부서를 선택하면 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 새 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. ■ 사용자가 다른 선택 리스트 값 그룹을 선택하거나 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 지우는 경우에는 [부서] 필드가 자동으로 변경되지 않습니다.
아니요	예	■ [부서] 필드가 레코드를 생성하는 사용자의 기본 부서로 채워집니다. 사용자가 [부서] 필드 값을 변경할 수 없습니다. ■ [선택 리스트 값 그룹] 필드가 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. 사용자가 레코드를 저장하기 전에 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 있습니다.	■ 사용자가 [부서] 필드 값을 변경할 수 없습니다. ■ 사용자가 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 있습니다. ■ 사용자가 다른 선택 리스트 값 그룹을 선택하거나 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 지우는 경우에는 [부서] 필드가 자동으로 변경되지 않습니다.

[부서] 필드를 업데이트할 수 있음	[선택 리스트 값 그룹] 필드를 업데이트할 수 있음	사용자가 레코드를 생성할 때 다음 동작이 적용됨	사용자가 레코드를 업데이트할 때 다음 동작이 적용됨
예	아니요	■ [부서] 필드가 레코드를 생성하는 사용자의 기본 부서로 채워집니다. 사용자가 레코드를 저장하기 전에 [부서] 필드 값을 변경할 수 있습니다. ■ [선택 리스트 값 그룹] 필드가 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. 사용자가 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 없습니다.	■ 사용자가 [부서] 필드 값을 변경할 수 있습니다. ■ 사용자가 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 직접 변경할 수 없습니다. ■ 사용자가 [부서] 필드를 지우면 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 자동으로 지워집니다. ■ 사용자가 다른 부서를 선택하면 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 새 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다.
아니요	아니요	■ [부서] 필드가 레코드를 생성하는 사용자의 기본 부서로 채워집니다. 사용자가 레코드의 [부서] 필드 값을 변경할 수 없습니다. ■ [선택 리스트 값 그룹] 필드가 부서의 선택 리스트 값 그룹으로 채워집니다. 사용자가 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 없습니다.	사용자가 [부서] 또는 [선택 리스트 값 그룹] 필드 값을 변경할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [부서 설정 \(페이지 1120\)](#)
- [부서 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1121\)](#)
- [부서 설정 프로세스 \(페이지 1122\)](#)
- [부서 생성 \(페이지 1122\)](#)
- [부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 \(페이지 1123\)](#)
- [부서에 사용자 연결 \(페이지 1123\)](#)
- [사용자의 기본 부서 변경 \(페이지 1325\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1276\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 생성 \(페이지 1278\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 \(참조 \[선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑\]\(#\) 페이지 1208\)](#)

회사 감사

감사 추적은 규정 및 회사 정책 준수를 위해 중요한 기능입니다. Oracle CRM On Demand의 감사 추적에 대한 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [모든 사용자의 로그인 활동 검토 \(페이지 1127\)](#)
- [회사 자원 사용 검토 \(페이지 1128\)](#)
- [마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토 \(페이지 1129\)](#)

- 관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 (페이지 1130)
- 회사의 보류 중인 전자메일 및 전송된 전자메일 검토 (참조 [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) 페이지 1131)
- 회사의 모든 내보내기 요청 검토 (페이지 1134)

모든 사용자의 로그인 활동 검토

회사에 있는 모든 사용자의 로그인 내역을 검토할 수 있습니다. 로그인 내역 페이지에는 애플리케이션을 사용 중인 사용자와 그 시간이 표시되며, Oracle CRM On Demand 고객 지원 서비스의 로그인 활동도 기록됩니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 매일 밤 90일이 넘은 사용자 사인인 레코드를 영구적으로 삭제합니다. 사용자 채택 내역 데이터는 Oracle CRM On Demand 분석에서 사용자 채택 척도의 내역 추세 분석을 지원하기 위해 데이터 저장소에 저장되지만, Oracle CRM On Demand을(를) 새 릴리스로 업그레이드하는 동안 데이터의 전체 ETL(추출, 변환 및 로드)이 수행되거나 회사 데이터가 한 Oracle CRM On Demand 환경에서 다른 Oracle CRM On Demand 환경으로 마이그레이션되는 경우에는 데이터가 유지되지 않습니다. 사용 추적 분석 주제 영역에 대한 자세한 내용은 [사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역 \(페이지 862\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 역할에 [회사 관리 - 사인인 및 회사 감사] 권한이 있어야 합니다.

모든 사용자의 로그인 활동을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 감사] 섹션에서 [사인인 감사] 링크를 클릭합니다.

[사인인 감사] 페이지에는 Oracle CRM On Demand의 모든 사인인 감사 활동이 표시됩니다.

참고: 로그인 레코드의 [유형] 필드에는 로그인 시도가 이루어진 채널이 표시됩니다. 예를 들어 로그인 시도가 브라우저 창을 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 대화형이 표시됩니다. 로그인 시도가 웹 서비스를 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 Web Services가 표시됩니다.

- 4 [사인인 감사] 제목 표시줄에서 다음 리스트 중 하나를 메뉴에서 선택합니다.
 - **모든 사인인 감사.** 사인인 활동 보기에 대한 기본 설정. 여기에는 모든 사인인 감사 데이터가 표시되며 사인인 시간별로 정렬됩니다.
 - **현재 사인인된 모든 사용자.** 현재 Oracle CRM On Demand에 사인인된 모든 사용자. 사인인 시간별로 정렬됩니다.

참고: 이 메뉴에는 사용자가 생성한 모든 사용자정의 리스트도 표시됩니다.

사인인 활동 리스트 관리

- [사인인 감사] 제목 표시줄에서 [메뉴] 단추를 클릭하여 다음 작업을 수행합니다.
 - **리스트 내보내기.** 컴퓨터에 저장할 [사인인 활동] 리스트를 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **레코드 수.** [사인인 활동] 리스트에서 레코드 수를 카운트합니다. [리스트에서 레코드 카운트 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **리스트 재정의.** [사인인 활동] 필터링된 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
 - **리스트 관리.** [사인인 활동] 리스트를 관리합니다. 리스트 페이지 관리 (참조 [리스트 관리 페이지](#) 페이지 138)를 참조하십시오.
 - **새 리스트 생성.** 새로 필터링된 [사인인 활동] 리스트를 생성합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
 - **리스트 저장.** [사인인 활동] 리스트를 저장하면 [저장] 옵션이 있는 페이지로 바로 연결됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [사용자 로그인 활동 검토 \(페이지 1325\)](#)

회사 자원 사용 검토

다음 영역에 대한 변경 사항을 포함하여 회사 전체의 자원 사용을 검토할 수 있습니다.

- 비밀번호 재설정
- 비밀번호 분실
- 보안 질문에 답변
- SSO ID 변경
- 사용자 ID로 변경
- 전자메일 주소로 변경
- 비밀번호 설정
- 초기 비밀번호
- 오프라인

참고: Oracle CRM On Demand에서는 한 달에 한 번 90일이 넘는 리소스 사용 레코드를 영구적으로 삭제합니다. 그러나 사용자가 생성된 경우 또는 전자메일, Single Sign-On 외부 ID, 역할, 상태, 사용자 사인인 ID 필드가 수정된 경우 레코드가 제거되지 않습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 [회사 관리 - 사인인 및 회사 감사] 권한이 있어야 합니다.

회사 자원 사용을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 감사] 섹션에서 [감사] 링크를 클릭합니다.
- 4 회사의 자원 사용 내역을 검토합니다.

다음 절차에서는 자원 사용 레코드 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

자원 사용 레코드 리스트를 관리하려면 다음을 수행하십시오.

- [감사 추적] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 수행하려는 태스크에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다.
 - **리스트 내보내기.** 리스트를 파일로 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **레코드 수.** 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 (참조 [리스트에서 레코드 카운트](#) 페이지 141)를 참조하십시오.
 - **리스트 재정의.** 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다.
 - **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다.
 - **리스트 필터 표시.** 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다.
 - **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
 - **리스트 관리.** 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토

모든 감사 가능 레코드 유형의 감사 대상 필드에 대해 사용자가 변경한 사항의 감사 추적을 검토할 수 있습니다. 레코드 유형의 감사 추적 구성에서 레코드 생성, 삭제 및 복원을 추적하는 옵션을 선택하면 마스터 감사 추적에 이러한 작업에 대한 감사 추적 레코드도 표시됩니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 [마스터 감사 추적 접근] 및 [관리 구성 감사] 권한이 필요합니다.

마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 회사 감사 섹션에서 [마스터 감사 추적] 링크를 클릭합니다.

마스터 감사 추적에는 다음 값이 표시됩니다.

- **ID 번호.** 테이블 행 ID입니다.
- **레코드 유형.** 감사되는 레코드 유형입니다.
- **레코드 이름.** 감사되는 레코드의 이름입니다.
- **소스 IP 주소.** 구성 변경이 발생한 컴퓨터의 IP 주소입니다.

참고: 이 값은 해당 정보를 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.

- **세션 유형.** 이 값은 세션이 대화형 세션인지 또는 Web Services 세션인지를 나타냅니다.
- **성.** 사용자의 성입니다.
- **이름.** 사용자의 이름입니다.
- **사용자 사인인 ID.** 사용자의 로그인 ID입니다.
- **작업.** 수행된 구성 유형입니다(예: 생성, 삭제, 수정).
- **필드 수정됨.** 오브젝트에서 수정된 필드입니다.
- **이전 값.** 필드의 이전 값입니다.
- **새 값.** 필드의 새 값입니다. 예를 들어 서비스 요청 우선 순위 필드 값을 [하]에서 [상]으로 변경하면 [이전 값] 필드는 [하]로 남아 있고 [새 값] 필드는 [상]이 됩니다. 레코드를 삭제하면 [이전 값] 필드는 비워지고 [새 값] 필드는 [삭제된 레코드]로 변경됩니다.
- **일자.** 오브젝트가 마지막으로 감사된 일자입니다.

감사 추적에 대한 자세한 내용은 감사 추적 사용자정의 (참조 [Customizing the Audit Trail](#) 페이지 1254)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 감사 추적 레코드 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

감사 추적 레코드 리스트를 관리하려면 다음을 수행하십시오.

- [마스터 감사 추적] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 수행하려는 태스크에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다.
 - **리스트 내보내기.** 리스트를 파일로 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **레코드 수.** 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 (참조 [리스트에서 레코드 카운트](#) 페이지 141)를 참조하십시오.
 - **리스트 재정의.** 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다.
 - **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다.
 - **리스트 필터 표시.** 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다.

- **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- **리스트 관리.** 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토

관리자가 역할, 장부, 접근 프로필, REST 통합 태그 이름, 이전 담당자 사용자정의 및 레코드 유형의 감사 추적 설정에 대해 변경한 사항의 감사 추적을 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [마스터 감사 추적 접근] 및 [관리 구성 감사] 권한이 필요합니다.

관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 감사] 섹션에서 [관리 구성 감사] 링크를 클릭합니다.

[관리 구성 감사] 테이블에는 다음과 같은 값이 표시됩니다.

- **ID 번호.** 테이블 행 ID입니다.
- **레코드 유형.** 감사되는 레코드 유형입니다.
- **레코드 이름.** 감사되는 레코드의 이름입니다.
- **소스 IP 주소.** 구성 변경이 발생한 컴퓨터의 IP 주소입니다.

참고: 이 값은 해당 정보를 사용할 수 있는 경우에만 표시됩니다.

- **세션 유형.** 이 값은 세션이 대화형 세션인지 또는 Web Services 세션인지를 나타냅니다.
- **성.** 사용자의 성입니다.
- **이름.** 사용자의 이름입니다.
- **사용자 사인인 ID.** 사용자의 로그인 ID입니다.
- **작업.** 수행된 구성 유형입니다(예: 생성, 삭제, 수정).
- **필드 수정됨.** 오브젝트에서 수정된 필드입니다.
- **이전 값.** 필드의 이전 값입니다.
- **새 값.** 필드의 새 값입니다. 예를 들어 서비스 요청 우선 순위 필드 값을 [하]에서 [상]으로 변경하면 [이전 값] 필드는 [하]로 남아 있고 [새 값] 필드는 [상]이 됩니다. 레코드를 삭제하면 [이전 값] 필드는 비워지고 [새 값] 필드는 [삭제된 레코드]로 변경됩니다.
- **일자.** 오브젝트가 마지막으로 감사된 일자입니다.

다음 절차에서는 관리 구성 변경 사항 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

관리 구성 변경 사항 리스트를 관리하려면 다음을 수행하십시오.

- [관리 구성 감사] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 수행하려는 태스크에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다.
 - **리스트 내보내기.** 리스트를 파일로 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **레코드 수.** 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 (참조 [리스트에서 레코드 카운트](#) 페이지 141)를 참조하십시오.
 - **리스트 재정의.** 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다.
 - **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다.
 - **리스트 필터 표시.** 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다.

- **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- **리스트 관리.** 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails

The Email Monitor page displays the following information:

- **Email Monitor Summary.** Displays the number of pending emails from Oracle CRM On Demand.
- **Outbox.** Displays specific details pertaining to emails waiting to be sent from Oracle CRM On Demand.
- **Sent Items.** Displays specific information pertaining to emails already sent from Oracle CRM On Demand. You can use Alpha search to locate a sent email.

About the Retention Period for Sent Emails and Email Attachments

In the standard application, Oracle CRM On Demand retains sent emails and their attachments for a certain period, as follows:

- The email is retained for 30 days, and is then purged.
- The email attachment is retained for 7 days, and is then purged.

Your administrator can change the retention periods for sent emails and their attachments, by changing the values in the following fields on the company profile:

- Email Expiry (Days)
- Email Attachment Expiry (Days)

For information about updating these fields, see [Configuring Company Settings \(페이지 1078\)](#).

Emails that are sent when users import records, and emails that are sent when a scheduled event for analytics is executed, can have files attached to them. If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

For emails that are sent when users import records, the log file is the first attachment, and the map file is the second attachment. The map file is attached to the email provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped files, as well as the emails themselves, through the email monitor, regardless of whether or not the files were attached and sent with the emails.

Before you begin. To perform this procedure, your role must include the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege. If your user role does not include this privilege, then you cannot view the pending and sent emails for your entire company. However, you can view the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand to you, as well as the emails that were sent or are waiting to be sent by Oracle CRM On Demand on your behalf, in your personal email monitor. For more information, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(페이지 735\)](#).

The following procedure describes how to view your company's pending and sent emails.

To review pending and sent emails from Oracle CRM On Demand

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.

- 2 In the Company Administration section, click the Company Administration link.
- 3 In the Company Audit section, click the Email Monitor link.

The Outbox and Sent Items sections display the following values:

- **Type.** This column displays one of the following values:
 - **Customer.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand on behalf of users to other users or to customers.
 - **Operations.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to Oracle CRM On Demand Customer Care.
 - **Service.** Emails that are sent by Oracle CRM On Demand to users.
- **Sub-Type.** This column displays a value that indicates the type of operation from which the email originated. The sub-type is one of the following:
 - **Administration.** Emails that are sent to Oracle CRM On Demand Customer Care.
 - **Assignment Manager – Lead.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a lead to a user.
 - **Assignment Manager – SR.** Emails that are sent to users when the assignment manager assigns a service request to a user.
 - **Batch Operations.** Emails that are sent to users when they perform actions such as deleting records using the Batch Delete feature, or assigning books to records using the Batch Assign Books feature.
 - **Export.** Emails that are sent to users when they export records.
 - **Forecast.** Emails that are sent in connection with forecasts.
 - **Fund Request.** Emails that are sent to users when fund requests are submitted.
 - **Import.** Emails that are sent to users when they import records.
 - **Integration Events.** Emails that are sent to users in connection with integration events and integration event queues.
 - **Partner Relationship.** (Specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Emails that are sent to users when they are set up as users within a partner organization.
 - **Service Allotments.** Emails that are sent to users in connection with service allotments and license allotments.
 - **Trial Account.** Emails that are sent to users in connection with trial accounts for Oracle CRM On Demand.
 - **User Management.** Emails that are sent to users when they are set up in Oracle CRM On Demand, and emails sent to users in connection with certain changes to their user account.
 - **Workflow.** Emails that are sent to users by workflow actions.
- **Status.** This column displays one of the following values:
 - **Queued.** The email request has not been processed yet.
 - **In Progress.** The email is being processed. Oracle CRM On Demand attempts to send an email three times. If on the third attempt the email fails to send, the status changes to Error.
 - **Sent.** The email has been successfully sent.

- **Suppressed.** The email was not sent, because Oracle CRM On Demand does not send emails to the specified address.
 - **Error.** The email request did not complete because an error occurred.
 - **From.** The email address of the person or company who sent the email.
 - **Sent.** The date and timestamp the email was sent.
 - **To.** The email addresses of all the recipients to whom the email was sent.
 - **Initiated By.** The user sign-in ID of the user who initiated the email.
 - **Subject.** The subject of the email.
 - **Workflow Id.** If the email originated from a workflow action, then this column shows the ID of the workflow action. You can drill down to view the details of the workflow action.
- 4 If the sent email that you want to review is not displayed, then click Show Full List to open the Email List page, where you can search for the email.
 - 5 If you want to delete a sent email, then click the Delete link for that email.
- NOTE:** When you delete a sent email, any attachment to the email is also deleted.
- 6 To download an attachment for a sent email, do the following:
 - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
 - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the link in the Attachment field for the attachment you want to download.

TIP: You can also download the first attachment for an email directly in the Email Monitor and Email List page, by clicking the Download link for the email record.
 - 7 To delete a single attachment for a sent email, do the following:
 - a In the Email Monitor or Email List page, click the Subject link for the email.
 - b In the Email Detail page, in the Email Attachments related information section, click the Delete link for the attachment.

The following procedure describes how to work with lists of sent emails.

To work with lists of sent emails

- 1 In the Email Monitor page, in the Sent Items section, click Show Full List.
- 2 In the title bar of the Email List page, click Menu, and then select the option for the task that you want to perform, as follows:
 - **리스트 내보내기.** 리스트를 파일로 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
 - **레코드 수.** 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 ([참조 리스트에서 레코드 카운트 페이지 141](#))를 참조하십시오.
 - **리스트 재정의.** 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 ([참조 Creating and Refining Lists 페이지 128](#))를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다.
 - **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다.
 - **리스트 필터 표시.** 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다.
 - **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 ([참조 Creating and Refining Lists 페이지 128](#))를 참조하십시오.
 - **리스트 관리.** 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

For more information about the audit trail, see [Customizing the Audit Trail \(페이지 1254\)](#).

회사의 모든 내보내기 요청 검토

[마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지에는 현재 회사에 대해 보존된 보류 중인 내보내기 요청과 완료된 내보내기 요청 리스트가 표시됩니다. [리스트] 페이지에서 제출된 내보내기 요청과 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 요청을 검토할 수 있습니다. 요청의 출력이 포함된 첨부파일을 검색할 수도 있습니다.

내보내기 요청 및 내보내기 요청 첨부파일의 보존 기간 정보

표준 애플리케이션에서 Oracle CRM On Demand의 내보내기 요청 세부사항과 특정 기간의 해당 출력은 다음과 같이 보존됩니다.

- 내보내기 요청의 세부사항은 60일 동안 보존된 후 제거됩니다.
- 내보내기 요청의 출력은 168시간(7일) 동안 보존된 후 제거됩니다.

보존 기간은 [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 작업과 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 작업에 적용됩니다.

관리자는 회사 프로필에서 다음 필드의 값을 변경하여 내보내기 요청 및 해당 첨부파일의 보존 기간을 변경할 수 있습니다.

- 내보내기 요청 만료(일)
- 내보내기 요청 첨부파일 만료(일)

이러한 필드 갱신에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성 (참조 [Configuring Company Settings](#) 페이지 1078)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 회사의 모든 내보내기 요청을 검토하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [마스터 내보내기 요청 접근] 권한이 있어야 합니다.

회사의 모든 내보내기 요청을 검토하려면 다음을 수행하십시오.

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리]를 클릭합니다.
- 3 [회사 감사] 섹션에서 [마스터 내보내기 요청]을 클릭합니다.

[마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지를 처음 열 때는 요청 리스트가 제출된 날짜를 기준으로 정렬되어 있으며 가장 최근에 제출한 요청이 리스트 맨 위에 표시됩니다. [내보내기 요청] 필드의 드롭다운에서 리스트를 선택하여 표시되는 요청을 제한할 수 있습니다. 빠른 필터 필드를 사용하여 리스트를 더욱 세분화할 수도 있습니다.

다음 표에서는 [마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지의 필드에 대해 설명합니다.

참고: [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 요청의 경우 내보낸 리스트 이름이 [마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지에 표시되지 않습니다. 리스트 이름을 보려는 경우 요청 리스트를 세분화하고 [리스트] 필드를 추가할 수 있습니다. 그러나 페이지에 [리스트] 필드를 추가하면 [마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지의 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

내보내기 레코드 정보	설명
유형	요청 유형으로, [개인] 또는 [회사]입니다.
내보내기 유형	내보내기 유형: ■ 전체. 회사 데이터의 전체 내보내기입니다. ■ 부분. 회사 데이터의 부분 내보내기입니다. ■ 리스트. [리스트] 페이지에서 만든 내보내기 요청입니다.

내보내기 레코드 정보	설명
레코드 유형	레코드 유형입니다. 하위 레코드를 포함하는 부분 요청의 경우 하위 레코드는 <i>상위:하위</i> 형식으로 나타냅니다(예: 고객사:컨택트).
상태	상태입니다(예: [진행 중] 또는 [완료됨]).
고객 이름	클라이언트 애플리케이션의 이름입니다.
요청받는 사람	요청이 제출된 대상 사용자입니다.
요청자	요청을 제출한 사용자입니다. 관리자는 Web services를 통해 사용자에게 개인 추출 요청을 생성할 수 있습니다.
제출됨	내보내기 요청이 제출된 시간 및 일자입니다.
완료됨	내보내기 요청이 완료된 시간 및 일자입니다.
내보낸 항목 수	내보낸 레코드 수입니다.

다음 절차에서는 내보내기 요청의 세부사항을 검토하는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청의 세부사항을 검토하려면 다음을 수행하십시오.

- 요청 행에서 [내보내기 유형] 또는 [레코드 유형] 링크를 클릭하여 [리스트 내보내기 요청 세부사항] 페이지 또는 [내보내기 요청 세부사항] 페이지를 엽니다.
이 페이지에는 내보낸 레코드 수(내보낸 항목 수)를 포함하여 내보내기 속성이 표시됩니다. [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 요청의 경우 문제없이 내보낸 레코드 유형 수(완료 오브젝트 수)도 페이지에 표시됩니다. 페이지의 [내보내기 레코드 유형 설정] 섹션에서 각 레코드 유형에 대해 내보낸 레코드 수의 세부사항을 확인할 수 있습니다.

내보내기 요청 첨부파일, 즉 내보내기 요청의 출력이 포함된 ZIP 파일의 다운로드 및 삭제에 대한 자세한 내용은 [내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제 \(페이지 734\)](#)를 참조하십시오.

참고: 모든 사용자가 수행한 내보내기 작업의 내보내기 요청 첨부파일을 다운로드하려면 사용자 역할에 [모든 내보내기 요청 첨부파일 접근] 권한이 있어야 합니다. 사용자 역할에 이 권한이 없을 경우 본인이나 부하 직원이 수행한 내보내기 작업의 첨부파일만 다운로드할 수 있습니다.

내보내기 요청 리스트 관리

[마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지의 리스트 드롭다운 선택 리스트에서 필터링된 많은 리스트를 사용할 수 있습니다. 기존 리스트를 세분화할 수 있습니다. 예를 들어 리스트에 필드를 추가하고 제거할 수 있습니다. 새 리스트를 생성할 수도 있습니다. 다음 절차에서는 내보내기 요청 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청 리스트를 관리하려면 다음을 수행하십시오.

- [마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 수행하려는 태스크에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다.
 - **리스트 내보내기.** 리스트를 파일로 내보냅니다. [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.

- **레코드 수.** 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 (참조 [리스트에서 레코드 카운트](#) 페이지 141)를 참조하십시오.
- **리스트 재정.** 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다.
- **리스트 저장.** 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다.
- **리스트 필터 표시.** 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다.
- **새 리스트 생성.** 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- **리스트 관리.** 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

경고 관리

Oracle CRM On Demand의 경고 기능을 사용하여 시간에 따른 중요한 정보를 회사 사용자에게 방송할 수 있습니다. 경고에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 경고 검토 (참조 [Reviewing Your Alerts](#) 페이지 42)
- 회사 경고 게시 (페이지 1136)
- 리스트 작업 (페이지 123)
- 경고 필드 (페이지 1138)

회사 경고 게시

경고를 사용하여 회의 알림 및 정책 변경과 같은 회사 정보를 모든 사용자에게 알릴 수 있습니다. 특정 역할을 가진 사용자에게만 방송되도록 경고를 구성할 수도 있습니다. 경고는 사용자의 내 홈페이지에 표시됩니다.

사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때마다 표시되는 별도의 팝업 창이나 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 아래쪽 스크롤 있는 텍스트 표시줄 또는 해당 위치 둘 다에서 정보를 표시하도록 경고를 구성할 수도 있습니다.

경고 창에는 경고의 제목과 설명이 표시됩니다. 스크롤 있는 텍스트 표시줄에는 경고의 제목만 표시되지만, 사용자가 경고 제목에 포인터를 올려놓으면 경고 설명을 볼 수 있습니다. 사용자는 해당 사용자에게 경고 창이나 스크롤 있는 텍스트 표시줄에 더 이상 표시되지 않도록 경고를 해제할 수 있지만, 사용자의 내 홈페이지를 통해 경고를 계속 사용할 수 있습니다.

참고: 예측 생성을 알리는 경고는 직원의 홈페이지에 2일 동안 게시됩니다. 경고가 표시되는 기간을 늘리려면 해당 경고가 처음 나타난 후 [경고 편집] 페이지에서 변경하십시오. 자세한 내용은 이 단원의 절차를 참조하십시오.

경고에는 파일이나 URL을 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 회의 알림 경고 생성 시 웹 페이지에 회의 장소 위치에 대한 링크를 추가할 수 있습니다.

일반적으로 사용자는 모든 사용자에게 표시되는 경고와 자신의 역할에 대해 표시되도록 구성된 경고만 검토할 수 있습니다. 하지만 역할에 [회사 관리] 권한이 포함되어 있으면 특정 역할로 제한된 경고를 비롯한 모든 경고를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에. (선택 사항) 공유하려는 정보가 포함된 웹 페이지나 파일을 생성하거나 찾습니다. 사용자가 웹 페이지나 파일에 대한 경로에 접근할 수 있도록 해야 합니다. 이 절차를 수행하려면 [회사 관리] 권한이 필요합니다.

회사 경고를 생성 또는 업데이트하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.

- 3 [경고 관리] 섹션에서 [회사 경고] 링크를 클릭합니다.
[경고] 페이지가 회사 경고 리스트와 함께 나타납니다.
 - 4 [경고] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [신규] 단추를 클릭합니다.
 - 편집하려는 경고의 제목을 클릭한 다음 [편집] 단추를 클릭합니다.
 - 5 [새 경고] 또는 [경고 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
 - 6 (선택 사항) 경고를 내 홈페이지의 경고 섹션에 표시할 뿐만 아니라 관련 사용자가 로그인하면 별도의 팝업 창으로도 표시하려는 경우 [로그인 시 팝업 창 표시] 확인란을 선택합니다.
 - 7 (옵션) 관련 사용자의 페이지 아래쪽 스크롤 있는 텍스트 표시줄에 경고를 표시하려는 경우 [스크롤 있는 텍스트 표시줄] 확인란을 선택합니다.
- 참고:** 스크롤 있는 텍스트 표시줄의 배경색과 텍스트 색상을 각 테마에 맞게 구성할 수 있습니다. 테마 구성에 대한 자세한 내용은 [새 테마 생성 \(페이지 1294\)](#)을 참조하십시오.
- 8 경고를 저장합니다.

경고에 파일을 첨부하려면

- 1 [경고 리스트] 페이지에서 경고 제목을 클릭하여 경고 세부사항을 엽니다.
- 2 [경고 정보] 페이지의 [첨부파일] 관련 정보 섹션에서 [첨부파일 추가] 단추를 클릭하고 정보를 입력합니다.
- 3 [첨부파일 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.

경고에 URL을 첨부하려면

- 1 [경고 리스트] 페이지에서 경고 제목을 클릭하여 경고 세부사항을 엽니다.
- 2 [경고 정보] 페이지의 [첨부파일] 관련 정보 섹션에서 [URL 추가] 단추를 클릭하고 정보를 입력합니다.
- 3 [첨부파일 편집] 페이지에서 [저장]을 클릭합니다.

특정 역할에 경고를 할당하려면

- 1 [경고 리스트] 페이지에서 경고 제목을 클릭하여 경고 세부사항을 엽니다.
- 참고:** 역할이 선택되어 있지 않으면 회사의 모든 사용자와 역할에 경고가 표시됩니다.
- 2 [경고 정보] 페이지의 [관련 역할] 관련 정보 섹션에서 [추가] 단추를 클릭합니다.
 - 3 [역할 검색] 대화 상자에서 적절한 역할을 검색하고 [선택]을 클릭합니다.
 - 4 역할 추가가 완료되면 [저장]을 클릭합니다.
- [역할 검색] 대화 상자가 닫히고 이제 [경고 정보] 페이지에는 경고에 대해 선택한 역할이 표시됩니다.

관련 항목

- [경고 확인 보기 \(페이지 1137\)](#)

경고 확인 보기

경고 레코드에 [로그인 시 팝업 창 표시] 확인란이 선택되어 있는 경우 관련 사용자가 로그인하면 경고가 팝업 창으로 표시됩니다. 경고 레코드에서 [스크롤 있는 텍스트 표시줄] 확인란을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 관련 사용자의 페이지 아래쪽 스크롤 있는 텍스트 표시줄에 경고가 표시됩니다.

사용자는 “이 내용을 읽었으며 다시 표시 안 함” 확인란을 선택하고 [확인]을 클릭하여 경고를 읽었다는 것을 확인하고 경고를 해제할 수 있습니다. 해당 사용자에 대해 이 경고가 팝업 창이나 스크롤 있는 텍스트 표시줄에 다시 표시되지 않으나 경고가 만료될 때까지 내 홈페이지의 경고 섹션에서 경고를 계속 사용할 수 있습니다.

경고가 팝업 창이나 스크롤 있는 텍스트 표시줄 또는 해당 위치 둘 다에 표시되도록 구성된 경우 경고를 읽었다고 확인한 사용자의 리스트를 볼 수 있습니다.

경고 확인을 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [경고 관리] 섹션에서 [회사 경고] 링크를 클릭합니다.
- 4 경고 제목을 클릭합니다.
- 5 [경고] 페이지의 [사용자 확인] 관련 정보 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.

경고 필드

다음 표에서는 경고 레코드에 표시될 수 있는 필드 정보에 대해 설명합니다. 관리자는 모든 경고 필드를 보고 업데이트할 수 있으며, 그 외의 사용자는 제한된 수의 경고 필드만 볼 수 있습니다.

필드	설명
제목	경고 제목은 [홈페이지]에 표시됩니다.
우선 순위	[홈페이지]에서 옆쪽의 아이콘으로 표시되는 경고 우선 순위입니다.
사인인 시 팝업 창 표시	이 확인란을 선택하면 사용자가 사인인할 때 경고 텍스트가 별도의 팝업 창에 표시됩니다.
추가 정보 URL	경고와 연결된 URL 또는 파일 이름과 디렉토리 경로입니다. 참고: 경고 세부사항에서 이 필드를 인라인으로 편집할 수는 없습니다. 이 필드를 편집하려면 [경고 편집] 페이지를 열어야 합니다.
경고 설명	경고에 표시되는 텍스트입니다.
게시일	[홈페이지]에서 경고 알림을 알릴 날짜입니다.
만료일	[홈페이지]에서 경고 알림을 종료할 날짜입니다.
표시 하이퍼링크	경고의 [추가 정보 URL] 필드에 입력한 URL 또는 파일 경로의 하이퍼링크 텍스트입니다. 예를 들어, [추가 정보 URL] 필드에 회의 장소 위치를 제공하는 웹 페이지의 URL(예: "http://company.site/doc_2389.html")을 입력한 경우 링크 텍스트로 "회의 장소 위치"를 입력할 수 있습니다.
스크롤 있는 텍스트 표시줄	이 확인란을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 각 페이지 아래쪽 스크롤 있는 텍스트 표시줄에 경고 텍스트가 표시됩니다.

팁: 필터링된 리스트를 생성하여 한 번에 표시되는 경고 레코드 유형을 제한할 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

회사 전체 경고에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [회사 경고 게시 \(페이지 1136\)](#)

서비스 할당 관리

서비스 할당 관리에는 다음이 포함됩니다.

- [회사의 서비스 할당 사용량 보기 \(페이지 1140\)](#)
- [과거 서비스 할당 사용량 보기 \(페이지 1141\)](#)
- [서비스 할당에 대한 경고 설정 \(페이지 1142\)](#)
- [파일 및 레코드 활용 정보 보기 \(페이지 1142\)](#)

서비스 할당 정보

회사의 모든 서비스 할당을 표시하여 현재와 과거의 사용량을 확인하고 할당이 정의된 임계값이 도달할 때 경고를 활성화할 수 있습니다. 고객 지원 서비스에서 회사의 서비스 할당 값을 설정합니다.

서비스 할당 리스트 페이지에서 정의된 할당 값, 현재 사용량 및 남은 사용량 값을 볼 수 있습니다. 서비스 할당을 드릴다운하여 서비스 할당에 대한 경고를 설정할 수 있습니다. 경고를 활성화하면 서비스 할당에 대한 임계값을 정의하므로 임계값에 도달하면 전자메일 경고가 지정된 수신자에게 전송됩니다.

[할당 사용량 리스트] 페이지에서 시간에 따른 회사의 서비스 할당 사용량을 추적할 수 있습니다. 이 뷰는 할당 유형에 따라 다르지만 일별, 주별 또는 월별 사용을 볼 수 있습니다. 회사의 할당 데이터 및 할당 사용량 데이터를 [내보내기 도우미]를 사용하여 내보낼 수 있습니다. [내보내기 도우미] 사용에 대한 자세한 내용은 [데이터 내보내기 \(페이지 1759\)](#)를 참조하십시오.

24시간 동안 지속적으로 업데이트된 할당

다음 할당은 24시간 동안 지속적으로 측정되고 업데이트됩니다.

- **보고서 서비스 대역폭 할당.** 회사가 보고서 서비스를 사용하여 매일 처리할 수 있는 데이터 양을 나타냅니다.
- **보고서 서비스 동시 할당.** 회사가 언제든지 보고서 서비스를 사용하여 제출할 수 있는 최대 요청 수를 나타냅니다.
- **보고서 서비스 작업 할당.** 보고서 서비스를 사용 중인 회사에 허용되는 일일 작업 수를 나타냅니다. 보고서 서비스를 제출하기 위해 수행하는 통화는 작업으로 간주됩니다.
- **웹 서비스 작업 할당.** 회사에서 24시간 내에 수행할 수 있는 웹 서비스 작업 수를 결정합니다.
- **웹 서비스 동시 요청 할당.** 회사에서 처리할 수 있는 최대 동시 웹 서비스 요청 수를 결정합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Desktop의 요청은 웹 서비스 작업 할당 또는 웹 서비스 동시 요청 할당으로 계산되지 않습니다.

서비스 할당의 이름 및 설명이 활성 언어로 표시됩니다.

보고서 서비스 할당에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide를 참조하고 웹 서비스 할당에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide을 참조하십시오.

24시간 동안 한 번 업데이트된 할당

Oracle CRM On Demand은(는) 24시간 동안 다음 할당을 한 번 업데이트합니다.

- **파일 할당.** 레코드에 첨부된 파일에 사용할 수 있는 저장 크기인 회사의 파일 할당을 결정합니다.

참고: 서명 레코드의 첨부파일 및 레코드 세부사항 페이지에 추가된 이미지는 회사에서 사용된 저장소 크기 계산에 포함되지 않습니다.

- **레코드 할당.** 모든 유형의 레코드 수인 회사의 레코드 할당을 결정합니다.

회사에 대해 저장된 레코드 수 계산에 포함되는 레코드에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support의 2266885.1(문서 ID)을 참조하십시오.

참고: 서명 레코드 및 내보내기 요청 레코드는 회사에 대해 저장된 레코드 수 계산에 포함되지 않습니다.

Oracle CRM On Demand에서 24시간마다 레코드와 파일 할당에 대한 현재 사용량을 한 번 업데이트합니다. 또한 레코드를 배치로 삭제 또는 복원하거나 가져오기 작업을 통해 새로운 레코드를 생성할 때, 작업이 완료되면 Oracle CRM On Demand에서 상위 레코드 유형의 현재 사용량을 업데이트합니다. 현재 사용량은 [서비스 할당 세부사항] 페이지의 [현재 사용량] 필드에 표시됩니다.

실시간 업데이트된 할당

Oracle CRM On Demand에서 다음 할당을 실시간으로 업데이트합니다.

■ **CRM Desktop 라이선스.** 회사에서 사용이 허가된 CRM Desktop 사용자 수를 나타냅니다.

할당이 완전히 사용되면 어떻게 됩니까?

사용량이 웹 서비스 할당에 대한 총 회사 제한에 도달하면 Oracle CRM On Demand 웹 서비스에 대한 추가 요청이 처리되지 않습니다. 할당 용량은 매시간 릴리스되며 릴리스된 용량은 과거 사용량에 따라 다릅니다. 새 요청은 이전 24시간에 대한 현재 사용량이 회사의 할당 값보다 작은 경우 처리됩니다.

총 회사 할당에 도달하지 않게 하려면 웹 서비스 클라이언트를 최적화하여 불필요한 요청을 방지하십시오. 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

사용량이 레코드 할당에 대한 총 회사 제한에 도달하면 다음 항목이 더 이상 Oracle CRM On Demand 애플리케이션과 상호 작용할 수 없습니다.

- 레코드에 대한 Insert, Update 또는 InsertOrUpdate 작업을 시도하는 웹 서비스
- 가져오기 도우미 또는 Oracle Data Loader On Demand를 사용하는 가져오기
- Oracle Outlook Email Integration On Demand 및 Oracle Notes Email Integration On Demand와 같은 데스크톱 클라이언트

총 회사 할당에 도달하지 않도록 사용자는 애플리케이션에서 더 이상 필요하지 않은 레코드를 삭제할 수 있습니다. 사용량이 파일 할당에 대한 총 회사 제한에 도달하면 사용자가 다음을 사용하여 더 이상 첨부파일을 업로드할 수 없습니다.

- Oracle CRM On Demand 애플리케이션
- Web Services
- 데스크톱 클라이언트

회사 프로필의 [내보내기 요청 첨부파일 만료 기간(일)] 필드가 7보다 작거나 같은 값으로 설정된 경우에는 내보내기 요청 첨부파일이 회사에서 사용하는 저장소 크기 계산에 포함되지 않습니다. 그러나 해당 필드가 7보다 큰 값으로 설정된 경우 내보내기 요청 첨부파일이 회사에서 사용하는 저장소 크기 계산에 포함되고, 파일 할당 한도에 도달한 후에는 내보내기 요청이 실패합니다.

총 회사 할당에 도달하지 않도록 사용자는 더 이상 필요하지 않은 첨부파일을 삭제할 수 있습니다.

참고: 모든 서비스 할당에 대해 사용자는 영업 대표에게 연락하여 추가 용량이나 추가 라이선스 또는 둘 다를 구입할 수 있습니다. 추가 지원이 필요한 경우 고객 지원 서비스에 문의하십시오.

회사의 서비스 할당 사용량 보기

회사의 각 서비스 할당에 대한 다음 데이터를 볼 수 있습니다.

- 할당 이름
- 할당 유형
- 할당 단위
- 고객 지원 서비스에서 설정된 할당 값
- 현재 사용된 할당량

■ 남은 할당량

- 할당에 대한 경고가 활성화되어 있는지 여부를 나타냅니다. 현재 사용량이 임계값을 초과하면 전자메일 경고가 정의된 수신자에게 전송됩니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 트리거가 대량 업로드, 웹 서비스 요청 또는 Oracle Data Loader On Demand에서 나오는 경우에만 전자메일 경고를 보냅니다 Oracle CRM On Demand에서 레코드를 수동으로 입력하면 전자메일 경고가 트리거되지 않습니다.

■ 할당 데이터를 마지막으로 수정한 사용자

서비스 할당 리스트 페이지에서 서비스 할당을 드릴다운하여 할당에 대한 자세한 내용(예: 할당 설명, 할당 사용량 애플릿의 현재 사용량 데이터)을 볼 수 있습니다.

할당 사용량 리스트 페이지에서 할당에 대한 과거 사용량 데이터를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [과거 서비스 할당 사용량 보기 \(페이지 1141\)](#)를 참조하십시오.

서비스 할당 리스트 페이지에서 [편집]을 클릭하고 할당에 대한 경고를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [서비스 할당에 대한 경고 설정 \(페이지 1142\)](#)을 참조하십시오.

회사의 서비스 할당 사용량을 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 서비스 할당 관리 섹션에서 [서비스 할당 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 서비스 할당 리스트 페이지에서 회사에 대한 서비스 할당 데이터를 봅니다.

과거 서비스 할당 사용량 보기

할당 사용량 리스트 페이지에서 회사의 할당에 대한 과거 사용량 데이터를 검토할 수 있습니다. 기본적으로 할당 사용량은 기간 시작 시간을 기준으로 나열되며 기간, 할당 유형, 할당 이름, 할당 단위, 사용된 할당 및 생성일이 표시됩니다. 이 뷰는 할당 유형에 따라 다르지만 일별, 주별 또는 월별 기간의 할당 사용량을 볼 수 있습니다.

다음 표에서는 할당 사용량 리스트 페이지에서 수행할 수 있는 작업을 설명합니다.

작업	단계
새 할당 사용량 리스트 생성	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에 설명된 관련 단계를 완료합니다.
리스트 내보내기	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [내보내기 리스트]를 선택합니다. 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
할당 사용량 리스트 관리	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다. 리스트 관리 페이지 (페이지 138) 에서 설명한 필수 태스크 단계를 수행합니다.
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
리스트 검색 기준 재정의	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 재정의]를 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에 설명된 관련 단계를 완료합니다.

작업	단계
리스트의 주요 정보 및 필터 정보 표시	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다. 리스트 보기 페이지 (페이지 139) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
리스트에서 할당 사용량 정렬	열 머리글을 클릭하여 해당 열에 따라 리스트를 정렬합니다. 예를 들어, [시작 시간]을 클릭하여 시작 시간에 따라 리스트를 정렬합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.

서비스 할당에 대한 경고 설정

할당 사용량이 특정 임계값에 도달할 때 전자메일을 전송하여 지정된 사용자에게 알리도록 서비스 할당에 대한 경고를 설정할 수 있습니다. 서비스 할당에 대한 경고가 활성화되면 다음 기본값이 적용됩니다.

- **경고 수신자.** 회사 기본 연락처의 전자메일 주소
- **경고 임계값.** 할당 값의 70%

기존 고객의 경우 경고가 기본적으로 비활성화됩니다. 신규 고객의 경우 경고가 기본적으로 활성화됩니다.

참고: Web Services 동시 요청 할당에 대한 경고는 설정할 수 없습니다.

임계값 경고 이외에 현재 사용량이 회사의 할당 값에 도달하면 자동 경고 전자메일이 기본 연락처나 지정된 전자메일 수신자에게 전송됩니다. 경고가 활성화되면 할당에 도달했음을 나타내는 전자메일이 지정된 수신자에게 전송됩니다.

서비스 할당에 대한 경고를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 서비스 할당 관리 섹션에서 [서비스 할당 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 서비스 할당 리스트 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 서비스 할당 편집 페이지에서 다음 필드를 완료합니다.
 - **경고 수신자.** 경고 전자메일을 받을 사용자의 전자메일 주소를 입력합니다.
 - **경고 임계값.** 경고 전자메일이 전송되는 기준 할당 값의 백분율을 입력합니다.
 - **경고 사용.** 경고 전자메일 전송을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다.

파일 및 레코드 활용 정보 보기

Oracle CRM On Demand는 회사에서 사용 중인 파일 및 레코드 저장 크기의 스냅샷을 수시로 생성합니다. 정보는 90일 동안 유지된 후 데이터베이스에서 제거됩니다. 회사에서 사용하는 파일 및 레코드 저장 크기를 추적하기 위해 다음에 대한 세부사항을 볼 수 있습니다.

- 스냅샷이 생성될 때 저장된 첨부파일 수
- 스냅샷이 생성될 때 회사에서 사용한 파일 저장 크기
- 스냅샷이 생성될 때 회사에 대해 존재한 레코드 수

참고: 삭제되었지만 Oracle CRM On Demand에서 제거되지 않은 파일 및 레코드는 파일 및 레코드 활용 계산에 포함되지 않습니다.

다음 절차에서는 파일 활용 정보를 보는 방법에 대해 설명합니다.

파일 활용 정보를 보려면

1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.

3 [서비스 할당 관리] 섹션에서 [파일 활용]을 클릭하여 [파일 활용 리스트] 페이지를 엽니다.

기본적으로 [파일 활용 리스트] 페이지에는 [현재 파일 사용] 리스트가 표시됩니다. [현재 파일 사용] 리스트에는 최근 스냅샷의 정보가 표시됩니다. 최근 90일 동안 생성된 모든 스냅샷의 정보를 보려면 리스트 페이지의 제목 표시줄에서 [전체 파일 사용] 리스트를 선택합니다.

다음 표에서는 파일 활용 리스트 페이지에 표시된 정보를 설명합니다.

열 이름	설명
레코드 이름	사용자 인터페이스에 표시되는 레코드 유형 이름입니다. 회사에서 레코드 유형 이름을 사용자정의한 경우 사용자정의된 레코드 유형 이름이 이 열에 나타납니다. 참고: 스냅샷이 생성될 때 회사에 대해 지정된 레코드 유형의 레코드에 첨부된 파일이 없는 경우 레코드 유형이 나열되지 않습니다.
파일 수	스냅샷이 생성될 때 Oracle CRM On Demand에서 회사에 대해 나열된 레코드 유형의 레코드에 첨부된 파일 수입니다.
사용 파일 할당(MB)	스냅샷이 생성될 때 나열된 레코드 유형의 레코드에 대한 첨부파일을 저장하기 위해 Oracle CRM On Demand에서 회사가 사용한 파일 저장 크기(MB)입니다.
일자	스냅샷의 일자 및 시간입니다.

다음 절차에서는 레코드 활용 정보를 보는 방법에 대해 설명합니다.

레코드 활용 정보를 보려면

1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.

3 [서비스 할당 관리] 섹션에서 [레코드 활용]을 클릭하여 [레코드 활용 리스트] 페이지를 엽니다.

기본적으로 [레코드 활용 리스트] 페이지에는 [현재 레코드 사용] 리스트가 표시됩니다. [현재 레코드 사용] 리스트에는 최근 스냅샷의 정보가 표시됩니다. 최근 90일 동안 생성된 모든 스냅샷의 정보를 보려면 리스트 페이지의 제목 표시줄에서 [전체 레코드 사용] 리스트를 선택합니다.

다음 표에서는 레코드 활용 리스트 페이지에 표시된 정보를 설명합니다.

열 이름	설명
레코드 이름	사용자 인터페이스에 표시되는 레코드 유형 이름입니다. 회사에서 레코드 유형 이름을 사용자정의한 경우 사용자정의된 레코드 유형 이름이 이 열에 나타납니다. 참고: 스냅샷이 생성될 때 회사에 대해 지정된 레코드 유형의 레코드가 없는 경우 레코드 유형이 나열되지 않습니다.
사용된 레코드 할당	스냅샷이 생성될 때 Oracle CRM On Demand에서 회사에 대해 나열된 레코드 유형의 레코드 수입니다.
일자	스냅샷의 일자 및 시간입니다.

팁: 파일 활용 리스트 페이지 및 레코드 활용 리스트 페이지의 메뉴 옵션 사용에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

주소 관리

주소 관리에는 주소 공유 기능 설정 또는 해제(회사 프로필의 [주소 공유 사용] 설정 사용), 주소 검증을 사용하도록 설정(회사 프로필의 [공유 주소 검증] 설정 사용), 공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환 및 기타 태스크가 포함됩니다. 주소 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환 \(페이지 1144\)](#)
- [공유 주소를 해제할 때 고려 사항 \(페이지 1146\)](#)
- [공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 \(페이지 1147\)](#)
- [관계 편집을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형 설정 \(페이지 1147\)](#)
- [주소에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 \(페이지 1148\)](#)

관련 항목

- [주소](#)
- [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)

공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환

Oracle CRM On Demand의 Release 19 이전 릴리스에서는 공유되지 않는 주소를 사용했습니다. 이 릴리스에서는 공유되지 않는 주소를 계속할 수 있지만, 이전 릴리스의 공유되지 않는 주소를 이 릴리스에서 지원되는 공유 주소로 변환하려면 다음 절차를 완료해야 합니다.

참고: 데이터 파일이 크고 가져오기 작업에 예상보다 많은 시간이 걸리는 경우 Oracle Data Loader On Demand에서 이 절차에 정의된 동일한 입력 파일과 매핑 파일을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에: Oracle CRM On Demand Customer Care에서 사용자 회사를 최근 릴리스로 업그레이드했다고 가정합니다. 이 절차를 완료하려면 가져오기 및 내보내기 작업을 수행하고 Oracle CRM On Demand를 사용자정의할 수 있는 회사 관리자여야 합니다. 공유 주소 기능을 사용하도록 설정하려면 [주소 관리] 권한이 있어야 합니다.

참고: Web Services v1.0 API에서는 공유 주소 접근을 지원하지 않으므로 공유되지 않는 주소에서 공유 주소로 이동할 경우 모든 Web Services 요청에 대해 Web Services v2.0 API를 사용해야 합니다.

공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환하려면

- 1 필요한 경우 회사 프로필에서 [공유 주소 사용]을 선택 취소합니다.
- 2 공유 주소로 변환할 주소 관련 오브젝트에서 데이터를 내보냅니다.

리스트에는 다음 항목이 포함됩니다.

- 다음을 포함하는 모든 고객사 데이터 섹션
 - 고객사
 - 고객사 주소
 - 컨택트
 - 고객사 파트너
 - 주소
- 다음을 포함하는 모든 컨택트 데이터 섹션
 - 컨택트
 - 컨택트 주소

- 고객사
- 주소
- 다음을 포함하는 모든 딜러 데이터 섹션
 - 딜러
 - 딜러 주소
- 다음을 포함하는 모든 파트너 데이터 섹션
 - 파트너
 - 파트너 주소
- 전체 주소 데이터

이 내보내기 작업에서는 모든 관련 고객사, 연락처, 파트너, 딜러 및 주소 데이터를 Oracle CRM On Demand 에서 외부 파일로 내보내야 합니다. 선택하는 데이터 수정 및 표준화 방법으로 외부 파일을 사용할 수 있어야 합니다.

- 3 이러한 주소를 Oracle CRM On Demand로 가져올 때 중복 데이터가 포함되지 않고 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 데이터가 연결된 주소와 함께 설정되도록 데이터를 수정하고 형식을 다시 지정합니다.
 내보내기 작업 후에는 중복되거나 잘못된 주소가 많이 있을 수 있습니다. 예를 들어 주소가 이전 릴리스에서 공유되지 않았기 때문에 동일한 위치에 있는 연락처의 주소가 동일하거나 유사할 수 있습니다. 그러나 입력 및 기타 오류로 인해 사소한 차이가 발생할 수 있습니다. 중복된 주소가 있을 수 있는 경우 레코드(예: 고객사)를 다시 가져와 새로 생성된 공유 주소 레코드와 연결하면 이전 릴리스의 기존 주소 연결이 삭제되지 않습니다. 따라서 다음을 수행해야 합니다.
 - 가져올 주소 데이터를 준비할 때 데이터를 확인한 다음 중복 레코드를 제거합니다.
 - 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드를 주소 데이터의 공유 주소 버전과 연결하려는 경우 이러한 레코드에 연결된 기존의 공유되지 않는 주소 데이터에 대한 소유권을 가져옵니다. 즉, 기존의 공유되지 않는 주소 데이터를 고려하고, 제거 및 연결 해제하고, 이 데이터를 유지할지 여부를 선택해야 합니다.

데이터 가져오기 준비에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 주소 필드: 가져오기 준비 (페이지 1608)
- 고객사 필드: 가져오기 준비 (페이지 1597)
- 연락처 필드: 가져오기 준비 (페이지 1632)
- 딜러 필드: 가져오기 준비
- 파트너 필드: 가져오기 준비 (페이지 1708)

- 4 주소 레코드 데이터를 가져옵니다.

- a 주소 데이터 및 적절한 매핑 파일과 함께 가져오기 파일 이름을 선택합니다.
- b 가져오기가 완료될 때까지 기다립니다.

고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드 데이터를 가져오려면 먼저 공유 주소 최상위 레코드 데이터를 가져와야 합니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

- 5 고객사 레코드 데이터를 가져옵니다.

- a 관련 레코드를 생성하는 옵션을 선택합니다.
- b 가져오기가 완료될 때까지 기다립니다.

이 가져오기는 고객사를 생성하고 이 고객사와 공유 주소를 연결합니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

- 6 연락처 레코드 데이터를 가져옵니다.

- a 관련 레코드를 생성하는 옵션을 선택합니다.
- b 가져오기가 완료될 때까지 기다립니다.

이 가져오기는 연락처를 생성하고 이 연락처와 공유 주소를 연결합니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

- 7 딜러 레코드 데이터를 가져옵니다.
 - a 관련 레코드를 생성하는 옵션을 선택합니다.
 - b 가져오기가 완료될 때까지 기다립니다.

이 가져오기는 딜러를 생성하고 이 딜러와 공유 주소를 연결합니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.
- 8 파트너 레코드 데이터를 가져옵니다.
 - a 관련 레코드를 생성하는 옵션을 선택합니다.
 - b 가져오기가 완료될 때까지 기다립니다.

이 가져오기는 파트너를 생성하고 이 파트너와 공유 주소를 연결합니다. 데이터 가져오기에 대한 자세한 내용은 [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.
- 9 데이터를 올바르게 가져왔는지 확인합니다.
- 10 회사에서 적절한 역할의 페이지 레이아웃을 설정하고 사용자에게 페이지에 대한 적절한 접근 권한을 할당합니다.
- 11 [역할 관리 마법사]의 2단계에서 사용자의 역할을 업데이트하여 [레코드 유형 접근] 역할이 포함되도록 합니다.

이 단계를 완료하지 않으면 사용자가 주소 레코드를 볼 수 없습니다. 예를 들어 주소 레코드를 고객사와 연결하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.
- 12 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 설정을 선택하여 공유 주소를 사용하도록 설정합니다.
- 13 회사에서 Oracle CRM On Demand 외부의 애플리케이션을 사용하여 주소를 유효한 상태로 표시하는 경우와 주소 선택 목록, 주소 검색 및 주소 연결에서 이러한 검증된 주소만 사용하려는 경우에는 회사 프로필에서 [공유 주소 검증] 설정을 선택합니다.

참고: 주소를 검증된 상태로 표시하려면 주소 레코드의 [검증일]을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 공유 주소를 검증된 상태로 표시 ([참조 공유 주소를 검증됨으로 표시 페이지 337](#))를 참조하십시오.
- 14 (옵션) 가져온 데이터가 올바르다고 확인했으면 Web Services를 사용하여 기존의 공유되지 않는 주소를 삭제할 수 있습니다.

Web Services에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

공유 주소를 해제할 때 고려 사항

공유 주소를 설정한 후 해제하는 경우 해당 시점부터 생성되는 주소는 공유되지 않는 주소입니다. 즉, 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너에 대해 생성되는 새 주소는 해당 레코드용으로만 생성되고 다른 레코드와 공유되지 않습니다. 그러나 기존에 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 간에 공유되던 주소 레코드는 편집하기 전까지는 계속 공유됩니다. 예를 들어 주소를 공유하는 세 개의 고객사(A, B 및 C)가 있는 경우 공유 주소를 해제한 후에도 이러한 세 개 고객사에 대해 주소가 계속 공유됩니다. 사용자가 주소(예: 고객사 A)를 편집하는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 고객사 A에 대해 공유되지 않는 새 주소를 생성하지만 고객사 B 및 C는 해당 공유 주소도 편집하기 전까지는 계속 공유 주소를 사용합니다.

참고: 공유 주소를 해제하기 전에 회사의 일반 사용자에게 대한 주소 레코드 접근 권한을 제거하고, 해당 사용자 역할에서 [주소 관리] 권한을 제거하고, 필요에 따라 페이지 레이아웃을 재설정해야 합니다. 이 접근 및 권한을 제거하는 절차에 대한 자세한 내용은 [공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 \(페이지 1147\)](#)을 참조하십시오.

공유 주소 기능을 켜 후 공유 주소를 해제할 때에는 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- **회사 관리자가 사용자정의 페이지에 접근할 수 있습니다.** [주소 관리] 권한을 가진 회사 관리자가 계속 Oracle CRM On Demand 사용자정의 페이지에 접근할 수 있고 주소 레이아웃, 필드 관리 등의 작업을 계속 수행할 수 있습니다.
- **사용자가 공유되지 않는 청구 또는 배송 주소를 새로 생성할 수 있습니다.** 새 고객사, 딜러 또는 파트너를 생성하는 사용자가 공유되지 않는 청구 주소나 배송 주소 또는 둘 다를 새로 생성할 수 있습니다. 새 컨택트를

생성하는 사용자는 공유되지 않는 기본 연락처 주소를 새로 생성할 수 있습니다. 새 주소는 새로 생성된 레코드와만 연결되며 최상위 [주소] 탭에서는 사용할 수 없습니다.

- **사용자가 주소만 편집할 수 있습니다.** 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너를 편집하는 사용자는 공유 주소가 해제되어 있으므로 해당 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드의 주소만 편집할 수 있습니다. 편집하는 주소 레코드가 이전에 공유 주소였던 경우 Oracle CRM On Demand는 편집된 레코드와만 연결되는 새 주소를 생성하며 이 주소는 최상위 [주소] 탭에서 사용할 수 없습니다. 편집되는 주소가 이전에 공유 주소가 아니었던 경우 주소가 편집되지만 Oracle CRM On Demand에서 새 주소를 생성하지 않습니다.
- **삭제된 고아 주소가 생성될 수 있습니다.** 고객사, 딜러 또는 파트너에서 청구 또는 배송 주소를 제거하면 고객사, 딜러 또는 파트너에 대해 삭제된 고아 주소가 생성됩니다. 마찬가지로 연락처에서 기본 주소를 제거하면 연락처에 대해 삭제된 고아 주소가 생성됩니다.

공유 주소 해제에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)에서 [공유 주소 사용] 설정에 대한 정보를 참조하십시오.

공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신

공유 주소를 해제하기 전에 회사 관리자는 다음을 수행해야 합니다.

- 주소 레코드에 대한 사용자의 접근 권한을 읽기로 수정합니다.
- 사용자 역할에서 [주소 관리] 권한을 제거합니다.

시작하기 전에, [접근 프로필 마법사] 및 [역할 관리 마법사]를 사용할 수 있는 회사 관리자여야 합니다.

공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 프로필을 업데이트하려면

- 1 [주소] 레코드 유형에 대한 접근 수준을 다음과 같이 설정합니다.
 - a [관리], [사용자 관리 및 접근], [접근 프로필]을 차례로 클릭합니다.
 - b 사용자의 접근 프로필에 대한 [편집] 메뉴 항목을 클릭합니다.
 - c [접근 프로필 마법사]의 2단계에서 [주소] 레코드 유형의 접근 수준을 [읽기]로 설정하고 [완료]를 클릭합니다.
- 2 다음과 같이 [주소 관리] 권한을 해제합니다.
 - a [관리], [사용자 관리 및 접근], [역할 관리]를 차례로 클릭합니다.
 - b 사용자의 역할 이름에 대한 [편집] 메뉴 항목을 클릭합니다.
 - c [역할 관리 마법사]의 4단계에서 [주소 관리] 권한의 선택을 취소합니다.
- 3 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 Oracle CRM On Demand에 사인인하여 변경 사항이 적용되는지 확인합니다.
- 4 다음과 같이 회사 프로필에서 [공유 주소 사용] 설정을 해제합니다.
 - a [관리], [회사 관리] 및 [회사 프로필]을 차례로 클릭합니다.
 - b [공유 주소 사용] 설정을 선택 취소합니다.
 - c Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 Oracle CRM On Demand에 사인인하여 변경 사항이 적용되는지 확인합니다.

[접근 프로필 마법사]를 사용하여 접근 수준 유형을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 지정 (참조 [기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정](#) 페이지 1361)을 참조하십시오. [역할 관리 마법사]를 사용하여 사용자 역할의 권한을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)를 참조하십시오.

관계 편집을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형 설정

공유되지 않는 주소에 대한 레코드 수준 메뉴에서 [관계 편집] 메뉴 항목을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형을 설정할 수 있습니다. [관계 편집] 기능을 사용하면 회사 관리자가 사용자에게 공유 주소 기능을 사용하도록 설정하지 않고도 주소 레코드의 부분(예: 필드 및 페이지 레이아웃)을 사용자정의할 수 있습니다.

[관계 편집] 메뉴 항목의 몇 가지 특성은 다음과 같습니다.

- 기본 [편집] 페이지에서는 [주소 유형] 필드를 제외하고 모든 필드가 읽기 전용입니다. 사용자정의되지 않은 [편집] 페이지에서는 읽기 전용이 아닌 다른 사용자정의 필드를 사용할 수도 있습니다.
- [공유 주소 사용] 설정을 선택한 경우 [주소] 섹션의 레코드 수준 메뉴에서 [관계 편집] 메뉴 항목을 사용할 수 없습니다. 이 경우 사용자는 [편집] 페이지를 사용하여 [청구], [배송] 또는 [기본] 설정을 편집할 수 있고 다른 주소를 선택할 수도 있습니다.
- [공유 주소 사용] 설정이 선택 해제되어 있고 사용자에게 [주소 관리] 권한 및 최상위 [주소] 레코드에 대한 [접근 권한 없음] 권한이 있는 경우 [주소] 섹션의 레코드 수준 메뉴에서 [신규] 또는 [편집]을 클릭하면 최상위 주소 신규 또는 편집 뷰로 이동합니다.

시작하기 전에, [공유 주소 사용] 설정이 선택 취소되어 있고 [주소 관리] 권한이 선택되어 있어야 합니다.

[관계 편집] 메뉴 항목을 사용하여 공유되지 않는 주소의 주소 유형을 설정하려면

- 1 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드의 [세부사항] 페이지에서 주소 관련 정보 섹션으로 이동합니다.
- 2 레코드 수준 메뉴에서 [관계 편집]을 선택합니다.
- 3 유형에 대한 선택 리스트에서 주소 유형을 선택합니다.
기본적으로 사용할 수 있는 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 자택, 기타, Vanity, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다.

주소에 대한 접근 프로필 및 역할 설정

고객사, 연락처, 딜러 및 파트너의 공유 주소 및 최상위 레벨 주소 레코드에 접근하려면 접근 프로필 및 사용자 역할에 적절한 설정이 있어야 합니다. 회사 관리자는 사용자 접근 프로필에서 이러한 레코드별로 특정 역할에 접근 권한을 할당합니다.

공유 주소의 경우 다대다 관계에 대한 다음 접근 레벨을 할당할 수 있습니다.

- 최상위 레벨 주소 레코드의 경우:
 - 읽기 전용
 - 읽기/편집
 - 읽기/편집/삭제
- 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너의 [주소] 관련 정보 섹션에 있는 주소 레코드의 경우:
 - 접근 권한 없음
 - 읽기 전용
 - 읽기/생성
 - 읽기/생성/편집
 - 읽기/편집
 - 읽기/편집/삭제
 - 전체

공유 주소 기능에 대한 접근을 제어하는 권한 및 설정

다음 권한 및 설정은 다음 공유 주소 기능에 대한 접근을 제어합니다.

- **주소 관리 권한.** [주소] 필드 설정 페이지에 대한 사용자 접근 및 접근 프로필 및 [역할 관리 마법사]의 주소 레코드 가용성을 제어합니다.
- **공유 주소 검증 권한.** 사용자가 검증일을 설정하여 주소를 검증할 수 있는지 여부를 제어합니다.
- **공유 주소 사용 설정.** 최상위 레벨 주소 레코드를 공유할 수 있는지 여부 및 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드의 주소에 공유되거나 공유되지 않은 기능을 사용하는지 여부를 제어합니다.

공유 주소 사용 설정이 선택 취소되고 주소 관리 권한이 선택된 경우에는 고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 레코드에서 공유되지 않은 주소 기능만 사용할 수 있습니다. 이 옵션은 회사 관리 권한을 가진 사용자가 회사 프로필에서 접근할 수 있습니다.

- **공유 주소 검증 설정.** Oracle CRM On Demand에서 회사의 공유 주소를 검증하는지 여부를 제어합니다. 이 설정을 선택하면 사용자가 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 레코드에 추가할 검증된 공유 주소를 선택할 수 있습니다. 검증되지 않은 주소는 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너에서 필터링되고 [새 주소] 단추가 이러한 레코드에 표시됩니다. 이 설정은 회사 관리 권한을 가진 사용자가 회사 프로필에서 접근할 수 있습니다.

공유 주소 검증 설정이 선택 취소되면 모든 주소를 고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너에서 사용할 수 있습니다. 즉, 필터링이 수행되지 않고 필요한 권한을 가진 사용자에게 해당 레코드에서 [새 주소] 단추가 활성화됩니다.

다음 표에서는 공유 주소 태스크를 수행하는 데 다양한 설정 및 권한이 필요한지 여부 및 공유 주소 기능에 대한 관계를 요약합니다.

태스크	공유 주소 사용 설정	주소 관리 권한	최소 필요 공유 주소 권한	공유 주소 검증 권한
공유 주소에 대한 주소 페이지 및 필드 사용자정의	아니요	예	없음	아니요
고객사 또는 연락처의 주소 형식을 공유되지 않음에서 공유로 변경	예	아니요	없음	아니요
공유 주소 검증	아니요	아니요	읽기/편집	예
공유 주소에 대한 접근 프로필 갱신	아니요	예	없음	아니요
고객사, 연락처, 딜러 또는 파트너 간 주소 공유	예	아니요	읽기	아니요
[역할 관리 마법사]에서 주소 레코드 사용	아니요	예	없음	아니요
[주소] 탭에 접근	아니요	아니요	읽기	아니요
[주소 홈페이지], [세부사항] 및 [편집] 페이지에 접근	아니요	아니요	읽기 [편집] 페이지의 경우 편집 권한이 필요합니다.	아니요
해당 레코드의 [고객사 주소], [연락처 주소], [딜러 주소] 또는 [파트너 주소] 섹션 갱신	예	아니요	읽기	아니요

애플리케이션 사용자정의

회사에는 데이터 수집 및 기록 방법이나 사용되는 용어 및 직원이 생산성 향상을 위해 필요한 정보를 확보할 수 있도록 정보를 제공하는 방법 등에 대한 특정 요구 사항이 있을 것입니다. 애플리케이션 사용자 지정을 통해

Oracle CRM On Demand를 사용자 지정하여 페이지 레이아웃, 필드 관리 및 리스트 접근 요구 사항 등을 포함한 회사의 요구 사항을 충족시킬 수 있습니다.

다음 예에서는 애플리케이션을 사용자 지정하는 몇 가지 방법에 대해 설명합니다.

예 1: 모든 영업 대표가 자신의 모든 연락처 레코드에 대한 전자메일 주소를 포함하도록 할 수 있습니다. 이 요구 사항을 충족하는 가장 좋은 방법은 [전자메일] 필드를 필수 필드로 만드는 것입니다. 그러면 새 연락처 레코드를 만드는 모든 사용자가 전자메일 주소를 포함해야 해당 레코드를 저장할 수 있게 됩니다.

예 2: 고객사 페이지에서 각각 서로 다른 정보를 추적해야 하는 두 개의 직원 그룹이 있습니다. 각 그룹에 대해 서로 다른 고객사 페이지 레이아웃을 생성하고 역할 할당을 통해 적절한 접근 권한을 제공하여 이 요구 사항을 충족할 수 있습니다.

[애플리케이션 사용자 지정] 페이지에는 다음 두 섹션이 있습니다.

- **레코드 유형 설정.** 최상위 레코드 유형 각각에 대한 링크가 들어 있습니다. 링크를 클릭하면 레코드 유형별 사용자 지정 페이지로 이동합니다. 회사 설정에 따라 Oracle CRM On Demand에서 산업별 레코드 유형이 표시되지 않을 수 있습니다. 또한 산업별 레코드에는 회사의 필요에 따라 사용자 지정이 필요할 수 있습니다. 개별 애플리케이션 사용자 지정 페이지에서 수행할 수 있는 태스크에 대한 자세한 내용은 레코드 유형 애플리케이션 사용자 지정 페이지 (참조 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지](#) 페이지 1151)를 참조하십시오.
- **애플리케이션 설정.** 특정 레코드 유형에 한정되지 않은 다양한 사용자 지정 기능에 대한 링크를 포함합니다. 다음 중 원하는 항목을 클릭하면 [애플리케이션 설정] 섹션에서 사용할 수 있는 절차의 단계별 지침을 볼 수 있습니다.
 - [탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 \(페이지 1272\)](#)
 - [선택 리스트 값 그룹 생성 \(페이지 1278\)](#)
 - [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리 \(페이지 1285\)](#)
 - [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#)
 - [클라이언트측 확장 업로드 \(페이지 1282\)](#)
 - [사용자정의 HTML 헤드 추가 관리 \(페이지 1284\)](#)
 - [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리 \(페이지 1285\)](#)
 - [회사의 홈페이지 사용자정의 \(페이지 1286\)](#)
 - [홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용 \(페이지 1287\)](#)
 - [레코드 유형 이름 변경 \(페이지 1289\) 및 레코드 유형 추가 \(페이지 1292\)](#)
 - [레코드 유형의 아이콘 변경 \(페이지 1294\)](#)
 - [REST 통합 태그 사용자정의 \(페이지 1294\)](#)
 - [새 테마 생성 \(페이지 1294\)](#)
 - [사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리 \(페이지 1290\)](#)
 - [사용자정의 글로벌 헤더 아이콘 업로드 및 관리 \(페이지 1291\)](#)
 - [공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 \(참조 \[공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의\]\(#\) 페이지 1301\)](#)

참고: [내 홈페이지 레이아웃] 및 [내 홈페이지 사용자 지정 보고서] 기능의 경우 [애플리케이션 사용자정의 - 홈페이지 사용자정의 관리] 권한이 있어야 합니다.

시작하기 전에:

- 애플리케이션 사용자 지정 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자 지정] 권한이 필요합니다.
- 다음과 같은 방법으로 비즈니스 요구 사항을 이해합니다.
 - 비즈니스 담당자와 상의하여 비즈니스 프로세스 및 애플리케이션 요구 사항을 이해합니다.
 - 필드, 표시 이름, Picklist의 값, 기타 요구 사항을 지원하는 데 필요한 사용자정의 필드를 결정합니다.
 - 인터페이스에 필드를 배치하는 방법 및 필수로 표시해야 하는 필드를 결정합니다.
 - 교육 및 지원 센터의 [도구 및 템플릿] 영역에서 사용할 수 있는 [필드 설정] 및 [페이지 레이아웃] 템플릿을 사용하여 애플리케이션 사용자 지정 요구 사항을 문서화할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지

각 레코드 유형의 [애플리케이션 사용자정의] 페이지에는 해당 레코드 유형에 대해 수행할 수 있는 사용자정의 태스크에 대한 링크가 있습니다.

다음 표에는 애플리케이션 사용자정의 페이지에 제공되는 각 섹션에 대한 설명과, 해당 섹션의 링크를 클릭하여 수행할 수 있는 태스크가 나와 있습니다. 표시되는 섹션은 레코드 유형에 따라 다르며 일부 섹션은 사용자에게 특정 권한이 있는 경우에만 표시됩니다. 모든 사용자정의 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 필요합니다.

통화 활동 내역 레코드 유형의 경우 Oracle CRM On Demand에서는 사용자 인터페이스의 필드 관리 사용자정의만 지원합니다. 관리 웹 서비스를 사용하여 통화 활동 내역에 관련된 필드 및 레코드 사용자정의 세부사항을 읽을 수 있습니다. 필드 관리 사용자정의는 다음 표에 설명되어 있습니다.

참고: 다음 표에 참조된 항목에서는 레코드 유형 이름에 대한 자리 표시자가 기울임꼴의 *레코드 유형*으로 표시됩니다. 예를 들어, 고객사에 대해 작업하는 중이면 "*레코드 유형* [필드 감사 설정] 링크를 클릭합니다" 텍스트에서 *레코드 유형*을 *고객사*로 대체합니다.

섹션	태스크	추가 필수 권한
필드 관리	필드 이름 변경, 사용자정의 필드 생성, 선택 리스트 값 관리, 필드의 기본값 지정 및 필드 검증 설정 및 필드의 복사 가능 여부. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 필드 관리 정보 (페이지 1153) 사용자정의 필드 정보 (참조 About Custom Fields 페이지 1160) 필드 생성 및 편집 (페이지 1171) 복사 사용 설정 관리 (페이지 1184) 필드 레이블 관리 (페이지 1201) 색인화된 사용자정의 필드 사용 (페이지 1202) 선택 리스트 값 변경 (페이지 1205) 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑 페이지 1208) 기본값으로 재설정 (페이지 1204)	없음
	기본 필드 고급 정의 및 필드 검증	고급 필드 관리
페이지 레이아웃 관리	정적 페이지 레이아웃 생성 및 관리. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.	없음

섹션	태스크	추가 필수 권한
	정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215) 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Related Item Layouts 페이지 1209) 필드 섹션 제목 이름 변경 (페이지 1225) 새 레코드를 생성하는 데 사용할 수 있는 페이지 레이아웃을 생성하고 사용자정의하는 작업은 다음을 참조하십시오. 새 레코드 생성을 위해 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Page Layouts for Creating New Records 페이지 1223) [세부 정보] 페이지 레이아웃에서 사용할 수 있는 웹 애플릿 생성 및 관리는 다음을 참조하십시오. 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 고급 페이지 레이아웃 관리에 대한 자세한 내용은 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)을 참조하십시오.	
계단형 선택 리스트	계단형 선택 리스트 정의 및 관리 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 계단형 선택 리스트 정의 (페이지 1241)	없음
검색 및 리스트 레이아웃 관리	목표 검색 필드 지정 및 검색 결과 레이아웃 관리. 또한 검색 창 의 동작 관리 및 스마트 연결 사용. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 검색 레이아웃 관리 (참조 Managing Search Layouts 페이지 1244)	없음
리스트 접근 및 순서	기본 리스트 접근 및 각 역할의 표시 순서 관리. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 리스트 접근 및 리스트 순서 관리 (페이지 1250)	없음
홈페이지 레이아웃 관리	홈페이지 레이아웃 생성 및 관리, 홈페이지에 표시할 사용자정의 보고서 지정. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.	애플리케이션 사용자정의 - 홈페이지 관리 사용자정의

섹션	태스크	추가 필수 권한
	레코드 홈페이지 레이아웃 생성 (페이지 1253) 사용자정의 홈페이지 보고서 생성 (페이지 1251)	
필드 감사 설정	회사의 필드 감사 추적 사용자정의. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 감사 추적 사용자정의 (참조 Customizing the Audit Trail 페이지 1254)	필드 감사 관리 이 기능은 특정 레코드 유형에만 사용할 수 있습니다.
동적 레이아웃 관리	동적 페이지 레이아웃 생성 및 관리. 이러한 태스크에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)	애플리케이션 사용자정의 - 동적 레이아웃 관리

일부 레코드 유형의 경우 [파일 관리] 및 [페이지 레이아웃] 섹션에 해당 레코드 유형에 대한 링크와 관련 레코드 유형에 대한 링크가 포함되어 있습니다. 예를 들어, [고객사 애플리케이션 사용자정의] 페이지에 다음과 같은 링크가 포함됩니다.

- 고객사 필드 설정
- 고객사 컨택트 필드 설정
- 고객사 파트너 필드 설정
- 고객사 관계 필드 설정
- 고객사 팀 필드 설정

필드 관리 정보

Oracle CRM On Demand에서 서로 다른 레코드 유형에 대해 다음과 같은 필드 관리 작업을 수행할 수 있습니다.

- [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)
- [필드 레이블 관리 \(페이지 1201\)](#)
- [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)

사용자 지정 필드를 생성하거나 필드 정의를 편집할 때, 새로운 레코드 생성 시 적용되는 필드 기본값을 지정할 수 있습니다. 또한 필드 검증을 수행하여 해당 필드에 특정한 값이 있는지 확인하도록 지정할 수도 있습니다.

필드 복사 정보

Oracle CRM On Demand의 대부분의 레코드 유형에는 복사 기능이 있으며, 즉 사용자는 사용하고 있는 현재 레코드를 복사할 수 있습니다. 사용자가 [레코드 세부사항] 페이지에서 [복사] 단추를 클릭하면 새 레코드 페이지가 열립니다. 이러한 새 레코드 페이지에는 복사할 수 있는 모든 필드가 포함되어 있으며, 사용자가 이러한 필드를 변경하고 저장할 수 있습니다.

참고: [복사] 단추를 사용할 경우 기본 레코드만 복사되며 하위 레코드 관련 항목은 복사되지 않습니다.

복사 기능을 사용할 경우 다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 웹 링크, 연결 필드, 시스템 필드, 주소 필드, 계산된 필드 및 참조 필드를 복사할 수 없습니다. 이러한 항목에 대해서는 [복사 사용] 확인란을 사용할 수 없습니다.
- 읽기 전용 필드는 복사할 수 없습니다. 읽기 전용 필드는 필드 설정 또는 필드 레이아웃에서 읽기 전용으로 설정된 필드입니다.

- 사용자의 양식 레이아웃에서 사용할 수 없는 필드는 복사할 수 없습니다.
- 다음 첨부파일 필드는 복사할 수 없습니다.
 - 첨부파일
 - 첨부파일: 파일 이름
 - 첨부파일: 크기(바이트)

Oracle CRM On Demand의 레코드 세부사항 페이지에서 [복사] 단추를 사용하여 필드를 복사할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 [애플리케이션 사용자 지정] 섹션의 [필드 관리] 페이지에서 [복사 사용] 확인란을 사용하여 이 설정을 사용으로 설정할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 복사할 수 있는 필드 지정에 대한 자세한 내용은 [복사 사용 설정 관리 \(페이지 1184\)](#)를 참조하십시오.

필수 필드

경우에 따라 필드를 필수 필드로 정의해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 회사 수준에서 모든 서비스 요청에 대해 서비스 요청 원인의 정보를 추적하도록 요구할 수 있습니다. 이 경우 서비스 요청의 [원인] 필드를 필수로 지정합니다. 그런 다음 레코드가 생성, 업데이트 및 저장될 때 애플리케이션에서 [원인] 필드가 [Null이 아님]인지 확인합니다.

필드를 [필수]로 지정하는 경우 사용자 인터페이스, 웹 서비스 및 데이터 가져오기를 비롯하여 모든 인터페이스에서 검증이 수행됩니다.

[필드 편집] 페이지에서 필수 필드로 지정한 필드는 사용자 역할에 관계없이 모든 사용자에게 필수 필드입니다. 특정 역할에 대해서만 필드를 필수로 지정하려면 필수 필드가 아닌 필드의 해당 페이지 레이아웃을 편집합니다. 페이지 레이아웃 편집에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자 지정 ([참조 Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

조건부 필수 필드

조건부 필수가 되도록 필드를 구성할 수 있습니다. 즉, 필드가 기본적으로는 필수가 아니지만 정의된 조건을 충족할 경우 필수가 됩니다. 자세한 내용은 [조건부 필수 필드 정보 \(페이지 1169\)](#)를 참조하십시오.

읽기 전용 필드

다음과 같은 경우에 필드를 읽기 전용으로 정의할 수 있습니다.

- **외부 소스의 필드.** 회사에서 외부 시스템에 있는 고객사의 신용 등급 등을 추적할 때 야간 가져오기 작업을 통해 신용 등급을 정기적으로 업데이트하지만 UI에서는 해당 필드를 읽기 전용으로 설정할 수 있습니다.
- **기존 필드를 색인화된 사용자 지정 필드로 이동.** 기존 사용자 지정 필드에 대한 색인 사용자 지정 필드 중 하나를 사용하려는 경우 사용자가 새로운 색인 필드로 데이터를 이동하는 동안에는 이전 필드에 대해 사용자가 읽기 전용 접근 권한만 가지도록 지정할 수 있습니다. 이렇게 필드를 정의하면 데이터가 동기화 상태로 유지됩니다.

참고: 특정 시스템 필드는 항상 읽기 전용이며 Oracle CRM On Demand에서만 업데이트할 수 있습니다. 항상 읽기 전용인 필드의 몇 가지 예로 [생성됨] 필드와 [생성: 일자] 필드가 있습니다. 둘 다 많은 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다.

사용자 지정 필드 검증 규칙

Oracle On Demand Expression Builder(Expression Builder)를 사용하여 사용자 지정 필드 검증 규칙의 표현식을 생성합니다. [필드 검증] 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭하여 표현식을 입력할 수 있는 Expression Builder 창을 엽니다. 표현식에 사용할 수 있는 구문에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

다음과 같은 경우에 사용자 지정 필드 확인 규칙을 정의할 수 있습니다.

- **비즈니스 정책 적용.** 예를 들어, MDF가 2년 이상 유효할 수 없도록 회사 비즈니스 정책을 설정한 경우 [종료일] 필드에 검증 규칙을 정의하여 해당 필드 값이 [시작일]로부터 2년이 넘지 않도록 할 수 있습니다. 다른 예로, 회사에서 예상 매출이 10만 달러 이상인 기회를 잃은 경우 이유를 반드시 추적하도록 하는 비즈니스 정책을 수립할 수 있습니다. 이 경우 사용자가 [상태] 필드를 [실패]로 설정하여 기회 레코드를 저장하려고 할 때 Oracle CRM On Demand에서 예상 매출이 \$100,000 이상인지 여부 및 [수주 성공/실패 사유] 필드

가 비어 있는지 여부를 확인하도록 [상태] 필드에 검증 규칙을 설정합니다. 검증 실패 시 표시할 메시지를 설정할 수도 있습니다. 이 경우 메시지에서 레코드를 저장하기 전에 [수주 성공/실패 사유] 필드에서 값을 선택 하라고 사용자에게 경고합니다.

참고: [수주 성공/실패 사유] 필드를 특정 경우에만 필수로 설정하려는 비즈니스 프로세스의 경우 [수주 성공/실패 사유] 필드를 조건부 필수 필드로 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [조건부 필수 필드 정보 \(페이지 1169\)](#)를 참조하십시오.

- **데이터 형식 적용.** 예를 들어, 회사에서 유럽 고객사에 대해 VAT(부가가치세)를 적용하는 경우 해당 고객사의 청구 주소를 기준으로 올바른 VAT 형식을 검증하도록 지정할 수 있습니다. 또 다른 예로, 특정 사용자 지정 필드의 값이 4자리 숫자보다 작거나 크도록 지정할 수 있습니다.

필드의 검증 표현식은 새 레코드나 기존 레코드의 필드를 업데이트할 때마다 평가됩니다. 그러나 다음과 같은 경우에는 검증 표현식이 평가되지 않습니다.

- 레코드를 생성하거나 수정할 때 필드를 비워 둔 경우. 필드 검증 시 값이 필요하지 않은 경우.
- 필드에 유효하거나 잘못된 기존 값이 있고 레코드 업데이트 시 값이 변경되지 않는 경우.

검증 표현식이 평가되지 않는 경우 또는 검증 표현식이 NULL로 평가되는 경우 오류 메시지가 생성되지 않습니다. 오류 메시지는 검증 표현식이 실패할 경우, 즉 표현식이 FALSE로 평가될 경우에만 생성됩니다.

필드 검증 표현식에서는 첫 번째 매개 변수가 필드 이름 자체인 것으로 간주합니다. 예를 들어, 값이 1000보다 커야 함을 지정하기 위해 [금액] 필드에 간단한 필드 검증 표현식을 입력하는 경우 >1000만 입력하면 됩니다. [<Amount>]>1000을 입력할 필요 없이 더 복잡한 표현식에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

필드 검증 규칙 지정 관련 제한 사항

다음 필드에는 필드 검증 규칙을 지정할 수 없습니다.

- 시스템 필드
- 계산된 내부 필드
- 행 ID 및 ID 필드

참고: Row_ID는 내부 시스템 필드입니다. 운영 전환(예: 레코드 생성 중)에 따라 항상 정적으로 유지되는 것은 아닙니다. 이 필드는 ExternalSystemID 또는 IntegrationID와 다를 수 있습니다.

- 관련 필드
- 다중 선택가능 선택 리스트 필드
- 제외하도록 설정된 사용자 속성을 가진 필드. 이러한 필드는 예외 사항을 기준으로 애플리케이션 코드에서 기존 비즈니스 로직을 위반하지 않도록 설정됩니다.
- 웹 링크
- 연결 필드
- 다음 첨부파일 필드:
 - 첨부파일
 - 첨부파일: 파일 이름
 - 첨부파일: 크기(바이트)

기본 필드 값 정의 정보

사용자 지정 필드를 생성하거나 필드 정의를 편집할 때 [필드 편집] 페이지의 [기본값] 필드에서 필드의 기본값을 지정할 수 있습니다.

다음과 같은 경우 기본값을 지정하면 유용합니다.

- 필드에 상수 값이 필요할 경우. 예를 들어, 새 레코드를 생성할 때 [고객사 유형] 필드에 고객의 기본값을 지정할 수 있습니다.
- 기본값으로 공식 기반 값이 필요한 경우. 예를 들어, 펀드 요청의 [만기일] 필드 기본값이 [생성일] 필드 값의 6개월 이후 값이 되도록 지정할 수 있습니다.

- 필드에 대한 고유 값을 생성해야 할 경우. 예를 들어, [비용 보고서] 필드의 ID가 될 고유 번호를 생성하는 표현식을 지정할 수 있습니다. (이 필드 또한 읽기 전용 필드입니다.)
- 역할별 기본값이 필요한 경우. 예를 들어, 대부분의 SR(서비스 요청)이 CSR(고객 서비스 담당자)에 의해 생성되는 회사에서 기본적으로 [재할당 플래그] 필드를 선택하여 영업 담당자가 해당 SR을 열 때 사전 정의된 할당 규칙을 기반으로 올바른 SR에 지정되게 할 수 있습니다.

참고: 위 작업 중 대부분은 [고급 필드 관리] 권한이 있는 경우에만 수행할 수 있습니다.

필드 기본값에는 다음 두 가지 유형이 있습니다.

- **사전 기본값.** 이 필드는 사용자가 새 레코드를 생성할 때 지정된 값으로 미리 채워집니다. 사용자는 이 기본값을 덮어쓰거나 그대로 사용할 수 있습니다.
- **사후 기본값.** 이 필드는 사용자가 새 레코드를 생성할 때 지정된 값으로 미리 채워지지 않지만 다음과 같은 경우 레코드를 저장할 때 지정된 기본값을 사용합니다.
 - 사용자가 필드를 비워 둘 경우
 - 필드가 레이아웃에서 숨겨져 있을 경우
 - 통합 도구에서 값을 제공하지 않았을 경우

필드 값의 기본 유형은 사전 기본값입니다. [필드 편집] 페이지에서 해당 이름의 확인란을 선택하여 [사후 기본값]을 지정할 수 있습니다.

기본 필드 값은 새 레코드에만 적용되고 레코드 업데이트에는 적용되지 않습니다.

이미 시스템 지정 기본값이 있는 필드에 기본값을 지정하면 사용자가 지정한 값이 회사에서 지정한 값보다 우선합니다. 이 규칙에 대한 예외는 [기회] 레코드의 [매출] 필드입니다. 이 필드는 기회 매출을 기반으로 한 예측 생성에 사용되므로 이 필드에 지정하는 모든 기본값이나 사후 기본값은 무시됩니다.

다음과 같은 필드 유형에는 기본값을 설정할 수 없습니다.

- 시스템 필드
- 계산된 내부 필드
- 행 ID 및 ID 필드

참고: Row_ID는 내부 시스템 필드입니다. 운영 전환(예: 레코드 생성 중)에 따라 항상 정적으로 유지되는 것은 아닙니다. 이 필드는 ExternalSystemID 또는 IntegrationID와 다를 수 있습니다.

- 관련 필드
- 다중 선택가능 선택 리스트 필드
- 제외하도록 설정된 사용자 속성을 가진 필드. 이 필드는 예외 사항을 기준으로 애플리케이션 코드에서 기존 비즈니스 로직을 위반하지 않도록 설정됩니다.
- 웹 링크
- 연결 필드
- 확인란(기본값 사후 입력)
- 다음 첨부파일 필드:
 - 첨부파일
 - 첨부파일: 파일 이름
 - 첨부파일: 크기(바이트)

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 다른 필드 유형에 대해 지정할 수 있는 기본값을 설명합니다.

필드 유형	유효한 기본값
확인란	확인란을 선택해야 하고 부울 값이 true인 경우 Y. 확인란을 선택 취소해야 하고 부울 값이 false인 경우 N.

필드 유형	유효한 기본값
	공백은 선택 취소된 것으로 나타나더라도 확인란의 정의되지 않은 값을 나타냅니다. 참고: 확인란 필드에 대해 [사후 기본값]을 선택할 수 없습니다.
통화	최대 15자리의 유효한 숫자 값입니다.
일자	오늘 + 숫자이며, 여기서 숫자는 특정 일 수를 나타냅니다. 기본 날짜는 오늘 날짜에 입력한 숫자를 더해서 계산됩니다. 예를 들어, 오늘이 2008년 1월 1일인 경우 오늘 + 7을 입력하면 기본값이 2008년 1월 8일로 설정됩니다.
일자/시간	[날짜] 필드 유형과 비슷하지만 새로운 레코드를 연 시간이 날짜와 함께 표시됩니다.
정수	-2147483648과 2147483647 사이의 유효한 숫자 값.
다중 선택가능 선택 리스트	다중 선택 선택 리스트에는 기본값을 정의할 수 없습니다.
노트	16350자 이내의 텍스트 값입니다.
숫자	-2147483648과 2147483647 사이의 유효한 숫자 값.
백분율	-2147483648과 2147483647 사이의 유효한 숫자 값.
전화	유효한 전화 번호
선택 리스트	선택한 Picklist 값이 해당 필드의 기본값이 됩니다.
텍스트(장문)	255자 이내의 텍스트 값입니다.
텍스트(단문)	사용자정의 필드 및 대부분의 사전 구성된 필드에 대한 40자 이내의 텍스트 값입니다. 그러나 일부 사전 구성된 필드의 경우 40자 넘게 입력할 수 있습니다. 예를 들어 고객사 레코드 유형에는 40자보다 긴 이름을 사용할 수 있으므로, [기본값] 필드의 값 길이는 40자로 제한되지 않습니다.
텍스트(단문-마스크 가능)	일부 데이터가 일부 사용자의 뷰에서 숨겨지는 최대 40자의 텍스트 값입니다. 예를 들어, 마스크 가능 필드에 4558785236 값이 포함된 경우 사용자에게 XXXX5236이 표시됩니다. 마스크 가능 필드의 데이터를 보려면 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 포함되어야 합니다. 자세한 내용은 마스크 가능 필드 정보 (페이지 59) 를 참조하십시오.

필드 유형	유효한 기본값
웹 링크	유효한 URL. 표현식과 검증이 허용되지 않습니다. 기본값은 웹 링크 편집 페이지를 통해 설정할 수 있습니다. [텍스트 표시] 필드에는 최대 250자가 포함될 수 있습니다. [URL] 필드에는 최대 8000자가 포함될 수 있습니다. 브라우저에는 다양한 최대 URL 길이가 있을 수 있습니다. 너무 긴 URL을 지정하면 의도대로 작동하지 않을 수 있습니다. 매개변수 대체를 사용하고 있는 경우 URL 길이가 변경됩니다.

참고: 표현식을 생성하여 기본값을 설정할 경우 표현식의 결과는 필드에서 허용되는 최대 문자 수를 초과하면 안 됩니다. 또한 Expression Builder에서 함수에 전달되는 문자열 또는 숫자 리터럴은 75자를 초과하면 안 됩니다. Expression Builder 사용에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

추가 사항

■ Picklist를 포함하여 모든 필드 유형에 대해 상수 값을 입력할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.
상태(태스크) = '시작하지 않음'

■ [날짜] 필드에는 오늘부터의 일 수를 지정할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.
만기일(펀드 요청) = 오늘() + 180

■ 담당자 필드에는 <record creator>(변수) 또는 특정 사용자를 지정할 수 있습니다.
검색 기능이 지원되지 않기 때문에 필드에 직접 입력해야 합니다.

또한 기본 필드 값에 대한 복합 표현식을 생성할 수도 있습니다. [기본값] 필드에 직접 표현식을 입력하거나, fx 아이콘을 클릭하여 표현식을 입력할 수 있는 Expression Builder 창을 엽니다. 표현식에 사용할 수 있는 구문에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

필드 관리에서 Expression Builder를 사용하려면 사용자 역할에 고급 필드 관리 권한이 있어야 합니다. 관리자 역할이 있는 사용자는 자신의 역할 및 다른 역할에 대해 이 권한을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보

릴리스 20부터 Oracle CRM On Demand에서는 장부를 지원하는 대부분의 레코드 유형에 대한 세 가지 레코드 소유권 모드인 사용자 모드, 장부 모드 및 혼합 모드를 제공합니다. Oracle CRM On Demand의 릴리스 19 이하에서 생성된 기존 회사의 경우 기본적으로 혼합 모드에서 구성되는 서비스 요청 레코드 유형을 제외하고 사용자 모드가 세 가지 레코드 모드를 지원하는 레코드 유형의 기본 레코드 소유권 모드입니다. 새 회사의 경우 혼합 모드가 세 가지 레코드 소유권 모드를 지원하는 레코드 유형의 기본 레코드 소유권 모드입니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오.

레코드 유형의 레코드 소유권 모드는 레코드 유형의 [담당자] 및 [장부] 필드 구성에 따라 결정되고 레코드 유형의 페이지 레이아웃에는 레코드 소유권 모드가 반영됩니다. 다음 표에서는 각 레코드 소유권 모드에 대한 [담당자] 및 [장부] 필드 구성을 보여줍니다. 필드 설정에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

레코드 소유권 모드	필수로 설정된 담당자 필드	필수로 설정된 장부 필드	기타 구성 세부사항
사용자 모드	예	아니요	없음.

레코드 소유권 모드	필수로 설정된 담당자 필드	필수로 설정된 장부 필드	기타 구성 세부사항
장부 모드	아니요	예	(선택 사항) [담당자] 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.
혼합 모드	아니요	아니요	없음.

다음 표에서는 각 레코드 소유권 모드에 대한 페이지 레이아웃 정보를 보여줍니다. 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오.

레코드 소유권 모드	페이지 레이아웃 구성
사용자 모드	[담당자] 필드가 있어야 하고 레코드 유형에 사용되는 각 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 필수 필드여야 합니다. [장부] 필드가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 있는 경우 필수 필드이면 안 됩니다.
장부 모드	[장부] 필드가 있어야 하고 레코드 유형에 사용되는 각 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 필수 필드여야 합니다. [담당자] 필드가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 있는 경우 필수 필드이면 안 됩니다.
혼합 모드	레코드 유형의 [세부사항] 페이지 레이아웃에는 선택적으로 [담당자] 필드, [장부] 필드 또는 두 필드가 모두 포함될 수 있습니다. [담당자] 필드 및 [장부] 필드는 페이지 레이아웃에서 필수 필드가 아니어야 합니다. 참고: 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우에도 페이지 레이아웃에서 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드를 레코드 유형에 대한 필수 필드로 지정할 수 있습니다. [담당자] 필드가 필수 필드인 경우 사용자가 [새 레코드] 페이지를 열면 기본적으로 [담당자] 필드가 비어 있지만, 사용자가 레코드를 저장하기 전에 해당 레코드에 대한 담당자를 선택해야 합니다. 이렇게 하면 [장부] 필드에 레코드 담당자에 대한 사용자 장부 이름이 표시됩니다. 페이지 레이아웃에서 [장부] 필드가 필수 필드인 경우 사용자가 레코드를 저장하기 전에 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다. 하지만 레코드 유형이 완전히 혼합 모드가 되도록 하려면 페이지 레이아웃에서 [담당자] 필드 또는 [장부] 필드를 레코드 유형에 대한 필수 필드로 지정하지 마십시오.

About Custom Fields

Oracle CRM On Demand supplies the default fields that most organizations require. However, you might find fields in your existing records that do not have the corresponding fields in the records in Oracle CRM On Demand. In this case, you can create new fields, called *custom fields*, to support the unique needs of your company. This need might arise when you have existing records that you want to import into Oracle CRM On Demand.

Custom fields:

- Can be used in assignment rules, reports, filtered lists, and targeted search

NOTE: For performance reasons, some custom fields cannot be used to sort lists. Web links and concatenated fields cannot be used in assignment rules, reports, and targeted search. Maskable fields cannot be used in assignment rules, reports, or in expressions in Expression Builder. For more information on using custom fields in reports, see About Limitations in Analytics (참조 분석의 제한 정보 페이지 787).

- Cannot be deleted
- Cannot be viewed until they are explicitly added to custom page layouts
- Are not inherited from one record type to another

For example, a custom field you added for leads is not automatically carried over to opportunities when that lead is converted to an opportunity.

Custom fields for lead records must be mapped if you want them to transfer when a lead is converted to an opportunity, account, or contact.

- Cannot be viewed by other users until they sign in again
- Can be referenced by Web links, concatenated fields, Web services, and other integration technologies

The following table shows you how many new fields you can add to Oracle CRM On Demand. In addition to these fields, you can also use optimized fields for certain record types. These optimized fields are listed in a separate table below. The data pertains to available fields for most record types; that is, you can add 100 new picklist fields for accounts, 100 for contacts, 100 for opportunities, and so on. The maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000.

You can create a maximum of 3 custom Note fields for each of the Contact, Service Request, and Opportunity record types, and a maximum of 10 Note fields for each of the Custom Object 01 through 40 record types. You can also create maskable fields for the Account, Contact, Portfolio, Financial Account, Household, and Custom Object 01 through 40 record types. You can create a maximum of 5 maskable fields for each of these record types. For more information, see About Maskable Fields (참조 마스크 가능 필드 정보 페이지 59).

NOTE: Some record types support custom related information fields. Custom related information fields that you create are counted towards the total number of fields of the relevant field type for the record type. For example, if you create a custom related information field of the Integer field type in the Custom Object 01 record type, then that field is one of the 35 fields of the Integer field type that you are allowed to create for the Custom Object 01 record type. For information about custom related information fields and how to create them, see About Custom Related Information Fields (참조 사용자정의 관련 정보 필드 페이지 1178) and Creating Custom Related Information Fields (참조 사용자정의 관련 정보 필드 생성 페이지 1179).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	35	80	25	35	35	10

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account Contact	35	25	25	35	35	0
Account Event	0	0	0	0	0	0
Account Partner	0	0	0	0	0	0
Account Team	0	0	0	0	0	0
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0
Contact	35	25	25	35	35	10
Contact Team	0	0	0	0	0	0
Lead	35	25	25	35	35	10
Lead Event	0	0	0	0	0	0
Lead Team	0	0	0	0	0	0
Opportunity	35	25	25	35	35	10
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0
Opportunity Team	0	0	0	0	0	0
Activity	35	25	25	35	35	10
Campaign	35	25	25	35	35	0
Solution	35	25	25	35	35	0
Event	35	25	25	35	35	0
Household	35	25	25	35	35	0
Funds	35	25	25	35	35	0
Portfolio	35	25	25	35	35	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Vehicle	35	25	25	35	35	0
Service Request	35	25	25	35	35	10
Service Request Team	0	0	0	0	0	0
Program	35	35	25	35	35	0
Custom Object 01	35	25	25	35	35	10
Custom Object 02	35	25	25	35	35	10
Custom Object 03	35	25	25	35	35	0
Dealer	35	25	25	35	35	10
Product	35	25	25	35	35	0
Asset	35	25	25	35	35	0
Fund Request	35	25	25	35	35	0
MDF Request	35	25	25	35	35	0
Partner	70	50	60	50	70	10
Revenue	35	25	25	35	35	0
SP Request	35	25	25	35	35	0
User	35	25	25	35	35	0
Deal Registration	35	25	25	35	35	0
Deal Registration Revenue Products	35	25	25	35	35	0
Course	35	25	25	35	35	0
Exam	35	25	25	35	35	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Certification	35	25	25	35	35	0	
Accreditation	35	25	25	35	35	0	
Custom Objects 04 and higher	35	25	25	35	35	0	
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	25	25	35	35	0	
Contact Relationship	35	25	25	35	35	0	
Invitee	35	25	25	35	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Account	33	30	20	100	30	70	100
Account Contact	63	0	20	100	30	60	100
Account Event	0	0	0	0	0	0	20
Account Partner	0	0	0	0	0	0	20
Account Team	0	0	0	0	0	0	20
Business Plan Team	0	0	0	0	0	0	20
Contact	33	30	20	100	30	70	100
Contact Team	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Lead Event	0	0	0	0	0	0	20
Lead Team	0	0	0	0	0	0	20

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Opportunity	33	30	20	100	30	70	100
Opportunity Event	0	0	0	0	0	0	20
Opportunity Partner	0	0	0	0	0	0	20
Activity	33	30	20	100	30	45	100
Campaign	35	30	20	100	30	70	100
Solution	33	30	20	100	30	46	100
Event	33	30	20	100	30	70	100
Household	35	30	20	100	30	70	100
Funds	33	30	10	100	30	45	100
MDF Request	35	30	20	100	30	60	100
Portfolio	33	30	20	100	30	70	100
Vehicle	35	30	20	100	30	60	100
Service Request	33	30	20	100	30	45	100
Service Request Team	0	0	0	0	0	0	20
SP Request	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 01	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 02	35	30	20	100	30	60	100
Custom Object 03	35	30	20	100	30	60	100
Dealer	35	30	20	100	30	60	100

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
Product	33	30	10	100	30	45	100
Asset	33	30	20	100	30	70	100
Fund Request	33	30	20	100	30	70	100
Partner	68	60	30	200	60	105	100
Revenue	33	30	20	100	30	45	100
User	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration	35	30	20	100	30	60	100
Deal Registration Revenue Products	35	30	20	100	30	60	100
Course	35	30	20	100	30	60	100
Exam	35	30	20	100	30	60	100
Certification	35	30	20	100	30	60	100
Accreditation	35	30	20	100	30	60	100
Custom Objects 04 and higher	35	30	20	100	30	60	100
Industry-specific record types other than those listed in this table	35	30	20	100	30	60	100
Contact Relationship	35	30	20	100	30	60	100
Invitee	35	30	20	100	30	60	98

In addition to the fields provided above, the following table shows the additional optimized fields that are available for the following record types in Oracle CRM On Demand. For more information on optimized fields, see Creating and Editing Fields (참조 [필드 생성 및 편집](#) 페이지 1171).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	5	25	25	0	25	0
Account Event	20	10	20	20	20	0
Account Partner	20	10	20	20	20	0
Account Team	35	25	25	25	35	0
Activity	5	25	25	0	25	0
Assessment	5	5	5	0	5	0
Business Plan Team	35	25	25	25	35	0
Campaign	5	5	5	0	5	0
Contact	5	25	25	0	25	0
Contact Team	35	25	25	25	35	0
Custom Objects 1-40	5	5	5	0	5	0
Division	35	25	25	35	35	0
Lead	5	5	5	0	5	0
Lead Event	20	10	20	20	20	0
Lead Team	35	25	25	25	35	0
Opportunity	5	25	25	0	25	0
Opportunity Event	20	10	20	20	20	0
Opportunity Partner	20	10	20	20	20	0
Opportunity Team	35	25	25	25	35	0
Product	5	5	5	0	5	0

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
Product Indication	35	25	25	35	35	0	
Revenue	5	5	5	0	5	0	
Service Request	5	25	25	0	25	0	
Service Request Team	35	25	25	25	35	0	
Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Account	25	0	0	25	25	25	0
Account Event	20	10	10	50	20	50	0
Account Partner	20	10	10	50	20	50	0
Account Team	35	25	25	50	25	50	0
Activity	25	0	0	25	25	25	0
Assessment	5	0	0	5	5	5	0
Business Plan Team	35	25	25	50	25	50	0
Campaign	5	0	0	5	5	5	0
Contact	25	0	0	25	25	25	0
Contact Team	35	25	25	50	25	50	0
Custom Objects 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Division	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Lead Event	20	10	10	50	20	50	0
Lead Team	35	25	25	50	25	50	0

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
Opportunity	25	0	0	25	25	25	0
Opportunity Event	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Partner	20	10	10	50	20	50	0
Opportunity Team	35	25	25	50	25	50	0
Product	5	0	0	5	5	5	0
Product Indication	35	30	20	100	30	60	0
Revenue	5	0	0	5	5	5	0
Service Request	25	0	0	25	25	25	0
Service Request Team	35	25	25	50	25	50	0

사용하지 않는 사용자정의 필드 관리

Oracle CRM On Demand에서 사용하지 않는 사용자정의 필드를 삭제할 수는 없지만 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용자정의 필드의 목적 변경
- 사용자정의 필드가 사용되는 Oracle CRM On Demand 영역에서 사용자정의 필드를 제거하여 숨기기
- 사용자정의 필드를 사용 안함으로 표시

사용자정의 필드의 목적 변경

[필드 설정]에서 필드 이름을 변경하여 사용자정의 필드의 목적을 변경할 수 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 선택해야 합니다.

사용자정의 필드의 목적을 변경하려면

- 1 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a [배치 삭제] 또는 웹 서비스를 사용하여 사용하지 않는 필드가 포함된 이전 데이터를 모두 삭제합니다.
 - b 가져오기 도우미를 사용하여 사용자정의 필드를 null 값으로 설정합니다.
- 2 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 5 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.

- 6 필요한 사용자정의 필드를 찾은 다음 [편집]을 클릭합니다.
- 7 사용자정의 필드의 이름을 변경합니다.
필드 편집에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.
- 8 사용자정의 필드가 발생한 Oracle CRM On Demand 영역(예: 페이지 레이아웃, 검색 레이아웃, 워크플로 등)을 검토하고 업데이트합니다.

사용자정의 필드 숨기기

사용하지 않는 사용자정의 필드의 목적을 변경해야 하는 비즈니스 요구 사항이 없는 경우 페이지 레이아웃, 검색 레이아웃, 워크플로 등의 Oracle CRM On Demand 영역에서 필드를 제거하여 일반 사용자로부터 숨길 수 있습니다.

사용자정의 필드를 사용 안함으로 표시

포함할 사용자정의 필드 이름을 "사용 안함" 등으로 편집할 수 있습니다. 예를 들어 사용자정의 필드 이름이 연락처 번호인 경우 연락처 번호 - 사용 안함으로 이름을 변경할 수 있습니다. 이는 사용자정의 필드가 더 이상 사용되지 않음을 나타냅니다.

사용자정의 필드를 사용 안함으로 표시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 필요한 사용자정의 필드를 찾은 다음 [편집]을 클릭합니다.
- 6 사용되지 않음을 나타내도록 사용자정의 필드를 편집합니다.
필드 편집에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.
- 7 사용자정의 필드가 발생한 Oracle CRM On Demand 영역(예: 페이지 레이아웃, 검색 레이아웃, 워크플로 등)을 검토하고 업데이트합니다.

조건부 필수 필드 정보

기본적으로는 필수가 아니지만 정의된 조건을 충족할 경우 필수가 되도록 필드를 설정할 수 있습니다. 이런 방식으로 설정된 필드를 *조건부 필수 필드*라고 합니다. 예를 들어 사용자가 기회의 상태를 [실패]로 설정할 경우 레코드를 저장하기 전에 [수주 성공/실패 사유] 필드에서 값을 선택해야 하도록 지정할 수 있습니다. 이 프로세스를 구현하려면 필드 관리에서 [수주 성공/실패 사유] 필드에 대해 다음 조건을 입력합니다.

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Lost")
```

이런 방식으로 필드를 설정한 후 사용자가 기회의 상태를 [실패]로 선택하면 [수주 성공/실패 사유] 필드에서 값을 선택해야 기회를 저장할 수 있습니다. 필드 옆에 빨간색 별표(*)가 표시되며, 필드에 대한 레이블이 표시되는 경우 빨간색 텍스트로 표시됩니다.

조건부 필수 필드를 설정하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 관련 페이지 레이아웃에 조건부 필수 필드가 표시되는지 확인해야 합니다. 그러지 않으면 필수 필드가 될 때 사용자가 필드 값을 입력할 수 없습니다. 마찬가지로, 사용자가 페이지 레이아웃에서 필드를 제거할 수 없도록 [페이지 레이아웃 마법사]에서 조건부 필수 필드에 대해 [레이아웃에 항상 표시] 확인란을 선택하는 것이 좋습니다. 일부 사용자가 해당 페이지 레이아웃을 이미 개인화한 경우 조건부 필수 필드를 설정한 후 개인화된 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정해야 할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)을 참조하십시오.
- 조건부 필수 필드를 특정 역할에 대해 항상 필수로 설정하려면 해당 역할에 사용되는 페이지 레이아웃에서 필드를 필수로 설정합니다. 이렇게 하면 필드 레벨에서 필드에 대해 정의된 조건이 충족되지 않아도 해당 페이지

지 레이아웃이 사용되는 모든 경우에 필수 필드가 됩니다. 다른 페이지 레이아웃이 사용되는 경우에는 조건이 충족될 때만 필수 필드가 됩니다.

다음 표에서는 필드 관리 및 [페이지 레이아웃 마법사]에서 필드를 필수 또는 조건부 필수로 지정하는 설정에 대해 설명합니다.

필드 관리의 [필수] 확인란	필드 관리의 [조건부 필수 필드]	페이지 레이아웃 마법사의 [필수] 확인란	페이지 레이아웃 마법사의 [조건부 필수] 확인란	결과
선택됨	공백	선택됨 및 읽기 전용	선택되지 않음 및 읽기 전용	필드가 항상 필수입니다.
선택되지 않음	표현식 포함	선택되지 않음 및 편집 가능	선택됨 및 읽기 전용 참고: [페이지 레이아웃 마법사]에서 [필수] 확인란을 선택하면 [조건부 필수] 확인란이 자동으로 선택 취소됩니다.	[페이지 레이아웃 마법사]에서 [필수] 확인란을 선택하지 않으면 필드에 대해 지정된 조건이 충족되는 경우에만 필드가 필수입니다.
선택되지 않음	공백	선택되지 않음 및 편집 가능	선택되지 않음 및 읽기 전용	[페이지 레이아웃 마법사]에서 [필수] 확인란을 선택하면 해당 페이지 레이아웃이 사용되는 모든 경우에 필드가 필수입니다. 그렇지 않으면 필드는 필수가 아닙니다.

조건부 필수 필드에 대한 Expression Builder 기능

조건부 필수 필드에 대해 생성하는 조건에 사용할 수 있는 Expression Builder 기능에는 다음과 같은 제한이 적용됩니다.

■ **함수.** 다음과 같은 Expression Builder 함수만 지원됩니다.

- [FieldValue](#) (페이지 1830)
- [FindNoneOf](#) (페이지 1831)
- [FindOneOf](#) (페이지 1831)
- [IfNull](#) (페이지 1833)
- [IIf](#) (페이지 1833)
- [InStr](#) (페이지 1834)
- [Left](#) (페이지 1841)
- [Len](#) (페이지 1841)
- [LN](#) (페이지 1842)
- [LookupName](#) (페이지 1844)
- [LookupValue](#) (페이지 1844)
- [Mid](#) (페이지 1846)
- [Right](#) (페이지 1849)

■ **데이터 유형.** 조건부 필수 필드의 표현식에는 [일자] 또는 [일자 시간] 필드 유형의 필드를 사용할 수 없습니다. Expression Builder에서 사용하도록 지원되는 다른 필드 유형은 모두 사용할 수 있습니다.

■ 연산자. 적용되는 제한이 없습니다.

Expression Builder 사용에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

조건부 필수 필드 편집 시의 제한

관리자와 사용자는 조건부 필수 필드 편집 시 적용되는 다음과 같은 제한을 고려해야 합니다.

- 조건부 필수 필드의 표현식에 관련 레코드의 필드가 포함될 수 있습니다. 예를 들어, [컨택트 세부사항] 페이지에 특정 고객사가 컨택트 레코드와 관련된 경우에만 필요한 필드를 사용할 수 있습니다. 다음 예와 같이 표현식에 고객사의 [ID] 필드 또는 [이름] 필드가 포함될 수 있습니다.


```
[{Account Id}]="1QA2-1IRPI7"
```

```
[{Primary Account Name}]="ACME Computer Parts"
```

 웹 서비스 또는 REST API를 호출하여 레코드를 업데이트하는 경우 요청에 연결이 포함되어 있으면 조건부 필수 필드의 표현식이 올바르게 평가되도록 요청에 관련 레코드의 올바른 필드가 포함되어야 합니다. 컨택트 예에서는 조건부 필수 필드에 대해 구성된 항목에 따라 [ID] 또는 [이름] 필드가 요청에 포함되어야 합니다. 또는 요청에 [ID] 필드와 [이름] 필드가 둘 다 포함될 수 있습니다.
- 조건부 필수 필드의 표현식은 두 레코드 간의 연결이 업데이트될 때 자동으로 업데이트되는 읽기 전용 필드 (예: 컨택트 레코드의 [고객사 위치] 필드)를 평가할 수 있습니다. 그러나 다음과 같은 경우에는 이러한 구성이 제대로 작동하지 않습니다.
 - 조건부 필수 필드가 현재 필요하지 않고(즉, 필드의 표현식이 false로 평가됨), 레코드 세부사항 페이지에서 레코드가 인라인으로 편집되었으며, 업데이트 시 조건부 필수 필드의 표현식이 true로 평가되는 경우. 이 경우 조건부 필수 필드가 계속 필요하지 않습니다.
 - 조건부 필수 필드가 현재 필요하고(즉, 필드의 표현식이 true로 평가됨), 레코드 편집 페이지에서 레코드가 편집되었으며, 업데이트 시 조건부 필수 필드의 표현식이 false로 평가되는 경우. 이 경우 조건부 필수 필드가 계속 필요합니다.
- 조건부 필수 필드는 사용자정의 관련 정보 필드를 평가하는 표현식을 사용할 수 있습니다. 하지만 사용자정의 관련 정보 필드의 소스 필드가 업데이트될 때 사용자정의 관련 정보 필드 값이 자동으로 업데이트되기 전에 짧은 지연이 발생합니다.

따라서 조건부 필수 필드의 표현식이 사용자정의 관련 정보 필드를 평가하는 경우 사용자정의 관련 정보 필드의 소스 필드가 업데이트된 직후에는 표현식이 제대로 평가되지 않을 수 있습니다.

필드 생성 및 편집

[*레코드 유형 필드*] 페이지에서 접근하는 레코드 유형에 대한 [필드 편집] 페이지에서 사용자정의 필드를 생성하고 기존 필드 정의를 편집할 수 있습니다. [*레코드 유형 필드*] 페이지에는 각 필드에 대한 표시 이름, 필드 유형, 필수 필드인지 여부 및 필드에서 복사 사용 기능을 사용할 수 있는지 여부가 표시됩니다.

사용자 역할에 [클라이언트측 확장 업로드 및 사용자정의 HTML 헤드 태그 관리] 권한이 있으면 [*레코드 유형 필드*] 페이지에 [HTML 필드 태그] 열도 표시됩니다. 이 열에는 필드에서 작업을 수행하는 사용자정의 JavaScript 코드에 사용될 필드 이름이 표시됩니다. 이러한 사용자정의 코드를 개발하는 방법에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide를 참조하십시오.

[*레코드 유형 필드*] 페이지의 통합 태그 Web Services v2.0 열에는 각 필드에 대한 통합 태그가 표시됩니다. 이는 Web Services v2.0에 대한 WSDL 파일에 사용되는 필드 이름입니다. WSDL 파일에 대한 자세한 내용은 [WSDL 및 스키마 파일 다운로드 \(페이지 1765\)](#)를 참조하십시오.

특정 레코드 유형의 경우 선택적으로 관련 정보 필드 역할을 하도록 사용자정의 필드를 설정할 수 있습니다. 관련 정보 필드를 설정하는 경우에만 [필드 편집] 페이지의 다음 필드가 사용됩니다.

- 관련 정보 사용
- 관련 레코드 유형
- 관련 필드

참고: [관련 정보 사용] 확인란을 선택하면 [필드 편집] 페이지의 나머지 필드 중 일부가 읽기 전용 필드가 됩니다.

사용자정의의 관련 정보 필드와 필드 생성 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#) 및 [사용자정의의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.

특정 레코드 유형의 경우 선택적으로 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오도록 선택 리스트 필드 유형의 사용자정의의 필드를 설정할 수 있습니다. 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값을 가져오도록 선택 리스트 필드를 설정하는 경우에만 [필드 편집] 페이지의 다음 필드가 사용됩니다.

- 공유 선택 리스트 값 사용
- 공유 레코드 유형
- 공유 필드

참고: [공유 선택 리스트 값 사용] 확인란을 선택하면 [공유 필드] 및 [공유 레코드 유형] 필드를 사용할 수 있습니다.

다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오도록 사용자정의의 선택 리스트 필드를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [공유 값으로 사용자정의의 선택 리스트 필드 생성 \(페이지 1182\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의의 권한 역할이 필요합니다.

사용자정의의 필드를 생성하고 필드를 편집하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 [필드] 페이지에서
 - 사용자정의의 필드를 생성하려면 [새 필드]를 클릭합니다.
 - 해당 필드의 [편집] 링크를 클릭하여 필드 정의를 편집합니다.

참고: 표준 필드를 편집하고 모든 편집된 값을 기본 설정으로 재설정하려면 [저장] 및 [취소] 단추 옆에 있는 [기본값] 단추를 클릭합니다.

- 6 [필드 편집] 페이지에서 [표시 이름]을 입력합니다.
표시 이름이란 필드의 레이블로 나타나는 이름입니다.
- 7 필드를 생성하려면 [필드 편집] 페이지에서 [필드 유형]을 선택합니다.

주의: 사용자정의의 필드를 저장한 후에는 필드 유형을 변경할 수 없습니다.

다음 규칙은 사용자정의의 필드에 적용되며 동일한 필드 유형의 기본 필드에 적용되는 규칙과 다를 수 있습니다.

필드 유형	최대 길이	노트
확인란	해당 없음	참고: 사용자는 [필수]로 표시된 확인란 유형의 필드를 선택하지 않아도 됩니다. 확인란 필드 값이 [True]가 되도록 하려면, 즉 확인란을 선택하도록 하려면 확인란 필드에서 필드 검증 규칙을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 필드 관리 정보 (페이지 1153) 를 참조하십시오.
일자	25	
일자/시간	25	

필드 유형	최대 길이	노트
정수	10	2147483647 ~ 2147483647 범위의 정수 값입니다.
다중 선택가능 선택 리스트		다중 선택 선택 리스트에는 기본값을 정의할 수 없습니다.
숫자	10	2147483648 ~ 2147483647 범위의 숫자 값입니다.
전화	35	
선택 리스트	30	선택 리스트에는 최대 1000개 값을 정의할 수 있습니다. 하지만 사용자 인터페이스에서 이 중 300개만 사용할 수 있습니다. 런타임 시 검색되는 총 선택 리스트 값은 선택 리스트 값 수에 회사 수준에서 활성화된 언어 수를 곱하여 계산됩니다. 이 숫자가 10000을 초과할 수 없습니다. 예를 들어 리스트 값이 900개이고 활성화 언어가 12개이면 검색되는 리스트 값의 합이 10800개를 초과하는 10800개이므로 Oracle CRM On Demand에서 이 선택 리스트에 접근할 수 없습니다. 선택 리스트 값의 최대 길이는 30자지만 입력한 값과 기존 값이 중복 여부를 확인하는 데는 처음 28자만 사용됩니다. 참고: 선택 리스트 값을 정의할 때 각 언어의 선택 리스트 순서는 독립적입니다. 즉, 한 언어의 선택 리스트 값 순서를 정의하고 선택 리스트를 다른 언어로 번역하는 경우 이 순서가 자동으로 중복되지 않습니다. 선택 리스트 값 순서를 모든 언어에 대해 일관되게 유지하려면 모든 번역에 대한 올바른 순서를 수동으로 설정해야 합니다.
텍스트(장문)	255	텍스트 필드에는 단일 라인 텍스트 필드가 사용됩니다.
텍스트(단문)	40	텍스트 필드에는 단일 라인 텍스트 필드가 사용됩니다. 그러나 필드에 따라 다른 길이가 사용됩니다.
텍스트(단문-마스크 가능)	40	마스크 가능 필드를 사용하면 특정 레코드 유형의 일부 데이터를 일부 사용자로부터 숨길 수 있습니다. 예를 들어, 마스크 가능 필드에 4558785236 값이 포함된 경우 사용자에게 XXXX5236이 표시됩니다. 자세한 내용은 마스크 가능 필드 정보 (페이지 59) 를 참조하십시오.

필드 유형	최대 길이	노트
웹 링크	해당 없음	[웹 링크] 사용자정의 필드를 사용하면 레이아웃에 문맥 인식 하이퍼링크를 생성할 수 있습니다. [텍스트 표시] 필드에는 최대 250자가 포함될 수 있습니다. [URL] 필드에는 최대 8000자가 포함될 수 있습니다. 브라우저에는 다양한 최대 URL 길이가 있을 수 있습니다. 너무 긴 URL을 지정하면 의도대로 작동하지 않을 수 있습니다. 매개변수 대체를 사용하고 있는 경우 URL 길이가 변경됩니다. 생성할 수 있는 웹 링크 및 연결 필드의 결합된 총수는 레코드 유형마다 다르지만 일부 레코드 유형의 경우 결합된 총수는 웹 링크 및 연결 필드 100개입니다. Oracle CRM On Demand의 필드에 대한 자세한 내용은 사용자정의 필드 정보 (참조 About Custom Fields 페이지 1160)를 참조하십시오. 자세한 내용은 웹 링크 설정 (페이지 1185)을 참조하십시오.
연결 필드	해당 없음	연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 추가 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. 생성할 수 있는 웹 링크 및 연결 필드의 결합된 총수는 레코드 유형마다 다르지만 일부 레코드 유형의 경우 결합된 총수는 웹 링크 및 연결 필드 100개입니다. Oracle CRM On Demand의 필드에 대한 자세한 내용은 사용자정의 필드 정보 (참조 About Custom Fields 페이지 1160)를 참조하십시오. 대부분의 레코드 유형에 대해 연결 필드를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 연결 필드 설정 (참조 Setting Up Concatenated Fields 페이지 1198)을 참조하십시오.

- 8 (선택 사항) 필드 이름을 회사에 대해 활성화된 다른 언어로 번역해야 함을 나타내려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.
- 9 [저장]을 클릭합니다.
- 10 [추가 속성] 섹션에서 다음과 같이 필수 필드를 입력합니다.

필드	비고
필수	이 확인란을 클릭하면 레코드 생성 및 갱신 작업에 대해 해당 필드를 필수 필드로 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 새로운 연락처를 추가할 때 모든 사용자가 [고객사] 필드를 반드시 입력하도록 요구할 수 있습니다. 참고: 사용자는 [필수]로 표시된 확인란 유형의 필드를 선택하지 않아도 됩니다. 확인란 필드 값이 [True]가 되도록 하려면, 즉 확인란을 선택하도록 하려면 확인란 필드에서 필드 검증 규칙을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 필드 관리 정보 (페이지 1153)를 참조하십시오.

필드	비고
조건부 필수	정의된 조건을 충족하는 경우에만 필드를 필수로 설정하려면 조건 표현식을 직접 입력하거나, fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder 창을 엽니다. 참고: 필드 관리에서 필드를 필수 또는 조건부 필수 중 하나로 설정할 수 있지만 둘 다로 설정할 수는 없습니다. 따라서 [필수] 확인란이 선택된 경우에는 [조건부 필수] 필드에 표현식을 입력할 수 없습니다. 조건부 필수 필드의 조건에 사용할 수 있는 Expression Builder 기능에는 일부 제한이 적용됩니다. 조건부 필수 필드 및 Expression Builder 기능에 적용되는 제한에 대한 자세한 내용은 조건부 필수 필드 정보 (페이지 1169)를 참조하십시오.
기본값	값이나 표현식을 직접 입력하거나, fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder 창을 엽니다. 역할에 고급 필드 관리 권한이 포함된 경우에만 복잡한 표현식을 추가할 수 있습니다. 이 필드에는 최대 1024자의 표현식을 포함할 수 있습니다. 표현식을 생성하여 기본값을 설정할 경우 표현식의 결과는 필드에서 허용되는 최대 문자 수를 초과하면 안 됩니다. 또한 Expression Builder에서 함수에 전달되는 문자열 또는 숫자 리터럴은 75자를 초과하면 안 됩니다. 이 필드에 기본값을 직접 입력하는 경우 기본값의 문자 수는 필드 유형에 대해 허용되는 최대 문자 수를 초과하면 안 됩니다. 숫자 유형 필드의 경우 값은 필드에 대한 값 범위 내에 있어야 합니다. 기본값 설정에 대한 자세한 내용은 필드 관리 정보 (페이지 1153)를 참조하십시오. 표현식에 사용할 수 있는 구문에 대한 자세한 내용은 Expression Builder (페이지 1811)를 참조하십시오. 참고: 마스크 가능 필드에 기본값을 할당하면, 사용자가 새 레코드를 생성할 때 사용자 역할에 [마스크 데이터 보기] 권한이 없는 경우에도 필드에 전체 기본값이 표시됩니다.
읽기 전용	이 확인란을 클릭하면 필드가 읽기 전용으로 설정됩니다.
복사 사용	이 확인란을 선택하면 [레코드 세부사항] 페이지의 [레코드 복사] 단추를 사용하여 레코드 유형을 복사할 경우 이 필드를 복사할 수 있습니다.
최적화	해당 레코드 유형에 최적화된 필드를 사용할 수 있는 필드 유형을 선택하면 이 확인란이 자동으로 설정됩니다. 사용 가능한 나머지 수의 최적화된 필드가 [최적화] 확인란의 오른쪽에 표시됩니다. 최적화된 버전의 필드가 필요한 경우 [최적화] 확인란을 선택해야 합니다. 참고: 필드에 대해 [최적화] 확인란이 선택 및 저장된 경우에는 [편집] 페이지에서 선택 취소할 수 없습니다. 그러나 목적을 변경하려는 경우 필드 이름을 변경할 수 있습니다.
설명	필드에 대한 추가 정보를 입력합니다.

필드	비고
사후 기본값	이 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 레코드를 생성할 때 필드에 기본값이 자동으로 입력되지 않게 하려면 이 확인란을 선택합니다. 레코드 저장 시 사용자나 통합 도구에서 값을 제공하지 않을 경우에만 지정된 기본값으로 설정됩니다. 참고: 확인란 필드에 대해 [사후 기본값]을 선택할 수 없습니다.
필드 검증	이 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 표현식을 직접 입력하거나, fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder 창을 엽니다. 이 필드에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다. 필드 검증에 대한 자세한 내용은 필드 관리 정보 (페이지 1153)를 참조하십시오. 또한 표현식에 사용할 수 있는 구문에 대한 자세한 내용은 Expression Builder (페이지 1811)를 참조하십시오.
필드 검증 오류 메시지	이 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 해당 필드에 대한 검증 실패 시 표준 메시지에 추가로 표시할 사용자정의 오류 메시지를 입력합니다. 문자, 숫자, 공백, 쉼표, 마침표 및 대시만 사용할 수 있습니다. 다음은 사용자정의 오류 메시지 지정 여부에 따라 오류 메시지가 표시되는 방법을 보여줍니다. 필드 검증이 설정되고 사용자정의 메시지가 지정되지 않은 경우 '[필드]'에 입력한 값이 회사의 시스템 관리자가 설정한 검증 규칙을 충족하지 않습니다. 검증 조건은 '[규칙]'(오류 코드)입니다. 필드 검증이 설정되고 사용자정의 메시지가 지정된 경우 [사용자정의 오류 메시지](오류 코드)입니다.

필드	비고
도구 설명 표시 형식	이 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 드롭다운 리스트에서 [HTML] 또는 [일반 텍스트]를 선택하여 도구 설명 표시 형식을 선택합니다. 이 필드의 기본값은 [일반 텍스트]입니다. HTML로 형식이 지정된 도구 설명을 사용하는 경우 복합 HTML을 사용하지 않고 도구 설명에 표시되는 이미지 수를 줄이면 성능이 향상됩니다. 하이퍼링크와 같은 대화형 컨트롤은 지원되지 않습니다. HTML로 형식이 지정된 도구 설명을 사용하는 경우 도구 설명 텍스트를 더 읽기 쉽도록 여백을 사용하는 것이 좋습니다. HTML 태그 <DIV>를 사용하는 경우 테두리를 사용하여 <DIV> 태그의 내용이 도구 설명 상자에 유지되도록 하는 것이 좋습니다. 예를 들면 다음과 같습니다. <pre><div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"></pre> 여백과 빨간색 배경이 사용된 도구 설명 메시지입니다. <pre></div></pre> 참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 데 적용되는 고려 사항에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객을 위한 중요 고려 사항 (참조 Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 페이지 1281)을 참조하십시오.
도구 설명 텍스트	이 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다. 필드의 기능에 대한 정보를 입력합니다. 이 정보는 사용자가 마우스 포인터를 필드 위로 이동할 때 툴팁으로 표시됩니다. 이 텍스트 필드에는 1500자까지 포함될 수 있습니다. 참고: 도구 설명은 많이 사용하지 않으며 도구 설명 텍스트는 정보용으로 간결하게 유지하는 것이 좋습니다.

11 [저장]을 클릭합니다.

추가한 필드는 [번역 표시] 확인란의 설정에 관계없이 활성화된 다른 언어로 표시되며, 대괄호 안에 파란색 텍스트로 나타납니다.

12 새 이름, 필드 검증 오류 메시지, 설명 또는 툴팁 텍스트에 해당하는 번역된 이름이나 텍스트를 직접 입력하려면 다음을 수행합니다.

- a [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 번역할 이름을 입력할 언어를 선택합니다.
- b 이름 또는 필드 검증 오류 메시지, 설명 또는 툴팁 텍스트를 번역할 필드에서 [편집] 링크를 클릭합니다.
- c [표시 이름], [필드 검증 오류 메시지], [설명] 또는 [툴팁 텍스트] 필드에 번역을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
필드 이름을 번역하면 번역된 이름이 [표시 이름] 옆에 검은색 텍스트로 표시됩니다.
- d 번역을 입력할 각 언어에 대해 a-c 단계를 반복합니다.
- e 번역 이름 입력을 마친 후 [레코드 유형 필드] 페이지에서 계속 작업하려면 언어 드롭다운 리스트에서 회사에 대한 기본 언어를 선택합니다.

참고: Oracle CRM On Demand 사용자 언어가 사용자정의 필드가 생성된 언어와 다를 때 사용자정의 필드가 분석에 표시되게 하려면 사용자정의 필드를 해당 언어로 번역해야 합니다. 예를 들어, 사용자정의 필드가 영어로 생성된 경우 독일어 사용자는 이 필드를 독일어로 번역한 경우에만 분석에서 이 필드를 볼 수 있습니다.

[번역 표시]를 선택하면 다른 언어로 표시된 [표시 이름] 및 [필드 검증 오류 메시지]를 덮어씁니다.

13 선택 리스트 또는 다중 선택 선택 리스트를 생성한 경우에는 다음을 수행합니다.

- a** 사용자정의 필드의 [선택 리스트 편집] 링크를 클릭합니다.
- b** [선택 리스트 값] 상자에서 각 값을 별도의 줄에 입력합니다.
- c** 레코드를 저장합니다.
- d** (선택) 회사에서 선택 리스트 값 그룹을 사용하는 경우 선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑합니다. 자세한 내용은 [선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑 \(페이지 1208\)](#)을 참조하십시오.

참고: 새로 생성한 사용자정의 필드를 편집, 세부사항 및 생성 양식에 나타나도록 표시해야 합니다. 기본적으로, 새로 생성한 사용자정의 필드는 표시되지 *않습니다*. 사용자정의 필드를 표시하려면 필요에 따라 페이지 레이아웃을 생성한 다음, 해당 필드를 표시해야 할 각 역할에 이러한 페이지 레이아웃을 할당해야 합니다.

사용자정의의 관련 정보 필드

Oracle CRM On Demand에서는 결합된 필드를 사용하여 [세부사항] 페이지에서 지정된 레코드 유형의 일부 관련 레코드 정보 또는 두 번째 레코드 유형의 관련 정보 레코드 리스트를 표시할 수 있습니다. *결합된 필드*는 외부 키를 사용하여 다른 레코드 유형의 필드를 참조하는 레코드 유형의 필드입니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 04를 컨택트 레코드 유형에 연결할 수 있으며, 사용자정의 오브젝트 04 레코드 유형의 결합된 여러 필드를 사용하여 [세부사항] 페이지에서 사용자정의 오브젝트 04 레코드에 대한 컨택트 레코드 정보를 표시할 수 있습니다. 연결된 사용자정의 오브젝트 04 레코드의 [세부사항] 페이지에 컨택트 이름, 성, 전자메일 주소를 비롯한 컨택트 레코드의 기타 필드를 표시할 수 있습니다. 마찬가지로 다른 레코드 유형의 레코드에 연결된 사용자정의 오브젝트 04 레코드 리스트에 컨택트 레코드 필드를 표시할 수 있습니다.

하지만 결합된 필드를 사용할 수 없는 관련 레코드 유형의 필드 값을 표시해야 할 수도 있습니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 04 레코드의 [세부사항] 페이지에 관련 컨택트 비서의 전화 번호를 표시할 수 있지만 컨택트 레코드 유형의 [비서 전화 번호] 필드에 결합된 필드를 사용할 수 없습니다. 또는 사용자정의 오브젝트 04 레코드 리스트에 사용자정의 오브젝트 05 레코드 유형 같이 연결된 다른 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에 나타나는 컨택트 레코드 유형의 사용자정의 필드 값을 표시할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 레코드 유형 및 특정 기타 레코드 유형의 경우 사용자정의의 관련 정보 필드를 생성할 수 있습니다. 이러한 사용자정의의 관련 정보 필드에는 결합된 필드를 사용할 수 없는 필드 정보를 표시할 수 있습니다. 사용자정의의 관련 정보 필드 생성에 대한 자세한 내용은 [사용자정의의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.

참고: 웹 링크, 연결, 마스크 가능 및 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 제외한 모든 필드 유형에서 사용자정의의 관련 정보 필드를 생성할 수 있습니다. 사용자정의의 관련 정보 필드는 [분석]에 매핑되어 있지 않으므로 Oracle CRM On Demand 보고에서 이러한 필드를 사용할 수 없습니다. 대신, [분석]에서 사용할 수 있는 원래 소스 필드를 사용해야 합니다.

사용자정의의 관련 정보 필드의 값 갱신 정보

사용자정의의 관련 정보 필드 값 갱신 시 다음과 같은 사항을 고려해야 합니다.

- 새 사용자정의의 관련 정보 필드를 저장하면 Oracle CRM On Demand는 새 필드를 초기화하는 요청을 자동으로 제출합니다. 초기화 프로세스는 레코드의 사용자정의의 관련 정보 필드를 관련 레코드 유형의 레코드에 있는 해당 필드의 값으로 채웁니다.
- 레코드에서 사용자정의의 관련 정보 필드가 초기화될 후에는 관련 레코드의 해당 필드 값이 업데이트될 때마다 이 필드 값이 자동으로 업데이트됩니다.
- 사용자정의의 관련 정보 필드 값은 어떤 채널을 통해서도 직접 업데이트할 수 없습니다.

사용자정의의 관련 정보 필드 사용 예

회사에서 회의 센터를 소유 및 관리하면서 회의 시설을 다른 회사, 정부 고객 등에게 제공하고 있습니다. 하나의 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용하여 이벤트에 대한 정보를 추적하고 또 다른 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용하여 해당 이벤트에 사용되는 방에 대한 정보를 추적합니다. 각 방은 여러 이벤트에 사용되고 각 이벤트는 여러 방을 사용할 수 있으므로 레코드 유형 간에 다대다 관계가 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand에서 다대다 관계를 생성하려면 세 번째 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하여 각 방 예약 또는 세션에 대한 정보를 추적합니다. 그런 다음 방과 세션 간의 일대다 관계 및 이벤트와 세션 간의 일대

다 관계를 생성하여 방과 이벤트 간의 다대다 관계를 제공합니다. 사용자정의 오브젝트 간의 다대다 관계 설정에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보 \(페이지 1305\)](#)를 참조하십시오.

회의실 레코드 유형에는 [회의실 유형] 및 [회의실 정원]의 사용자정의 필드가 두 개 있습니다. 이제 특정 사용자 역할의 [이벤트 세부사항] 페이지에 있는 세션 관련 정보 섹션에서 [회의실 유형] 및 [회의실 정원] 필드 정보를 표시하려 합니다. 이렇게 구성하면 [이벤트 세부사항] 페이지를 보는 사용자가 이벤트에 할당된 방 유형 및 정원을 볼 수 있습니다.

다음 절차에서는 이 예에서 이벤트 및 세션 레코드 유형을 구성하는 방법을 설명합니다.

이벤트 및 세션 레코드 유형을 구성하려면

- 1 세션 레코드 유형의 [애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 회의실 레코드 유형의 [회의실 유형] 및 [회의실 정원] 필드 값을 표시할 두 개의 사용자정의 관련 정보 필드를 생성합니다.
세션 레코드 유형의 새 필드에 방 레코드 유형의 필드와 동일한 이름을 지정하거나 다른 이름을 지정할 수 있습니다. 사용자정의 필드 생성에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.
- 2 [관련 필드 초기화 대기열] 페이지에서 필드 초기화 요청이 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.
자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.
- 3 이벤트 레코드 유형의 [애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 세션 레코드 유형에 대한 관련 정보 레이아웃을 생성하거나 편집하고, [관련 정보 레이아웃] 마법사에서 세션 레코드 유형에 대해 생성한 사용자정의 필드를 [사용 가능한 필드] 섹션에서 [선택한 필드] 섹션으로 이동합니다.
관련 정보 레이아웃을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)를 참조하십시오.
- 4 이벤트 레코드 유형의 [애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 [이벤트 세부사항] 페이지 레이아웃을 생성하거나 편집하고 세션 레코드 유형에 대해 설정한 관련 정보 레이아웃을 할당합니다.
페이지 레이아웃 구성에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)을 참조하십시오.
- 5 이벤트 레코드 유형에 대해 설정한 [이벤트 세부사항] 페이지 레이아웃을 각각의 관련 사용자 역할에 할당합니다.
역할 구성에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 6 사용자에게 아직 할당되지 않은 역할은 적절한 사용자에게 할당합니다.
사용자 레코드 구성에 대한 자세한 내용은 [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)을 참조하십시오.

사용자정의 관련 정보 필드 생성

[사용자정의 관련 정보 필드](#)는 지정된 레코드 유형에서 관련 레코드 유형의 필드 값을 표시하는 데 사용할 수 있는 필드입니다. 사용자가 생성한 사용자정의 관련 정보 필드를 페이지 레이아웃이나 관련 정보 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 사용자정의 관련 정보 필드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#)를 참조하십시오.

다음 레코드 유형에 대해 사용자정의 관련 정보 필드를 설정할 수 있습니다.

- 고객사
- 고객사 컨택트
- 활동
- 캠페인
- 클레임
- 컨택트
- 컨택트 포트폴리오
- 사용자정의 오브젝트

- 이벤트
- 세대 컨택트
- 보험 자산
- 초대받은 사람
- 관련 당사자
- 리드
- 목표
- 기회
- 기회 제품 매출
- 파트너
- 보험
- 보험 계약자
- 서비스 요청
- 솔루션
- 사용자

사용자정의 관련 정보 필드의 경우 [필드 편집] 페이지에서 [표시 이름], [관련 정보], [필드 유형], [관련 레코드 유형], [툴팁 텍스트] 및 [관련 필드]만 구성합니다. [관련 정보 사용] 확인란을 선택하면 [필드 편집] 페이지의 다른 모든 필드가 읽기 전용 필드가 됩니다.

참고: 선택적으로 선택 리스트 필드 유형의 사용자정의 필드가 관련 정보 필드 역할을 하도록 설정할 수도 있고 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오도록 설정할 수도 있으나 이러한 두 가지 선택 사항 중 하나만 설정할 수 있습니다. 다른 선택 리스트 필드를 사용하여 값을 공유하도록 사용자정의 선택 리스트 필드를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [공유 값으로 사용자정의 선택 리스트 필드 생성 \(페이지 1182\)](#)을 참조하십시오.

기존 사용자정의 필드를 관련 정보 필드가 되도록 변경하는 경우 해당 관련 정보 필드가 포함된 레코드에서 다음이 발생합니다.

- 해당 레코드가 관련 레코드 유형의 한 레코드와 연결된 경우 해당 필드는 관련 필드로 구성된 필드의 값으로 채워집니다. 레코드의 필드에 값이 이미 있는 경우 해당 값을 덮어씁니다.
- 해당 레코드가 관련 레코드 유형의 레코드와 연결되지 않은 경우 해당 필드의 값은 지워집니다.

기존 사용자정의 관련 정보 필드를 변경하여 더 이상 관련 정보 필드가 아니게 되면 해당 필드가 포함된 레코드에서 필드의 기존 값은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 필드는 편집 가능한 상태가 됩니다.

다음 절차에서는 새 사용자정의 관련 정보 필드를 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에:

- 사용자가 만드는 사용자정의 관련 정보 필드에 표시할 값의 관련 레코드 유형에서 필드 유형을 결정합니다.
- 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

새 사용자정의 관련 정보 필드를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 사용자정의 관련 정보 필드를 설정할 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
예를 들어 사용자정의 오브젝트 04 레코드 유형에서 컨택트 레코드 유형의 필드 값을 표시할 사용자정의 관련 정보 필드를 생성하려는 경우 사용자정의 오브젝트 04를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 [새 필드]를 클릭합니다.
- 6 *레코드 유형* [필드 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - a [표시 이름] 필드에 새 필드의 이름을 입력합니다.

사용자정의의 관련 정보 필드에 관련 레코드 유형의 필드와 동일한 이름을 지정할 수 있습니다. 하지만 필드에 다른 이름을 지정할 수도 있습니다.

- b** [필드 유형] 필드에서 생성할 필드 유형을 선택합니다.

예를 들어 새 필드에 관련 레코드 유형의 숫자 필드 값을 표시하려는 경우 [숫자]를 선택합니다.

참고: 웹 링크, 연결, 마스크 가능 및 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 제외한 모든 필드 유형에서 사용자정의의 관련 정보 필드를 생성할 수 있습니다.

- c** [관련 정보 사용] 확인란을 선택합니다.

- d** 관련 레코드 유형 필드에서 관련 레코드 유형을 선택합니다.

예를 들어 사용자정의의 오브젝트 04 레코드 유형에서 컨택트 레코드 유형의 필드 값을 표시할 사용자정의의 관련 정보 필드를 생성하는 경우 [컨택트]를 선택합니다.

참고: 필드 유형과 관련 레코드 유형을 모두 선택한 후에는 선택한 관련 레코드 유형에서 선택한 필드 유형의 모든 필드를 [관련 필드] 필드에서 선택할 수 있습니다.

- e** [관련 필드] 필드에서 새 사용자정의의 필드에 표시할 정보의 필드 이름을 선택합니다.

- f** 새 필드를 저장합니다.

- 7** (선택 사항) 새 필드 이름에 대한 번역 이름을 다음과 같이 입력합니다.

- a** 레코드 유형 [필드] 페이지의 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 입력할 번역 언어를 선택합니다.

- b** 번역할 이름의 필드에서 [편집] 링크를 클릭합니다.

- c** [표시 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

번역된 이름이 [표시 이름] 옆에 검정 텍스트로 표시됩니다.

참고: 툴팁에 대한 번역과 필드에 대한 설명도 입력할 수 있습니다.

- d** 번역을 입력할 각 언어에 대해 a-c 단계를 반복합니다.

- e** 번역 이름 입력을 마친 후 [레코드 유형 필드] 페이지에서 계속 작업하려면 언어 드롭다운 리스트에서 회사에 대한 기본 언어를 선택합니다.

새 사용자정의의 관련 정보 필드를 저장하면 Oracle CRM On Demand는 새 필드를 초기화하는 요청을 자동으로 제출합니다. 초기화 프로세스는 레코드의 사용자정의의 관련 정보 필드를 관련 레코드 유형의 레코드에 있는 해당 필드의 값으로 채웁니다. 다음 절차에 설명된 대로 [관련 필드 초기화 대기열] 페이지에서 초기화 요청 상태를 볼 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 초기화 프로세스가 완료되었는지를 확인하는 전자메일을 보내지 않습니다.

초기화 요청 상태를 보려면

- 1** 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

- 2** [데이터 관리 도구] 섹션에서 [관련 필드 초기화 대기열]을 클릭합니다.

초기화 프로세스에 대한 정보가 표시된 [관련 필드 초기화 대기열] 페이지가 나타납니다.

필드를 생성한 레코드 유형의 페이지 레이아웃과 기타 레코드 유형에 대한 레코드 유형의 관련 정보 레이아웃에 새 필드를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 사용자정의의 오브젝트 04 레코드 유형에서 컨택트 레코드 유형의 필드 값을 표시하는 사용자정의의 관련 정보 필드를 생성하는 경우, 사용자정의의 오브젝트 04 레코드 유형의 페이지 레이아웃에 사용자정의의 관련 정보 필드를 추가할 수 있으며, 고객사 레코드 유형 같은 기타 레코드 유형, 기타 사용자정의의 오브젝트 레코드 유형 등의 [세부사항] 페이지에서 사용자정의의 오브젝트 04 레코드를 표시하는 데 사용되는 관련 정보 레이아웃에도 사용자정의의 관련 정보 필드를 추가할 수 있습니다. 관련 정보 레이아웃에서 사용자정의의 관련 필드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#)를 참조하십시오.

공유 값으로 사용자정의 선택 리스트 필드 생성

특정 레코드 유형에서는 동일한 레코드 유형 또는 다른 레코드 유형의 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성할 수 있습니다. 값을 가져오는 출처가 되는 필드는 소스 필드라고 하며, 소스 필드의 값을 공유하는 필드는 대상 필드라고 합니다. 선택 리스트 값 공유를 지원하는 레코드 유형에 대해 여러 개의 사용자정의 선택 리스트 필드를 대상 필드로 설정할 수 있습니다.

처음 대상 필드를 설정하면 자동으로 필드의 값 리스트가 소스 필드의 값 리스트와 동기화됩니다. 이후 소스 필드의 값 리스트에 대한 모든 변경 사항은 대상 필드의 값 리스트에도 적용됩니다. 예를 들어 언제나 소스 필드의 값 리스트에 새 값을 추가하면 소스 필드 및 대상 필드 둘 다에서 해당 값을 선택할 수 있습니다. 채널을 통해 대상 필드의 값 리스트를 업데이트할 수는 없습니다.

사용자정의 선택 리스트 필드를 대상 필드로 설정하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 대상 필드는 다른 선택 리스트 필드의 소스 필드로 사용할 수 없습니다.
- 다음 조건이 둘 다 True인 경우 어떤 레코드 유형의 어떤 선택 리스트 필드라도 소스 필드로 사용하도록 선택할 수 있습니다.
 - 소스 레코드 유형이 Oracle CRM On Demand의 애플리케이션 사용자정의 페이지를 통해 해당 필드를 구성할 수 있는 레코드 유형입니다.
 - 소스 필드로 사용하려는 필드가 대상 필드로 설정되어 있지 않습니다.
- 하나의 선택 리스트 필드를 여러 대상 필드에 대해 소스 필드로 사용할 수 있습니다.
- 이전에 고유한 값 리스트가 있었던 기존 사용자정의 선택 리스트 필드를 변경하여 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값을 가져오도록 필드를 구성하는 경우 해당 사용자정의 선택 리스트 필드에 대해 원래 설정되었던 값이 삭제됩니다. 그러나 삭제된 값을 참조하는 레코드는 자동으로 업데이트되지 않습니다. 그런 경우 레코드는 삭제된 선택 리스트 값의 언어 독립 코드(LIC)를 표시합니다. 삭제된 값을 참조하는 레코드를 찾아 필요한 경우 레코드를 업데이트하여 유효한 값을 표시하거나 아무 값도 표시하지 않도록 하는 것이 좋습니다.
- 기존 대상 필드가 더 이상 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오지 않도록 필드 구성을 변경하는 경우 변경 사항을 저장하면 처음에는 사용자정의 선택 리스트 필드의 값 리스트에 이전에 소스 필드로 사용되었던 필드의 활성 값이 포함됩니다. 그러나 사용자정의 선택 리스트 필드의 값 리스트가 편집 가능한 상태이며 새 값을 추가하고 값을 사용 안함으로 설정할 수 있습니다. 이후로는 이전에 소스 필드로 사용되었던 필드의 값 리스트를 변경해도 더 이상 사용자정의 선택 리스트 필드의 값과 변경 사항이 동기화되지 않습니다.

선택 리스트 값 공유를 지원하는 레코드 유형은 다음과 같습니다.

- 고객사
- 고객사 연락처
- 고객사 팀
- 활동
- 캠페인
- 클레임
- 연락처
- 연락처 포트폴리오
- 연락처 팀
- 사용자정의 오브젝트
- 이벤트
- 세대 연락처
- 보험 자산
- 초대받은 사람
- 관련 당사자
- 리드
- 리드 팀

- 목표
- 기회
- 기회 제품 매출
- 기회 팀
- 파트너
- 보험
- 보험 계약자
- 서비스 요청
- 서비스 요청 팀
- 솔루션
- 사용자

참고: 선택적으로 선택 리스트 필드 유형의 사용자정의 필드가 관련 정보 필드 역할을 하도록 설정할 수도 있고 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값 리스트를 가져오도록 설정할 수도 있으나 이러한 두 가지 선택 사항 중 하나만 설정할 수 있습니다. 사용자정의 관련 정보 필드 생성에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 다른 선택 리스트 필드에서 해당 값을 가져오는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

다른 선택 리스트 필드에서 해당 값을 가져오는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서는 다른 필드에서 해당 값을 가져올 사용자정의 선택 리스트 필드를 설정할 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 [새 필드]를 클릭합니다.
- 6 *레코드 유형* [필드 편집] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - a [표시 이름] 필드에 새 필드의 이름을 입력합니다.
 - b [필드 유형] 필드에서 [선택 리스트]를 선택합니다.
 - c [공유 선택 리스트 값 사용] 확인란을 선택합니다.
 - d [공유 레코드 유형] 필드에서 소스 필드가 포함된 레코드 유형을 선택합니다.
 - e [공유 필드] 필드에서 소스 필드의 이름을 선택합니다.
 - f 필요에 따라 *레코드 유형* 필드 편집 페이지의 나머지 필드를 완료합니다.
 - g 새 사용자정의 선택 리스트 필드를 저장합니다.
- 7 (선택 사항) 새 필드 이름에 대한 번역 이름을 다음과 같이 입력합니다.
 - a *레코드 유형* [필드] 페이지의 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 입력할 번역 언어를 선택합니다.
 - b 번역할 이름의 필드에서 [편집] 링크를 클릭합니다.
 - c [표시 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
번역된 이름이 [표시 이름] 옆에 검정 텍스트로 표시됩니다.

참고: 툴팁에 대한 번역과 필드에 대한 설명도 입력할 수 있습니다.

 - d 번역을 입력할 각 언어에 대해 a-c 단계를 반복합니다.
 - e 번역 이름 입력을 마친 후 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 계속 작업하려면 언어 드롭다운 리스트에서 회사에 대한 기본 언어를 선택합니다.

복사 사용 설정 관리

Oracle CRM On Demand의 레코드 유형 대부분에는 복사 기능이 있습니다. 즉 사용자는 사용 중인 현재 레코드를 복사할 수 있습니다.

참고: [레코드 복사] 단추를 사용할 경우 기본 레코드만 복사됩니다. 관련된 항목의 하위 레코드는 복사되지 않습니다.

복사 기능을 사용할 경우 다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 웹 링크, 연결 필드, 시스템 필드, 주소 필드, 마스크 가능 필드, 계산된 필드 및 참조 필드를 복사할 수 없습니다. 이러한 항목에 대해서는 [복사 사용] 확인란을 사용할 수 없습니다.
- 읽기 전용 필드는 복사할 수 없습니다. 읽기 전용 필드는 필드 설정 또는 필드 레이아웃에서 읽기 전용으로 설정된 필드입니다.
- 사용자의 양식 레이아웃에서 사용할 수 없는 필드는 복사할 수 없습니다.

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 레코드 세부사항 페이지에서 [복사] 단추를 사용하여 복사할 수 있는 필드를 지정하는 방법을 설명합니다.

[복사] 단추를 사용하여 복사할 수 있는 필드를 지정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 복사 기능을 사용할 레코드 유형을 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 레코드 유형 필드에 대한 설정 링크를 클릭합니다.
지정된 레코드 유형 필드에 대한 필드 리스트가 표시됩니다.
- 5 편집할 필드를 찾고 [편집] 링크를 클릭합니다.

참고: 연결을 복사하려면 연결 ID가 아니라 연결 Picklist를 선택해야 합니다. 연결 Picklist를 [복사 사용]으로 설정하면 이 연결과 관련된 모든 필드가 자동으로 복사됩니다.

- 6 [복사 사용] 확인란을 선택합니다.
- 7 [저장]을 클릭합니다.

이러한 변경 사항은 사용자가 다음번에 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때 적용됩니다.

사용자정의 필드 통합 태그 설정

사용자 지정 필드의 통합 태그는 모든 사용자 지정 필드에 할당되는 상징적인 식별자로서 언어와는 관계없습니다. WSDL 파일을 생성할 때 사용되는 웹 서비스 및 웹 링크 사용자 지정 필드 매개 변수에 이 통합 태그가 사용됩니다. 관리자는 이 통합 태그를 사용하여 각 사용자 지정 필드에 의미 있는 통합 이름을 설정할 수 있습니다. 이 이름은 통합 컴포넌트에서 사용되므로 기존 통합 태그에 영향을 미치지 않고도 레이블 이름을 변경할 수 있습니다. 통합 태그는 [레코드 유형 필드] 페이지의 통합 태그 Web Services v2.0 열에 표시됩니다.

Expression Builder에서 통합 태그를 사용합니다. workflow 규칙 및 필드를 생성할 때에도 통합 태그가 사용됩니다. workflow 규칙에 대한 자세한 내용은 Workflow 규칙 생성 (참조 워크플로 규칙 생성 페이지 1452)을 참조하십시오. 필드를 생성 및 편집하는 방법에 대한 자세한 내용은 필드 생성 및 편집 (페이지 1171)을 참조하십시오.

주의: 통합 태그는 설정한 다음 변경하지 마십시오. 변경하는 경우 통합 태그를 참조하는 기술이 누락될 수 있습니다.

사용자 지정 필드에 통합 태그를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.

- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* 필드 페이지에서 필드 레이블 관리를 클릭합니다.
- 6 필드 레이블 관리 페이지에서 고급 단추를 클릭합니다.
- 7 통합 태그를 업데이트합니다.

참고: 레코드 유형에 대해 하나 이상의 사용자정의 필드가 있는 경우에만 고급 설정 페이지에 필드가 표시됩니다.

팁: 통합 태그에는 사용자정의 필드를 쉽게 식별할 수 있도록 짧은 설명 형식의 이름을 사용합니다. 이 태그는 웹 서비스, 웹 링크 및 기타 통합 기술(웹 서비스용 WSDL 파일 및 웹 링크용 URL 매개 변수)에서 참조됩니다.

웹 링크 설정

웹 링크는 Oracle CRM On Demand의 레코드에 외부 웹 사이트 또는 웹 기반 애플리케이션에 대한 하이퍼링크를 배치할 수 있도록 하는 사용자정의 필드입니다. 웹 링크 사용자정의 필드를 통해 사용자가 Oracle CRM On Demand의 다른 페이지를 포함한 다른 웹 페이지로 편리하게 이동하도록 할 수 있습니다. 모든 레코드 유형에 대해 웹 링크 사용자정의 필드를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 다른 애플리케이션의 값으로 고객사 세부사항을 업데이트하는 고객사 레코드 유형에 대해 웹 링크 필드를 정의할 수 있습니다. 다른 사용자정의 필드와 마찬가지로 웹 링크 필드를 레코드 페이지 레이아웃에 추가하여 사용자가 볼 수 있도록 해야 합니다.

웹 링크를 구성하려면 다른 웹 사이트를 열기만 하면 됩니다. 웹 링크를 구성하여 Oracle CRM On Demand 레코드에서 특정 정보를 URL의 매개변수로 전달할 수도 있습니다. 예를 들어 고객사 레코드의 주소 정보를 주소별 지도가 제공되는 웹 사이트로 전달하는 웹 링크 필드를 생성할 수 있습니다. 이렇게 하면 사용자가 고객사 레코드의 웹 링크를 클릭했을 때 해당 고객사의 위치를 보여 주는 지도가 열립니다.

보고서 또는 대시보드가 열리도록 웹 링크를 구성할 수도 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

웹 링크가 특정 상황에서만 표시되도록 구성할 수 있습니다. 예를 들어 웹 링크가 표시되려면 충족해야 하는 조건을 지정할 수 있으며, 사용자가 [편집] 페이지에서 링크를 클릭할 수 없도록 [세부사항] 페이지에만 링크가 표시되게 구성할 수도 있습니다.

참고: 리드가 전환된 경우 웹 링크 필드의 내용을 새 레코드에 전달할 수 없습니다.

시작하기 전에. [웹 링크] 필드를 구성하려면 대상 URL의 구문을 잘 알고 있어야 합니다. 웹 링크에서 열리도록 구성하려는 보고서 또는 대시보드는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

웹 링크를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 웹 링크 필드가 없으면 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)의 설명에 따라 사용자정의 웹 링크 필드를 생성합니다.
- 6 [필드] 페이지에서 사용자정의 필드의 [웹 링크 편집] 링크를 클릭합니다.
- 7 해당하는 경우, [웹 링크 편집] 페이지에서 다음 속성을 완료합니다.
 - a **필드 표시 이름.** 이 필드는 읽기 전용입니다.
 - b **유형.** 다음 중 하나를 선택합니다.

- **URL.** Oracle CRM On Demand의 다른 페이지를 비롯한 다른 웹 페이지에 대한 웹 링크를 생성하려면 이 값을 선택합니다.
 - **보고서.** 보고서에 대한 웹 링크를 생성하려면 이 값을 선택합니다.
 - **대시보드.** 대시보드에 대한 웹 링크를 생성하려면 이 값을 선택합니다.
 - c 사용자 및 시스템 필드.** 웹 링크를 생성하면 이 필드에 사용자 및 회사와 관련된 정보가 자동으로 표시됩니다.
자세한 내용은 [사용자 및 시스템 필드 \(페이지 1193\)](#)를 참조하십시오.
 - d 레코드 유형 필드.** 웹 링크를 생성하면 이 필드에 레코드 유형과 관련된 정보가 자동으로 표시됩니다.
참고: 레코드 유형은 웹 링크를 설정하는 레코드 유형을 가리킵니다. 예를 들어 연락처 레코드의 웹 링크를 편집하면 해당 필드가 [연такт 필드] 리스트로 표시됩니다.
 - e 함수.** (URL 웹 링크 유형만 해당) Oracle CRM On Demand URL을 올바르게 표시하는 데 추가 인코딩이 필요한 경우 선택 리스트에서 EncodeURL을 선택합니다.
 - f 번역 표시.** 이 웹 링크를 활성화된 다른 언어로 나타내려면 이 확인란을 선택합니다.
- 8 [Windows 속성] 섹션에서 다음 속성을 입력합니다.**
- a [텍스트 표시]에는** 레이아웃에 표시되는 하이퍼링크에 대한 레이블(표시 이름)을 입력합니다.
예: 증권 시세 표시기를 보려면 여기를 클릭합니다(밑줄 적용).
[텍스트 표시] 필드에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 또는 [(레코드 유형) 필드] 리스트를 선택하여 컨텍스트에 따른 매개변수를 [텍스트 표시] 필드에 포함할 수도 있습니다. 그러면 현재 레코드 기반의 필드 값으로 변경되는 필드 매개변수(%%fieldname%%으로 지정)가 [텍스트 표시] 필드에 표시됩니다.
참고: 표시 텍스트가 너무 길어 레이아웃에 맞지 않는 경우 텍스트가 잘립니다. 또한 변수에 대한 정보가 런타임에 추가됩니다.
 - b 사용자가 하이퍼링크를 클릭할 때 Oracle CRM On Demand가 동작하는 방식을 선택합니다.**
 - **현재 창에서 열기.** 현재 Oracle CRM On Demand 세션 대신 하이퍼링크로 연결된 페이지를 현재 창에 엽니다.
 - **사용자정의 웹 탭에서 열기.** 사용자정의 웹 탭에서 하이퍼링크로 연결된 페이지를 열고 [대상 고객사 웹] 탭 리스트에서 필요한 [웹] 탭을 선택합니다.
 - **새 창에서 열기.** 현재 Oracle CRM On Demand 창을 그대로 두고 하이퍼링크로 연결된 페이지를 새 창에 엽니다. 사용자가 새 창을 닫은 후에 상위 창을 새로 고치려면 [상위 창 새로 고침] 확인란을 선택합니다.
 - c 웹 링크를 [세부사항] 페이지에만 표시할지, [편집] 페이지에만 표시할지, 두 페이지에 모두 표시할지에 따라 [표시 옵션]으로 [세부사항 페이지], [편집 페이지] 또는 [둘 다]를 선택합니다. 리스트 페이지 및 관련 정보 섹션에 웹 링크를 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 접근 및 리스트 순서 관리 \(페이지 1250\)](#) 및 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)를 참조하십시오.**
- 9 [링크 속성]을 채웁니다.**
- a [활성 링크 조건]에** 웹 링크가 [세부사항] 및 [편집] 페이지에서 활성화되는지 여부를 제어하는 조건의 표현식을 입력합니다. [활성 링크 조건] 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭하여 [표현식 빌더] 창을 연 다음 표현식을 입력하면 됩니다. 표현식에 사용할 수 있는 구문에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.
예를 들어 [Revenue] > 10000 같은 표현식을 입력하면 웹 링크는 조건과 같이 Revenue 값이 10000보다 큰 경우에만 활성화됩니다.
표현식을 입력하지 않으면 웹 링크는 항상 활성화됩니다. 표현식을 입력했는데 조건이 충족되지 않으면 웹 링크는 표시만 되고 활성화되지는 않습니다.

- b** [표시 링크 조건]에 웹 링크가 [세부사항] 및 [편집] 페이지에 표시되는지 여부를 제어하는 조건의 표현식을 입력합니다.
- 예를 들어 [Revenue] > 10000 같은 표현식을 입력하면 웹 링크는 조건과 같이 Revenue 값이 10000보다 큰 경우에만 표시됩니다.
- 표현식을 입력하지 않으면 웹 링크는 항상 표시됩니다.
- 다음은 [표시 링크 조건] 및 [활성 링크 조건] 필드의 표현식에 적용됩니다.
- **새 페이지.** 표시되는 활성 표현식은 새 페이지에 대해 평가되지 않으며 기본적으로 TRUE로 설정됩니다. 이 경우 링크를 사용 안함으로 설정하려면 표현식을 명시적으로 FALSE로 설정해야 합니다.
 - **편집 페이지.** 표시되는 활성 표현식은 기본적으로 TRUE로 설정되지만 [Expression Builder]를 사용하여 새 표현식을 추가할 수 있습니다.
- c** (보고서 및 대시보드 웹 링크 유형만 해당) [경로] 필드에서 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서 또는 대시보드로 이동한 다음 [확인]을 클릭합니다. 보고서 또는 대시보드를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
- d** (보고서 웹 링크 유형만) 분석을 위해 구성된 프롬프트가 표시되도록 하여 사용자가 분석을 필터링할 수 있게 하려면 [보고서 프롬프트 표시] 확인란을 선택합니다.
- e** (보고서 및 대시보드 웹 링크 유형만 해당) 런타임에 보고서에 적용할 필터를 지정하려면 [매개변수] 필드에 필터를 지정합니다. 필터 지정에 대한 자세한 내용은 [포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 \(페이지 1189\)](#)를 참조하십시오.
- f** (보고서 웹 링크 유형만) 분석을 보는 사용자가 분석을 새로고치거나 내보내거나 인쇄할 수 있게 할지 지정합니다.
- **새로고침 링크.** 이 확인란을 선택하면 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다.
 - **인쇄 링크.** 이 확인란을 선택하면 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
 - **내보내기 링크.** 이 확인란을 선택하면 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.
- g** (URL 웹 링크 유형만 해당) [URL]에 사용자가 하이퍼링크를 클릭할 때 호출되는 URL을 입력합니다(예: www.oracle.com).
- 참고:** [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 또는 [(레코드 유형) 필드] 리스트를 선택하여 컨텍스트에 따른 매개변수를 포함할 수도 있습니다. 그러면 사용자가 값을 클릭할 때 현재 레코드 기반의 필드 값으로 변경되는 필드 매개변수(%%fieldname%%)로 지정)가 URL에 표시됩니다.
- URL을 지정하지 않은 경우 사용자가 링크를 클릭하면 빈 URL이 나타납니다.
- 각 브라우저에는 최대 URL 길이가 지정되어 있습니다. 이 길이를 초과하는 URL을 지정하는 경우 사용자가 웹 링크를 클릭하면 브라우저에서 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다. 지정하는 URL이 적합한 URI(Uniform Resource Identifier)인지 확인합니다. 적합하지 않은 경우에는 링크가 아니라 오류 메시지가 표시됩니다.
- 참고:** URL을 사용하여 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 URL 형식의 웹 링크에 보고서나 대시보드를 포함할 수 있지만 이 기능은 완전히 지원되지 않으며, 업그레이드 후에 URL이 작동하지 않을 수도 있습니다.
- h** (URL 웹 링크 유형만 해당) 요청 메소드에 대해 웹 링크 요청을 보내는 데 사용할 메소드를 선택합니다.
- **GET.** GET 요청을 선택하면 쿼리 문자열 매개변수(이름 및 값 쌍)가 요청 URL로 전송됩니다. 기존 웹 링크에 대한 기본값입니다.
 - **POST.** POST 요청을 선택하면 쿼리 문자열 매개변수(이름 및 값 쌍)가 HTTP 메시지 본문으로 전송됩니다. 새 웹 링크에 대한 기본값입니다.

- 10** 사용자 및 시스템 필드에 대해 [사용자 및 시스템 필드] 리스트에서 옵션을 선택하여 매개변수 필드를 [URL], [표시 텍스트] 또는 [매개변수] 필드에서 현재 커서 위치에 추가합니다.
- 예를 들어, 드롭다운 리스트에서 [사용자 ID]를 선택하면, 커서 위치에 따라 [URL] 필드, [표시 텍스트] 필드 또는 [매개변수] 필드에 %%%User id%%가 삽입됩니다. 런타임 시 %%%User id%%는 로그인한 사용자의 사용자 ID로 변경됩니다. 다른 예를 살펴보면 리스트에서 호스트 이름을 선택할 경우 %%%Hostname%%이 커서 위치에 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 Oracle CRM On Demand가 실행되고 있는 서버의 호스트 이름으로 바뀝니다. 한 환경에서 다른 환경으로 마이그레이션할 때 더 이상 Oracle CRM On Demand 호스트 이름을 수동으로 수정할 필요가 없으므로 이 기능은 Oracle CRM On Demand URL이 포함된 구성에서 유용합니다.
- 11** 레코드 유형 필드의 경우 [URL], [표시 텍스트] 또는 [매개변수] 필드에서 매개변수를 추가할 위치에 커서를 놓은 다음 포함할 필드를 리스트에서 선택합니다.
- 예를 들어, 드롭다운 리스트에서 [행 ID] 필드를 선택하면, 커서 위치에 따라 [URL] 필드, [표시 텍스트] 필드 또는 [매개변수] 필드에 %%%Row id%%가 삽입됩니다. 런타임 시 이 매개변수는 현재 레코드의 행 ID로 변경됩니다.
- 참고:** 레코드 유형 이름의 자리 표시자는 기울임꼴의 레코드 유형으로 표시됩니다. 예를 들어 레코드 유형은 웹 링크 사용자정의 필드를 추가하는 레코드 유형을 나타냅니다. 예를 들어 컨택트 레코드의 웹 링크를 편집하면 해당 필드가 [컨택트 필드] 리스트로 표시됩니다.
- 12** [저장]을 클릭합니다.
- 13** 정적 페이지 레이아웃 사용자정의의 설명에 따라 웹 링크 필드를 레코드 유형 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 페이지 레이아웃에 추가합니다.

Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보

분석 카탈로그의 보고서는 다음과 같은 위치에 포함할 수 있습니다.

- 레코드 유형 세부사항 페이지 및 홈페이지에 대한 보고서 유형의 사용자정의 웹 애플릿. [레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 \(페이지 1228\)](#) 및 [보고서 웹 애플릿 생성 \(페이지 1235\)](#)을 참조하십시오.
- 내 홈 및 작업 표시줄에 대한 보고서 유형의 글로벌 웹 애플릿. [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#) 및 [보고서 웹 애플릿 생성 \(페이지 1235\)](#)을 참조하십시오.
- 보고서 유형의 사용자정의 웹 탭. 탭에 [외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 \(페이지 1272\)](#)를 참조하십시오.
- 보고서 유형의 사용자정의 웹 링크. [웹 링크 설정 \(페이지 1185\)](#)을 참조하십시오.
- 내 홈 및 레코드 유형 홈페이지(홈페이지 사용자정의 보고서 기능 사용). 내 홈에서 사용자정의 보고서 사용 (참조 [홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용](#) 페이지 1287) 및 [사용자정의 홈페이지 보고서 생성 \(페이지 1251\)](#)을 참조하십시오.

분석 카탈로그의 대시보드는 다음과 같은 위치에 포함할 수 있습니다.

- 레코드 유형 세부사항 페이지 및 홈페이지에 대한 대시보드 유형의 사용자정의 웹 애플릿. [레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 \(페이지 1228\)](#) 및 [대시보드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1237\)](#)을 참조하십시오.
- 내 홈 및 작업 표시줄에 대한 대시보드 유형의 글로벌 웹 애플릿. [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#) 및 [대시보드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1237\)](#)을 참조하십시오.
- 대시보드 유형의 사용자정의 웹 탭. 탭에 [외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 \(페이지 1272\)](#)를 참조하십시오.
- 대시보드 유형의 사용자정의 웹 링크. [웹 링크 설정 \(페이지 1185\)](#)을 참조하십시오.

분석 카탈로그의 보고서 또는 대시보드를 포함하려면 해당 보고서 또는 대시보드가 공유 폴더 아래에 저장되어 있어야 하며, 보고서 또는 대시보드가 있는 폴더에 대한 접근 권한이 있어야 합니다.

참고: URL을 사용하여 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 URL 형식의 웹 링크에 보고서나 대시보드를 포함할 수 있지만 이 기능은 완전히 지원되지 않으며, 업그레이드 후에 URL이 작동하지 않을 수도 있습니다.

사용자정의 코드 사용 설정

사용자 프로필의 [사용자정의 코드 사용] 필드를 [표시자와 함께 비활성화]로 설정하면 사용자정의 웹 애플릿에 포함된 모든 보고서와 대시보드가 해당 사용자에게 실행되지 않습니다.

포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보

사용자정의 웹 애플릿 및 웹 탭에 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있습니다. 보고서 및 대시보드를 열 웹 링크 필터를 구성할 수도 있습니다.

보고서 또는 대시보드 유형의 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 웹 링크를 생성하는 경우 런타임에 적용할 필터를 지정할 수 있습니다. 대시보드에 대해 지정한 필터는 대시보드의 모든 보고서에 적용됩니다.

필터에서 지정하는 각 열에는 포함하려는 보고서에서 해당 열에 대해 구성된 필터도 있어야 합니다. 대시보드를 포함하는 경우 열에는 대시보드의 각 보고서에서 해당 열에 대해 구성된 필터가 있어야 합니다. 보고서의 필터는 "전달됨"으로 설정되거나 연산자 및 값으로 구성될 수 있습니다. 보고서의 열에 대해 필터가 구성되지 않은 경우 웹 애플릿, 웹 탭 또는 웹 링크에서 해당 열에 대해 지정하는 필터가 보고서 실행 시 적용되지 않습니다. 보고서의 열에 필터를 추가하는 작업에 대한 자세한 내용은 [분석의 열에 필터 추가 \(페이지 935\)](#)를 참조하십시오.

참조: 보고서 유형의 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 웹 링크를 생성하는 경우 [보고서 프롬프트 표시] 확인란을 선택하여 포함된 보고서에 대해 정의된 프롬프트가 런타임 시 표시되도록 선택적으로 지정할 수 있습니다. 런타임 시 프롬프트를 표시하면 사용자가 보고서를 필터링할 수 있습니다. 하지만 [보고서 프롬프트 표시] 확인란의 설정은 포함된 보고서 또는 대시보드의 [매개변수] 필드에 정의된 필터보다 우선합니다. 따라서 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 웹 링크에 대해 [보고서 프롬프트 표시] 확인란을 선택하면 포함된 보고서에 대해 프롬프트가 정의되어 있지 않아도 이 항목에 설명된 것처럼 [매개변수] 필드에 정의된 필터가 모두 무시됩니다.

필터 지정 구문

필터 매개변수는 다음 방법 중 하나를 사용하여 지정할 수 있습니다.

- P_n 매개변수를 사용합니다. P_n 구문이라고 합니다.
- opn , $coln$ 및 $valn$ 매개변수 그룹을 사용합니다. opn 구문이라고 합니다.

두 유형의 구문을 혼합하여 사용할 수 없습니다.

P_n 구문을 사용하면 최대 6개의 필터를 지정할 수 있습니다. P_0 매개변수에서 설정하려는 필터 수를 지정합니다. P_0 매개변수에 유효한 값은 1부터 6까지의 정수입니다. P_0 매개변수는 매개변수 문자열에 한 번만 사용할 수 있습니다. 각 필터는 3개의 매개변수를 사용하여 연산자, 열 및 값을 포함합니다. 첫 번째 필터는 $P_1 \sim P_3$ 매개변수에서 지정합니다. P_1 은 연산자를 지정해야 하고, P_2 는 열을 지정해야 하며, P_3 은 값을 지정해야 합니다. 3개 매개변수 집합 즉, $P_4 \sim P_6$, $P_7 \sim P_9$, $P_{10} \sim P_{12}$, $P_{13} \sim P_{15}$ 및 $P_{16} \sim P_{18}$ 에 후속 필터를 지정합니다. 앰퍼샌드(&)를 사용하여 매개변수를 구분해야 합니다. 각 매개변수는 매개변수 문자열에 한 번만 사용할 수 있습니다.

단일 필터의 경우 구문은 다음과 같습니다. 단, 매개변수는 임의의 순서로 매개변수 문자열에 지정할 수 있습니다.

$P_0=1 \& P_1=\text{연산자} \& P_2=\text{table.column} \& P_3=\text{값}$

추가 필터를 지정하려면 $P_4 \sim P_6$, $P_7 \sim P_9$ 등의 매개변수를 추가하고 P_0 매개변수의 값을 추가하는 필터 수와 일치하도록 늘립니다. 따라서 필터가 2개인 경우 구문은 다음과 같습니다.

$P_0=2 \& P_1=\text{연산자} \& P_2=\text{table.column} \& P_3=\text{값} \& P_4=\text{연산자} \& P_5=\text{table.column} \& P_6=\text{값}$

opn 구문을 사용하면 지정할 수 있는 필터 수에 제한이 없습니다. 각 필터는 다음 3개의 매개변수로 구성된 그룹을 사용합니다. opn 매개변수는 연산자를 지정하고, $coln$ 매개변수는 열을 지정하며, $valn$ 매개변수는 값을 지정합니다. 앰퍼샌드(&)를 사용하여 매개변수를 구분해야 합니다. 동일한 번호를 사용하여 필터 그룹의 각 매개변수 번호를 지정해야 합니다. 번호는 0보다 큰 정수여야 하며 순차적으로 매개변수 그룹 번호를 지정해야 합니다. 단일 필터의 경우 구문은 다음과 같습니다. 단, 매개변수는 임의의 순서로 매개변수 문자열에 지정할 수 있습니다.

$op1=\text{연산자} \& col1=\text{table.column} \& val1=\text{값}$

마찬가지로 필터가 2개인 경우 구문은 다음과 같습니다.

$op1=\text{연산자} \& col1=\text{table.column} \& val1=\text{값} \& op2=\text{연산자} \& col2=\text{table.column} \& val2=\text{값}$

참고: 열 매개변수에서 테이블 이름이나 열 이름에 공백이 포함된 경우 해당 이름을 큰따옴표로 묶어야 합니다. 테이블 이름이나 열 이름에 공백이 포함되지 않은 경우 이름을 큰따옴표로 묶을 필요가 없으나 원하는 경우 큰따옴표로 묶을 수 있습니다. 이는 구문 유형 둘 다에 적용됩니다.

페이지 매개변수

대시보드를 포함하는 경우 선택적으로 페이지 매개변수를 사용하여 대시보드를 렌더링할 때 열리는 대시보드 페이지를 지정할 수 있습니다. 페이지 매개변수 구문은 다음과 같습니다.

Page=*page name*

여기서, *페이지 이름*은 대시보드에 표시되는 페이지 이름입니다. 페이지 이름은 공백이 1개 이상 포함되어 있어도 큰따옴표로 묶지 마십시오. 페이지 매개변수는 단독으로 또는 다른 매개변수와 함께 지정할 수 있습니다. 페이지 매개변수는 매개변수 문자열에서 임의의 위치에 배치할 수 있으나, 앰퍼샌드(&)를 사용하여 페이지 매개변수와 이 페이지 매개변수 앞이나 뒤에 오는 매개변수를 구분해야 합니다.

페이지 매개변수는 매개변수를 저장할 때 검증되지 않습니다. 페이지 매개변수를 포함하지 않거나 포함하되 매개변수 값을 비워 두면 대시보드를 렌더링할 때 대시보드의 첫 번째 페이지가 열립니다. 선택한 대시보드에서 페이지의 유효한 이름이 아닌 항목 값을 지정하는 경우 런타임 시 오류가 표시됩니다.

매개변수의 특수 문자 정보

매개변수에 지정하는 테이블 이름, 열 이름, 값 또는 대시보드 페이지 이름에는 다음 문자 중 하나가 포함되고 문자도 다음과 같이 인코딩되어야 합니다.

- %(퍼센트 기호). %25로 인코딩합니다.
- &(앰퍼샌드). %26으로 인코딩합니다.
- [(왼쪽 대괄호). %5B로 인코딩합니다.
-] (오른쪽 대괄호). %5D로 인코딩합니다.
- + (더하기 기호). %2B로 인코딩합니다.

이러한 문자가 인코딩되지 않으면 매개변수를 저장하려는 경우 오류가 반환되거나 런타임 시 결과가 정확하지 않을 수 있습니다.

매개변수 검증

변경사항을 저장하려는 경우 페이지 매개변수를 제외하고 지정된 매개변수가 검증됩니다. 오류가 감지되면 해당 오류를 수정해야 변경사항을 저장할 수 있습니다.

참고: 릴리스 40 이전 릴리스에서는 필터 매개변수가 저장되기 전에 검증되지 않았습니다. 따라서 릴리스 40 이전 릴리스에 포함된 보고서 또는 대시보드에 대해 지정된 필터 매개변수에는 오류가 있을 수 있습니다. 포함된 보고서 또는 대시보드를 렌더링할 때 필터 구문에서 오류가 감지되면 오류 메시지가 표시됩니다. 또한, 보고서 또는 대시보드 유형의 기존 웹 애플릿, 웹 탭 또는 웹 링크 필드를 편집하는 경우 및 필드를 변경하는 경우 변경사항을 저장하려고 하면 [매개변수] 필드를 포함한 모든 필드가 검증됩니다. 오류가 감지되면 해당 오류를 수정해야 합니다.

다음 섹션에서는 필터를 구성하는 매개변수에 대해 설명합니다.

연산자

다음 표에는 필터에서 사용할 수 있는 연산자가 나와 있습니다.

연산자	설명
eq	같거나 포함됨
neq	같지 않거나 포함 안됨
lt	보다 작음

연산자	설명
gt	보다 큼
ge	이상
le	이하
bwith	시작 문자
ewith	끝 문자
cany	다음 중 하나 포함. 값 매개변수에는 각각 더하기 기호 (+)로 구분된 여러 개의 값이 포함될 수 있습니다. <i>Pn</i> 구문을 사용하는 경우 값 리스트 시작 부분에 값 개수를 지정해야 합니다. <i>opn</i> 구문을 사용하는 경우 값 개수를 지정하지 마십시오. 지정하면 Oracle CRM On Demand에서 지정된 개수를 또 하나의 값으로 가정합니다. 예를 들어 고객사 지역 동부, 서부 및 중부(즉, 3개 지역)를 찾는 경우 구문은 다음과 같습니다. P0=1&P1=cany&P2="Account"."Account Region"&P3=3+ East+ West+ Central 또는: op1=cany&coll="Account"."Account Region"&val1=East+ West+ Central
call	다음을 모두 포함. 값 매개변수에는 각각 더하기 기호 (+)로 구분된 여러 개의 값이 포함될 수 있습니다. <i>Pn</i> 구문을 사용하는 경우 값 리스트 시작 부분에 값 개수를 지정해야 합니다. <i>opn</i> 구문을 사용하는 경우 값 개수를 지정하지 마십시오. 지정하면 Oracle CRM On Demand에서 지정된 개수를 또 하나의 값으로 가정합니다.
like	다음과 유사. 값 매개변수에 값이 있어야 합니다. 값 문자열은 와일드카드 %(퍼센트 기호)로 끝나야 합니다. 그렇지 않으면 like 연산자가 문자열과 정확히 일치하는 항목만 반환합니다. 퍼센트 기호는 %25로 인코딩되어야 합니다. 예를 들어, Acme와 유사한 고객사 이름을 찾으려면 다음과 같이 입력합니다. P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25 또는: op1=like&coll="Account"."Account Name"&val1=Acme%25

연산자	설명
top	상위 n개 항목. 예를 들어, 상위 6개 매출 수익을 찾으려면 다음과 같이 입력합니다. <code>P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6</code> 또는: <code>op1=top&col1="Account"."Account Revenue"&val1=6</code>
bottom	하위 n개 항목. 예를 들어, 하위 4개 매출 수익을 찾으려면 다음과 같이 입력합니다. <code>P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4</code> 또는: <code>op1=bottom&col1="Account"."Account Revenue"&val1=4</code>
bet	사이. 값 매개변수에는 더하기 기호(+)로 구분된 2개의 값이 있어야 합니다. P_n 구문을 사용하는 경우 값 리스트 시작 부분에 값 개수(2)를 지정해야 합니다. op_n 구문을 사용하는 경우 값 개수를 지정하지 마십시오. 지정하면 Oracle CRM On Demand에서 지정된 개수를 또 하나의 값으로 가정합니다. 예를 들어 100,000에서 500,000 사이의 고객사 매출을 필터링하려는 경우 구문은 다음과 같습니다. <code>P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+ 100000+ 500000</code> 또는: <code>op1=bet&col1="Account"."Account Revenue"&val1=100000+ 500000</code>
null	Null임. 값 매개변수는 0이어야 하며 생략될 수 없습니다.
nnull	Null 아님. 값 매개변수는 0이어야 하며 생략될 수 없습니다.

열

열을 지정할 때 다음 사항에 유의하십시오.

- 테이블 이름 및 열 이름을 마침표(.)로 구분하여 둘 다 지정해야 합니다.
- 테이블 이름이나 열 이름에 공백이 포함된 경우 해당 이름을 큰따옴표로 묶어야 합니다. 테이블 이름이나 열 이름에 공백이 포함되지 않은 경우 이름을 큰따옴표로 묶을 필요가 없으나 원하는 경우 큰따옴표로 묶을 수 있습니다. 이는 구문 유형 둘 다에 적용됩니다. 예를 들어 다음 구문은 모두 유효합니다.

"Account"."Account Name"

"Service Request".Area

Account."Account Name"

- 표시 이름이 아니라 원래 열 이름을 사용해야 합니다.

값

필터 값을 지정하는 경우 다음 사항에 유의하십시오.

- 값을 직접 지정하거나 필드를 매개변수로 지정할 수 있습니다.
- open 구문을 사용하는 경우 및 공백이 포함된 값을 직접 지정하는 경우 값을 큰따옴표로 묶어야 합니다. 2개 이상의 값이 지정된 경우 및 값 중 하나에 공백이 포함되어 있는 경우 다음의 예와 같이 각 지정된 값을 큰따옴표로 묶어야 합니다.

```
val1="New York"+"Alabama"+"California"
```

Pn 구문을 사용하는 경우 공백이 포함된 값을 큰따옴표로 묶을 필요가 없습니다.

- 필터 매개변수에 사용자 또는 시스템 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 매개변수를 추가할 위치에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 리스트에서 포함할 필드를 선택합니다.

매개변수에 사용할 수 있는 사용자 및 시스템 필드에 대한 자세한 내용은 [사용자 및 시스템 필드 \(페이지 1193\)](#)를 참조하십시오.

- (레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 웹 애플릿만 해당 및 웹 링크) 필터 매개변수에 레코드 유형의 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 필드를 추가할 위치에 커서를 놓고 [레코드 유형 필드] 리스트에서 필드를 선택합니다. 여기서 *레코드 유형*은 애플릿을 생성할 레코드 유형의 이름입니다.

예를 들어, [레코드 유형 필드] 리스트에서 [행 ID] 필드를 선택하면 %%%Row_Id%%가 삽입됩니다. 런타임에 %%%Row_Id%%는 현재 레코드의 행 ID로 교체됩니다.

참고: 보고서 또는 대시보드의 URL은 런타임에 생성됩니다. 보고서 또는 대시보드의 URL 길이는 런타임 시 필터 URL에 전달되는 값에 따라 달라집니다. 각 브라우저에는 최대 URL 길이가 지정되어 있습니다. 보고서 또는 대시보드의 URL이 이 길이를 초과할 경우 사용자가 해당 보고서나 대시보드를 보려고 하면 브라우저에서 예기치 않은 동작이 발생합니다.

참고: 웹 애플릿, 탭 또는 링크에 포함된 보고서 또는 대시보드의 매개변수를 지정하는 것과 동일한 방식으로 분석에 대해 예약된 이벤트의 전자메일 보내기 작업에서 보고서, 대시보드 또는 대시보드 페이지의 매개변수를 지정할 수 있습니다. 하지만 전자메일 보내기 작업에서 매개변수 값으로 지정할 필드를 선택할 수는 없습니다. 분석에 대해 예약된 이벤트를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

사용자 및 시스템 필드

다음 표에서는 사용자정의 웹 링크, 연결된 필드, 사용자정의 웹 애플릿 및 사용자정의 웹 탭에서 매개변수로 사용할 수 있는 다양한 사용자 및 시스템 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
애니메이션 플래그	메시지 센터 및 레코드 [세부사항] 페이지에서 노트를 표시할 때 애니메이션을 사용할지 여부를 결정합니다.
비즈니스 단위	회사의 비즈니스 부서입니다.
달력 한 주의 시작일	로그인한 사용자에게 대한 달력 한 주의 시작일입니다.
회사 언어 코드	사용자 회사 언어를 나타내는 3자리 코드입니다. 언어별 코드는 Oracle Migration Tool On Demand Guide의 부록에 나와 있습니다.

필드	설명
회사 위치	회사 위치입니다.
회사 이름	회사 이름입니다.
기본 일정 뷰	[일정] 탭을 클릭할 때마다 표시되는 로그인한 사용자의 일정 뷰입니다.
기본 검색 오브젝트	사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때 작업 표시줄의 검색 선택 리스트에 표시되는 레코드 유형입니다.
호스트 이름	Oracle CRM On Demand가 실행되고 있는 서버의 호스트 이름입니다.
HUD 모드	브라우저 창 아래쪽의 [세부사항] 페이지에 관련 정보 섹션 링크를 표시할지 여부를 결정합니다.
보안 질문 수	로그인한 사용자 조직에 필요한 보안 질문 수입니다.
미리보기 모드	로그인한 사용자의 레코드 미리 보기 모드입니다.
기본 부서 ID	로그인한 사용자와 연결된 기본 부서 ID입니다.
기본 부서 이름	로그인한 사용자와 연결된 기본 부서 이름입니다.
기본 그룹 이름	로그인한 사용자가 추가된 그룹의 이름입니다.
기본 조직 ID	로그인한 사용자의 기본 조직 ID입니다.
기본 직위 ID	로그인한 사용자의 기본 직위 ID입니다.
관련 정보 형식	레코드 [세부사항] 페이지에서 관련 정보 섹션의 형식입니다(예: 리스트, 탭).
영업 방법 ID	로그인한 사용자의 영업 방법 ID입니다.
SSO 토큰	회사의 SSO(Single Sign-On) 포털에 접근하는 데 필요한 인증 정보입니다.
테마 ID	사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때 사용되는 테마입니다.
사용자 별칭	로그인한 사용자의 별칭입니다.
사용자 인증 유형	사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때의 인증 유형입니다(예: [사용자 ID/비밀번호 전용], [Single Sign-On 전용]).
사용자 국가	로그인한 사용자의 국가 이름입니다.
사용자 통화 코드	사용자 통화를 나타내는 3자리 코드입니다.

필드	설명
사용자 이름	로그인한 사용자의 이름입니다.
사용자 성명	로그인한 사용자의 성명입니다.
사용자 전자메일	로그인한 사용자의 전자메일 주소입니다.
사용자 ID	로그인한 사용자의 사용자 로그인 ID입니다.
사용자 언어 코드	사용자 언어에 대한 3자리 코드입니다. 언어별 코드는 Oracle Migration Tool On Demand Guide의 부록에 나와 있습니다.
사용자 마지막 로그인	로그인한 사용자의 마지막 로그인 시간입니다.
사용자 성	로그인한 사용자의 성입니다.
사용자 로케일 코드	사용자 로케일에 대한 3자리 코드입니다. [사용자 세부사항] 페이지의 [로케일] 필드에서 지원되는 로케일을 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 이 항목의 Oracle CRM On Demand 표에서 지원되는 사용자 로케일 코드를 참조하십시오.
사용자 비밀 번호 플래그	로그인한 사용자의 비밀번호가 임시인지 여부를 결정합니다.
사용자 행 ID	로그인한 사용자의 행 ID입니다.
사용자 시간대 ID	로그인한 사용자의 시간대 ID입니다.
시작 플래그	사용자가 Oracle CRM On Demand에 로그인할 때마다 Oracle CRM On Demand [시작] 페이지를 표시할지 여부를 나타냅니다.
XSS 동작 코드	로그인한 사용자 회사에 사용할 수 있는 XSS(사이트 간 스크립팅) 보호 동작입니다(예: [차단], [수정] 등).

Oracle CRM On Demand에서 지원되는 사용자 로케일 코드

다음 표에는 로케일 및 사용자 로케일 코드가 나와 있습니다.

로케일	사용자 로케일 코드
중국어 - 홍콩 특별 행정 구	ZHH
중국어 - PRC	CHS
중국어 - 싱가포르	ZHI
중국어 - 대만	CHT

로케일	사용자 로케일 코드
체코어 - 체코	CSY
덴마크어 - 덴마크	DAN
네덜란드어 - 벨기에	NLB
네덜란드어 - 네덜란드	NLD
영어 - 오스트레일리아	ENA
영어 - 캐나다	ENC
영어 - 인도	ENN
영어 - 아일랜드	ENI
영어 - 뉴질랜드	ENZ
영어 - 필리핀	ENP
영어 - 남아프리카	ENS
영어 - 영국	ENG
영어 - 미국	ENU
핀란드어 - 핀란드	FIN
프랑스어 - 벨기에	FRB
프랑스어 - 캐나다	FRC
프랑스어 - 프랑스	FRA
프랑스어 - 룩셈부르크	FRL
프랑스어 - 스위스	FRS
독일어 - 오스트리아	DEA
독일어 - 독일	DEU
독일어 - 룩셈부르크	DEL
독일어 - 스위스	DES

로케일	사용자 로케일 코드
그리스어 - 그리스	ELL
헝가리어 - 헝가리	HUN
인도네시아어 - 인도네시아	IND
이탈리아어 - 이탈리아	ITA
일본어 - 일본	JPN
한국어 - 대한민국	KOR
말레이어 - 말레이시아	MSL
노르웨이어 - 보크말	NOR
폴란드어 - 폴란드	PLK
포르투갈어 - 브라질	PTB
포르투갈어 - 포르투갈	PTG
루마니아어 - 루마니아	ROU
러시아어 - 러시아	RUS
슬로바키아어 - 슬로바키아	SVK
스페인어 - 칠레	ESL
스페인어 - 멕시코	ESM
스페인어 - 스페인	ESN
스웨덴어 - 스웨덴	SVE
태국어 - 태국	THA
터키어 - 터키	TRK

웹 링크를 사용한 새 통합 시나리오 생성 관련 정보

Oracle CRM On Demand에 웹 링크 사용자정의 필드를 추가하여 많은 통합 시나리오를 생성할 수 있으며, 외부 시스템에 대한 사용자 인터페이스를 통합하여 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 콘텐츠로 직접 이동하도록 할 수 있습니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

- 고객사 인자기 기호를 기반으로 금융 웹 사이트로 연결되어 고객사의 재고 차트를 보여 주는 링크를 생성합니다.
- 웹 서비스를 사용하고 현재 고객사와 관련된 외부 및 호스트된 다중 솔루션의 데이터에 대한 혼합 뷰를 생성하는 내부 시스템에 대한 링크를 생성합니다.

참고: URL을 사용하여 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 URL 형식의 웹 링크에 보고서나 대시보드를 포함할 수 있지만 이 기능은 완전히 지원되지 않으며, 업그레이드 후에 URL이 작동하지 않을 수도 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

웹 링크 생성에 대한 단계별 지침은 [웹 링크 설정 \(페이지 1185\)](#)을 참조하십시오.

Setting Up Concatenated Fields

연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 추가 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. You set up concatenated fields when you want to combine values from a number of individual fields and you want to display this information on record Detail pages, Edit pages, related information sections, and lists. For more information on concatenated fields, see [About Concatenated Fields \(페이지 54\)](#).

You can also optionally include expressions in concatenated fields, to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field. For example, you can include an expression that results in certain text within the concatenated field being changed or removed if a user changes the value in another field on the record. As another example, you can include an expression that results in a default value being displayed in a field within the concatenated field, if the same field on the record is blank. The following is an example of an expression in a concatenated field:

The account name is %%%[{Name}]%%If(IfNull([Region]),'X') = 'X', '.', ' and the account is from the '+ [{Region}]+ ' region.'%%%

In this example, the expression evaluates the value for the Region field. If the field is null, then the sentence is finished with a period immediately after the account name, and no information about the region is displayed. If the Region field is not null, then the remaining text and the value of the Region field are displayed.

Limitations When Setting Up Concatenated Fields

Consider the following limitations when setting up concatenated fields:

- The following Expression Builder functions only are supported for use in concatenated fields:
 - FieldValue
 - FindNoneOf
 - FindOneOf
 - IfNull
 - If
 - InStr
 - Left
 - Len
 - LN
 - LookupName

- LookupValue
- Mid
- Right
- The maximum number of characters that can be included in the definition of the content of a concatenated field is 500. This includes the field names, function names, and text, as well as braces, brackets, line breaks, percent signs, spaces and special characters. A line break counts as two characters. You cannot enter more than 500 characters directly in the Display Text field. If you edit the display text in Expression Builder, and if more than 500 characters are included, then the following happens after you click Save in Expression Builder and return to the Edit Fields page:
 - If you try to edit the contents of the Display Text field, then the content of the Display Text field is truncated to 500 characters.
 - If you try to save the field configuration, then you receive an error message.

For more information about expressions and Expression Builder, see [Using Expression Builder \(참조 Expression Builder 사용 페이지 1812\)](#) and [About Expressions \(페이지 1814\)](#).

To set up concatenated fields in Oracle CRM On Demand, complete the steps in the following procedure. For more information on restrictions when using concatenated fields, see [Restrictions When Using Concatenated Fields \(참조 연결 필드를 사용할 때의 제한 페이지 1200\)](#).

To set up a concatenated field

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Types Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Management section, click *record type* Field Setup.
- 5 If the concatenated field does not already exist, then create a concatenated field.
For more information, see [Creating and Editing Fields \(참조 필드 생성 및 편집 페이지 1171\)](#).
- 6 On the Fields page, click the Edit Fields link for the concatenated field.
- 7 On the Edit Fields page, complete the following fields where applicable:
 - a **Field Display Name.** This field is read-only.
 - b **User and System Fields.** Select an option from the User and System Fields list to add parameter fields to the Display Text field at the current position of the cursor.
For example, if you choose User id from the list, then %%%User id%%% is inserted into the Display Text field, depending on where your cursor is positioned. At run time, this parameter is replaced with the user ID of the user who is logged in.
For more information, see [User and System Fields \(참조 사용자 및 시스템 필드 페이지 1193\)](#).
 - c **Record Type Fields.** Place your cursor in the Display Text field where you want to add a field, and then select the field that you want to include from the list.
For example, if you select the field Row id, then %%%Row id%%% is inserted into the Display Text field, depending on where your cursor is positioned. At run time, this parameter is replaced with the row ID of the current record.

NOTE: *Record Type* refers to the record type for which you are setting up the concatenated field. For example, if you are editing a concatenated field for a contact record, this field appears as the **Contacts Fields** list.
- d **Mark for Translation.** Select this check box if you want this concatenated field to appear in other activated languages.

- e **Display Text.** Shows the fields and additional text that make up the concatenated field. In the Display Text field, you can specify the fields for the record type, user and system fields, additional text, and expressions.

For example, if you want to set up a concatenated field that is based on the Job Title and Age fields, then you can select Job Title from *Record Type* Fields, type the text “, aged”, and select Age from *Record Type* Fields. The following text is then shown in the Display Text field:

%%Job Title%%, aged %%Age%%

Then, for example, the following might be displayed in the concatenated field:

Manager, aged 41

You can use the Enter key in the Display Text field to specify that text and fields appear on separate lines in the concatenated field.

You can type an expression directly in the Display Text field, or you can use Expression Builder. To open Expression Builder, click the fx icon.

TIP: You can also edit the contents of the concatenated field in Expression Builder. For example, you can add or remove text and fields. Any changes that you make in the Expression field in Expression Builder appear in the Display Text field after you click Save in Expression Builder to return to the Edit Fields page.

- 8 When you finish setting up the concatenated field, click Save.

- 9 Add the concatenated field to the Detail page.

For more information, see [Customizing Static Page Layouts \(페이지 1215\)](#).

Related Topics

See the following topics for related information:

- [About Concatenated Fields \(페이지 54\)](#)
- Restrictions When Using Concatenated Fields (참조 [연결 필드를 사용할 때의 제한](#) 페이지 1200)
- [Customizing Static Page Layouts \(페이지 1215\)](#)

연결 필드를 사용할 때의 제한

연결 필드를 사용하는 경우 다음과 같은 제한이 적용됩니다.

- 연결 필드는 다음 필드 유형만 지원합니다.

- 주소
- 확인란
- 통화
- 일자/일자 시간
- 정수
- 숫자
- 백분율
- 전화
- 선택 리스트
- 스타 등급
- 정지 신호
- 텍스트(장문)
- 텍스트(단문)

참고: [영업 단계] 필드는 진정한 선택 리스트 필드가 아닙니다. 연결 필드는 이 유형의 선택 리스트에서 지원되지 않습니다.

- 생성할 수 있는 웹 링크 및 연결 필드의 결합된 총수는 레코드 유형마다 다르지만 일부 레코드 유형의 경우 결합된 총수는 웹 링크 및 연결 필드 100개입니다. Oracle CRM On Demand의 필드에 대한 자세한 내용은 사용자정의 필드 정보 (참조 [About Custom Fields](#) 페이지 1160)를 참조하십시오.
- 연결 필드는 [값 업데이트] 워크플로 작업을 통해 업데이트할 수 없으며, 통합 이벤트에 포함할 수도 없습니다. 연결 필드를 구성하는 개별 필드를 대신 사용해야 합니다.
- Oracle CRM On Demand에서 연결 필드를 가져오거나 내보낼 수 없습니다. 그러나 연결 필드를 구성하는 개별 필드를 가져오고 내보낼 수 있습니다.
- 주소 필드를 사용하여 연결 필드를 설정하는 경우 다음 조건이 적용됩니다.
 - 하나 이상 주소의 개별 필드를 연결 필드에 추가할 수 있습니다.
 - 연결 필드에 추가하는 주소 필드만 연결 필드에 표시됩니다. 그러나 사용자가 해당 연결 필드를 업데이트하는 경우 필드가 공유 주소 필드가 아니면 연결 필드에 표시되는 주소 필드뿐 아니라 관련된 주소 템플릿의 모든 필드를 편집할 수 있습니다. 연결 필드의 주소 필드가 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드의 공유 주소인 경우 해당 사용자가 주소 내의 필드를 편집할 수 없습니다. 대신 사용자는 다른 주소를 선택할 수 있습니다.
- 계단형 선택 리스트를 사용하여 연결 필드를 설정하는 경우 계단형 선택 리스트와 연결된 모든 선택 리스트를 연결 필드에 추가해야 합니다. 모든 선택 리스트를 추가하지 않는 경우 해당 선택 리스트는 읽기 전용으로 남아 있고 편집할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 연결 필드 정보 (참조 [About Concatenated Fields](#) 페이지 54)
- 연결 필드 설정 (참조 [Setting Up Concatenated Fields](#) 페이지 1198)
- 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)

필드 레이블 관리

직원에게 익숙한 용어를 사용하기 위해 필드 이름을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 [고객사 이름] 필드 레이블을 [회사 이름]으로 변경할 수도 있습니다. 필드 레이블을 아이콘으로 바꿀 수도 있습니다.

참고: 변경한 필드 표시 이름을 보고서와 분석에 표시하는 작업은 30분에서 60분 정도 걸립니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다. 번역 언어가 사용자 언어와 다른 경우에는 [표시 유형] 및 [아이콘] 메뉴를 사용할 수 없습니다. 번역 필드에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

필드 이름을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 [필수 필드 설정] 링크를 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 [필드 레이블 관리]를 클릭합니다.
- 6 필드 이름을 변경하려면 다음을 수행합니다.
 - a [필드 레이블 관리] 페이지의 [표시 유형] 메뉴에서 [텍스트 전용]을 선택합니다.
 - b [표시 이름] 필드에 새 필드 이름을 입력합니다.
- 7 필드 레이블 대신 아이콘을 사용하려면 다음을 수행합니다.
 - a [필드 레이블 관리] 페이지의 [표시 유형] 메뉴에서 [아이콘 전용]을 선택합니다.
 - b (선택) 기본 아이콘이 아닌 아이콘을 선택하려면 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하고 아이콘을 선택합니다.

참고: [표시 유형] 메뉴에서 [없음]을 선택하면 레코드 유형 [세부사항] 페이지에 필드 이름이나 아이콘이 표시되지 않습니다.

- 8 (선택 사항) 업데이트된 이름을 활성화된 다른 언어로 번역해야 함을 나타내려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.

참고: 업데이트된 이 이름을 활성화된 다른 언어로 나타내려면 [번역 대상] 확인란을 선택합니다. 이 페이지의 [번역] 드롭다운 리스트에서 다른 언어를 선택하여 다른 언어로 볼 경우, 번역된 이름을 직접 입력하기 전에는 업데이트된 이름이 대괄호 안에 파란색 텍스트로 표시됩니다. 따라서 번역할 용어를 쉽게 추적할 수 있습니다.

[번역 표시]를 선택하지 않으면 여기에서 변경한 내용이 적용되지 않고 이전 표시 이름이 유지됩니다.

[번역 표시] 확인란을 선택하면 오류 메시지가 존재하는 경우 번역에 대해 ([필드 편집] 페이지에서) 필드 검증 오류 메시지가 표시됩니다. [필드 검증 오류 메시지] 필드는 [고급 필드 관리] 권한이 있는 사용자에게만 표시됩니다.

- 9 새 이름의 번역된 이름을 직접 입력하려면 다음을 수행합니다.

- a [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 번역할 이름을 입력할 언어를 선택합니다.
- b 적절한 [표시 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
- c 필요한 경우 링크를 클릭하여 방금 업데이트한 [필드] 페이지로 돌아간 다음 다시 언어를 선택합니다. 번역된 이름이 [표시 이름] 옆에 검정 텍스트로 표시됩니다.

- 10 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 필드 관리 정보 (페이지 1153)
- 필드 생성 및 편집 (페이지 1171)

색인화된 사용자정의 필드 사용

Oracle CRM On Demand의 성능을 최적화하기 위해 특정 레코드 유형에 대해 최적화된 사용자 지정 필드를 사용할 수 있습니다. 최적화된 이들 필드(색인화된 사용자 지정 필드라고도 함)는 특정 리스트를 검색하는 동안이나 정렬할 때 응답 시간을 향상시키는 특수 필드입니다. 색인화된 사용자 지정 필드는 Oracle CRM On Demand 데이터베이스에 미리 구성되어 있습니다. 색인화된 사용자 지정 필드의 레이블을 변경할 수 있지만 통합 태그를 변경할 수는 없습니다.

참고: 사용자 리스트의 성능을 향상시키기 위해 사용자 지정 필드에서 색인화된 사용자 지정 필드로 데이터를 이전할 수 있습니다. 기존 데이터를 사용 가능한 레코드 유형으로 이전하려면 Oracle CRM On Demand의 내보내기 및 가져오기 기능이나 웹 서비스를 사용합니다. 데이터 내보내기 및 가져오기에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오. 웹 서비스에 대한 자세한 내용은 웹 서비스 통합 (참조 [Web Services 통합 페이지 1764](#))을 참조하십시오.

색인화된 사용자 지정 필드는 기본적으로 색인이라는 단어가 미리 지정되어 있습니다. 다음 레코드 유형은 색인화된 사용자 지정 필드를 지원하지 않습니다.

- 평가
- 장부
- 사용자

다음 표에는 색인화된 사용자 지정 필드를 지원하는 레코드 유형이 나와 있습니다.

- 고객사
- 고객사 팀
- 활동
- 주소(고객사, 연락처, 딜러 및 파트너).

참고: 주소 레코드의 선택 리스트 사용자정의에 대한 제한이 있습니다. 주소 레코드의 선택 리스트 사용자정의 정보를 참조하십시오.

- 약속 컨택트
- 약속, 태스크 및 통화
- 약속 사용자
- 자산

참고: 포트폴리오 및 자산 레코드 유형은 동일한 IndexPicklist 필드를 공유합니다. 한 레코드 유형에서 값을 추가, 편집 또는 삭제하면 다른 레코드 유형에서도 동일한 작업이 이루어집니다.

- 캠페인
- 캠페인 수신자
- 통화 제품 세부사항
- 판촉 항목이 사용된 방문
- 컨택트
- 컨택트 가능 시간
- 컨택트 팀
- 사용자정의 오브젝트 1-3
- 딜러
- 이벤트
- 펀드
- 펀드 요청
- 세대
- 리드
- 노트
- 기회
- 기회 컨택트 역할
- 기회 제품 매출
- 파트너 프로그램
- 포트폴리오

참고: 포트폴리오 및 자산 레코드 유형은 동일한 IndexPicklist 필드를 공유합니다. 한 레코드 유형에서 값을 추가, 편집 또는 삭제하면 다른 레코드 유형에서도 동일한 작업이 이루어집니다.

- 제품 카테고리
- 서비스 요청
- 솔루션
- 태스크 컨택트
- 태스크 사용자
- 사용자
- 차량
- 차량 컨택트
- 차량 판매 내역
- 차량 서비스 내역

표의 각 레코드 유형에는 다음과 같이 색인화된 사용자 지정 필드가 있습니다.

- 색인 확인란
- 색인화된 통화
- 색인화된 일자

- 색인화된 번호
- 색인화된 선택 리스트 1
- 색인화된 선택 리스트 2
- 색인화된 선택 리스트 3
- 색인화된 선택 리스트 4
- 색인화된 선택 리스트 5
- 색인화된 선택 리스트 6
- 색인화된 긴 텍스트
- 색인화된 짧은 텍스트 1
- 색인화된 짧은 텍스트 2

Oracle CRM On Demand의 다른 모든 레코드 유형에는 다음과 같이 색인화된 사용자 지정 필드가 있습니다.

- 색인화된 번호
- 색인화된 일자
- 색인 확인란
- 색인화된 통화
- 색인화된 선택 리스트 1
- 색인화된 선택 리스트 2
- 색인화된 선택 리스트 3
- 색인화된 선택 리스트 4
- 색인화된 선택 리스트 5

예외: 모든 사용자 지정 오브젝트에서 일부 필드는 이전 표에 나열된 필드에 대해 다른 명명 규칙을 사용합니다.

- 색인화된 선택 리스트 6 = 유형
- 색인 짧은 텍스트 1 = 빠른 검색 1
- 색인 짧은 텍스트 2 = 빠른 검색 2
- 색인 긴 텍스트 = 이름

주소 레코드의 선택 리스트 사용자정의 정보

고객사, 연락처, 딜러 및 파트너 간에 공유되는 주소의 모든 선택 리스트 사용자정의도 공유됩니다(예: 색인화된 선택 리스트, 사용자정의 선택 리스트 1, 사용자정의 선택 리스트 2 등). 그러나 선택 리스트에 대한 사용자정의 레이블을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 색인화된 선택 리스트 1에 대한 선택 리스트 정의가 고객사 주소 및 연락처 주소에 대해 동일하더라도 한 레코드에서 해당 필드 이름을 *내 선택 리스트 A*로 바꾸면서 다른 레코드에서 *내 선택 리스트 1*로 바꿀 수 있습니다. 색인화된 선택 리스트의 경우 회사 관리자가 사용자정의하고 사용할 선택 리스트를 선택할 수 있지만 회사 관리자는 사용자정의 선택 리스트에 대한 컨트롤이 없습니다.

색인화된 사용자 지정 필드를 사용하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* 필드 페이지에서 [필드 레이블 관리]를 클릭하고 회사에 적합하게 색인화된 사용자정의 필드의 이름을 바꿉니다. *필드 레이블 관리 (페이지 1201)*를 참조하십시오.

기본값으로 재설정

변경한 필드 이름을 모두 원래 이름으로 재설정할 수 있습니다. 이 기본 옵션은 사용자가 추가한 사용자 지정 필드나 Picklist 값에는 영향을 주지 않습니다. 따라서 이 값들은 기본값으로 재설정되지 않습니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

기본값으로 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 [필수 필드 설정] 링크를 클릭합니다.
- 5 레코드 유형 필드 페이지에서 [필드 레이블 관리] 단추를 클릭합니다.
- 6 [기본값] 단추를 클릭합니다.

선택 리스트 값 변경

일부 필드는 반드시 선택해야 하는 미리 정의된 값을 포함하는 드롭다운 리스트를 제공합니다. 이러한 값 리스트를 *선택 리스트*라고 합니다. 예를 들어 서비스 요청에 대한 [영역] 필드의 선택 리스트 값은 제품, 설치, 유지 관리 및 교육이 될 수 있습니다.

필드의 선택 리스트 값을 추가, 편집 및 순서를 변경할 수 있습니다. 선택 리스트에는 하나 이상의 값이 있어야 하며 선택 리스트의 최대 값(활성 또는 사용 불능) 수는 1000입니다. 새 선택 리스트 입력 시 주문 번호는 자동으로 채워지지만 선택 리스트를 편집할 때 이 주문 번호를 변경할 수 있습니다.

예측 및 보고서 척도에 사용되는 선택 리스트 값은 변경할 수 없습니다. 그러나 애플리케이션의 다른 영역에 나타나는 표준 리스트의 기준으로 사용되는 다른 선택 리스트 값은 변경할 수 있습니다. 그러한 표준 리스트의 경우 애플리케이션에는 사용자가 이름을 변경한 선택 리스트 값에 관계없이 기준을 충족시키는 레코드가 여전히 포함됩니다. 자세한 내용은 필드, 선택 리스트 및 척도 정보 (참조 필드, Picklist 및 척도 정보 페이지 1302)를 참조하십시오.

새 선택 리스트를 생성한 후 <값 없음>이라는 초기 값을 선택 리스트에서 자동으로 사용할 수 있습니다. 이 값을 사용하여 실제 값이 리스트에 추가되기 전에 필드가 페이지 레이아웃에 추가되는 경우 아직 선택 리스트에 값이 없음을 사용자에게 알립니다. 기본 <값 없음> 옵션은 사용자정의 값이 선택 리스트에 추가되면 즉시 선택 리스트에서 사라집니다.

주의: 기본 <값 없음> 값을 새 선택 리스트 또는 계단형 선택 리스트의 일부로 사용하지 마십시오. 이렇게 값을 사용하면 Oracle CRM On Demand 내에 오류가 발생할 수 있습니다. 선택 리스트에서 <값 없음> 옵션을 계속 사용할 수 있게 하려면 해당 값을 사용자정의 값으로 추가해야 합니다.

기존 선택 리스트 값의 이름을 변경하거나 다시 사용하지 않는 것이 좋습니다. 대신 이전 선택 리스트 값을 사용 불능으로 설정하고 새 선택 리스트 값을 생성한 다음 가져오기 또는 대량 업데이트(또는 Web Services)를 수행하여 모든 레코드 값을 새 선택 리스트 값으로 변경합니다. Oracle CRM On Demand에서는 자동으로 확인되지 않으므로 선택 리스트 값을 변경한 경우 각 개별 레코드 값이 업데이트되고 변경되었는지 확인해야 합니다.

선택 리스트 값을 변경하는 경우 특정 레코드 유형 및 선택 리스트 필드에 대해 다음 사항을 고려하십시오.

- Oracle CRM On Demand(표준 애플리케이션)의 태스크 리스트에서 태스크 우선 순위는 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 [1-상] 우선 순위, 화살표 없음은 [2-중] 우선 순위, 아래쪽 화살표는 [3-하] 우선 순위를 나타냅니다. 활동 레코드 유형에서 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하면(예: 기본값 1-상에서 최상위 값으로) Oracle CRM On Demand에서는 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 레이블은 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다.
- 기본적으로 활동 레코드 유형의 [상태] 필드에 대한 선택 리스트에서 사용할 수 있는 값을 추가하거나 편집하면 예기치 않은 활동 처리 결과가 생성될 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서는 활동을 처리할 때 특

히 [완료됨], [제출 중], [제출됨] 또는 [계획] 필드 값을 찾습니다. 회사에서 이러한 상태 값을 비활성화하고 사용자정의 값으로 대체하면 Oracle CRM On Demand 애플리케이션의 활동 처리가 문서화된 것처럼 동작하지 않습니다. 따라서 활동 레코드 유형에 대한 [상태] 필드 선택 리스트 값은 변경하지 않는 것이 좋습니다.

- 특수 코딩으로 인해 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 샘플 트랜잭션 유형 선택 리스트, 고객사 통화 유형 선택 리스트 및 연락처 통화 유형 선택 리스트는 사용자정의할 수 없습니다.
- 서비스 요청에 대한 [상태] 필드가 [마감] 또는 [취소]로 설정되면 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 해당 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트하여 상태가 변경된 일자 및 시간을 표시합니다. 따라서 회사는 서비스 요청 레코드 유형에 대한 [상태] 선택 리스트에 있는 이러한 값은 비활성화하지 않는 것이 좋습니다. 하지만 회사가 [마감] 값이나 [취소] 값 또는 두 값 모두의 표시 이름을 변경할 수 있습니다. 회사가 [마감] 값의 표시 이름을 변경하는 경우 해당 서비스 요청에 대한 상태가 변경된 값(원래 이름은 [마감])으로 지정되면 Oracle CRM On Demand에서 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트합니다. 마찬가지로 회사가 [취소] 값의 표시 이름을 변경하는 경우 해당 서비스 요청에 대한 상태가 변경된 값(원래 이름은 [취소])으로 지정되면 Oracle CRM On Demand에서 서비스 요청에 대한 [마감 시간] 필드를 업데이트합니다.

참고: 회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란의 설정은 사용자 인터페이스를 통해 레코드가 업데이트될 때 사용 안함으로 설정된 선택 리스트 값이 레코드에 그대로 유지되도록 할지 여부를 결정합니다. 이 설정이 선택 리스트 필드에서 사용 안함으로 설정된 값의 동작에 어떤 영향을 미치는지에 대한 자세한 내용은 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지 설정 정보 \(페이지 1207\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다. 추가 사항

- 활동 레코드 유형에 대한 [상태] 선택 리스트의 값을 추가하거나 변경하려면 역할에 [애플리케이션 사용자정의 - 활동 '상태' 선택 리스트 편집] 권한이 있어야 합니다.
- 서비스 요청 레코드 유형에 대한 [상태] 선택 리스트의 값을 추가하거나 변경하려면 역할에 [애플리케이션 사용자정의 - 서비스 요청 '상태' 선택 리스트 편집] 권한이 있어야 합니다.

선택 리스트를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 [필수 필드 설정] 링크를 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 사용자정의할 값이 있는 필드의 [선택 리스트 편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 선택 리스트 편집 창에서 필요에 따라 다음 단계를 수행하여 요구 사항을 충족합니다.
 - 기존 값을 변경하려면 [선택 리스트 값] 필드에 새로운 값을 입력하거나 기존 값을 사용 안함으로 설정하고 새 값을 생성합니다.

참고: 업데이트된 이 이름을 활성화된 다른 언어의 선택 리스트에 나타내려면 [번역 대상] 확인란을 선택합니다. 다른 언어에서는 번역된 버전을 직접 입력할 때까지 업데이트된 이름이 대괄호 안에 파란색 텍스트로 나타납니다. 따라서 번역할 용어를 쉽게 추적할 수 있습니다. [번역 대상]을 선택하지 않으면 여기에서 변경한 내용이 적용되지 않고 다른 선택 리스트 값이 유지됩니다.

각 선택 리스트 값의 설명을 추가할 수도 있습니다.

- 값을 추가하려면 리스트 아래쪽에 나타나는 행에 정보를 입력합니다.
새 값을 추가하려면 저장 후 새로 만들기를 클릭합니다.
추가한 새 선택 리스트 값은 [번역 표시] 확인란의 설정에 관계없이 활성화된 다른 언어(대괄호 안에 파란색 텍스트)로 나타납니다. 값의 설명을 입력하면 해당 설명도 파란색 텍스트로 대괄호 안에 표시됩니다.
- 값을 삭제하려면 [사용 불능] 확인란을 선택합니다. 사용 안함으로 설정된 값을 숨기거나 표시하려면 [사용 안함으로 설정된 값 숨기기] 및 [사용 안함으로 설정된 값 표시]를 각각 클릭합니다.

주의: 값을 사용하지 않도록 설정하면 다른 언어로 번역된 버전도 표시되지 않습니다.

- 선택 리스트 값이 나타나는 순서를 정렬하려면 [순서] 열의 숫자를 변경합니다.

팁: 숫자 간에 간격을 두어 10, 20, 30과 같이 입력합니다. 이렇게 하면 전체 리스트의 순서를 변경하지 않고도 선택 리스트 중간에 새로운 값을 쉽게 추가할 수 있습니다.

- 현재 언어에서만 선택 리스트 값을 알파벳 순서로 정렬하려면 저장 후 알파벳 순으로 정렬 단추를 클릭합니다.
- 모든 언어에서 선택 리스트 값을 알파벳 순서로 정렬하려면 모든 언어에서 저장 후 알파벳 순으로 정렬 단추를 클릭합니다.

7 선택 리스트 편집 창에서 저장 후 닫기 를 클릭합니다.

8 새 선택 리스트 값의 번역된 이름 또는 값 설명을 직접 입력하려면

- [필드] 페이지의 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 언어를 선택합니다.
- 적절한 [선택 리스트 편집] 링크를 클릭합니다.
- 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

참고: 선택 리스트 값을 편집할 때 쉽게 확인할 수 있도록 내부 ID와 언어별 기본 값이 표시됩니다. 잘못된 선택 리스트 값을 편집하면 해당 선택 리스트가 언어 간에 동기화되지 않습니다. 동적 레이아웃을 사용하는 경우 내부 선택 리스트 ID와 동일한 선택 리스트 값을 사용할 수 없습니다. 예기치 않은 동작이 발생할 수 있기 때문입니다.

업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지 설정 정보

회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란의 설정은 다음을 결정합니다.

- 사용자가 필드를 인라인으로 업데이트하거나 사용자 인터페이스를 통해 레코드를 편집할 때 사용 안함으로 설정된 선택 리스트 값이 레코드의 필드에 그대로 유지될 수 있는지 여부.
- 가져오기 도우미가 다중 선택 선택 리스트 필드를 이미 필드에서 선택된 하나 이상의 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 값 리스트로 업데이트할 수 있는지 여부.

사용자 인터페이스에서 설정이 업데이트에 미치는 영향

회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란을 선택하지 않은 경우 사용자가 사용자 인터페이스를 통해 선택 리스트 필드에 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 레코드를 편집하면 다음과 같은 동작이 수행됩니다.

- 사용자가 선택 리스트 필드를 인라인으로 편집하면 사용 안함으로 설정된 값은 더 이상 필드에서 선택할 수 없게 됩니다.
- 사용자가 선택 리스트 필드를 표시하는 레코드 [편집] 페이지에서 레코드를 열면 사용 안함으로 설정된 값이 필드에서 제거되어 더 이상 선택할 수 없습니다. 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 필드가 계단식 선택 리스트에서 상위 필드인 경우 관련 선택 리스트 필드도 삭제됩니다.

두 경우 모두 사용자가 변경 사항을 저장하지 않고 작업을 취소하면 사용 안함으로 설정된 값은 필드에 그대로 남아 있지만, 필드가 계단식 선택 리스트에서 상위 필드인 경우 관련 선택 리스트 필드의 기존 값이 변경되지 않습니다.

회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란을 선택한 경우, 사용자가 사용자 인터페이스를 통해 선택 리스트 필드에 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 레코드를 편집하면 다음과 같은 동작이 수행됩니다.

- 사용자가 선택 리스트 필드를 인라인으로 편집하면 활성 값을 비롯하여 이전에 선택된 사용 안함으로 설정된 값을 필드에서 계속 선택할 수 있습니다. 사용 안함으로 설정된 값은 필드에서 선택할 수 있는 값 리스트의 마지막에 표시됩니다. 그러나 사용자가 사용 안함으로 설정된 값을 선택 리스트 필드에서 제거하고 업데이트를 저장하면 사용 안함으로 설정된 값은 더 이상 필드에서 선택할 수 없게 됩니다.
- 사용자가 선택 리스트 필드를 표시하는 레코드 [편집] 페이지에서 레코드를 열면 사용자가 레코드에서 다른 필드를 편집하고 업데이트를 저장하더라도 사용 안함으로 설정된 값이 선택 리스트 필드에서 제거되지 않습니다. 사용자가 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 필드를 편집하면 활성 값뿐만 아니라 사용 안함으로 설

정된 값도 계속 선택할 수 있습니다. 사용 안함으로 설정된 값은 필드에서 선택할 수 있는 값 리스트의 마지막에 표시됩니다. 사용자가 사용 안함으로 설정된 값을 필드에서 제거하고 업데이트를 저장하면 사용 안함으로 설정된 값은 더 이상 필드에서 선택할 수 없게 됩니다.

사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 필드가 계단식 선택 리스트에서 상위 필드인 경우 관련 선택 리스트에서 이전에 선택되었던 값만 사용할 수 있습니다. 사용자가 상위 선택 리스트에서 새 값을 선택하면 새 상위 값과 연관된 값을 관련 선택 리스트에서 사용할 수 있게 됩니다.

설정이 다른 채널에서의 업데이트에 미치는 영향

다른 채널의 레코드를 업데이트하는 경우 회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란의 설정은 가져오기 도우미가 다중 선택 선택 리스트 필드를 하나 이상의 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 가져오기 데이터로 업데이트하려고 시도하는 경우에만 고려됩니다. 확인란을 선택하지 않으면 다중 선택 선택 리스트 필드가 업데이트되지 않습니다. 그러나 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란을 선택하면 다음이 발생합니다.

- 가져오기 데이터의 모든 사용 안함으로 설정된 값이 레코드에서 이미 선택된 경우 필드가 업데이트되며 사용 안함으로 설정된 값은 값 리스트에 그대로 있습니다.
- 가져오기 데이터가 필드에서 아직 선택하지 않은 사용 안함으로 설정된 값을 하나 이상 포함하는 경우 필드는 업데이트되지 않습니다.

다음 경우에는 회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란의 설정이 고려되지 않습니다.

- 레코드가 웹 서비스, JavaScript API 메서드 또는 REST API 요청을 통해 업데이트되고, 사용 안함으로 설정된 값이 다중 선택 선택 리스트 필드의 가져오기 데이터에 포함된 경우. 이 경우에는 사용 안함으로 설정된 값을 항상 가져옵니다.
- 단일 값 선택 리스트 필드에 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 레코드가 사용자 인터페이스가 아닌 채널을 통해 업데이트된 경우. 이 경우 사용 안함으로 설정된 값은 새 활성 값 또는 null 값이 가져오기 데이터의 필드에 지정되지 않는 한 레코드의 필드에서 절대 제거되지 않습니다.

기본적으로 회사 프로필에서 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란이 선택되지 않지만 관리자가 이 설정을 변경할 수 있습니다.

선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑

많은 레코드 유형의 경우 선택 리스트 필드 값을 하나 이상의 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹은 사용자가 선택 리스트 필드에서 선택할 수 있는 값을 제한합니다. 각 선택 리스트 값 그룹은 하나 이상 레코드 유형의 하나 이상 선택 리스트 필드를 제어할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1276\)](#)를 참조하십시오.

선택 리스트 필드 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑하는 경우 다음을 수행할 수 있습니다.

- 일부 또는 모든 값을 주어진 선택 리스트 값 그룹에 매핑하거나 값을 매핑하지 않습니다.
- 각 값을 하나 이상의 선택 리스트 값 그룹에 매핑하거나 선택 리스트 값 그룹에 매핑하지 않습니다.

선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [필드] 페이지에서 하나 이상의 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 선택 리스트에 대한 [PVG 편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 [PVG 매핑 설정] 페이지의 1단계에서 다음을 수행합니다.
 - a 페이지의 [선택 리스트 값 그룹] 섹션에서 선택 리스트 값 그룹을 선택합니다.

- b** 화살표를 사용하여 [선택 리스트 사용 가능 값] 리스트에서 선택한 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 값을 [선택한 PVG와 관련된 값] 리스트로 이동합니다.
- c** 필드에 매핑할 각 선택 리스트 값 그룹에 대해 a단계와 b단계를 반복합니다.
- 7** 선택 리스트 값 그룹에 값 매핑을 완료했으면 [PVG 매핑 설정] 페이지의 2단계로 이동하여 매핑을 확인합니다.
- 8** [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 생성 \(페이지 1278\)](#)

Customizing Related Item Layouts

You can customize page layouts to improve the look-and-feel of Oracle CRM On Demand. The layout functionality for related items allows you to customize a related-list layout for most record types to show the specified fields. You can select fields from related lists and some parent fields. You can select which fields that you want to appear, and you can specify the order of the fields that meets your business needs. However, you cannot select the number of rows that are displayed.

For the following related items, you can optionally select a sort field from a limited set of fields, and specify whether the records are to be sorted in ascending or descending order:

- Assets, for all parent record types.
- Contacts, for the Account parent record type only.
- Opportunities, for the following parent record types: Account, Campaign, Contact, Custom Objects 01 through 03, Dealer, Objective, Opportunity (the Sub-Opportunities related item), and Partner Program.

CAUTION: Specifying a sort field can affect performance.

NOTE: You cannot customize the layout for the Teams related information section for most of the record types that support teams.

회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 옵션이 선택된 경우 고급 뷰를 지원하는 관련 정보 섹션에 대해 사용자정의 기본 필터를 지정할 수 있습니다. For more information, see [Managing Default Filter Criteria for Related Items](#) (참조 [관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리](#) 페이지 1213).

List Add Feature

If the related information section supports the List Add feature, then the Enable List Add check box is available in Step 2 of the Related Information Layout Wizard. If you select this check box, then users can add multiple records to the related information section at one time. For a list of the related information sections that support the List Add feature, see [Support for the List Add Feature](#) (페이지 1211).

NOTE: The Enable List Add check box is not available in the Recipients related information layout for the Campaign record type and the Invitees related information layout for the Event record type. The List Add feature is always enabled in these related information sections, and you cannot disable it.

Note the following points regarding the List Add feature:

- The List Add feature does not support the creation of integration events through workflow actions. Similarly, the List Add feature does not support modification tracking. If your company needs to

create integration events when records are linked or unlinked, or needs to track run-time modifications to records, then do not enable the List Add feature.

- The following requirements apply except in the case of the related information sections for Custom Objects 01 through 03:
 - If there are any required fields on the relationship between the main record and the linked record other than the field that creates the relationship between the records, then for the List Add feature to work, you must specify a default value for those required fields. For example, on the relationship between a certification record and a related certification record, Relationship is a required field. If a user clicks Add to link a single related certification record to a certification record, then the user can select a value for the Relationship field. However, if the user clicks List Add to link multiple related certification records to the certification record at one time, then the user cannot select a value for the Relationship field. If you do not specify a default value for the Relationship field in the Related Certification record type, then the user sees an error message when they try to link related certification records to a certification record using the List Add feature.
 - The access profiles for the users who use the List Add feature must allow the users the appropriate level of access to the related record types. If the related record type is an intersection between the main record type and another primary record types, and if the intersection between the record types is exposed, then you must give the user read access to the second primary record type in the related information access settings for the main record type. For example, in the Accreditation Certification record type, the intersection between the Accreditation and Certification record types is exposed. Therefore, for the List Add feature to work in the Accreditation Certification related information section on an accreditation record, users must have read access to the related Certification record type on the Accreditation record type.
- The search layout for the related record type determines which fields are shown in the list of records that opens when a user clicks List Add in a related information section. For more information, see [Managing Search Layouts \(페이지 1244\)](#).

Before you begin. To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to customize the related item layout.

To customize the related item layout

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
 - 2 Click Application Customization.
 - 3 In the Record Type Setup section, click the link for the record type that you want.
 - 4 In the Page Layout Management section, click the Related Information Layout link that you want for the record type that you selected.
The Related Information Section page appears.
 - 5 In the Related Information Setup section, select the related information type that you want to customize.
The Related Information Layout page for the selected related information type appears.
- NOTE:** The items in the Related Information Setup section vary depending on which record type you select.
- 6 Do one of the following:
 - Click Edit to modify an existing layout.
 - Click New Layout to create a new layout.

- Click Copy to copy an existing layout.

The Related Information Layout Wizard is displayed and guides you through the process.

- 7 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional), and click Next.
- 8 In Step 2 Field Setup, select fields from the available Fields list, and click the up and down arrows, next to the Selected Fields list, to organize the fields in the order that you want.
The maximum number of fields for a layout is 20. If you select more than 20 fields, then an error appears when you try to save the layout.
- 9 (Optional) If the Sort by option is available, then you can select a sort field and specify whether the records are to be sorted in ascending or descending order.

NOTE: If you do not select a sort field, then the default sort field and sort order are used.

The sort criteria apply both where the related information sections are displayed as tabs and where they are displayed as lists. The field selected in the Sort by drop-down menu is used for sorting even if that field is not available in the Selected Field list. For example, if you select Created: Date in the Sort by drop-down menu for the Opportunities related information section, then all opportunities are sorted by created date, even if the Created: Date field is not available in the Selected Fields list.

- 10 (Optional) If you want to allow users to add multiple related records to the related information section at one time, then select the Enable List Add check box.
- 11 Click Finish.

Support for the List Add Feature

The List Add feature allows users to add multiple records to a related information section at one time. The following table lists the related information sections that support the List Add feature.

Parent Record Type	Related Information Sections
Account	Account Events
Accreditation	■ Accreditation Certifications ■ Accreditation Products ■ Accreditation Product Product Categories ■ Accreditation Solutions ■ Related Accreditations
Business Plan	■ Plan Contacts ■ Plan Opportunities
Campaign	■ Partner Campaigns ■ Recipients
Certification	■ Accreditation Certifications ■ Certification Courses ■ Certification Exams ■ Certification Product Product Categories ■ Certification Products ■ Certification Solutions ■ Related Certifications

Parent Record Type	Related Information Sections
Contact	■ HCP Contact Allocations ■ Plan Contacts
Course	■ Certification Courses ■ Course Partners ■ Course Product Product Categories ■ Course Products ■ Course Solutions ■ Related Courses
Custom Objects 01, 02, and 03	■ Accounts ■ Campaigns ■ Contacts ■ Dealers ■ Events ■ Funds ■ Households ■ Leads ■ Opportunities ■ Partners ■ Portfolios ■ Vehicles
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	■ Account Events ■ Invitees ■ Lead Events ■ Opportunity Events
Exam	■ Certification Exams ■ Exam Partners ■ Exam Product Product Categories ■ Exam Products ■ Exam Solutions ■ Related Exams
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings
Lead	Lead Events
Opportunity	■ Opportunity Events ■ Plan Opportunities
Partner	■ Course Partners ■ Exam Partners ■ Partner Campaigns

Parent Record Type	Related Information Sections
Sample Request	Sample Request Items
Solution	■ Accreditation Solutions ■ Certification Solutions ■ Course Solutions ■ Exam Solutions

For information about enabling the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(페이지 1209\)](#).

관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리

회사 프로필에서 [탭에 고급 뷰 사용] 옵션이 선택된 경우 고급 뷰를 지원하는 관련 정보 섹션에 대해 사용자정의 기본 필터를 지정할 수 있습니다. 관련 정보 섹션에 대한 필터를 정의하면 다음이 둘 다 참인 경우 사용자가 상위 레코드 세부사항 페이지를 열 때 필터가 적용됩니다.

- 사용자가 관련 정보 섹션에 대해 탭 형식을 사용합니다.
- 필터에 사용되는 필드가 관련 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 사용할 수 있는 검색 필드입니다.

사용자는 기본 필터를 지울 수 있습니다. 그러나 사용자가 레코드 세부사항 페이지에서 나갔다가 돌아가면 사용자정의 기본 필터가 다시 적용됩니다.

사용자정의 기본 필터에 대한 기준을 지정할 때 다음과 같은 고려 사항에 유의하십시오.

- 지정된 상위 레코드 유형의 관련 레코드 유형에 대해 필터 한 개만 존재할 수 있습니다. 관련 레코드 유형의 개별 레이아웃에 대해 다른 필터를 지정할 수 없습니다.
- 필터는 사용자가 관련 정보 탭을 열 때 성능에 영향을 줄 수 있으며, 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지의 첫 번째 탭인 경우 사용자가 레코드 세부사항 페이지를 열 때 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 필터에 대해 선택한 필드가 레코드 유형의 관련 정보 섹션 레이아웃에 없는 경우 필터 필드가 사용자 역할에서 관련 레코드 유형의 검색 레이아웃에서 사용할 수 있는 검색 필드이면 실행 시간에 관련 정보 섹션에 해당 필드가 추가됩니다.
- 검색 중 및 리스트 정렬 시 성능을 향상시키기 위해 특정 필드가 최적화됩니다. 이 최적화된 필드는 필터 필드로 사용할 수 있는 필드 리스트에서 녹색 텍스트로 표시됩니다. 이러한 필드 중 하나를 필터에 사용하는 것이 좋습니다.
- 필터에 대해 선택한 필드가 선택 리스트 필드가 아니면 입력한 필터 값이 사용자 언어로 저장되며 번역되지 않습니다. 사용자가 관련 레코드 리스트를 여는 경우 필터링된 리스트를 여는 사용자의 언어와 관계없이 필터에 대해 입력한 값을 기준으로 레코드가 필터링됩니다. 기본 필터 기준에 선택 리스트 필드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 이 항목에서 기본 필터 기준의 선택 리스트 필드 정보 섹션을 참조하십시오.
- 필터에 대한 현재 사용자의 로케일에 따라 형식이 달라지는 필드를 사용하는 경우 검색 시 형식과 관계없이 필터 값과 일치하는 레코드가 반환됩니다. 예를 들어 사용자가 날짜 필드를 필터에 사용하는 경우 관련 레코드 리스트를 보는 사용자의 날짜 형식과 관계없이 검색 시 필터 필드의 날짜가 지정한 날짜와 일치하는 레코드가 반환됩니다.
- 필터 기준에 부합되는 레코드 검색은 대소문자를 구분합니다.

기본 필터 기준의 선택 리스트 필드 정보

필터에 대해 선택 리스트 필드를 선택하고 필터 조건에 따라 하나 이상의 값을 지정해야 하는 경우 검색 아이콘 (돋보기)을 사용하여 값을 선택하거나 값을 직접 입력할 수 있습니다.

같음, 모든 값 포함, 값 포함 안 함, 같지 않음 조건의 경우 필터 기준을 지정할 때 다음과 같은 동작이 적용됩니다.

- 검색 아이콘을 사용하여 선택 리스트 값을 선택하거나 사용자 언어의 기존 선택 리스트 값과 정확하게 일치하는 값을 입력하면 선택 리스트 값의 LIC(언어 독립 코드)가 검색을 위해 저장됩니다. 사용자가 관련 레코드 리스트를 여는 경우 Oracle CRM On Demand은 저장된 LIC와 선택 리스트 값의 LIC를 비교하고, 사용자 언어의 LIC에 해당하는 선택 리스트 값이 관련 레코드 리스트 필터링에 사용됩니다.
- 사용자 언어의 기존 선택 리스트 값과 정확하게 일치하지 않는 값을 입력하면 입력한 값이 검색을 위해 저장됩니다. 이 값은 사용자 언어로 저장됩니다. 사용자가 관련 레코드 리스트를 여는 경우 Oracle CRM On Demand은 입력한 값과 선택 리스트 값의 LIC를 비교합니다. 필터링된 리스트를 여는 사용자의 언어와 관계 없이 필터에 대해 입력한 값을 기준으로 레코드가 필터링됩니다.

사이, 보다 큼, 보다 작음 조건의 경우 필터에 대해 입력하거나 선택한 값이 검색을 위해 저장됩니다. 이 값은 사용자 언어로 저장됩니다. 이러한 조건에 대해 Oracle CRM On Demand은 입력한 값과 선택 리스트 값의 LIC를 비교합니다.

하나 이상의 값 포함 조건의 경우 필터에 대해 입력하거나 선택한 값이 검색을 위해 저장됩니다. 이 값은 사용자 언어로 저장됩니다. 이 조건에 대해 Oracle CRM On Demand은 입력한 값과 선택 리스트 값(값의 LIC 아님)을 비교합니다. 따라서 기본 필터에 하나 이상의 값 포함 조건을 사용할 경우 다른 사용자 언어를 이용하는 사용자에게 대해 예기치 않은 동작이 발생할 수 있습니다.

필터 기준 및 필터 값에 대한 자세한 내용은 다음 항목에서 확인할 수 있습니다.

- [필터 조건 정보 \(페이지 77\)](#)
- [필터 값 정보 \(페이지 81\)](#)
- 다중 선택 선택 리스트에서 검색 정보 (참조 [다중 선택 Picklist에서 검색 정보](#) 페이지 82)

다음 절차에서는 관련 레코드 유형에 대한 사용자정의 기본 필터의 기준을 지정하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

관련 레코드 유형에 대한 사용자정의 기본 필터의 기준을 지정하려면 다음을 수행하십시오.

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 상위 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
예를 들어 [통화 내역] 페이지에서 관련 정보 섹션의 레코드 리스트에 대해 필터를 지정하려는 경우 [활동]을 클릭합니다.
- 4 레코드 유형의 [애플리케이션 사용자정의] 페이지에 있는 [페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 관련 레코드 유형의 [관련 정보 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
예를 들어 고객사의 [통화 내역] 페이지에서 [컨택트] 관련 정보 섹션의 레코드 리스트에 대해 필터를 지정하려는 경우 [활동 애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 [고객사 통화 관련 정보 레이아웃]을 클릭합니다.
- 5 [관련 정보 설정] 페이지의 제목 표시줄에서 [기본 필터 기준 관리]를 클릭합니다.
- 6 상위 레코드 유형의 [기본 필터 기준] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a 관련 레코드 유형에 대한 필터가 아직 없는 경우 [새 기본 필터 기준]을 클릭합니다.
 - b 관련 레코드 유형에 대한 필터가 이미 있는 경우 필터에 대한 레코드 수준 메뉴에서 다음과 같이 옵션을 선택합니다.
 - 필터를 편집하려는 경우 [편집]을 선택합니다.
 - 필터를 삭제하려는 경우 [삭제]를 선택합니다.
- 7 관련 레코드 유형에 대한 필터를 처음 설정하는 경우 [기본 필터 기준 편집] 페이지의 [관련 레코드 유형] 필드에서 관련 레코드 유형을 선택합니다.
기본 필터가 정의되어 있지 않은 관련 레코드 유형만 선택할 수 있습니다.

참고: 관련 레코드 유형에 대한 기존 사용자정의 기본 필터를 편집할 때 [관련 레코드 유형] 필드에서 다른 관련 레코드 유형을 선택할 수 없습니다. 다른 관련 레코드 유형에 대한 필터를 생성하려면 새 필터를 생성해야 합니다.

- 8 [기본 필터 기준] 섹션에서 필터에 사용할 필드를 선택하고 필터 조건을 선택한 다음 필터 값을 선택하거나 입력합니다.
- 9 변경 사항을 저장합니다.

사용자정의 레이아웃 제한 정보

다음 레이아웃 유형에는 특정 제한이 적용됩니다.

- 정적 페이지 레이아웃
- 동적 페이지 레이아웃
- 홈페이지 레이아웃
- 검색 레이아웃

정적, 동적 및 홈페이지 레이아웃 유형의 경우 사용자정의 레이아웃 이름에 사용할 수 있는 공백을 포함한 최대 문자 수는 50자입니다. 검색 레이아웃 유형의 경우 사용자정의 레이아웃 이름에 사용할 수 있는 공백을 포함한 최대 문자 수는 30자입니다.

기본 레이아웃(있는 경우)을 포함하여 레코드 유형에 대한 특정 유형의 레이아웃 이름에 사용하는 총 문자 수가 30,000자를 넘지 않아야 합니다. 그렇지 않으면 역할 관리 마법사가 제대로 작동하지 않습니다. 이 제한에 따라 생성할 수 있는 사용자정의 레이아웃 수가 결정됩니다. 레이아웃 이름은 Oracle CRM On Demand에 저장될 때 슬еш으로 구분되므로 레이아웃 이름을 저장하는 데 필요한 총 문자 수는 다음과 같습니다.

$1 + (\text{레이아웃 이름 길이})$

이 경우 *레이아웃 이름 길이*는 레이아웃 이름의 문자 수입니다.

레코드 유형에 대해 생성할 수 있는 특정 유형의 레이아웃 수를 추정하려면 일반 레이아웃 이름에 사용할 문자 수를 결정하고 다음 수식을 적용합니다.

$30000 / [1 + (\text{레이아웃 이름 길이})]$

이 수식에서 *레이아웃 이름 길이*는 일반 레이아웃 이름의 문자 수입니다.

예를 들어 일반적으로 회사에서 고객사 레코드 유형에 대한 각 사용자정의 정적 페이지 레이아웃 이름에 29자를 사용하는 경우 고객사 레코드 유형에 대해 약 1000개 정적 페이지 레이아웃을 저장할 수 있습니다($30,000/30$). 그러나 레코드 유형에 대한 기본 정적 페이지 레이아웃의 이름에 사용되는 문자는 전체 제한의 일부로 계산됩니다. 따라서 이 예제에서 기본 페이지 레이아웃의 이름 길이에 따라 고객사 레코드 유형에 대해 저장할 수 있는 사용자정의 정적 페이지 레이아웃 수는 999개 이하입니다.

마찬가지로 회사에서 고객사 레코드 유형에 대한 각 홈페이지 레이아웃 이름에 29자를 사용하는 경우에는 고객사 레코드 유형에 대한 기본 홈페이지 레이아웃의 이름 길이에 따라 고객사 레코드 유형에 대해 저장할 수 있는 사용자정의 홈페이지 레이아웃 수는 약 999개입니다.

Customizing Static Page Layouts

The right look and feel of an application is important for user adoption, and one way to achieve the right look and feel is by customizing page layouts. As part of the customizing process, you can:

- Add custom fields to the Edit, Detail, and Create forms.
- Make fields required on the Edit and Create forms.
- Add or hide sections on the Detail pages.

You can make sections unavailable (hidden) to your employees or you can make them available but hide them initially.

There are two methods of customizing page layouts. You can define static page layouts defining specific fields by role, or dynamic page layouts that change based on the type of record being created. Dynamic page layouts can also be assigned by role. The number of characters that you can use in page layout names is limited. For more information, see About Custom Layout Limits ([참조 사용자정의 레이아웃 제한 정보 페이지 1215](#)).

You can create new layouts for each record type and then assign a page layout for each record type to a user role. When a user with that role signs in, the user then sees any customized layout specific to each record type. For example, you can create two page layouts for opportunities: one simplified layout for service representatives showing only the most important fields and another layout for field sales representatives showing many more fields, and assign the different layouts to the different roles. Users who are not assigned the service representative or field sales representative roles continue to see the default layout for the Opportunity page. As another example, you can create two page layouts for contacts, such that the Account field is required when service representatives add new contacts, but not required when service managers add new contacts.

If you do not assign a custom page layout for a record type for a given role, the default page is used for that record type.

When customizing a page layout, you can determine:

- Which fields appear on the page
For custom fields to appear, you must add them to the page layouts. After that, users with roles to which the custom page layout is assigned will see the fields on the Edit page, Detail page, and Create form (in the Action bar).
- Where fields appear on the page
- Which fields are required
- Which fields are read-only
- Which fields must always appear on the layout, even if users personalize their field layout
- How many page sections appear and with which headings.
- Which linked record types are displayed in the related information sections on the Detail page.
For example, you might want linked contacts to appear on the Accounts Detail page.
- Which layout is used for each related information section.
- Which layout is used in the new record page when users create records from a list of related records of a given record type, provided that the related record type supports custom layouts for new record pages.

There are some exceptions for this feature. For example:

- Although you can select a layout for the new record pages for the Open Appointments and Open Tasks related information sections, these layouts will not be used when users create new appointments or new tasks from an Open Activities related information section.
- You cannot select a layout for the new record page for the Log a Call button on a list of completed activities.
- Users cannot create new records from some related information sections, such as the Audit Trail section. Therefore, you cannot select a layout for creating new records from those related information sections.

NOTE: You can also assign a layout for the new record page for each record type in the Role Management Wizard. For information about how Oracle CRM On Demand determines which layout is used in the new record page when users create records from a list of related records, and for details of how to create such layouts, see [Customizing Page Layouts for Creating New Records \(페이지 1223\)](#).

You can copy standard layouts, but you cannot edit or delete them. You can delete custom layouts, unless it is already assigned to a role or a dynamic layout.

About Personalizing Page Layouts

세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보 권한을 사용하도록 사용자 역할에 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

사용자 역할이 다음과 같이 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

- 세부사항 페이지 개인화 - 필드 권한을 사용하도록 역할에 설정되어 있어야 합니다.
- 레코드 유형에 대해 사용자정의 페이지 레이아웃이 역할에 할당되어 있어야 합니다.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (참조 [개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식](#) 페이지 1266)
- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (참조 [개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식](#) 페이지 1270)

Considerations for Fields in Page Layouts

When you design your page layouts, consider the following:

- Some record fields are important to report and forecast calculations. To enforce the consistent use of these fields, they are flagged as required. You cannot change the required flag on these fields when customizing a page layout. You also cannot remove them from a page layout.
- Removing fields from a page layout can have important implications for how the records are used. For example, if you remove the Status and Publish fields on solutions records, employees with that page layout cannot approve solutions or make them available to others.
- Addresses are grouped together so that the field and their labels reflect the naming convention for each country. Therefore, for some record types, you cannot separate out individual address lines. Instead, you must select the field that includes the group of address lines (a single address option). This option replaces the individual fields that you could select in releases earlier than Release 20, such as Street, City, Zip Code. For example, for leads, the field Billing appears on the Field Setup and Field Layout steps of the Page Layout assistant. The Billing field includes all the Billing Address fields.
- You can move standard and custom note fields in the Long Text Field(s) list on your page layout to other areas in your page layout.
- You can move the following fields to and from the Long Text field(s) list, and to and from other areas, in your page layout:

Record	Field Name
Account Address	Description
Address	Description
Address	Comments
Sales Assessment Template	Description
Activity	Next Call
Application	Existing Partnerships

Record	Field Name
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text
Asset	Description
Book	Description
Dealer Address	Description
Event	Description
Event	Session Details
Event	Test Objective
Fund	Description
Fund Request	Description
Household	Description
Invitee	Comments
Invitee	Session Detail
Messaging Plan Item	Synopsis
Messaging Plan Item	Speaker Notes
Messaging Plan Item	Audience
Messaging Plan	Audience
Messaging Plan	Comment
Messaging Plan	Description
Messaging Plan Item Relations	Audience

Record	Field Name
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description
Objective	Target Audience
Account Call	Next Call
Account Call	Description
Appointment	Next Call
Appointment	Description
Attendee Call	Next Call
Attendee Call	Description
Contact Address	Acceptable Schedules
Contact Address	Description
Contact Call	Description
Contact Call	Next Call
Smart Call	Description
Smart Call	Next Call
Task	Description
Task	Next Call
Partner	Description
Partner Address	Description
Partner Program	Description

Record	Field Name
Product	Description
Product Indication	Description
Revenue	Description
Account Revenue	Description
Contact Revenue	Description
Opportunity Product Revenue	Description
Sample Disclaimer	Disclaimer Text
Sample Lot	Description
Sample Transaction	Comments
Service Request	Subject
Transaction Item	Description
Vehicle	Description
Vehicle Service History	Description

Page Layouts and Lists

페이지 레이아웃과 역할 권한을 사용하여 사용자가 검색하고 리스트에서 확인하고 내보낼 수 있는 필드를 제한할 수 있습니다. 사용자가 레코드 리스트를 생성 또는 재정의하거나 고급 검색을 사용하여 레코드를 찾을 경우 사용자 역할에 할당된 권한과 페이지 레이아웃에 따라 다음과 같이 사용자가 검색하고 확인할 수 있는 필드가 결정됩니다.

사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있으면 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 사용할 수 있는 모든 검색 필드를 검색할 수 있습니다. 또한 리스트를 생성하거나 재정의할 때 사용자는 검색에서 반환되는 레코드 리스트의 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자는 대부분의 사용자 역할에 대해 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한을 설정하지 않는 것이 좋습니다. 이 권한이 설정되어 있지 않으면 회사에서 사용하지 않는 필드는 검색 및 리스트 페이지에 표시되지 않습니다. 그러면 불필요한 필드가 표시되지 않기 때문에 사용자가 관심 있는 필드를 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있지 않으면 다음 기준을 모두 충족하는 경우에만 필드를 검색할 수 있습니다.

- 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용할 수 있습니다.

- 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시됩니다. 사용자 역할에 대해 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우에는 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 필드가 표시되어야 합니다.

또한 리스트를 생성하거나 재정의할 때 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 단, 이 필드는 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃(동적 페이지 레이아웃 포함) 하나 이상에 표시되어 있어야 합니다. 이러한 제한 사항은 사용자가 리스트에서 내보낼 수 있는 항목에도 영향을 줍니다. 사용자 역할에 [리스트 - 표시된 필드 내보내기] 권한이 설정되어 있고 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한은 설정되지 않은 경우 리스트에 표시된 필드만 내보낼 수 있습니다. 리스트에서 레코드의 모든 필드를 내보낼 수는 없습니다.

참고: 상위 레코드의 관련 레코드 리스트에 있는 [고급] 링크에서 시작하는 고급 검색의 경우, 검색 결과에 표시될 수 있는 필드와 검색 필드의 가용성에 추가 고려사항이 적용됩니다. 자세한 내용은 [관련 레코드의 고급 검색 정보 \(페이지 95\)](#)를 참조하십시오.

Before you begin. To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege.

To create a page layout

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout section, click the required Page Layout link.
- 5 In the Page Layout list, do one of the following:
 - Click the Edit link for an existing layout to modify it.
 - Click the New Layout button to create a new layout.
 - Click the Copy link to copy an existing layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

NOTE: The number of steps in the Page Layout Wizard can differ depending on the Page Layout link you click.

- 6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout and a description (optional).
- 7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:
 - Select the Required check box for any fields that you want to make required.

참고: 사용자는 [필수]로 표시된 확인란 유형의 필드를 선택하지 않아도 됩니다. 확인란 필드 값이 [True]가 되도록 하려면, 즉 확인란을 선택하도록 하려면 확인란 필드에서 필드 검증 규칙을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 [필드 관리 정보 \(페이지 1153\)](#)를 참조하십시오.

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.
- Select the Always On Layout check box for any fields that you do not want users to be able to remove from their layout.

NOTE: When you create a new page layout, the Always On Layout check box is selected by default and is read-only for any field that is configured as a required field, unless a default value is configured for the field. If a default value is configured for a required field, then the Always On Layout check box is selected, but you can deselect it. It is also recommended that you select the Always On Layout check box for any fields that are configured as conditionally required. And, if you use or plan to use a dynamic page layout for the record type, then it is recommended that you select the Always On Layout check box for the picklist field that drives the dynamic layout.

For information about the Conditionally Required check box, see About Conditionally Required Fields (참조 [조건부 필수 필드 정보](#) 페이지 1169).

8 In Step 3 Field Layout, you can:

- Move fields from the *record type* Available Fields list to various sections of the *record type* Arrange Page Layout area.

Make sure you move the custom fields and the industry-specific fields you want to add to the forms. Also, if any of the fields for which you selected the Always On Layout check box in Step 2 are not already on the layout, then add them to the layout.

CAUTION: Unless a default value is configured for a required field, the required field must be on the page layout. Otherwise, anyone with that layout will be unable to create or edit a record of that type. 필수 필드의 기본값이 구성되어 있으면 필요에 따라 필수 필드가 페이지 레이아웃에 나타날 수 있습니다. 마찬가지로, 관련 페이지 레이아웃에 조건부 필수 필드가 있는지 확인해야 합니다. 그렇지 않으면 필수 필드가 될 때 사용자가 필드 값을 입력할 수 없습니다.

- Remove the Description field from your page layout or move the Description field to another area on your page layout.
- Rearrange the information.

NOTE: These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. However, if you update the field layout after a user personalizes the field layout for the record type, then the changes do not apply to the personalized layout. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around because the information itself might overlap other fields in the final layout. For this reason, the application does not allow you to move multi-line text fields, such as Description.

The application uses an address template that provides the fields specific to each country. For more information, see [About Countries and Address Mapping](#) (참조 [국가 및 주소 매핑 정보](#) 페이지 1551).

9 In Step 4 Related Information, you can:

- Add sections or remove sections that appear on the Detail pages. The sections are the areas where users can link records to the current record.

For example, if you do not want employees to be able to link products to opportunities, make sure the Products section does not appear in the Displayed or Available Information box.

NOTE: Users can change these default settings through the Edit Layout link on the Detail page for their application. After users have edited their personal layouts, they do not see new changes to the related information made by the company administrator until they edit their layout another time.

- Change the order of the sections on the Detail pages.

NOTE: These changes affect the Detail pages for that record type when a user with an appropriate custom role views the pages.

10 (Optional) In Step 5 Related Information Layout, you can:

- In the Related Information Layout field, select the appropriate related information layout for each of the related information sections on the page.

NOTE: The default layout for each related information section is the standard one. If you have created custom related information layouts already, you can select them from the list. For more information about creating related information layouts, see [Customizing Related Item Layouts](#) (페이지 1209).

- In the New Record Layout Name field, select a layout to be used in the new record page when users create records from a list of related records, for each of the related record types that support custom layouts for new record pages.

Administrators can create custom layouts for new record pages. If any custom layouts for new record pages have been created for the related record type, then you can select a custom layout from the list.

- 11 Click Finish.
- 12 Assign the page layout for this record type to user roles as required, see Adding Roles (참조 [역할 추가](#) 페이지 1340).

Customizing Page Layouts for Creating New Records

For many record types, you can create and customize page layouts to be used in the pages where users enter information for new records. For these layouts, you can improve the look-and-feel of Oracle CRM On Demand, allowing users to view only the most relevant and the most frequently used fields for a record type.

In the New Record Layout page you can select which fields appear in the layout, which fields are required, which fields are read-only, and you can rearrange the order of the fields in the layout to meet your business needs.

You can copy or edit an existing layout and then modify it to your requirements.

NOTE: The number of characters that you can use in layout names is limited. For more information, see About Custom Layout Limits (참조 [사용자정의 레이아웃 제한 정보](#) 페이지 1215).

After you create a layout for a new record page, you can use the Role Management Wizard to assign the layout to the user roles that need to use that layout. When you do so, you can also optionally specify that the layout is to be used only when a user creates a record through the Action bar or the global header. For more information about assigning layouts for new record pages to roles, see Adding Roles (참조 [역할 추가](#) 페이지 1340).

Layouts for New Record Pages for Related Information Sections

In addition to assigning layouts for new record pages to roles, you can also use the Page Layout wizard to assign layouts for creating records from a list of related records. For example, if you want users to see one layout when they create a lead from the list of related leads on the Account Detail page, and a different layout when they create a lead from the list of related leads on the Contact Detail page, then you can create two custom layouts for new record pages for the Lead record type, and assign the one of the layouts to the Leads related information section in the Detail page layout for the Account record type and the other layout to the Leads related information section in the Detail page layout for the Contact record type.

The following table shows how Oracle CRM On Demand determines which layout is to be used in the new record page when users create records of a given record type from a list of related records.

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
Yes	No	Not applicable	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
Yes	Yes	Yes	The new record page layout selected for the related record on the

Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Page Layout for the Main Record	Custom New Record Page Layout is Selected for the Related Record on the Role	Quick Links Only Check Box is Selected for the Related Record on the Role	Layout Used for Creating New Related Records
			page layout for the main record
Yes	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the page layout for the main record
No	Yes	No	The new record page layout selected for the related record on the role
No	Yes	Yes	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used
No	No	Not applicable	The Detail page layout selected for the related record on the role, unless the user has personalized their Detail page layout, in which case the personalized layout is used

The following procedure describes how to create or modify a layout for creating new records.

To create or modify a layout for creating new records

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Page Layout Management section, click the *record type* New Record Layout link.
- 5 In the New Record Layout page, do one of the following:
 - Click Edit or Copy to modify an existing layout.
 - Click the New Layout button to create a new layout.

The Page Layout Wizard appears to guide you through the process.

6 In Step 1 Layout Name, enter a name for the layout, and a description if required.

7 In Step 2 Field Setup, select the field characteristics, as follows:

- Select the Required check box for any fields that you want to make required.

NOTE: Users are not compelled to select a field of type check box field that are marked as Required. If you want the check box field to have a value of True (that is, you want the check box to be selected), then you must use field validation rules on the check box field. For more information, see About Field Management (참조 필드 관리 정보 페이지 1153).

- Select the Read Only check box for any fields that you want to make read only.

For information about the Conditionally Required check box, see About Conditionally Required Fields (참조 조건부 필수 필드 정보 페이지 1169).

8 In Step 3 Field Layout, you can:

- Move fields from the Available record type Fields list to various sections of the Arrange *record type* Page Layout area.

Make sure you move the custom fields and the industry-specific fields you want to add to the page layout.

CAUTION: Unless a default value is configured for a required field, the required field must be on the page layout. Otherwise, anyone with that layout will be unable to create a record of that type. 필수 필드의 기본값이 구성되어 있으면 필요에 따라 필수 필드가 페이지 레이아웃에 나타날 수 있습니다. 마찬가지로, 관련 페이지 레이아웃에 조건부 필수 필드가 있는지 확인해야 합니다. 그러지 않으면 필수 필드가 될 때 사용자가 필드 값을 입력할 수 없습니다.

- Remove the Description field from your page layout or make sure the Description field is in the Long Text Field(s) section of your page layout.
- Rearrange the information by moving the fields between sections, as required.

NOTE: These changes affect all the forms for that record type when a user with an appropriate role views the pages. Some fields include a group of fields or multi-line fields. Avoid moving those fields around as the information itself might overlap other fields in the final layout.

9 Click Finish.

NOTE: After you add a layout to the application, you need to make it available to a user role before users can see it. For more information on adding and modifying user roles, see Adding Roles (참조 역할 추가 페이지 1340).

필드 섹션 제목 이름 변경

레코드 [편집] 및 [세부사항] 페이지에서 필드가 섹션으로 그룹화됩니다. 사용자에게 익숙한 용어를 사용하려면 [편집] 및 [세부사항] 페이지의 필드 그룹 위에 있는 제목의 이름을 변경할 수 있습니다. 예를 들어 [고객사 홈페이지]에서 [고객사 프로필]에 대한 [주요 고객사 정보]를 변경할 수 있습니다.

표준 레이아웃에서는 섹션의 이름을 변경할 수 없습니다. 사용자 지정 페이지에서는 새로운 섹션을 생성하고 섹션의 이름을 변경할 수 있습니다.

필드가 없는 섹션은 [세부사항] 페이지에 나타나지 않습니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

섹션 이름을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.

- 4 [페이지 레이아웃] 섹션에서 필수 [페이지 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* [페이지 레이아웃] 페이지에서 [섹션 편집]을 클릭합니다.
- 6 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 7 [표시 이름]에서 사용하려는 이름을 편집합니다.
- 8 (선택 사항) 업데이트된 이름을 활성화된 다른 언어로 번역해야 함을 나타내려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.

참고: 업데이트된 이 이름을 활성화된 다른 언어로 나타내려면 [번역 대상] 확인란을 선택합니다. 이 페이지의 [번역] 드롭다운 리스트에서 다른 언어를 선택하여 다른 언어로 볼 경우, 번역된 이름을 직접 입력하기 전에는 업데이트된 이름이 대괄호 안에 파란색 텍스트로 표시됩니다. 따라서 번역할 용어를 쉽게 추적할 수 있습니다.
 [번역 표시]를 선택하지 않으면 여기에서 변경한 내용이 적용되지 않고 이전 표시 이름이 유지됩니다.
- 9 새 이름의 번역된 이름을 직접 입력하려면 다음을 수행합니다.
 - a [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 번역할 이름을 입력할 언어를 선택합니다.
 - b 적절한 [표시 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
 - c 필요한 경우 링크를 클릭하여 방금 업데이트한 [필드] 페이지로 돌아간 다음 다시 언어를 선택합니다. 번역된 이름이 [표시 이름] 옆에 검정 텍스트로 표시됩니다.

사용자정의 웹 애플릿 정보

사용자정의 웹 애플릿을 사용하면 Oracle CRM On Demand의 다음 위치에 외부 웹 콘텐츠, 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있습니다.

- 글로벌 웹 애플릿:
 - 작업 표시줄
참고: 릴리스 27 이상에서는 이 작업 표시줄이 글로벌 헤더의 글로벌 웹 애플릿을 참조할 수도 있으며, 이 애플릿을 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃의 일부로 구성할 수 있습니다.
 - 내 홈페이지
- 레코드 유형 웹 애플릿:
 - 레코드 유형 홈페이지
 - 세부사항 페이지

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

여러 가지 유형의 웹 콘텐츠를 포함할 수 있도록 하는 5가지 유형의 웹 애플릿을 생성할 수 있습니다.

- **대시보드.** 대시보드를 포함하는 데 사용됩니다.
- **피드.** RSS 피드를 포함하는 데 사용됩니다. 예를 들어, [홈페이지]에 뉴스 피드를 포함할 수 있습니다.
참고: RSS 2.0 표준만 지원됩니다.
- **HTML.** HTML 코드를 포함하는 데 사용됩니다. 예를 들어 이 웹 애플릿을 사용하여 Google 지도와 같은 외부 소스에서 웹 위젯을 포함할 수 있습니다.
- **보고서.** 보고서를 포함하는 데 사용됩니다.
- **URL.** Oracle CRM On Demand 애플릿의 지정된 URL에서 사용할 수 있는 콘텐츠를 포함하는 데 사용됩니다. 예를 들어 [리드 세부사항] 페이지에서 해당 리드의 이름에 Google 검색을 볼 수 있는 사용자정의 웹 애플릿을 포함할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand의 URL 표준화에 대한 자세한 내용은 [URL 표준화 정보 \(페이지 1271\)](#)를 참조하십시오.

참고: URL을 사용하여 사용자정의 웹 애플릿, 웹 탭 또는 URL 형식의 웹 링크에 보고서나 대시보드를 포함할 수 있지만 이 기능은 완전히 지원되지 않으며, 업그레이드 후에 URL이 작동하지 않을 수도 있습니다

다. Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

웹 애플릿은 [페이지 레이아웃] 링크가 표시되는 모든 레코드 유형에 추가할 수 있습니다.

사용자정의 [웹] 탭 대신 사용자정의 웹 애플릿을 생성하면 다음과 같은 두 가지 장점이 있습니다.

- [리드 세부사항] 등의 페이지에 사용자정의 웹 애플릿을 사용하면 [세부사항] 페이지의 데이터를 다른 컨텍스트 데이터와 함께 확인할 수 있습니다. 반면에 [웹] 탭을 사용하여 외부 데이터를 표시하면 [웹] 탭을 클릭할 때 [세부사항] 페이지에서 [웹] 탭 페이지로 재지정됩니다.
- 회사에는 포트폴리오 보유 종목 등 표시해야 할 많은 정보가 있을 수 있습니다. 사용자정의 웹 애플릿을 사용하면 정보를 Oracle CRM On Demand에 로드하지 않고도 웹 사이트에서 많은 양의 정보를 표시할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에 대량의 정보를 로드하려면 많은 수의 데이터 열을 관리하기 위한 통합 도구가 필요합니다.

사용자정의 웹 애플릿 제한

레이아웃 마법사에 표시할 수 있는 사용자정의 웹 애플릿의 최대 개수는 200개입니다. 이 제한은 내 홈페이지, 레코드 유형 홈페이지 및 세부사항 페이지의 레이아웃 마법사와 작업 표시줄에서 적용됩니다. 사용자정의 홈페이지 보고서는 레코드 유형 홈페이지 및 내 홈페이지 위치에 대한 사용자정의 웹 애플릿 수에 포함됩니다.

이 제한은 관리자가 레이아웃을 생성 및 편집하는 데 사용하는 레이아웃 마법사와 애플리케이션에서 일반 사용자에게 표시되는 레이아웃에 영향을 줄 수 있습니다. 200개가 넘는 사용자정의 웹 애플릿을 한 위치(즉, 내 홈페이지, 레코드 유형 홈페이지, 세부사항 페이지 또는 작업 표시줄)에 대해 생성하면 다음에 해당 위치의 레이아웃을 편집할 때 최근에 수정한 사용자정의 웹 애플릿 200개만 레이아웃 마법사에 표시됩니다. 나머지 사용자정의 웹 애플릿은 해당 애플릿이 이전에 표시된 애플릿 리스트 또는 사용 가능한 애플릿 리스트에 포함된 경우에도 표시되지 않습니다. 레이아웃 변경 사항을 저장하면 마법사에서 사용할 수 없었던 애플릿은 해당 애플릿이 이전에 기본적으로 레이아웃에 표시되었거나 사용자가 레이아웃에 추가할 수 있었던 경우에도 이 레이아웃이 역할에 포함된 일반 사용자에게 대해 더 이상 사용할 수 없게 됩니다.

관련 정보

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 \(페이지 1228\)](#)
- [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#)
- [대시보드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1237\)](#)
- [HTML 웹 애플릿 생성 \(페이지 1233\)](#)
- [보고서 웹 애플릿 생성 \(페이지 1235\)](#)
- [RSS 피드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1230\)](#)
- [URL 웹 애플릿 생성 \(페이지 1234\)](#)
- [RSS 피드 웹 애플릿 설정 예제 \(페이지 1238\)](#)
- [웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 \(페이지 1240\)](#)
- [사용자정의 코드 비활성화 정보 \(페이지 1227\)](#)

사용자정의 코드 비활성화 정보

Oracle CRM On Demand에서 사용자의 기술 문제를 해결할 때 해당 사용자에게 대한 모든 사용자정의 HTML 헤드 추가 사항과 사용자정의 웹 애플릿의 사용자정의 코드를 포함하는 모든 사용자정의 코드를 비활성화할 수 있습니다. 사용자정의 코드가 비활성화될 때 더 이상 문제가 발생하지 않으면 사용자정의 코드가 문제의 원인일 가능성이 큼니다. Oracle에 지원을 요청하면 문제를 해결하는 데 도움이 되도록 사용자정의 코드를 모두 비활성화하도록 Oracle에서 요청할 수도 있습니다.

관리자가 사용자 프로파일의 사용자정의 코드 사용 필드를 사용하여 해당 사용자의 사용자정의 코드를 모두 비활성화하거나 사용자정의 코드 표시자를 활성화할 수 있습니다. 사용자정의 코드 표시자가 활성화된 경우 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 접근하는 각 페이지의 맨 아래에 다음 메시지 중 하나가 표시됩니다.

- **사용자정의 코드 활성화.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되었으며 활성화입니다.
- **사용자정의 코드가 발견되지 않음.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되지 않았습니다.
- **사용자정의 코드가 비활성화됨.** 현재 페이지에서 사용자정의 코드가 발견되었지만 사용자정의 코드가 비활성화되었습니다.

사용자정의 코드 사용 필드에서 사용할 수 있는 옵션에 대한 정보는 사용자 필드 (참조 [User Fields](#) 페이지 1310)를 참조하십시오.

참고: 사용자정의 코드 사용 필드를 사용자 역할의 사용자 소유자 페이지 레이아웃에 추가하면 해당 역할의 사용자가 사용자정의 코드를 비활성화하고 사용자정의 코드 표시자를 활성화할 수 있습니다.

소스 코드의 사용자정의 코드 정보

페이지에서 사용자정의 코드가 활성화되면 페이지의 소스 코드에 사용자정의 코드가 표시되며, 사용자정의 코드의 시작과 끝을 표시하는 설명이 포함되어 있습니다. 사용자정의 코드가 비활성화되면 사용자정의 코드가 페이지의 소스 코드에 포함되지 않습니다. 대신 소스 코드에 사용자정의 코드가 비활성화되었음을 표시하는 설명이 포함되어 있습니다.

레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성

레코드 유형에 대한 [홈페이지] 또는 [세부사항] 페이지에 나타나는 사용자정의 웹 애플릿을 생성하여 외부 웹 콘텐츠를 포함할 수 있습니다. 레코드 유형 홈페이지 및 세부사항 페이지에 대한 사용자정의 웹 애플릿에 보고서 및 대시보드를 포함할 수도 있습니다.

웹 애플릿을 생성할 때는 [홈페이지] 또는 [세부사항] 페이지의 페이지 레이아웃에 해당 웹 애플릿을 추가해야 합니다. 해당 페이지 레이아웃을 봐야 할 사용자의 역할에 할당해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자정의] 권한 및 [사용자정의 웹 애플릿 관리] 권한이 필요합니다. 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있으면 [번역 언어] 필드에 선택된 언어가 회사의 기본 언어인 경우에만 애플릿을 생성할 수 있습니다.

새 웹 애플릿을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 필수 레코드 유형 [웹 애플릿] 링크를 클릭합니다.
- 5 *레코드 유형* 애플릿 리스트에서 [신규]를 클릭합니다.
- 6 [웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력합니다.

필드	비고
이름	이름을 입력합니다. 이름 필드의 값은 [관련 정보] 섹션의 제목 표시줄에 표시됩니다.

필드	비고
번역 표시	이 확인란은 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 애플릿을 처음 생성하면 [번역 표시] 확인란이 선택되고 읽기 전용이 됩니다. [번역 표시] 확인란은 기존 애플릿을 업데이트하는 경우에만 유효합니다. 또한 애플릿을 편집하기 전 애플릿 리스트의 [번역 언어] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우에도 [번역 표시] 확인란이 읽기 전용이 됩니다. 사용자정의 웹 애플릿 이름 번역에 대한 자세한 내용은 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 (페이지 1240)을 참조하십시오. 회사의 기본 언어로 된 기존 사용자정의 웹 애플릿 이름을 변경하려면 [번역 표시] 확인란을 다음과 같이 사용합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 업데이트된 이름으로 교체하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 변경되지 않은 상태로 유지하려면 [번역 표시] 확인란을 선택하지 마십시오.
위치	외부 콘텐츠, 보고서 또는 대시보드를 홈페이지에 표시할지, 아니면 [세부사항] 페이지에 표시할지에 따라 [홈페이지] 또는 [세부사항] 페이지를 선택합니다.
열	참고: 이 필드는 [위치] 값이 [홈페이지]인 경우에만 적용됩니다. [열] 메뉴에서 [단일] 또는 [두배]를 선택하여 애플릿의 너비를 지정합니다.

그러고서 다음 항목에 설명된 대로 필요한 애플릿 유형에 따라 필드에 정보를 입력합니다.

- 대시보드 웹 애플릿 생성 (페이지 1237)
- HTML 웹 애플릿 생성 (페이지 1233)
- 보고서 웹 애플릿 생성 (페이지 1235)
- RSS 피드 웹 애플릿 생성 (페이지 1230)
- URL 웹 애플릿 생성 (페이지 1234)

웹 애플릿을 표시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [페이지 레이아웃] 섹션에서 필수 [페이지 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 5 [페이지 레이아웃] 리스트에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 기존 레이아웃을 수정하려면 [편집]을 클릭합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃]을 클릭합니다.
 - 기존 레이아웃을 복사하려면 [복사]를 클릭합니다.

[페이지 레이아웃 마법사]가 표시되어 과정을 안내합니다.

참고: 클릭하는 [페이지 레이아웃] 링크에 따라 [페이지 레이아웃 마법사]의 단계 수가 다를 수 있습니다. 1 단계 [레이아웃 이름]에서 레이아웃에 이름 및 설명(필요한 경우)이 있는지 확인합니다.

6 4단계 [관련 정보]에서 다음을 수행합니다.

- a** 새 사용자정의 웹 애플릿을 [사용 가능한 정보] 리스트에서 [표시된 정보] 리스트로 이동합니다.
- b** 필요한 경우 위쪽 및 아래쪽 화살표를 클릭하여 새 사용자정의 웹 애플릿을 배치합니다.
- c** [마침]을 클릭하여 새 레이아웃을 생성합니다.

7 필요한 사용자 역할에 페이지 레이아웃을 추가하려면 **역할 추가 (페이지 1340)**를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서는 Twitter RSS 피드를 표시하는 웹 애플릿을 생성하는 예제를 제공합니다.

■ **RSS 피드 웹 애플릿 설정 예제 (페이지 1238)**

RSS 피드 웹 애플릿 생성

애플리케이션에 포함할 RSS 피드에 대해 이 애플릿 유형을 생성합니다. 포함된 콘텐츠가 사용자 역할과 관련되도록 RSS 피드 애플릿을 구성합니다.

사용자가 RSS 피드 애플릿을 구성하도록 할 수 있지만 적은 수의 애플릿만 구성할 수 있게 하는 것이 좋습니다. RSS 피드 애플릿을 [작업 표시줄]에 추가하고 해당 레코드를 사용자 지정 웹 탭에서 사용할 수 있게 하면 사용자가 다른 페이지로 이동할 필요없이 피드를 더 쉽게 읽을 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 **Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 (페이지 1281)**을 참조하십시오.

RSS 피드 애플릿을 생성하려면

참고: 이 단계는 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 및 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 항목에서 설명한 대로 웹 애플릿을 생성하는 최종 단계입니다.

[웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
유형	피드를 선택합니다.

필드	비고
사용자 및 시스템 필드	Oracle CRM On Demand에서 웹 애플릿을 생성하기 전에 필드에 문자 엔터티 참조로 이스케이프할 수 있는 문자가 포함된 경우 <code>%%User Id%%</code> 같은 매개변수 필드 변수를 사용하는 방법을 신중히 고려하십시오. 매개변수 필드 변수를 HTML에 삽입할 때 필드 이름에 있는 & 같은 문자는 일치하는 문자 엔터티 참조로 이스케이프되고(이 경우 <code>&#38;</code>) 참조된 문자가 표시되도록 브라우저에서 엔터티 참조가 확장됩니다. 예를 들어, 회사 이름이 A&B Manufacturing인 홈페이지 HTML 웹 애플릿을 생성할 수 있습니다. [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트에서 [회사 이름]을 선택하여 <code>%%%Company name%%%</code> 변수를 삽입할 수 있고 런타임에 이 변수의 값은 A&#38;B Manufacturing이고 브라우저에는 A&B Manufacturing으로 표시됩니다. 그러나 JavaScript 코드에서는 문자 엔터티 참조가 확장되지 않으므로 이 경우 참조 가능 컨텍스트에 변수를 삽입하고 문서 DOM에서 변수를 검색한 다음 필요한 경우 인코딩합니다. 이 차이점은 다음 웹 애플릿 HTML 코드 예제에 설명되어 있습니다. <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%%Company name%%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script> var1 값은 "A&#38;B Manufacturing"이고 var2 값은 "A&B Manufacturing"입니다. 엔터티 참조는 브라우저의 HTML 태그와 데이터에서 확장되지만 <script> 요소에서는 확장되지 않으므로 var1 값과 var2 값이 서로 다릅니다.</pre> [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택하여 매개변수 필드를 [URL] 필드에서 현재 커서 위치에 추가합니다. 예를 들어, 드롭다운 리스트에서 [사용자 ID]를 선택하면 <code>%%%User id%%%</code>가 삽입됩니다. 런타임 시 이 매개변수는 로그인한 사용자의 사용자 ID로 바뀝니다. 다른 예를 살펴보면 리스트에서 호스트 이름을 선택할 경우 <code>%%Hostname%%</code>이 커서 위치에 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 Oracle CRM On Demand가 실행되고 있는 서버의 호스트 이름으로 바뀝니다. 한 환경에서 다른 환경으로 마이그레이션할 때 더 이상 Oracle CRM On Demand 호스트 이름을 수동으로 수정할 필요가 없으므로 이 기능은 Oracle CRM On Demand URL이 포함된 구성에서 유용합니다. 자세한 내용은 사용자 및 시스템 필드 (페이지 1193)를 참조하십시오.

필드	비고
레코드 유형 필드	참고: 이 필드는 [위치] 값이 [세부사항 페이지]인 경우에만 적용됩니다. 매개변수를 추가할 [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 포함할 필드를 드롭다운 리스트에서 선택합니다. 예를 들어 [행 ID] 필드를 선택하면 <code>%%%Row id%%%</code>가 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 현재 레코드의 행 ID로 바뀝니다.
함수	Oracle CRM On Demand URL을 올바르게 표시하는 데 추가 인코딩이 필요한 경우 선택 리스트에서 EncodeURL을 선택합니다.
URL	사용자가 하이퍼링크를 클릭할 때 호출되는 URL을 입력합니다(예: <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>). URL에 <code>http://</code>를 포함해야 합니다. URL이 적합한 URI(Uniform Resource Identifier)인지 확인합니다. 적합하지 않은 경우에는 사용자가 사용자정의 웹 애플릿에 접근할 때 포함된 콘텐츠가 아니라 오류 메시지가 표시됩니다. 참고: Oracle CRM On Demand의 URL 표준화에 대한 자세한 내용은 URL 표준화 정보 (페이지 1271)를 참조하십시오. [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트를 선택하여 컨텍스트에 따른 매개변수를 이 필드에 포함할 수 있습니다. 그러면 <code>URL(%%%fieldname%%%)</code>으로 지정)에 필드 매개변수가 추가되며 이 매개변수는 애플릿이 소스 URL을 호출할 때 현재 레코드 기반의 필드 값으로 변경됩니다. URL을 지정하지 않은 경우 사용자가 링크를 클릭하면 빈 URL이 나타납니다. 참고: 각 브라우저에는 최대 URL 길이가 지정되어 있습니다. 이 길이를 초과하는 URL을 지정하는 경우 브라우저에서 예기치 않은 동작이 발생할 수도 있습니다.
사용자가 URL을 재정의하도록 허용	사용자 역할과 관련된 콘텐츠에 대한 RSS 피드 애플릿을 구성합니다. 사용자가 RSS 피드 애플릿을 구성하도록 설정할 수 있지만 적은 수의 애플릿만 구성할 수 있게 설정하는 것이 좋습니다.
다음에서 레코드 열기	레코드를 현재 브라우저 창에서 열지 또는 새 브라우저 창에서 열지에 따라 값을 선택합니다. RSS 피드 애플릿을 [작업 표시줄]에 추가할 경우 새 브라우저 창에서 피드를 읽는 것이 더 쉽습니다. 이렇게 하면 사용자가 다른 페이지로 이동할 필요가 없습니다.
높이	애플릿 높이(픽셀).
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 애플릿에 사용할 아이콘을 선택합니다. [현대식 아이콘] 필드는 레코드 유형 세부사항 페이지에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.

HTML 웹 애플릿 생성

HTML 코드에서 추가할 포함된 콘텐츠에 대해 이 애플릿 유형을 생성합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

HTML 웹 애플릿을 생성하려면

참고: 이 단계는 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 및 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 항목에서 설명한 대로 웹 애플릿을 생성하는 최종 단계입니다.

[웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
유형	HTML을 선택합니다.
레코드 유형 필드	참고: 이 필드는 [위치] 값이 [세부사항 페이지]인 경우에만 적용됩니다. 매개변수를 추가할 [웹 애플릿 HTML] 필드에 커서를 놓은 다음 포함할 필드를 드롭다운 리스트에서 선택합니다. 예를 들어 [행 ID] 필드를 선택하면 %%%Row id%%%가 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 현재 레코드의 행 ID로 바뀝니다.
HTML 헤드 추가	입력한 HTML은 웹 애플릿을 추가한 페이지의 HTML 코드 내에서 <iframe> 요소의 src 속성에 사용됩니다. 웹 애플릿 HTML 필드에 추가하는 모든 코드가 <iframe> 요소에 추가됩니다. HTML의 <head> 섹션에 삽입하는 JavaScript 파일에 대한 참조를 이 필드에 포함할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 페이지에서 JavaScript 파일 참조는 지원되지 않습니다. 이 필드에 입력하는 콘텐츠는 <head> 태그에 추가됩니다.
웹 애플릿 HTML	입력한 HTML은 웹 애플릿을 추가한 페이지의 HTML 코드 내에서 <iframe> 요소의 src 속성에 사용됩니다. 웹 애플릿 HTML 필드에 추가하는 모든 코드가 <iframe> 요소에 추가됩니다. 이 필드에 입력하는 모든 콘텐츠가 <body> 태그에 추가됩니다.
항상 실행	이 확인란은 애플릿이 최소화될 경우 사용자정의 웹 애플릿을 실행할지 여부를 나타냅니다. 이 확인란은 레코드 유형 세부사항 페이지 또는 작업 표시줄에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.
높이	애플릿 높이(픽셀).

필드	비고
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 애플릿에 사용할 아이콘을 선택합니다. [현대식 아이콘] 필드는 레코드 유형 세부 사항 페이지에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.

URL 웹 애플릿 생성

URL의 콘텐츠를 IFrame에 포함하려면 이 유형의 애플릿을 생성합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

URL 웹 애플릿을 생성하려면

참고: 이 단계는 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 및 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 항목에서 설명한 대로 웹 애플릿을 생성하는 최종 단계입니다.

[웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
유형	URL을 선택합니다.
사용자 및 시스템 필드	[사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택하여 사용자 매개변수 필드를 [URL] 필드에서 현재 커서 위치에 추가합니다. 예를 들어, 드롭다운 리스트에서 [사용자 ID]를 선택하면 %%User id%%가 삽입됩니다. 런타임 시 이 매개변수는 로그인한 사용자의 사용자 ID로 바뀝니다. 다른 예를 살펴보면 리스트에서 호스트 이름을 선택할 경우 %%Hostname%%이 커서 위치에 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 Oracle CRM On Demand가 실행되고 있는 서버의 호스트 이름으로 바뀝니다. 한 환경에서 다른 환경으로 마이그레이션할 때 더 이상 Oracle CRM On Demand 호스트 이름을 수동으로 수정할 필요가 없으므로 이 기능은 Oracle CRM On Demand URL이 포함된 구성에서 유용합니다.
레코드 유형 필드	참고: 이 필드는 [위치] 값이 [세부사항 페이지]인 경우에만 적용됩니다. 매개변수를 추가할 [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 포함할 필드를 드롭다운 리스트에서 선택합니다. 예를 들어 [행 ID] 필드를 선택하면 %%Row id%%가 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 현재 레코드의 행 ID로 바뀝니다.
함수	Oracle CRM On Demand URL을 올바르게 표시하는 데 추가 인코딩이 필요한 경우 선택 리스트에서 EncodeURL을 선택합니다.

필드	비고
URL	사용자가 하이퍼링크를 클릭할 때 호출되는 URL을 입력합니다 (예: http://maps.google.com). URL에 http://를 포함해야 합니다. URL이 적합한 URI(Uniform Resource Identifier)인지 확인합니다. 적합하지 않은 경우에는 사용자가 사용자정의 웹 애플릿에 접근할 때 포함된 콘텐츠가 아니라 오류 메시지가 표시됩니다. [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트를 선택하여 컨텍스트에 따른 매개변수를 이 필드에 포함할 수 있습니다. 그러면 URL(%%fieldname%%)으로 지정)에 필드 매개변수가 추가되며 이 매개변수는 사용자가 값을 클릭할 때 현재 레코드 기반의 필드 값으로 변경됩니다. 예를 들어, 다음 URL(http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%,+%%Ship_To_CITY_City%%,+%%SHIP_LIST_USSTATE%%)은 Google 지도에 대한 배송 주소를 전달합니다. URL을 지정하지 않은 경우 사용자가 링크를 클릭하면 빈 URL이 나타납니다. 참고: 각 브라우저에는 최대 URL 길이가 지정되어 있습니다. 이 길이를 초과하는 URL을 지정하는 경우 브라우저에서 예기치 않은 동작이 발생할 수도 있습니다.
항상 실행	이 확인란은 애플릿이 최소화될 경우 사용자정의 웹 애플릿을 실행할지 여부를 나타냅니다. 이 확인란은 레코드 유형 세부사항 페이지 또는 작업 표시줄에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.
높이	애플릿 높이(픽셀).
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 애플릿에 사용할 아이콘을 선택합니다. [현대식 아이콘] 필드는 레코드 유형 세부사항 페이지에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.

보고서 웹 애플릿 생성

보고서를 포함하려면 이 유형의 애플릿을 생성합니다. 런타임에 보고서에 적용할 필터를 지정할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 웹 애플릿에 포함하려는 보고서는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

보고서 웹 애플릿을 생성하려면

참고: 이 단계는 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 및 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 항목에서 설명한 대로 웹 애플릿을 생성하는 최종 단계입니다.

- [웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
유형	[보고서]를 선택합니다.
경로	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서로 이동한 다음 [확인]을 클릭합니다. 보고서를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
보고서 프롬프트 표시	이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 분석에 대해 구성된 프롬프트가 사용자정의 웹 애플릿에 표시되므로 사용자는 분석을 필터링할 수 있습니다. 참고: [작업] 표시줄의 [보고서] 웹 애플릿은 프롬프트를 지원하지 않습니다. 따라서 [작업] 표시줄에 대한 [보고서] 유형의 웹 애플릿을 만드는 경우에는 이 확인란을 사용할 수 없습니다.
매개변수	(선택) 런타임에 보고서에 적용할 필터를 지정합니다. 필터 지정에 대한 자세한 내용은 포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 (페이지 1189) 를 참조하십시오. 다음과 같이 필드를 매개변수로 추가할 수 있습니다. - 필터 매개변수에 사용자 또는 시스템 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 매개변수를 추가할 위치에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 리스트에서 포함할 필드를 선택합니다. 매개변수에 사용할 수 있는 사용자 및 시스템 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 및 시스템 필드 (페이지 1193)를 참조하십시오. (레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 웹 애플릿만 해당) 필터 매개변수에 레코드 유형의 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 필드를 추가할 위치에 커서를 놓고 [레코드 유형 필드] 리스트에서 필드를 선택합니다. 여기서 레코드 유형은 애플릿을 생성할 레코드 유형의 이름입니다.
항상 실행	이 확인란은 애플릿이 최소화될 경우 사용자정의 웹 애플릿을 실행할지 여부를 나타냅니다. 이 확인란은 레코드 유형 세부사항 페이지 또는 작업 표시줄에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.
새로고침 링크	이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 애플릿에서 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로고칠 수 있습니다.
인쇄 링크	이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 애플릿에서 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
내보내기 링크	이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 애플릿에서 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.

필드	비고
설명	(선택) 애플릿에 대한 설명을 입력합니다.
높이	애플릿의 높이를 픽셀 단위로 입력합니다.
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 애플릿에 사용할 아이콘을 선택합니다. [현대식 아이콘] 필드는 레코드 유형 세부사항 페이지에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

대시보드 웹 애플릿 생성

대시보드를 포함하려면 이 유형의 애플릿을 생성합니다. 런타임에 대시보드의 보고서에 적용할 필터를 지정할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 웹 애플릿에 포함하려는 대시보드는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

대시보드 웹 애플릿을 생성하려면

참고: 이 단계는 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228) 및 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279) 항목에서 설명한 대로 웹 애플릿을 생성하는 최종 단계입니다.

■ [웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
유형	[대시보드]를 선택합니다.
경로	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 대시보드로 이동한 다음 [확인]을 클릭합니다. 대시보드를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.

필드	비고
매개변수	(선택) 런타임에 대시보드의 보고서에 적용할 필터를 지정합니다. 대시보드의 모든 보고서에 필터가 적용됩니다. 필터 지정에 대한 자세한 내용은 포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 (페이지 1189)를 참조하십시오. - 필터 매개변수에 사용자 또는 시스템 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 매개변수를 추가할 위치에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 리스트에서 포함할 필드를 선택합니다. 매개변수에 사용할 수 있는 사용자 및 시스템 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 및 시스템 필드 (페이지 1193)를 참조하십시오. (레코드 유형 세부사항 페이지에 대한 웹 애플릿만 해당) 필터 매개변수에 레코드 유형의 필드를 포함하려면 [매개변수] 필드에서 필드를 추가할 위치에 커서를 놓고 [레코드 유형 필드] 리스트에서 필드를 선택합니다. 여기서 <i>레코드 유형</i>은 애플릿을 생성할 레코드 유형의 이름입니다.
항상 실행	이 확인란은 애플릿이 최소화될 경우 사용자정의 웹 애플릿을 실행할지 여부를 나타냅니다. 이 확인란은 레코드 유형 세부사항 페이지 또는 작업 표시줄에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.
설명	(선택) 웹 애플릿에 대한 설명을 입력합니다.
높이	애플릿의 높이를 픽셀 단위로 입력합니다.
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 애플릿에 사용할 아이콘을 선택합니다. [현대식 아이콘] 필드는 레코드 유형 세부사항 페이지에 대해 생성하는 웹 애플릿에만 사용할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

RSS 피드 웹 애플릿 설정 예제

이 항목에서는 RSS 피드 웹 애플릿을 설정하는 하나의 예제를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 이 기능을 다르게 사용할 수 있습니다. 이 예제에서는 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자에게 대한 연락처 레코드 세부사항 페이지에서 RSS 피드 웹 애플릿을 설정합니다. 웹 애플릿은 연락처에 대한 Twitter 피드를 표시합니다.

회사 시스템 관리자는 연락처 레코드 유형에서 [Twitter ID] 필드를 설정하고 Twitter 웹 애플릿을 생성합니다. 그런 다음 새 필드와 Twitter 웹 애플릿을 현장 영업 담당자 역할에 대한 페이지 레이아웃에 추가합니다. 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자는 [연락처 세부사항] 페이지에서 연락처에 대한 Twitter ID를 입력할 수 있습니다. 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자가 연락처의 Twitter ID로 필드를 채우면 연락처의 Twitter RSS 피드가 [연락처 세부사항] 페이지의 Twitter 웹 애플릿에 나타납니다.

시작하기 전에. [Twitter ID] 필드를 설정하고 Twitter 웹 애플릿을 생성하고 필드와 애플릿을 페이지 레이아웃에 추가하려면 사용자 역할에 애플리케이션 사용자 지정 권한이 있어야 합니다.

RSS 피드 웹 애플릿을 생성하려면(회사 시스템 관리자)

- 1 다음과 같이 연락처 레코드 유형에서 [Twitter ID] 필드를 설정합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

- b** [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
 - c** [레코드 유형 설정] 섹션에서 [컨택트]를 클릭합니다.
 - d** [필드 관리] 섹션에서 [컨택트 필드 설정]을 클릭합니다.
 - e** [필드] 페이지에서 [새 필드]를 클릭합니다.
 - f** [컨택트 필드 편집] 페이지의 [표시 이름] 필드에 Twitter ID를 입력하고 [필드 유형] 필드에서 [텍스트 (단문)]을 선택합니다.
 - g** 변경 사항을 저장합니다.
 - 2** [컨택트 애플리케이션 사용자 지정으로 돌아가기]를 클릭합니다.
 - 3** 다음과 같이 Twitter 웹 애플릿을 생성합니다.
 - a** [컨택트 애플리케이션 사용자 지정] 페이지의 [페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 [컨택트 웹 애플릿]을 클릭합니다.
 - b** [컨택트 애플릿 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
 - c** [컨택트 웹 애플릿] 페이지에서 다음과 같이 웹 애플릿의 세부사항을 입력합니다.
 - 컨택트 Twitter 피드와 같은 웹 애플릿 이름을 입력합니다.
 - [위치] 필드에서 [세부사항] 페이지를 선택합니다.
 - [유형] 필드에서 [피드]를 선택합니다.
 - [URL] 필드에 다음을 입력합니다. `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
 - [사용자가 URL을 무시하도록 허용] 필드에서 [아니요]를 선택합니다.
 - [다음에서 레코드 열기] 필드에서 [현재 창]을 선택합니다.
 - [설명] 필드에 컨택트에 대한 Twitter 피드와 같은 설명을 입력합니다.
 - [높이] 필드에 200을 입력합니다.
- 참고:** URL은 [컨택트 세부사항] 페이지의 애플릿에 10개 라인의 피드가 표시되도록 지정합니다 (count=10). 10개 라인을 표시하려면 애플릿의 높이로 200픽셀이 적합합니다. [컨택트 세부사항] 페이지에 10개 라인 이상의 피드를 표시하려면 이에 따라 URL을 변경하고 애플릿 높이를 늘립니다.
- d** 변경 사항을 저장합니다.
 - 4** [컨택트 애플리케이션 사용자 지정으로 돌아가기]를 클릭합니다.
 - 5** 다음과 같이 [Twitter ID] 필드와 웹 애플릿을 사용자 역할에 대한 컨택트 페이지 레이아웃에 추가합니다.
 - a** [컨택트 애플리케이션 사용자 지정] 페이지의 [페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 [컨택트 페이지 레이아웃]을 클릭합니다.
 - b** 현장 영업 담당자 역할에 할당된 페이지 레이아웃에 대한 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 클릭합니다.
 - c** 3단계, 필드 레이아웃에서 화살표를 사용하여 [Twitter ID] 필드를 [사용 가능한 컨택트 필드] 섹션에서 [주요 컨택트 정보] 섹션과 같이 표시할 페이지 섹션 필드로 이동합니다.
 - d** 4단계, 관련 정보에서 화살표를 사용하여 생성된 웹 애플릿을 [사용 가능한 정보] 섹션에서 [표시 정보] 섹션으로 이동합니다.
 - e** [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

다음에 컨택트 레코드를 편집하거나 새 컨택트 레코드를 생성할 때 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자는 다음 절차의 설명대로 컨택트에 대한 Twitter RSS 피드를 설정할 수 있습니다.

컨택트에 대한 Twitter RSS 피드를 설정하려면(사용자)

- 1** 기존 컨택트 레코드를 열거나 새 컨택트를 생성하고 저장합니다.

- 2 [컨택트 세부사항] 페이지에서 컨택트 Twitter 피드 애플릿이 페이지에 표시되지 않는 경우 다음과 같이 애플릿을 추가합니다.
 - a [레이아웃 편집]을 클릭합니다.
 - b 개인 레이아웃 페이지가 열리면 관련 정보를 클릭합니다.
 - c 개인 레이아웃 - 관련 정보 페이지에서 화살표를 사용하여 컨택트 Twitter 피드 애플릿을 [사용 가능] 섹션에서 [표시 정보] 섹션으로 이동합니다.
 - d 변경 사항을 저장합니다.
- 3 [컨택트 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 4 [컨택트 편집] 페이지의 [Twitter ID] 필드에 컨택트에 대한 Twitter ID를 입력합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.
컨택트의 Twitter 피드가 [컨택트 세부사항] 페이지의 컨택트 Twitter 피드 애플릿에 표시됩니다.

웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역

회사 프로필의 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란 설정에 따라 다음 유형의 애플릿에 대해 번역된 이름을 입력할 수 있습니다.

- 글로벌 웹 애플릿 및 레코드 유형에 대한 웹 애플릿을 포함한 사용자정의 웹 애플릿
- 레코드 유형 홈페이지에 사용자정의 보고서를 표시하는 애플릿
- 내 홈페이지에 사용자정의 보고서를 표시하는 애플릿

회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택 취소되어 있는 경우 이러한 유형의 애플릿에 대해 번역된 이름을 입력할 수 없습니다.

회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우 이러한 유형의 애플릿에 대한 동작은 다음과 같습니다.

- 애플릿 리스트를 보는 경우 [번역 언어] 필드를 사용할 수 있습니다. [번역 언어] 필드에 선택된 언어가 회사의 기본 언어인 경우에만 애플릿을 생성할 수 있습니다. 새 애플릿을 생성하면 회사의 기본 언어 이외의 모든 언어로 된 애플릿 이름이 파란색 글꼴로 대괄호 안에 표시됩니다. 그러면 애플릿을 편집하여 애플릿 이름의 번역된 버전을 입력할 수 있습니다.
- [번역 표시] 확인란은 애플릿을 편집하는 페이지에서 사용할 수 있습니다. 회사의 기본 언어로 된 애플릿 이름을 변경하는 경우 [번역 표시] 확인란을 사용하여 애플릿 이름의 번역된 버전을 업데이트된 이름으로 교체할 것인지 변경되지 않은 상태로 유지할 것인지 표시할 수 있습니다. [번역 표시] 확인란을 선택하는 경우 해당 언어의 번역된 이름을 입력할 때까지 기본 회사 언어에서는 기본 글꼴로 업데이트된 애플릿 이름이 표시되며 다른 모든 언어에서는 대괄호 안에 파란색 글꼴로 업데이트된 애플릿 이름이 표시됩니다. 기본 회사 언어로 된 애플릿 이름을 업데이트할 때 [번역 표시] 확인란을 선택하지 않는 경우 기본 회사 언어로 된 애플릿 이름은 변경되거나 번역된 애플릿 이름은 변경되지 않습니다.

참고: 애플릿을 처음 생성하면 [번역 표시] 확인란이 선택되고 읽기 전용이 됩니다. [번역 표시] 확인란은 기존 애플릿을 업데이트하는 경우에만 유효합니다. 또한 애플릿을 편집하기 전 애플릿 리스트의 [번역 언어] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우에도 [번역 표시] 확인란이 읽기 전용이 됩니다.

다음 절차에서는 애플릿 이름의 번역된 버전을 입력하는 방법을 설명합니다.

애플릿 이름의 번역된 버전을 입력하려면

- 1 애플릿의 리스트 페이지로 이동합니다.
- 2 애플릿의 리스트 페이지 [번역 언어] 필드에서 번역된 이름을 입력할 언어를 선택합니다.
- 3 애플릿의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 4 [이름] 필드에 애플릿의 번역된 이름을 입력합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.

필요에 따라 각 언어에 대해 이 절차를 반복합니다.

관련 항목

- [레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 \(페이지 1228\)](#)
- [사용자정의 홈페이지 보고서 생성 \(페이지 1251\)](#)
- [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#)
- [홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용 \(페이지 1287\)](#)

계단형 선택 리스트 정의

계단형 Picklist는 [상위 Picklist](#)에서 선택된 값을 기준으로 [관련 Picklist](#)의 값을 제한합니다. 예를 들어, 상위 Picklist에서 서비스 요청 카테고리 리스트를 표시하면 하위 카테고리라는 관련 Picklist 값이 나타납니다. 예를 들어, 사용자가 카테고리에서 설치를 선택하면 하위 카테고리 Picklist는 설치 카테고리와의 관련된 Picklist 값만 표시하도록 자동으로 제한됩니다.

사전 정의된 Picklist 및 사용자 지정 Picklist 필드 등을 계단식 Picklist로 연결할 수 있습니다. 계단식 Picklist를 중첩하여 한 계단식 Picklist 정의의 관련 Picklist가 다른 계단식 Picklist 정의에서 상위 Picklist가 되도록 할 수 있습니다.

중첩된 계단형 선택 리스트가 많이 있고 최상위 수준 상위 선택 리스트 값을 업데이트하는 경우 다음 예에 표시된 것처럼 중첩의 첫 번째 수준에만 업데이트된 값이 반영됩니다.

- 고객사 유형이라는 계단형 상위 선택 리스트와 고객사 우선 순위라는 관련 선택 리스트가 있습니다.
- 고객사 우선 순위라는 두 번째 계단형 상위 선택 리스트와 고객사 카테고리라는 관련 선택 리스트가 있습니다.
- 다음 값이 포함된 고객사 레코드가 있습니다.
 - **고객사 유형.** 이 필드의 값은 고객입니다.
 - **고객사 우선 순위.** 이 필드의 값은 높음입니다.
 - **고객사 카테고리.** 이 필드의 값은 플래티넘입니다.
- 고객사 유형 값을 파트너로 업데이트하는 경우 고객사 우선 순위 값이 자동으로 재설정됩니다. 그러나 고객사 카테고리 값은 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.

계단형 선택 리스트의 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값이 포함된 선택 리스트 필드를 사용할 수 있습니다. 그러나 계단형 선택 리스트를 정의할 때 [선택 리스트 값 그룹] 리스트에서 선택 리스트 값 그룹을 선택하는지 여부에 관계없이 계단형 선택 리스트 정의에서 상위 선택 리스트 필드 값과 관련 선택 리스트 필드 값 간에 하나의 관계 세트만 지정할 수 있습니다. 계단형 선택 리스트가 선택 리스트 값 그룹을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 계단형 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보 (참조 [계단식 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보](#) 페이지 1243)를 참조하십시오. 선택 리스트 값 그룹에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1276\)](#)를 참조하십시오.

참고: 다른 레코드 유형의 계단형 선택 리스트 구성을 공유하는 계단형 선택 리스트를 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [공유 계단형 선택 리스트 설정 \(페이지 1242\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 계단식 선택 리스트 정의를 생성하려면 상위 및 관련 선택 리스트가 있고 페이지 레이아웃에 표시되어야 합니다. 관련 선택 리스트 값을 필터링하려면 상위 선택 리스트가 표시되어야 합니다. Picklist 생성에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자 정의 권한 역할이 필요합니다.

계단식 Picklist 정의를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [계단식 Picklist] 섹션에서 필수 [계단식 Picklist] 링크를 클릭합니다.

레코드 유형 리스트에는 사용자 지정 Picklist 값을 가진 상위 레코드 유형과 관련 레코드 유형이 포함됩니다. 예를 들어 기회의 경우 [기회 파트너] 및 [기회 경쟁사] 링크가 있습니다.

5 [계단식 Picklist] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.

- [편집] 또는 [복사]를 클릭하여 기존 계단식 Picklist 정의를 수정합니다.
- [신규] 단추를 클릭하여 새로운 계단식 Picklist 정의를 생성합니다.

계단식 Picklist 마법사의 단계별 안내에 따라 생성할 수 있습니다.

6 1단계 Picklist 선택에서 상위 Picklist와 관련 Picklist를 선택합니다.

7 2단계 값 선택에서는 다음을 수행합니다.

- 상위 Picklist 값과 관련 Picklist 값 사이의 기존 연결을 확인합니다. [상위 Picklist 사용 가능 값] 리스트에서 값을 선택하면 [관련 Picklist 사용 가능 값] 리스트에 관련 Picklist의 사용 가능 값이 표시되고, 표시될 값이 [관련 Picklist 표시된 값] 리스트에 표시됩니다. [관련 Picklist 표시된 값] 리스트에 값이 없는 경우 상위 Picklist에서 해당 값을 선택하면 관련 Picklist의 모든 값이 표시됩니다.

참고: 회사에 대해 선택 리스트 값 그룹이 정의된 경우 계단식 선택 리스트의 구성이 비즈니스 요구를 정확히 충족하는지 확인하기 위해 [선택 리스트 값 그룹] 리스트에서 선택 리스트 값 그룹을 선택하거나 강조할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹을 선택하면 [상위 선택 리스트 사용 가능 값] 리스트 및 [관련 선택 리스트 사용 가능 값] 리스트에 선택한 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값만 표시됩니다.

- 새 연결을 생성합니다. [관련 Picklist 사용 가능 값]에서 원하는 값을 [관련 Picklist 표시된 값]으로 이동합니다.
- 기존 연결을 제거합니다. 해당 값을 [관련 Picklist 표시된 값]에서 [관련 Picklist 사용 가능 값]으로 이동합니다.

8 [공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 사용할 수 있는 경우 선택적으로 계단형 선택 리스트를 설정하여 다른 레코드 유형의 기존 계단형 선택 리스트 구성을 공유할 수 있습니다. 자세한 내용은 공유 계단형 선택 리스트 정의 설정을 참조하십시오. 현재 레코드 유형의 상위 선택 리스트와 관련 선택 리스트 모두 다른 레코드 유형의 계단형 선택 리스트 정의에 사용된 선택 리스트 필드에서 값을 가져오는 사용자정의 선택 리스트 필드인 경우에만 [공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 사용할 수 있습니다.

[공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 선택하는 경우 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 이미 설정된 연결이 계단형 선택 리스트 설정 페이지의 2단계에 표시되며 이 연결은 변경할 수 없습니다.

참고: 기존 계단형 선택 리스트의 [공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 선택 취소하는 경우 연결이 편집 가능하게 되며 계단형 선택 리스트에서 더 이상 다른 레코드 유형의 계단형 선택 리스트 구성을 공유하지 않습니다.

9 3단계 확인에서는 각 상위 Picklist 값에 대해 선택한 관련 Picklist 값을 확인한 다음 [마침]을 클릭하여 상위와 관련 Picklist 간에 계단식 관계를 정의합니다.

마법사에서 [마침]을 클릭하면 현재 레코드 유형의 [계단식 Picklist 리스트]로 이동합니다.

[마침]을 클릭한 후 페이지 레이아웃에 계단식 Picklist 정의를 추가하면 해당 레이아웃을 포함하는 모든 역할에 대해 계단식 Picklist가 자동으로 활성화됩니다.

공유 계단형 선택 리스트 설정

공유 선택 리스트 값을 지원하는 레코드 유형에서는 다른 레코드 유형의 기존 계단형 선택 리스트 구성을 공유하는 계단형 선택 리스트를 설정할 수 있습니다. 원래 계단형 선택 리스트가 정의된 레코드 유형은 소스 레코드 유형이라고 하고, 원래 계단형 선택 리스트 구성을 공유하는 레코드 유형은 대상 레코드 유형이라고 합니다.

예를 들어 컨택트 레코드 유형에 이미 설정되어 있는 계단형 선택 리스트와 동일한 선택 리스트 값 및 동일한 값 사이의 연결을 포함하도록 고객사 레코드 유형에서 계단형 선택 리스트를 설정하려 할 수 있습니다. 이 예에서 컨택트 레코드 유형은 소스 레코드 유형이고 고객사 레코드 유형은 대상 레코드 유형입니다.

공유 선택 리스트 값을 지원하는 레코드 유형 리스트는 [공유 값으로 사용자정의 선택 리스트 필드 생성 \(페이지 1182\)](#)을 참조하십시오.

공유 계단형 선택 리스트를 설정하려면 다음 절차의 단계를 수행합니다.

시작하기 전에, 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트는 이미 설정되어 있어야 합니다.

공유 계단형 선택 리스트를 설정하려면

- 1 대상 레코드 유형의 *레코드 유형* 필드 페이지에서 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에 사용된 선택 리스트 필드에서 값을 가져오는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성합니다.
 예를 들어 연락처 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 클래스 필드를 상위 선택 리스트로, 하위 클래스 필드를 관련 선택 리스트로 사용하는 경우 고객사 레코드 유형에서 다음을 수행합니다.
 - 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하고 연락처 레코드 유형의 클래스 필드에서 값을 가져오도록 구성합니다.
 - 두 번째 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하고 연락처 레코드 유형의 하위 클래스 필드에서 값을 가져오도록 구성합니다.

참고: 다른 선택 리스트 필드에서 값을 가져오는 선택 리스트 필드 생성에 대한 자세한 내용은 [공유 값으로 사용자정의 선택 리스트 필드 생성 \(페이지 1182\)](#)을 참조하십시오.
- 2 대상 레코드 유형의 *레코드 유형* 애플리케이션 사용자정의 페이지에서 필요한 계단형 선택 리스트 링크를 클릭하고 다음을 수행합니다.
 - a 계단형 선택 리스트 설정 페이지 1단계에 있는 상위 선택 리스트 및 관련 선택 리스트 필드에서 이 절차의 1단계에서 설정한 사용자정의 선택 리스트 필드를 선택하고 계단형 선택 리스트에 대한 설명을 선택적으로 입력합니다.
 상위 선택 리스트 및 관련 선택 리스트 간 관계는 소스 레코드 유형의 해당 필드 간 관계와 동일하도록 해야 합니다. 앞에 사용된 예에서 [클래스] 필드는 연락처 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 상위 선택 리스트로 사용되고 [하위 클래스] 필드는 관련 선택 리스트로 사용됩니다. 따라서 고객사 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서는 연락처 레코드 유형의 [클래스] 필드에서 값을 가져오는 필드는 상위 선택 리스트여야 하고 연락처 레코드 유형의 [하위 클래스] 필드에서 값을 가져오는 필드는 관련 선택 리스트여야 합니다.
 - b 계단형 선택 리스트 설정 페이지 2단계에서 [공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 선택합니다.
 이 확인란을 선택하면 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 상위 값 및 관련 값 간에 이미 설정된 연결이 페이지에 표시되며 이 연결은 변경할 수 없습니다.
 - c [완료]를 클릭하여 계단형 선택 리스트 정의를 저장합니다.

소스 필드의 어떤 값이든 나중에 변경하는 경우 동일한 변경사항이 대상 필드에 자동으로 반영됩니다. 마찬가지로, 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 상위 값 및 관련 값 간에 어떠한 연결이든 변경되는 경우 동일한 변경사항이 대상 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에 자동으로 반영됩니다.

나중에 계단형 선택 리스트의 [공유 계단형 선택 리스트 사용] 확인란을 선택 취소하는 경우 상위 값 및 관련 값 간 연결이 편집 가능하게 되며 계단형 선택 리스트에서 더 이상 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트 구성을 공유하지 않습니다. 따라서 나중에 소스 레코드 유형의 계단형 선택 리스트에서 어떠한 연결이든 변경되더라도 변경사항이 해당 계단형 선택 리스트에 반영되지 않습니다. 하지만 더 이상 소스 레코드 유형의 선택 리스트 필드에서 값을 가져오지 않도록 필드 구성을 변경하지 않는 한 대상 레코드 유형의 사용자정의 선택 리스트 필드는 계속 소스 레코드 유형의 선택 리스트 필드에서 값을 가져옵니다.

계단식 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보

계단형 선택 리스트의 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값이 포함된 선택 리스트 필드를 사용할 수 있습니다. 그러나 계단형 선택 리스트를 정의할 때 [선택 리스트 값 그룹] 리스트에서 선택 리스트 값 그룹을 선택하는지 여부에 관계없이 계단형 선택 리스트 정의에서 상위 선택 리스트 필드 값과 관련 선택 리스트 필드 값 간에 하나의 관계 세트만 지정할 수 있습니다. 필드가 계단식 선택 리스트 정의에서 관련 필드이고 선택 리스트 값 그룹에도 매핑된 경우 레코드를 생성 또는 업데이트할 때 필드에서 선택할 수 있는 값이 먼저 레코드의 선택 리스트 값 그룹으로 필터링된 다음 계단식 선택 리스트 정의로 필터링됩니다.

예를 들어 고객사 레코드 유형에 대해 다음 구성을 설정했다고 가정합니다.

- [고객사 유형] 필드와 [우선 순위] 필드는 계단식 선택 리스트 정의에서 연결되며 [고객사 유형] 필드가 상위 선택 리스트 필드로 사용됩니다.
- [선택 리스트 값 그룹] 필드, [고객사 유형] 필드 및 [우선 순위] 필드는 모두 [세부사항] 페이지 레이아웃에 있습니다.

고객사에 대한 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 채워진 경우 선택 리스트 필드에서 선택할 수 있는 값은 다음과 같습니다.

- [고객사 유형] 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값을 선택할 수 있습니다.
- [고객사 유형] 필드에서 값을 선택하기 전까지는 [우선 순위] 선택 리스트 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 모든 값을 사용할 수 있습니다. [고객사 유형] 필드에서 값을 선택한 후에는 [우선 순위] 필드 값이 다음 기준을 둘 다 충족하는 값으로 제한됩니다.
 - 값이 선택 리스트 값 그룹에 매핑됩니다.
 - 값이 계단식 선택 리스트 정의의 [고객사 유형] 필드 값에 연결됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 계단형 선택 리스트 정의 (페이지 1241)
- 선택 리스트 값 그룹 정보 (페이지 1276)
- 선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 (페이지 1277)
- 선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 (페이지 1277)
- 선택 리스트 값 그룹 생성 (페이지 1278)
- 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 [선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑](#) 페이지 1208)

Managing Search Layouts

For most record types you can specify the fields, both standard and custom fields, which users can use when searching for records. You can optionally specify a default value for each of the targeted search fields. Also, you can specify the fields that are displayed in the search results page. You specify the search fields in a search layout, and you assign a search layout for each record type to user roles as required, see [Adding Roles](#) (참조 [역할 추가](#) 페이지 1340).

You can copy an existing search layout and then modify it to your requirements, or you can edit existing search layouts. The default search layout is read-only. You can copy it, but you cannot delete or edit it. To specify the fields that are used in searches and the fields that are displayed in the search results, you use the Search Layout Wizard.

NOTE: There are limits to the number of characters that you can use in search layout names. For more information, see [About Custom Layout Limits](#) (참조 [사용자정의 레이아웃 제한 정보](#) 페이지 1215).

CAUTION: When you create or edit a search layout for the User record type, do not add both the Reports To field and the Reports To (Alias) field to the same search layout. If both of these fields were made available on a search layout, then searches using that search layout would fail. For more information about the Reports To and the Reports To (Alias) fields, see [About the Reports To and Reports To \(Alias\) Fields on User Records](#) (참조 [사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상\(별칭\) 필드 정보](#) 페이지 1322).

Managing the Behavior of Lookup Windows

You can also use the Search Layout Wizard to manage the behavior of Lookup windows and to enable smart-associations. The following options are available for configuring the behavior of the Lookup window for each record type. All of these options are selected in the default search layout:

- **Configure Lookup Window With Default Fields.** If this check box is selected, then a default set of fields is used in single-association and multiassociation Lookup windows for the record type, and in

the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For multiassociation Lookup windows, only the first four of the default fields are used. If you deselect this check box, then the fields that are listed in the Lookup Window Search Results Fields on the search layout are used in the single-association Lookup windows, and the first four of those fields are also displayed in multiassociation Lookup windows and in the list of records that opens when a user clicks List Add in a list of related records in a record Detail page. For more information about the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(페이지 1209\)](#).

- **Show Search Results When Lookup Window Opens.** If this check box is selected, then the list of available records is displayed in the Lookup window when it is opened. If the check box is deselected, then no records are displayed when the Lookup window is opened.

NOTE: If manager visibility is enabled for the company, then the list of records in some Lookup windows can be slow to populate, and in some cases, the Lookup window might time out. To prevent a timeout, deselect the Show Search Results When Lookup Window Opens check box for the record type associated with the Lookup window. The Lookup window then displays no records, and users can specify the search criteria to find the records that they want.

- **Auto-Resolve Enabled.** If this check box is selected, then smart associations are enabled. *Smart associations* in Oracle CRM On Demand are automatic searches that make it easier for users to associate records of different record types, such as account, contact, opportunity, activity, and so on with each other. When smart associations are enabled, users can type all or part of the name of the record that they want to associate with a main record in the appropriate field, and then allow Oracle CRM On Demand to automatically resolve the association. When the user tries to save the changes, Oracle CRM On Demand searches for a match for the name that the user entered. If Oracle CRM On Demand finds a unique match, then the matching record is used, and the user's changes are saved. If Oracle CRM On Demand does not find a match, or if it finds multiple potential matches, then the user is presented with a Lookup window. In the Lookup window, the user can perform additional searches, and then select the appropriate record. If smart associations are not enabled, then users must click the Lookup icon next to a field to open the Lookup window, where they can search for records.
- **Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default.** This check box is available only if the Record-Type Lists in Lookup Windows menu is set to Enabled on the company profile. If the Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default check box is selected and the record type has one or more context-sensitive lists, then all such lists appear before the other lists in the *record type* List field in the upper-left corner of the Lookup window. Context-sensitive lists are most likely to contain the records that users require. For more information about the *record type* List field and context-sensitive lists, see Searching for Records in Lookup Windows (참조 [검색 창에서 레코드 검색](#) 페이지 100). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (참조 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정](#) 페이지 1077).

참고: 검색 레이아웃을 설정한 후 회사 프로필의 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 메뉴에서 [사용 안함]을 선택하면 [검색 레이아웃 마법사]에서 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란을 더 이상 사용할 수 없습니다. 또한 컨텍스트에 따른 리스트는 [검색] 창에서 사용할 수 없으며, [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 옵션이 이전에 선택되었는지에 관계없이 [검색] 창에 지정된 레코드 유형의 레코드에 대한 초기 검색은 사용자가 접근할 수 있는 해당 레코드 유형의 모든 레코드에서 수행됩니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서는 각 검색 레이아웃에 대한 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란 설정을 저장합니다. 나중에 회사 프로필의 [검색 창의 레코드 유형 리스트] 메뉴에서 [사용] 또는 [혼합]을 선택하면 각 검색 레이아웃에 대한 [컨텍스트에 따른 리스트를 검색 창 기본값으로 표시] 확인란 설정이 복원되고 다시 적용됩니다.

If you are creating a search layout for the Product record type, then the following option is available if you want the search layout window to display products by division:

- **Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field.** Oracle CRM On Demand의 [검색 레이아웃] 마법사에서 [제품] 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃을 생성할 때 [기본 검색 필드로 부서를 사용

하여 검색 창 구성] 확인란을 선택하여 부서별로 제품을 나열하도록 제품 검색 레이아웃을 구성할 수 있습니다. [제품 검색] 창에서 부서별로 제품을 표시하면 사용자가 관련 제품 세트 내에서 검색을 수행할 수 있으므로 제품 리스트를 검색하고 선택할 때 발생하는 사용자 오류가 줄어듭니다. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts \(참조 제품 검색 레이아웃을 생성할 때의 고려 사항 페이지 1249\)](#).

If you are creating a search layout and you want to configure the search result page of enhanced keyword search to display specific result fields for the Account, Opportunity, Contact, Appointment, and Task record types, then the following option is available:

- **Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields.** If this check box is selected, then the fields defined in the search layout are displayed in the search result page for enhanced keyword search. If this check box is deselected, then the key fields for the record type are displayed in the search result page.

If you are creating a search layout and you want to specify the first field in the list of targeted search fields as the default search field in the Lookup window, then the following option is available:

- **First Targeted Search Field as Default Search in Lookups.** If this check box is selected, then the first field in the list of targeted search fields in the search layout is used as the default search field in the Lookup window. If this check box is deselected, then the default search field is the same as the field on which the lookup is mapped.

Automatically Populated Sort Fields

In the standard application, a sort field is automatically selected when a user creates a new list or performs an advanced search for a single record type. Users can optionally clear the sort field and select up to three sort fields for the new list or the search. If you do not want the default sort field to be automatically selected in the New List and Advanced Search pages for a record type for a given role, then you must deselect the Auto-Populate Sort Field in New List and Advanced Search check box in the search layout that you assign to that role for the record type.

Search Layout Features for Advanced Search of Related Records

When you create or edit a search layout, consider your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records. When determining if a field is available for searching in an advanced search of related records of a given record type, Oracle CRM On Demand uses the following features from the search layout for the record type in certain circumstances:

- The list of available search fields in the search layout.
- The setting of the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box in the search layout.

For information about when and how Oracle CRM On Demand uses these features to determine whether a field is available for searching in an advanced search of related records, see [About Advanced Search of Related Records \(참조 관련 레코드의 고급 검색 정보 페이지 95\)](#).

Before you begin. To manage search layouts, your role must include the Customize Application privilege.

The following procedure describes how to create or modify a search layout.

To create or modify a search layout

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the record type for which you want to create or modify a search layout.

4 In the *record type* Application Customization page, click the *record type* Search Layout link.

5 In the Search Layout list, do one of the following:

- Click Edit or Copy to modify an existing layout.
- Click the New Layout button to create a new layout.
- Click Remove to delete an existing layout not currently assigned to a role.

The Search Layout Wizard guides you through the process.

6 In Step 1, Define Layout Name, enter or modify the name and optionally a description for the layout.

7 Click Next.

In Step 2, Specify Search Fields, there are three lists:

- **Not Available Search Fields.** This list displays all the fields that will not be available for search.
- **Targeted Search Fields.** This list displays all the fields that are available for targeted search and will be displayed in the Targeted Search applet for the record type in the Action bar. The Targeted Search applet can display a maximum of ten fields. If you add more than ten fields to the list, and try to save the layout, then an error message is displayed. If you use Targeted Search fields, then the following also happens:
 - The fields are available as the prepopulated default fields in the Advanced Search criteria form.
 - The selected fields appear as the prepopulated default fields in the filter criteria when creating or refining lists.
 - The selected fields appear as the set of fields that you can search in the Lookup window.

If no fields are specified in this list, then the record type appears in the Targeted Search applet but no search fields are displayed in the applet.

- **Additional Search Fields.** This list displays the fields that are not displayed in the Targeted Search applet but that are available in other searches, such as advanced search. Indexed fields are displayed in green text. Indexed fields that are case-insensitive are displayed in blue text.

NOTE: For optimal performance, use indexed fields when defining your search fields. If either the Targeted Search Fields or Additional Search Fields list contains any fields that are not optimized, then a warning message appears.

You arrange the fields within a list by clicking the up arrow and down arrow, and you move fields between the lists by clicking the right arrow and left arrow, or up arrow and down arrow. The order of the fields in the lists is used in the Targeted Search applet in the Action bar and in the search criteria forms.

NOTE: The fields that are displayed in purple text are always case-insensitive. These fields are not optimized for fast searches.

8 In Step 2, move the fields to the Not Available Search Fields list, and arrange the fields in the Targeted Search Fields and Additional Search Fields lists, as required.

9 (Optional) In Step 2, select or deselect the Restrict Search to Fields Selected in Related Information Layout check box, as necessary, to meet your requirements for making fields available as search fields in advanced searches of related records.

For more information about this check box, see About Advanced Search of Related Records (참조 [관련 레코드의 고급 검색 정보](#) 페이지 95).

10 (Optional) If you plan to select the First Targeted Search Field as Default Search in Lookups check box in Step 4 of the Search Layout Wizard, then use the up arrow and down arrow to position the first field in the list of targeted search fields as required.

- 11 In Step 2, if you do not want the default sort field to be automatically selected in the New List and Advanced Search pages, then deselect the Auto-Populate Sort Field in New List and Advanced Search check box.
- 12 (Optional) Select the Configure Lookup Window with Division as the Default Search Field check box if you want the search layout window to display products by division.

NOTE: This option is only available when specifying a search layout for the Product record type. For more information, see [Considerations When Creating Product Search Layouts \(참조 제품 검색 레이아웃을 생성할 때의 고려 사항 페이지 1249\)](#).

- 13 Click Next.
- 14 (Optional) In Step 3, Specify Default Values for Search Fields, enter or select the default values for the search fields.

You can optionally specify a default value for each of the fields in the list of targeted search fields. If you specify a default value for a search field, then that search field is automatically populated with the default value in the Targeted Search applet in the Action bar, in the Advanced Search criteria form, and when users create a new list. The default values are formatted according to the user's locale, and for picklist fields and multi-select picklist fields, the search field is populated with the corresponding picklist value or values for the user's language.

NOTE: For the Activity record type, you can specify default values for the search fields in the search layouts for appointments and tasks. The search fields are populated with the default values in the Targeted Search applet in the Action bar and in the Advanced Search criteria form when users search for appointments or tasks. However, you cannot create a search layout for the Activity record type, therefore the search fields are never preselected or populated when users create a new list for the Activity record type.

Setting a default value can help users to search more quickly. For example, if you know that users typically search for active accounts, then you can select Active as the default value for the Status search field in the Account record type. The condition for a default search value depends on the field type and you cannot select a different condition for most of the field types. For example, for a picklist field, the condition is set to Equal To. For fields of the Check Box type, you can select either Is Checked, which is the default condition, or Is Not Checked. Users can change the condition and the value when they perform a search.

NOTE: When users refine an existing list, the list of search fields and the conditions and values for those search fields are determined by the current list filter.

- 15 Click Next.

In Step 4, Define Search Results Layout, there are three lists:

- **Not Available Search Results Fields.** This list displays all the fields that will not be displayed in the search results.
- **Lookup Window Search Results Fields.** This list displays the fields that will be displayed in the search results for the Lookup window. This list has a limit of nine fields.
- **Additional Search Results Fields.** This list displays the extra fields, in addition to those in the Lookup Window Search Results Fields list, that will be displayed in the search results other than for Lookup window searches.

The total number of fields allowed for the Lookup Window Search Results Fields and the Additional Search Results Fields list is 20, which means the search results cannot display more than 20 columns. For more information about searching for records, see [Finding Records \(참조 레코드 찾기 페이지 74\)](#).

CAUTION: It is recommended that you add fields to the lists sparingly because the number of columns in the lists can affect performance. The performance varies dramatically by record type and by field type. Each additional field can increase the loading time for the list.

- 16** In Step 4, Define Search Results Layout, move fields to the Lookup Window Search Results Fields and Additional Search Results Fields lists, and rearrange them, as necessary.

NOTE: Unless the Configure Lookup Window With Default Fields check box is selected on the search layout, the Lookup Window Search Results Fields list determines the layout of the search result fields for single-association and multiassociation Lookup windows, and the layout of the list of records that opens when a user clicks List Add in a related information section for the record type in a record Detail page.

- 17** Select or deselect the following check boxes as required to configure Lookup Windows behavior:

- Configure Lookup Window With Default Fields
- Show Search Results When Lookup Window Opens
- Auto-Resolve Enabled
- Show Context-Sensitive List as Lookup Window Default
- Configure Enhanced Keyword Search with Selected Search Results Fields
- First Targeted Search Field as Default Search in Lookups

- 18** Click Finish.

Related Topics

See the following topics for related information:

- [Customizing Related Item Layouts \(페이지 1209\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(페이지 1215\)](#)
- [Creating Record Homepage Layouts \(참조 레코드 홈페이지 레이아웃 생성 페이지 1253\)](#)

제품 검색 레이아웃을 생성할 때의 고려 사항

Oracle CRM On Demand의 [검색 레이아웃] 마법사에서 [제품] 레코드 유형에 대한 검색 레이아웃을 생성할 때 [기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성] 확인란을 선택하여 부서별로 제품을 나열하도록 제품 검색 레이아웃을 구성할 수 있습니다. [제품 검색] 창에서 부서별로 제품을 표시하면 사용자가 관련 제품 세트 내에서 검색을 수행할 수 있으므로 제품 리스트를 검색하고 선택할 때 발생하는 사용자 오류가 줄어듭니다.

제품 검색 레이아웃에 부서별로 제품을 표시하도록 선택하는 경우:

- [제품 검색] 창에서는 [부서] 필드를 기본 검색 필드로 사용하고, 사용자에게 기본 부서가 있는 경우 이 부서로 창이 미리 채워집니다.
- [검색 창이 열릴 때 검색 결과 표시] 확인란을 선택하면 제품 리스트가 표시되고 사용자의 기본 부서로 자동 필터링됩니다. 사용자에게 기본 부서가 없으면 모든 제품이 표시되고 필터링되지는 않습니다.
- [검색 창이 열릴 때 검색 결과 표시] 확인란을 선택하지 않으면 [제품 검색] 창에 제품이 표시되지 않습니다.

제품 검색 레이아웃에 부서별로 제품을 표시하지 않도록 선택하는 경우:

- [제품 검색] 창에서는 [제품 이름] 필드를 기본 검색 필드로 사용합니다.
- [검색 창이 열릴 때 검색 결과 표시] 확인란을 선택하면 [제품 검색] 창에서 [제품 이름] 필드가 기본 검색 필드로 사용되고 모든 제품이 표시됩니다.
- [검색 창이 열릴 때 검색 결과 표시] 확인란을 선택하지 않으면 [제품 검색] 창에서 [제품 이름] 필드가 기본 검색 필드로 사용되고 제품이 표시되지 않습니다.

[부서] 필드는 목표 검색 애플릿에 자동으로 추가되지 않습니다. 하지만 작업 표시줄의 목표 검색 애플릿에 표시되도록 이 필드를 목표 검색에 추가할 수 있습니다.

부서가 [사용 불가 검색 필드] 리스트에 표시되는 경우 사용자가 검색할 수 없습니다. 하지만 [기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성] 확인란을 선택하면 사용자가 [검색] 창만 사용하여 부서를 검색할 수 있습니다.

참고: [기본 검색 필드로 부서를 사용하여 검색 창 구성] 확인란을 선택한 경우 이 설정은 [첫 번째 목표 검색 필드를 검색에서 기본 검색으로 사용] 확인란보다 우선 적용됩니다. [검색] 창에서 기본 검색 필드를 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)
- 부서 설정 (페이지 1120)

리스트 접근 및 리스트 순서 관리

각 레코드 유형 대해 각 역할에서 사용할 수 있는 리스트와 레코드 유형의 홈페이지에 표시되는 리스트의 순서를 지정할 수 있습니다.

아직 사용자정의하지 않은 역할에 대해서만 새 레이아웃을 생성할 수 있으며, 기존 레이아웃을 편집 또는 삭제할 수도 있습니다. 사용자의 개인 리스트에 대한 리스트 접근 및 순서는 관리할 수 없습니다.

시작하기 전에:

사용자정의를 적용할 역할을 선택하려면 이 절차를 시작하기 전에 역할을 모두 설정해야 합니다. 이 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자정의] 권한과 [공개 리스트 관리] 권한이 필요합니다.

리스트 접근을 생성하거나 수정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [리스트 접근 및 순서] 섹션에서 *레코드 유형* [리스트 접근 및 순서] 링크를 클릭합니다.
- 5 [리스트 순서 레이아웃] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [편집] 또는 [복사]를 클릭하여 기존 레이아웃을 수정합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃] 단추를 클릭합니다.
- 6 레이아웃을 만들 경우 [역할 이름] 드롭다운 리스트에서 역할을 선택합니다.
드롭다운 리스트에는 관련된 레이아웃이 없는 역할만 표시됩니다.
- 7 필요한 경우 [전체 리스트], [이 역할에 사용 가능한 리스트], [간략한 리스트로 표시] 간에 전환하여 볼 수 있습니다.
 - [전체 리스트]에는 개별 리스트와 달리 해당 레코드 유형에 대한 리스트가 모두 포함되어 있습니다.
 - [이 역할에 사용 가능한 리스트]에는 사용자가 선택한 역할에 대해 사용 가능한 리스트가 모두 포함되어 있습니다. 이 리스트는 레코드 유형에 대한 [검색 창]의 *레코드 유형 리스트* 필드에도 표시됩니다.
 - [간단한 리스트로 표시]에는 레코드 유형에 대한 홈페이지의 [리스트] 섹션, 레코드 유형에 대한 [리스트] 페이지에 있는 리스트의 선택 리스트 및 레코드 유형에 대한 [검색] 창의 *레코드 유형 리스트* 필드에 표시되는 리스트가 포함되어 있습니다. *레코드 유형 리스트* 필드에 대한 자세한 내용은 [검색 창에서 레코드 검색 \(페이지 100\)](#)을 참조하십시오.
- 8 필요한 경우 위쪽 및 아래쪽 방향 화살표를 사용하여 리스트의 순서를 다시 정렬합니다.
- 9 [저장]을 클릭합니다.

참고: 특정 레코드 유형의 역할에 대한 리스트 순서 레이아웃을 만들면 해당 레코드 유형에 대해 생성된 새 공개 리스트를 역할이 기본적으로 사용할 수 있게 되지만 역할 리스트의 간략한 리스트에는 포함되지 않습니다. 그러나 사용자 역할에 [공개 리스트 관리] 권한 및 [역할 리스트 순서 관리] 권한 또는 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 있는 경우 새 공개 리스트를 만들거나 기존 리스트를 세분화하여 새 공개 리스트로 저장하면 이미 리스트 순서 레이아웃이 있는 하나 이상의 역할에 대한 리스트의 간략한 리스트에 리스트를 추가할 수 있습니다. 또한 리스

트 순서 레이아웃이 있는 하나 이상의 역할이 리스트를 사용할 수 없도록 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

사용자정의 홈페이지 보고서 생성

홈페이지 사용자정의 보고서 기능을 사용하여 기본 보고서 및 사용자정의 보고서를 비롯한 여러 보고서를 레코드 유형 홈페이지에 추가할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 각 사용자마다 가장 관련된 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 고객 서비스 담당자를 위한 서비스 요청 홈페이지를 구성하여 사용자정의 서비스 요청 보고서를 표시할 수 있습니다.

일부 레코드 유형의 경우 기본적으로 레코드 유형 홈페이지에서 표준 보고서가 표시됩니다. 표준 보고서를 다른 보고서로 대체하거나 보고서를 더 추가할 수 있습니다. 레코드 유형 홈페이지에 기본적으로 보고서가 표시되지 않는 레코드 유형에 대해 홈페이지 보고서를 지정할 수도 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

기본 또는 사용자정의 보고서를 레코드 유형 홈페이지에서 사용할 수 있게 하려면 먼저 보고서에 대한 홈페이지 사용자정의 보고서 레코드를 생성합니다. 레코드 유형의 홈페이지 레이아웃을 생성 또는 편집할 경우 레코드 유형에 대해 생성한 모든 홈페이지 사용자정의 보고서 레코드가 [홈페이지 레이아웃 마법사]의 [모든 섹션] 리스트에 나열됩니다. 그리고 나서 다음과 같이 보고서를 홈페이지 레이아웃에서 사용 가능하게 만들 수 있습니다.

- 홈페이지 레이아웃이 역할에 포함된 모든 사용자가 레코드 유형 홈페이지에서 보고서를 자동으로 볼 수 있도록 홈페이지 레이아웃에 기본적으로 표시되는 세션 리스트 중 하나로 보고서를 이동할 수 있습니다.
- 홈페이지 레이아웃 및 [홈페이지 개인화] 권한이 역할에 포함된 모든 사용자가 레코드 유형 홈페이지에 보고서를 추가할 수 있도록 홈페이지 레이아웃의 [사용 가능 섹션] 리스트로 보고서를 이동할 수 있습니다.

홈페이지 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [레코드 홈페이지 레이아웃 생성 \(페이지 1253\)](#)을 참조하십시오. 내 홈에 대한 사용자정의 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 내 홈에서 사용자정의 보고서 사용 (참조 [홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용](#) 페이지 1287)을 참조하십시오.

홈페이지 사용자정의 보고서 레코드 관리 권한 정보

적절한 권한이 역할에 포함된 경우 사용자정의 보고서 레코드를 생성하여 모든 레코드 유형의 사용자정의 홈페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 다음 표에서는 홈페이지에서 사용자정의 보고서를 사용할 수 있게 만드는 것과 관련된 다양한 태스크에 필요한 권한을 보여줍니다.

태스크	필요한 권한	노트
(선택 사항) 사용자정의 보고서 생성 및 회사 전체 폴더에 게시	사용자정의 보고서 관리	자세한 내용은 분석 시작 (페이지 786) 을 참조하십시오.
홈페이지 사용자정의 보고서 레코드 생성	애플리케이션 사용자정의 애플리케이션 사용자정의 - 홈페이지 사용자정의 관리 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근	이 태스크에 대한 지침은 이 항목에서 제공됩니다. 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더의 보고서를 홈페이지 사용자정의 보고서에 추가하려는 경우에만 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 필요합니다.
사용자정의 보고서 섹션을 홈페이지 레이아웃에 추가	애플리케이션 사용자정의 애플리케이션 사용자정의 - 홈페이지 사용자정의 관리	자세한 내용은 레코드 홈페이지 레이아웃 생성 (페이지 1253) 을 참조하십시오.

태스크	필요한 권한	노트
홈페이지 레이아웃을 사용자 역할에 추가	역할 및 접근 관리	자세한 내용은 역할 추가 (페이지 1340) 를 참조하십시오.
(선택 사항) 홈페이지에서 사용자정의 보고서 섹션 추가 또는 제거(일반 사용자)	홈페이지 개인화	자세한 내용은 홈페이지 레이아웃 변경 (페이지 728) 을 참조하십시오.

시작하기 전에:

- 홈페이지에서 사용으로 설정하려는 보고서는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.
- 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있으면 [번역 언어] 필드에 선택된 언어가 회사의 기본 언어인 경우에만 사용자정의 보고서를 생성할 수 있습니다.

홈페이지 사용자정의 보고서를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [홈페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 [레코드 유형](#) [홈페이지 사용자정의 보고서]를 클릭합니다.
- 5 [새 홈 페이지 보고서]를 클릭합니다.
- 6 [홈페이지 사용자정의 보고서 세부사항] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력합니다.

필드	비고
이름	사용자정의 보고서 이름을 입력합니다.
번역 표시	이 확인란은 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자정의 보고서를 생성하는 경우 [번역 표시] 확인란이 선택되고 읽기 전용이 됩니다. 또한 기존 사용자정의 보고서를 업데이트하기 전에 사용자정의 보고서 리스트의 [번역] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우에도 [번역 표시] 확인란이 읽기 전용이 됩니다. 회사의 기본 언어로 된 기존 사용자정의 보고서 이름을 변경하려면 [번역 표시] 확인란을 다음과 같이 사용합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 업데이트된 이름으로 교체하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 변경되지 않은 상태로 유지하려면 [번역 표시] 확인란을 선택하지 마십시오. 사용자정의 보고서 이름 번역에 대한 자세한 내용은 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 (페이지 1240)을 참조하십시오.

필드	비고
높이	[단일] 또는 [두 배]를 선택합니다. 높이를 [두 배]로 설정하면 홈페이지의 다른 섹션 높이의 두 배가 됩니다.
너비	[단일] 또는 [두 배]를 선택합니다. 보고서를 화면 왼쪽에서 오른쪽으로 홈페이지 전체에 맞게 확장하려면 너비를 [두 배]로 설정합니다. 참고: 2보다 큰 HTML RowSpan 특성 값을 가진 보고서는 지정된 크기를 초과하는 경우가 종종 있습니다.
보고서 즉시 실행	이 확인란을 선택하면 자동으로 보고서가 실행되므로 사용자는 보고서 업데이트 링크를 클릭할 필요가 없습니다.

- 1 [보고서 경로] 필드의 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서로 이동합니다. 보고서를 선택하면 [보고서 경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
- 2 분석을 위해 구성된 프롬프트가 표시되도록 하여 사용자가 분석을 필터링할 수 있게 하려면 [보고서 프롬프트 표시] 확인란을 선택합니다.
- 3 포함된 분석을 표시하는 사용자가 분석을 새로 고치거나 인쇄 또는 내보내기를 할 수 있도록 할지 지정합니다.
 - **새로고침 링크.** 이 확인란을 선택하면 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다.
 - **인쇄 링크.** 이 확인란을 선택하면 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
 - **내보내기 링크.** 이 확인란을 선택하면 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.
- 4 설명 필드에서 홈 페이지 사용자정의 보고서의 설명을 입력합니다.
- 5 [저장]을 클릭합니다.

레코드 홈페이지 레이아웃 생성

모든 레코드 유형에 대해 사용자 지정 홈페이지 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 각 사용자마다 가장 관련된 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 고객 서비스 담당자를 위한 서비스 요청 홈페이지를 구성하여 사용자의 현재 서비스 요청 관련 태스크 및 사용자 지정 서비스 요청 보고서를 표시할 수 있습니다.

참고: 사용자 지정 홈페이지 레이아웃에서 기본 또는 사용자 지정 보고서를 사용하려면 먼저 홈페이지 사용자 지정 보고서 생성 (참조 [사용자정의 홈페이지 보고서 생성 페이지 1251](#))에 설명된 절차에 따라 보고서의 홈페이지 사용자 지정 보고서 레코드를 생성해야 합니다.

기존 홈페이지 레이아웃을 복사한 다음 사용자의 요구 사항에 맞게 수정하거나, 읽기 전용인 기본 홈페이지 레이아웃을 제외하고 기존 홈페이지 레이아웃을 편집할 수도 있습니다. 기본 홈페이지 레이아웃을 복사할 수 있지만 삭제하거나 편집할 수는 없습니다.

참고: 홈페이지 레이아웃 이름에 사용할 수 있는 문자 수가 제한됩니다. 자세한 내용은 [사용자정의 레이아웃 제한 정보 \(페이지 1215\)](#)를 참조하십시오.

사용자 지정 홈페이지 레이아웃을 생성한 후 [역할 관리 마법사]를 사용하여 해당 레이아웃을 사용할 사용자 역할에 레이아웃을 할당해야 합니다. 사용자의 역할에 [홈페이지 사용자 지정] 권한이 설정되어 있으면 레코드 유형에 대한 고유한 홈페이지 레이아웃을 사용자가 직접 지정할 수 있습니다. 해당 레코드 유형의 사용자 역할에 할당된 홈페이지 레이아웃에서 사용 가능으로 설정된 모든 섹션이 사용자 지정된 레이아웃에 표시됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자 지정 권한 및 애플리케이션 사용자 지정 - 홈페이지 사용자 지정 관리 권한이 필요합니다.

홈페이지 레이아웃을 생성하거나 수정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [홈페이지 레이아웃 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [홈페이지 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 5 [홈페이지 레이아웃] 리스트에서 다음을 수행합니다.
 - [편집] 또는 [복사]를 클릭하여 기존 레이아웃을 수정합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃] 단추를 클릭합니다.
 과정을 안내하는 [홈페이지 레이아웃 마법사]가 열립니다.
- 6 1단계 [레이아웃 이름]에 레이아웃 이름을 입력하고 필요한 경우 설명을 입력합니다.
- 7 2단계 [홈페이지 레이아웃]에서 다음과 같이 사용 가능 및 표시되는 섹션을 지정합니다.
 - [모든 섹션] 리스트에서 [사용 가능 섹션] 리스트로 이동합니다.
[사용 가능 섹션] 리스트에는 홈페이지에 추가할 수 있는 섹션이 포함되어 있습니다. 사용자가 홈페이지에 특정 섹션을 추가할 수 없게 하려면 해당 섹션을 [모든 섹션] 리스트에 남겨 둡니다.
 - 왼쪽 리스트에서 오른쪽 리스트로 섹션을 이동하고, 필요한 경우 양쪽 리스트의 정보를 다시 정렬합니다.
너비가 두 배인 섹션은 왼쪽 리스트에 남겨 둡니다. 이러한 섹션은 표시될 때 자동으로 홈페이지에 너비에 맞춰 확장됩니다.
- 8 [완료]를 클릭합니다.

참고: 사용자 지정 홈페이지 레이아웃을 애플리케이션에 추가한 후 사용자 역할에 사용할 수 있게 해야 사용자가 해당 레이아웃을 볼 수 있습니다. 사용자 역할 추가 및 수정에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오. [홈페이지 사용자 지정] 권한을 가진 사용자는 해당 레코드 유형의 사용자 역할에 할당된 홈페이지 레이아웃에서 사용 가능으로 설정된 모든 리스트 또는 보고서가 포함된 홈페이지의 레이아웃을 편집할 수 있습니다.

Customizing the Audit Trail

For many record types, you can use the audit trail to track the creation, deletion, and restoration of records, and also to track updates to specified fields on existing records. An audit trail record shows the details of the user whose action triggered the audit trail record, the type of action that was performed, and a timestamp. When an audited field on an existing record is updated, the audit trail record for the change to the field shows the old and new values for the field.

NOTE: If none of the audited fields is updated when a record is updated, then no audit trail record is generated for the operation.

Company Settings for the Audit Trail

The length of time that the audit trail records are retained in Oracle CRM On Demand is specified in the Audit Expiry (Days) field in the company profile. In the standard application, the records are retained for 90 days, but administrators can specify a different length of time.

The maximum number of fields that you can audit for a record type is specified in the Record Type Auditable Fields field in the company profile. In the standard application, the maximum is 35 fields, but administrators can change this limit.

NOTE: 레코드 유형에 대해 감사할 수 있는 최대 필드 수는 각 레코드 유형의 [감사 필드 설정] 페이지에 표시되지만 해당 페이지에서 값을 변경할 수는 없습니다.

For information about changing the company settings for the audit trail, see [Configuring Company Settings \(페이지 1078\)](#).

Auditing Takes More Time and Resources

Auditing adds processing time to an operation, because the auditing rules must be evaluated when the operation is performed. For update operations, an audit trail record must be generated and stored for each audited field that is updated, so the more fields that you audit on a record type, the longer it takes to save a record of that type.

Audit Trail Configuration

For each of the record types that support the audit trail, you can specify the following:

- Which fields you want to audit.
- Whether you want to track the creation of records.

NOTE: You cannot deselect the option to track the creation of records in the User audit trail.

- For records that can be deleted, whether you want to track the deletion and restoration of those records.

NOTE: The option to track the deletion and restoration of records is not available for the User and User Partner Admin audit trails, because such records cannot be deleted.

The audit trail for a record type is enabled as soon as you specify that at least one field is to be audited for the record type, or you select one of the options to track the creation, deletion, and restoration of records.

About Making Audit Trail Records Visible to Users

The audit trail records appear in the Audit Trail related information section in record Detail pages, as described in [Viewing Audit Trails for Records \(페이지 173\)](#). To make the audit trail records visible to users, you must do the following:

- Add the Audit Trail related information section to the relevant layouts for the record Detail page for a record type.

NOTE: The Audit Trail related information section is not available to add to page layouts for the Asset and Revenue record types. Audit trail information for these record types can be viewed in the Master Audit Trail only.

- Update the relevant user access profiles to allow access to the audit trail records. For example, to allow a user to view the audit trail records on accounts, give the user read-only access to the Audit Trail related information type for the Account record type. For more information about access profiles, see [Process of Setting Up Access Profiles \(참조 접근 프로필 설정 프로세스 페이지 1360\)](#).

Administrators can also view the full set of audit trail records for all audited record types in the Master Audit Trail, as described in [Reviewing Audit Trail Changes with the Master Audit Trail \(참조 마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토 페이지 1129\)](#).

Record Types Audited by Default

The audit trail is enabled by default for the Opportunity and Service Request record types when a company is first set up. In addition, for certain record types that are industry-specific or specific to Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, the audit trail is enabled when the record type is enabled for the company. For all of these record types, the audit trail is set up as follows:

- Certain fields are audited. You can add fields to the list of audited fields, and remove fields from the list.
- The option to track the creation of records and the option to track the deletion and restoration of records are selected. You can change these settings.

For the Opportunity and Service Request record types only, the following items are set up by default:

- The Audit Trail related information section is available in the standard Detail page layout.
- All of the standard access profiles provide read-only access to the audit trail records.

The audit trail is also enabled by default for the User record type when a company is first set up. Certain mandatory fields are audited by default. The option to track the creation of records is also selected, and you cannot change this setting.

The following table lists the record types that support the audit trail, and shows whether the audit trail is enabled for the record type by default. It also lists the fields that are audited by default.

NOTE: If you remove all fields from the list of audited fields for a record type, and if you also deselect the options to track the creation, deletion, and restoration of records, then the audit trail is disabled for the record type.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Account	No	No fields are audited by default.
Account Event	No	No fields are audited by default.
Accreditation	No	No fields are audited by default.
Activity	No	No fields are audited by default.
Address	No	No fields are audited by default.
Allocation	No	No fields are audited by default.
Application	Yes	Annual Revenue, Application ID, Approval Status, Approved Date, Campaign, Current Approver, Email Address, Existing Partnerships, Expected Partnership Benefits, First Name, Last Name, Location, Main Fax (#), Main Phone (#), Name, Number of Employees, Partner, Partner Program, Partner Type, Program Level, Reject Reason, Source, Submission Status, Work Fax (#), Work Phone (#).
Asset	No	No fields are audited by default.
Blocked Product	No	No fields are audited by default.
Broker Profile	No	No fields are audited by default.
Business Plan	No	No fields are audited by default.
Campaign	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Certification	No	No fields are audited by default.
Claim	No	No fields are audited by default.
Contact	No	No fields are audited by default.
Contact State License	No	No fields are audited by default.
Course	No	No fields are audited by default.
Coverage	No	No fields are audited by default.
Custom Objects 01 or higher	No	No fields are audited by default.
Damage	No	No fields are audited by default.
Deal Registration	Yes	Approval Status, Associated Contact, Associated Customer, Associated Lead, Associated Opportunity, Cell Phone, City, Close Date, Company Name, Country, Currency, Current Approver, Deal Size, Email, Expiration Date, Fax, First Name, Last Name, Name, Originating Partner Account, Partner Program, Postal Code, Principal Partner, Product Interest, Reject Reason, State, Street, Submission Status, Telephone (#), Type.
Dealer	No	No fields are audited by default.
Event	No	No fields are audited by default.
Exam	No	No fields are audited by default.
Financial Account	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holder	No	No fields are audited by default.
Financial Account Holding	No	No fields are audited by default.
Financial Plan	No	No fields are audited by default.
Financial Product	No	No fields are audited by default.
Financial Transaction	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Fund	Yes	Owner, Partner, Status, Target Amount.
Fund Request	Yes	Approved, Claim Decision Date, Claim Req., Due Date, Fund, Granted, Owner, Pre-Approval Date, Pre-Approval Req., Status.
HCP Contact Allocation	No	No fields are audited by default.
Household	No	No fields are audited by default.
Insurance Property	No	No fields are audited by default.
Inventory Audit Report	No	No fields are audited by default.
Inventory Period	No	No fields are audited by default.
Invitee	No	No fields are audited by default.
Involved Party	No	No fields are audited by default.
Lead	No	No fields are audited by default.
Lead Event	No	No fields are audited by default.
MDF Request	Yes	Amount PreApproved, Amount Requested, Approval Status, Claim Decision Date, Claim Status, Fund, Pre-Approval Date, Submission Status, Submitted Date, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Requested.
Messaging Plan	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item	No	No fields are audited by default.
Messaging Plan Item Relations	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Objective	No	No fields are audited by default.
Opportunity	Yes	Close Date, Forecast, Owner, Probability (%), Revenue, Sales Stage.
Opportunity Event	No	No fields are audited by default.
Order	No	No fields are audited by default.
Partner	No	No fields are audited by default.
Partner Program	No	No fields are audited by default.
Plan Account	No	No fields are audited by default.
Plan Contact	No	No fields are audited by default.
Plan Opportunity	No	No fields are audited by default.
Policy	Yes	Face Amount. For more information, see Policy Fields (참조 보험 필드 페이지 678).
Policy Holder	No	No fields are audited by default.
Portfolio	No	No fields are audited by default.
Product Indication	No	No fields are audited by default.
Quote	No	No fields are audited by default.
Revenue	No	No fields are audited by default.
Sample Disclaimer	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
Sample Lot	No	No fields are audited by default.
Sample Request	No	No fields are audited by default.
Sample Request Item	No	No fields are audited by default.
Sample Transaction	No	No fields are audited by default.
Service Request	Yes	Area, Cause, Description, Owner, Priority, Source, Status, Subject, Type.
Signature	Yes	Contact
Social Media	No	No fields are audited by default.
Social Profile	No	No fields are audited by default.
Solution	No	No fields are audited by default.
Special Pricing Request	Yes	Approval Status, Authorized Date, Claim Decision Date, Claim Status, Submission Status, Submitted Date, Total Amount Authorized, Total Amount Requested, Total Claim Amount Approved, Total Claim Amount Req.
User	Yes	Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Reports To, Role, Status, User Sign In ID. NOTE: When the Reports To field on a user record is updated, the value in the Reports To (Alias) field on the record is also updated automatically. Similarly, when the Reports To (Alias) field is updated, the value in the Reports To field is updated automatically. So, an update to either of these fields triggers the creation of an audit trail record.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
User Partner Admin	No	No fields are audited by default. As a best practice audit the following fields: Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Role, Status, User Sign In ID. NOTE: In the Master Audit Trail, the changes that are made to user records through the partner self-administration pages are displayed with the User Partner Admin record type.
Vehicle	No	No fields are audited by default.

The following considerations apply to fields regarding auditing:

- For the User audit trail, the mandatory fields are displayed in red text in the list of audited fields. You cannot save the User Audit Trail if you remove any of the mandatory fields from the list of audited fields.
- For foreign key fields, the name (not the ID) is stored and displayed in the audit trail. For example, if the Account field on the Opportunity record type is audited, then the audit trail displays the account name instead of the Row ID.
- No address fields are available for any of the auditable record types.
- Picklist fields show the user's language dependent values (LDVs).
- ID columns that are not displayed on the layouts are not available for auditing.

The following procedure describes how to customize the audit trail for a record type.

Before you begin. To perform this procedure, your role must include all of the following privileges:

- Customize Application
- Administer Field Audit
- Manage Roles and Access

To customize the audit trail for a record type

- 1 In the upper-right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Application Customization section, click the Application Customization link.
- 3 In the Record Type Setup section, click the link for the required record type.
- 4 In the Field Audit Setup section, click the *record type* Field Audit Setup link.
- 5 (Optional) Select Audit *record type* Record Creation if you want to track the creation of records in the audit trail.
- 6 (Optional) Select Audit *record type* Record Deletion/Restore if you want to track the deletion or restoration of records in the audit trail.
- 7 In the Audit Field Setup page, move fields from the Available fields list to the Audited Fields list as required.

An error message is displayed if you exceed the company limit.

The Available Fields list contains all the standard and custom fields for the record type that are not already audited.

8 Click Save.

Auditing of a field becomes effective immediately after it is enabled.

NOTE: The Invitee, Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types are child record types of the Event record type. You can customize the audit trail fields and configure the Audit Trail related information sections for these record types through the Application Customization pages for the Event record type. You can add the Audit Trail related information section for the Invitee record type to the Invitee Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Account Event record type to the Account Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Lead Event record type to the Lead Event Detail page only. You can add the Audit Trail related information section for the Opportunity Event record type to the Opportunity Event Detail page only. Also, to allow users to view the audit trail for invitee records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Invitee Audit Trail related item for the Event parent record type. To allow users to view the audit trail for Account Event, Lead Event, and Opportunity Event records, you must update the relevant access profiles to give users read-only access to the Audit Trail related item for the Account Event, Lead Event, and Opportunity Event record types.

레코드에 대한 수정된 필드의 정보 설명

Oracle CRM On Demand에서는 다음 시스템 필드를 사용하여 레코드의 최근 변경 사항에 대한 정보를 저장합니다.

- 수정 외부
- 수정: 일자
- 수정자
- 수정일: 외부 일자

경우에 따라 Oracle CRM On Demand에서는 명시적인 사용자 작업에 의해 발생하지 않은 레코드 변경 사항을 반영하기 위해 이러한 필드 중 하나 이상에 정보를 기록합니다. 따라서 사용자가 레코드에 대해 수행한 변경 사항을 추적할 경우 이러한 필드의 정보에 의존하지 않는 것이 좋습니다. 대신에 감사 추적 기능을 사용하여 사용자가 레코드의 특정 필드에 대해 변경한 사항을 추적합니다. 레코드 유형의 감사 추적을 사용자 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 감사 추적 사용자 지정 (참조 [Customizing the Audit Trail](#) 페이지 1254)을 참조하십시오. 필드 설정, 역할 및 접근 프로필에 대한 변경 사항을 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 \(페이지 1130\)](#)를 참조하십시오.

다음은 레코드의 [수정자] 필드에 대한 시스템 변경 사항의 예를 보여줍니다. 사용자는 연락처의 기본 고객사로 연락처 레코드에 연결된 고객사를 삭제합니다. 삭제된 고객사 레코드가 데이터베이스에서 삭제되면 삭제된 고객사와 연락처 간의 링크가 데이터베이스에서 제거됩니다. 데이터베이스에서 링크가 제거된 후 사용자가 다음에 연락처 레코드를 열면 Oracle CRM On Demand는 연결된 다른 고객사를 연락처의 기본 고객사로 선택하고 고객사 ID를 기본 고객사 필드에 기록합니다. 또는 연락처에 연결된 고객사가 없는 경우 Oracle CRM On Demand는 이를 반영하도록 레코드를 업데이트합니다. 그런 다음 Oracle CRM On Demand는 연락처 레코드를 연 사용자 이름으로 [수정자] 필드를 업데이트합니다.

그룹이 소유한 레코드의 경우에는 그룹에서 사용자를 삭제하고 나면 레코드의 시스템 필드에 있는 정보가 자동으로 업데이트될 수 있습니다. 그룹에서 삭제된 사용자의 이름이 그룹이 소유한 공유 레코드의 [소유자] 필드에 표시되면, 그룹에서 이전 소유자를 삭제한 후 해당 레코드의 [소유자] 필드에 있는 이름이 그룹의 다른 구성원 이름으로 변경됩니다. 기회 레코드나 포트폴리오 레코드의 소유권을 이와 같이 변경하면 레코드에 대한 최신 변경 내용에 대한 정보를 저장하는 시스템 필드가 업데이트되고, Oracle 관리자가 해당 레코드를 업데이트했다는 정보가 표시됩니다. 그러나 그룹을 지원하는 다른 레코드 유형의 경우 시스템 필드가 업데이트되지 않습니다. 그룹을 지원하는 모든 레코드 유형의 경우 해당 레코드 유형에 대해 감사하도록 [소유자] 필드가 설정되어 있어도, 그룹에서 사용자를 삭제한 결과 필드가 변경되면 감사 추적에서 공유 레코드의 [소유자] 필드에 대한 변경 내용이 추적되지 않습니다.

레코드의 [수정자] 필드에는 레코드를 직접 업데이트하는 데 필요한 접근 권한 및 사용 권한이 없는 사용자의 이름도 표시될 수 있습니다. 예를 들어 사용자 상태가 [활성]에서 [비활성]으로 변경되거나 [비활성]에서 [활성]으로 변경되면 [회사 프로필] 페이지에서 [활성 사용자] 및 [비활성 사용자] 필드의 값이 업데이트됩니다. 이러한 필드가 변경되었으므로 변경한 사용자에게 회사 프로필을 업데이트하는 데 필요한 권한이 없더라도 [회사 프로필] 페이지의 [수정자] 필드가 업데이트되어 사용자 레코드를 업데이트한 사용자의 이름이 표시됩니다.

동적 페이지 레이아웃 지정

동적 레이아웃을 활용하면 최종 사용자가 주어진 상황에서 관련성 있는 정보의 하위 집합만을 관리할 수 있으므로 보다 손쉽게 작업할 수 있습니다. 예를 들어, 회사에서 고객 유형 고객사, 잠재고객 유형 고객사, 파트너 유형 고객사 등 다양한 유형의 고객사를 추적할 수 있습니다. 이때 동적 페이지 레이아웃 기능을 사용하면 고객사 유형에 따라 고객사 필드와 관련 항목을 다양하게 조합한 여러 개의 레이아웃을 구성할 수 있습니다. 그런 다음 각 레이아웃에 하나 이상의 사용자 역할을 연결할 수 있습니다. 사용자가 특정 고객사 레코드에 대해 심층적으로 검토할 때 사용자의 역할 및 고객사 유형에 따라 해당 페이지 레이아웃이 표시됩니다.

특정 레코드 유형에 대해 동적 페이지 레이아웃을 정의하면 사전 정의된 선택 리스트 값을 사용하여 해당 페이지 레이아웃을 동적으로 렌더링합니다. 각 선택 리스트 값에 대해 표시될 페이지 레이아웃을 지정해야 합니다. 그러면 사용자는 레코드에서 선택하는 선택 리스트 값에 따라 동일한 레코드 유형의 다양한 레코드에 대해 서로 다른 페이지 레이아웃을 볼 수 있습니다.

참고: 동적 레이아웃을 사용하는 경우 내부 선택 리스트 ID와 동일한 선택 리스트 값을 사용할 수 없습니다. 예기치 않은 동작이 발생할 수 있기 때문입니다.

필요한 경우 동적 페이지 레이아웃을 사용자 역할과 연결해야 합니다. 동적 페이지 레이아웃과 사용자 역할 사이에는 다대다 관계가 존재합니다.

각 선택 리스트 값에는 연결된 레이아웃이 하나만 존재하지만 페이지 레이아웃은 여러 개의 선택 리스트 값과 연결될 수 있습니다. 선택 리스트 값과 페이지 레이아웃 사이 연결은 200개로 제한됩니다. 이미 사용자 역할과 연결되어 있는 레이아웃은 삭제할 수 없습니다.

주의: 변경 선택 리스트와 연결된 모든 동적 레이아웃은 변경 선택 리스트를 포함하는 것이 좋습니다. 할당된 레이아웃 중 하나에 변경 선택 리스트가 없고 해당 레이아웃과 연결된 선택 리스트 값이 레코드에 대해 선택 및 저장된 경우 레이아웃에 변경 선택 리스트가 표시되지 않으므로 필드를 편집할 수 없습니다.

다음 표에는 각 레코드 유형에 대해 적용되도록 사전 정의된 동인 선택 리스트 값이 나와 있습니다.

레코드 유형	변경 선택 리스트
고객사	고객사 유형
활동: 약속	유형
활동: 태스크	유형
약속	유형
자산	자산 유형
비즈니스 계획	유형
통화 활동	유형
캠페인	캠페인 유형

레코드 유형	변경 선택 리스트
컨택트	컨택트 유형
사용자정의 오브젝트 01-03	유형
사용자정의 오브젝트 04 이상	유형
거래 등록	유형
딜러	상태
이벤트	유형
펀드	상태
펀드 요청	상태
세대	세그먼트
재고 감사 보고서	유형
리드	리드 소스
의료 교육	유형
메시지 계획 응답	유형
메시징 계획	유형
메시징 계획 항목	유형
메시징 계획 항목 관계	유형
목표	유형
기회	기회 유형
기회 제품 매출	유형
파트너	파트너 조직 상태
파트너 프로그램	파트너 유형
보험	업종
포트폴리오	고객사 유형

레코드 유형	변경 선택 리스트
매출	유형
매출: 고객사 매출	유형
매출: 컨택트 매출	유형
샘플 트랜잭션	유형
서비스 요청	유형
솔루션	상태
태스크	유형
차량	제품 유형
차량 금융 정보	금융 유형

페이지 레이아웃 이름에 사용할 수 있는 문자 수가 제한됩니다. 자세한 내용은 [사용자정의 레이아웃 제한 정보 \(페이지 1215\)](#)를 참조하십시오.

페이지 레이아웃 및 리스트

페이지 레이아웃과 역할 권한을 사용하여 사용자가 검색하고 리스트에서 확인하고 내보낼 수 있는 필드를 제한할 수 있습니다. 사용자가 레코드 리스트를 생성 또는 재정의하거나 고급 검색을 사용하여 레코드를 찾을 경우 사용자 역할에 할당된 권한과 페이지 레이아웃에 따라 다음과 같이 사용자가 검색하고 확인할 수 있는 필드가 결정됩니다.

사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있으면 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 사용할 수 있는 모든 검색 필드를 검색할 수 있습니다. 또한 리스트를 생성하거나 재정의할 때 사용자는 검색에서 반환되는 레코드 리스트의 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다.

참고: 회사 시스템 관리자는 대부분의 사용자 역할에 대해 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한을 설정하지 않는 것이 좋습니다. 이 권한이 설정되어 있지 않으면 회사에서 사용하지 않는 필드는 검색 및 리스트 페이지에 표시되지 않습니다. 그러면 불필요한 필드가 표시되지 않기 때문에 사용자가 관심 있는 필드를 보다 쉽게 찾을 수 있습니다.

사용자 역할에 [검색 및 리스트의 모든 필드] 권한이 설정되어 있지 않으면 다음 기준을 모두 충족하는 경우에만 필드를 검색할 수 있습니다.

- 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 검색 레이아웃에서 검색 필드를 사용할 수 있습니다.
- 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃에 필드가 표시됩니다. 사용자 역할에 대해 동적 페이지 레이아웃이 정의된 경우에는 하나 이상의 동적 페이지 레이아웃에 필드가 표시되어야 합니다.

또한 리스트를 생성하거나 재정의할 때 검색에서 반환되는 레코드 리스트에 열로 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 단, 이 필드는 해당 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃(동적 페이지 레이아웃 포함) 하나 이상에 표시되어 있어야 합니다. 이러한 제한 사항은 사용자가 리스트에서 내보낼 수 있는 항목에도 영향을 줍니다. 사용자 역할에 [리스트 - 표시된 필드 내보내기] 권한이 설정되어 있고 [리스트 - 모든 필드 내보내기] 권한은 설정되지 않은 경우 리스트에 표시된 필드만 내보낼 수 있습니다. 리스트에서 레코드의 모든 필드를 내보낼 수는 없습니다.

참고: 상위 레코드의 관련 레코드 리스트에 있는 [고급] 링크에서 시작하는 고급 검색의 경우, 검색 결과에 표시될 수 있는 필드와 검색 필드의 가용성에 추가 고려사항이 적용됩니다. 자세한 내용은 [관련 레코드의 고급 검색 정보 \(페이지 95\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자정의] 권한 및 [애플리케이션 사용자정의 - 동적 레이아웃 관리] 권한이 필요합니다.

동적 페이지 레이아웃을 생성하거나 수정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [동적 레이아웃 관리] 섹션에서 *레코드 유형* [동적 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 5 [동적 페이지 레이아웃] 리스트에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [편집] 또는 [복사]를 클릭하여 기존 레이아웃을 수정합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃] 단추를 클릭합니다.
 그러면 [동적 레이아웃 마법사]가 과정을 안내합니다.
- 6 1단계 [레이아웃 이름]에서 다음을 수행합니다.
 - a 동적 레이아웃 이름을 입력합니다.
 - b 기본 레이아웃을 선택합니다. 그러면 이 레이아웃이 다음 단계에서 기본 레이아웃으로 표현됩니다. 사용자에게 표시될 레이아웃을 결정하는 선택 리스트 값이 [변경 선택 리스트] 필드에 나타납니다.
- 7 2단계 레이아웃 할당에서는 각 선택 리스트 값을 레이아웃 이름과 연결합니다.

참고: 동적 페이지 레이아웃별로 동인 선택 리스트 값과 페이지 레이아웃 사이 연결은 200개로 제한됩니다. 선택된 레이아웃은 레코드에 상응하는 선택 리스트 값이 있을 때 표시됩니다.
- 8 [완료]를 클릭합니다.

관련 항목

개인화된 페이지 레이아웃이 동적 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식에 대한 자세한 내용은 다음과 같습니다.

- [개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 \(페이지 1266\)](#)
- [개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 \(페이지 1270\)](#)

개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식

각 사용자 역할에는 각 레코드 유형에 대해 할당된 페이지 레이아웃이 있습니다. 페이지 레이아웃에 따라 다양한 레코드 유형의 레코드를 생성하고, 보고, 편집하는 페이지에서 사용자가 볼 수 있는 필드, 페이지 섹션 및 관련 정보 섹션이 결정됩니다. 세부사항 페이지 개인화 - 관련 정보 권한을 사용하도록 사용자 역할에 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 관련 정보 섹션의 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 사용자는 관련 정보 섹션을 표시하거나 숨길 수 있고 관련 정보 섹션이 [세부사항] 페이지에 나타나는 순서를 변경할 수도 있습니다.

참고: 사용자는 사용자 역할 설정에 따라 레코드 페이지의 필드 레이아웃을 개인화할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 \(페이지 1270\)](#)을 참조하십시오.

필요한 경우 개인화된 버전의 페이지 레이아웃을 역할의 기본 설정으로 재설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)을 참조하십시오.

개인화된 관련 정보 레이아웃이 정적 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식

정적 페이지 레이아웃을 사용하는 경우 지정된 레코드 유형의 모든 레코드에서 동일한 페이지 레이아웃이 표시됩니다. 사용자가 정적 세부사항 페이지 레이아웃에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성하는 경우 동작은 다음과 같습니다.

- 사용자가 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지에서 관련 정보 섹션의 레이아웃을 변경한 후에는 사용자가 해당 유형의 레코드에 대한 [세부사항] 페이지를 열 때마다 사용자의 개인화된 레이아웃이 사용됩니다.
- 관련 정보 섹션에 대한 사용자의 개인화된 레이아웃은 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 해당 레코드 유형의 모든 레코드에 계속 사용됩니다.
 - 사용자는 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 다시 편집합니다.
 - 사용자가 레이아웃을 사용자 역할에 대한 기본 페이지 레이아웃으로 재설정합니다.

참고: 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃에는 영향을 주지 않습니다. 마찬가지로, 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 레코드 유형에 대해 개인화된 필드 레이아웃에 영향을 주지 않습니다.

- 회사 관리자가 사용자 역할에 대한 페이지 레이아웃을 기본 페이지 레이아웃으로 재설정합니다.

참고: 관리자가 레코드 유형의 페이지 레이아웃을 역할의 기본 레이아웃으로 재설정하는 경우 해당 레코드 유형 관련 정보 섹션의 모든 개인화된 레이아웃과 모든 개인화 필드 레이아웃이 해당 역할을 가진 사용자의 기본값으로 복원됩니다. 그러나 관리자가 레코드 유형의 새 페이지 레이아웃을 역할에 할당하는 경우 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 레코드 유형의 새 필드 레이아웃이 표시되지만 사용자가 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원할 때까지 레코드 유형 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃이 계속 사용자에게 표시됩니다.

- 회사 관리자가 사용자 역할의 기본 페이지 레이아웃에서 사용 가능한/표시된 관련 정보 섹션 리스트를 변경하는 경우 다음과 같은 동작이 수행됩니다.
 - 회사 관리자가 사용할 수 없었던 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 표시된 섹션 리스트나 사용 가능한 섹션 리스트로 이동하면 이 섹션은 사용자의 일치하는 개인화된 레이아웃에 자동으로 표시되지 않습니다. 새로 사용 가능한 섹션을 표시하려면 사용자가 개인화된 레이아웃을 편집하여 이 섹션을 표시된 섹션 리스트에 추가해야 합니다.
 - 회사 관리자가 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에서 사용 가능한 섹션 리스트로 이동하는데 해당 섹션이 이미 사용자의 개인화된 레이아웃에 표시되어 있으면 사용자가 개인화된 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에서 섹션을 제거하거나 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정할 때까지 해당 섹션이 사용자에게 계속 표시됩니다.
 - 회사 관리자가 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 사용 불가능 섹션 리스트로 이동하는데 해당 섹션이 이미 사용자의 개인화된 레이아웃에 표시되어 있으면 해당 섹션은 해당 사용자의 레코드 세부사항 페이지에 계속 표시됩니다. 그러나 다음에 사용자가 [세부사항] 페이지의 개인화된 레이아웃을 편집하면 해당 섹션은 더 이상 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에 표시되지 않으며 사용자가 [개인 레이아웃] 페이지에서 [저장]을 클릭한 후 사용 불가능 섹션은 레이아웃에서 제거되고 더 이상 [레코드 세부사항] 페이지에 표시되지 않습니다.

개인화된 관련 정보 레이아웃이 동적 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식

일부 레코드 유형의 경우 회사 관리자가 동적 페이지 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 동적 페이지 레이아웃에서 레코드에 있는 필드의 선택 리스트 값을 사용하여 레코드에 대한 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정합니다. 예를 들어 회사에서는 사용자에게 고객사 유형이 고객인 고객사의 [세부사항] 페이지에 대해 특정 레이아웃을 표시하고 고객사 유형이 경쟁사인 고객사에 대해 다른 페이지 레이아웃을 표시하려고 합니다. 이 경우 회사 관리자는 [고객사 세부사항] 페이지의 동적 페이지 레이아웃을 설정하고 필요에 따라 사용자 역할에 할당할 수 있습니다.

동적 레이아웃을 사용하는 경우 회사 프로필의 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란을 통해 사용자가 한 레코드 유형에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 하나만 생성할 수 있는지 아니면 여러 개 생성할 수 있는지를 결정합니다. [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란의 경우 동작은 다음과 같습니다.

- 회사 프로필에서 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 선택 취소되어 있으면 사용자가 한 레코드 유형에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 하나만 생성할 수 있습니다. 관련 정보 섹션에 대한 사

용자의 개인화된 레이아웃은 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정하는 선택 리스트 필드의 값에 관계없이 해당 레코드 유형의 모든 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에 사용됩니다.

예를 들어 동적 레이아웃이 이전에 설명된 대로 고객사 레코드 유형에 대해 사용된다고 가정합니다. 사용자가 경쟁사 고객사 유형이 있는 고객사의 [세부사항] 페이지에서 작업하는 동안 관련 정보 섹션의 레이아웃을 변경하면 고객사 유형에 관계없이 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃이 모든 고객사 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에서 사용됩니다.

레이아웃을 개인화한 후 개인화된 레이아웃을 사용자가 추가로 변경하면 해당 유형의 모든 레코드에 대한 [세부사항] 페이지에 이 내용이 반영됩니다. 사용자가 레코드 유형에 대해 관련 정보 섹션의 레이아웃을 사용자 역할의 기본 레이아웃으로 재설정하면 레코드 유형의 동적 페이지 레이아웃이 세부사항 레코드 페이지에 사용됩니다.

예를 들어 동적 레이아웃이 이전에 설명된 대로 고객사 레코드 유형에 대해 사용된다고 가정합니다. 사용자가 고객사 레코드 유형의 관련 정보 섹션 레이아웃을 사용자 역할의 기본 레이아웃으로 재설정 한 후에는 고객사 유형 경쟁사 또는 고객에 해당하는 동적 페이지 레이아웃이 사용됩니다.

- 회사 프로필에서 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 선택되어 있으면 페이지 레이아웃의 동적 렌더링을 결정하는 선택 리스트 필드의 각 값에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성하도록 선택할 수 있습니다. 사용자가 특정 선택 리스트 값이 선택된 레코드 유형을 열 때마다 해당 선택 리스트 값에 대한 사용자의 개인화된 레이아웃이 사용됩니다.

사용자가 선택 리스트 값에 대해 관련 정보 섹션의 개인 레이아웃을 생성한 후에는 개인화된 레이아웃을 다시 변경하거나 선택 리스트의 다른 값에 대해 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 사용자는 모든 선택 리스트 값에 대해 관련 정보 섹션의 레이아웃을 기본 페이지 레이아웃으로 재설정하도록 선택할 수도 있습니다.

회사 프로필의 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란 설정에 상관없이 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃과 사용자 역할에 대한 페이지 레이아웃 간의 상호 작용은 다음과 같습니다.

- 회사 관리자가 사용자 역할의 기본 페이지 레이아웃에서 사용 가능한/표시된 관련 정보 섹션 리스트를 변경하는 경우 다음과 같은 동작이 수행됩니다.
 - 회사 관리자가 사용할 수 없었던 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 표시된 섹션 리스트나 사용 가능한 섹션 리스트로 이동하면 이 섹션은 사용자의 일치하는 개인화된 레이아웃에 자동으로 표시되지 않습니다. 새로 사용 가능한 섹션을 표시하려면 사용자가 개인화된 레이아웃을 편집하여 이 섹션을 표시된 섹션 리스트에 추가해야 합니다.
 - 회사 관리자가 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에서 사용 가능한 섹션 리스트로 이동하는데 해당 섹션이 이미 사용자의 개인화된 레이아웃에 표시되어 있으면 사용자가 개인화된 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에서 섹션을 제거하거나 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정할 때까지 해당 섹션이 사용자에게 계속 표시됩니다.
 - 회사 관리자가 관련 정보 섹션을 기본 페이지 레이아웃의 사용 불가능 섹션 리스트로 이동하는데 해당 섹션이 이미 사용자의 개인화된 레이아웃에 표시되어 있으면 해당 섹션은 해당 사용자의 레코드 세부사항 페이지에 계속 표시됩니다. 그러나 다음에 사용자가 [세부사항] 페이지의 개인화된 레이아웃을 편집하면 해당 섹션은 더 이상 레이아웃의 표시된 섹션 리스트에 표시되지 않으며 사용자가 [개인 레이아웃] 페이지에서 [저장]을 클릭한 후 사용 불가능 섹션은 레이아웃에서 제거되고 더 이상 [레코드 세부사항] 페이지에 표시되지 않습니다.

[개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 옵션 변경 정보

회사 관리자는 회사 프로필에서 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란 설정을 변경할 수 있습니다. 확인란 설정을 변경하는 경우 사용자에게 표시되는 관련 정보 섹션의 레이아웃이 영향을 받을 수 있습니다. 설정이 변경된 경우 사용자에게 표시되는 동작은 다음에 따라 다릅니다.

- 확인란이 이전에 선택되었는지 여부에 따라 다릅니다. 사용자가 레코드 유형의 개별 선택 리스트 값에 대해 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 생성할 수 있습니다.
- 사용자가 동적 레이아웃이 사용되는 페이지의 관련 정보 섹션에 대해 하나의 개인화된 레이아웃을 생성했는지, 여러 개의 개인화된 레이아웃을 생성했는지에 따라 다릅니다.

다음 표에서는 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 현재 선택 취소된 상태에서 사용자가 다시 선택할 경우 표시되는 동작을 보여줍니다.

사용자가 이전에 레코드 유형에 대해 개인화된 단일 레이아웃을 생성했습니까?	사용자가 이전에 레코드 유형의 개별 선택 리스트 값에 대해 개인화된 레이아웃을 생성했습니까?	확인란을 선택한 후의 동작
예	아니요	레코드 유형의 역할에 할당된 기본 동적 페이지 레이아웃 세트가 표시됩니다.
예	예	사용자가 이전에 개별 선택 리스트 값에 대해 생성한 개인화된 레이아웃이 표시됩니다.
아니요	아니요	레코드 유형의 역할에 할당된 기본 동적 페이지 레이아웃 세트가 표시됩니다.
아니요	예	사용자가 이전에 개별 선택 리스트 값에 대해 생성한 개인화된 레이아웃이 표시됩니다.

다음 표에서는 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란이 현재 선택된 상태에서 사용자가 다시 선택 취소할 경우 표시되는 동작을 보여줍니다.

사용자가 이전에 레코드 유형에 대해 개인화된 단일 레이아웃을 생성했습니까?	사용자가 이전에 레코드 유형의 개별 선택 리스트 값에 대해 개인화된 레이아웃을 생성했습니까?	확인란을 선택 취소한 후의 동작
예	아니요	사용자가 이전에 생성한 개인화된 단일 레이아웃이 표시됩니다.
예	예	사용자가 이전에 생성한 개인화된 단일 레이아웃이 표시됩니다.
아니요	아니요	레코드 유형의 역할에 할당된 기본 동적 페이지 레이아웃 세트가 표시됩니다.
아니요	예	레코드 유형의 역할에 할당된 기본 동적 페이지 레이아웃 세트가 표시됩니다.

참고: 과거에 관련 사용자가 생성한 개인화된 레이아웃이 현재 기본 레이아웃과 다를 가능성이 높은 경우 [개별 동적 페이지 레이아웃 개인화 사용] 확인란 설정을 변경한 후 역할의 해당 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정하려 할 수 있습니다. 그러나 역할의 페이지 레이아웃을 재설정하면 개인화된 필드 레이아웃이 기본 레이아웃으로 재설정될 뿐만 아니라 관련 정보 섹션의 레이아웃도 재설정됩니다. 또는 사용자가 관련 정보 섹션의 레이아웃을 기본값으로 재설정하도록 권장할 수 있습니다.

관련 항목

페이지 레이아웃에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)
- 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)
- 개인화된 페이지 레이아웃 재설정 (페이지 1363)
- 개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 (페이지 1270)

개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식

사용자 역할이 다음과 같이 설정되어 있는 경우 사용자가 레코드 유형의 세부사항 페이지에서 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

- 세부사항 페이지 개인화 - 필드 권한을 사용하도록 역할에 설정되어 있어야 합니다.
- 레코드 유형에 대해 사용자정의 페이지 레이아웃이 역할에 할당되어 있어야 합니다.

참고: 레코드 유형에 대해 표준 레이아웃이 역할에 할당된 경우 사용자가 해당 레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화할 수 없습니다. 또한 해당 역할에 할당된 사용자정의 페이지 레이아웃을 모두가 아닌 일부만 개인화할 수 있도록 사용자 역할을 구성할 수 없습니다. 사용자 역할에 세부사항 페이지 개인화 - 필드 권한이 포함된 경우 해당 역할을 가진 사용자는 해당 역할에 할당된 모든 사용자정의 페이지 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

사용자정의 페이지 레이아웃을 설정하는 경우 특정 필드가 레이아웃에 항상 표시되어야 하도록 지정할 수 있습니다. 필수 필드와 레이아웃에 항상 표시되어야 하도록 지정한 필드를 제외하고는 사용자가 개인화된 레이아웃에서 필드를 표시하거나 숨길 수 있습니다. 사용자는 또한 세부사항 페이지에 필드가 표시되는 순서를 변경할 수 있습니다. 사용자는 기본 레이아웃에 표시되지 않은 필드를 개인화된 레이아웃에 추가할 수 없습니다. 사용자는 정적 및 동적 레이아웃 모두에 대해 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

참고: 사용자는 사용자 역할 설정에 따라 레코드 세부사항 페이지의 관련 정보 섹션 레이아웃을 개인화할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 \(페이지 1266\)](#)을 참조하십시오.

사용자가 개인화 필드 레이아웃을 생성하면 다음 작업 중 하나가 발생할 때까지 사용자가 해당 레코드 유형의 레코드를 열거나 편집할 때마다 해당 레이아웃이 사용됩니다.

- 사용자가 필드 레이아웃을 다시 변경합니다.
- 사용자가 페이지의 기본 필드 레이아웃을 복원합니다.

참고: 필드 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃에는 영향을 주지 않습니다. 마찬가지로, 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원해도 레코드 유형에 대해 개인화된 필드 레이아웃에 영향을 주지 않습니다.

- 관리자가 사용자 역할의 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정하거나 해당 레코드 유형에 대해 다른 레이아웃을 역할에 할당합니다.

참고: 관리자가 레코드 유형의 페이지 레이아웃을 역할의 기본 레이아웃으로 재설정하는 경우 해당 레코드 유형 관련 정보 섹션의 모든 개인화된 레이아웃과 모든 개인화 필드 레이아웃이 해당 역할을 가진 사용자의 기본값으로 복원됩니다. 그러나 관리자가 레코드 유형의 새 페이지 레이아웃을 역할에 할당하는 경우 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 레코드 유형의 새 필드 레이아웃이 표시되지만 사용자가 관련 정보 레이아웃을 기본 레이아웃으로 복원할 때까지 레코드 유형 관련 정보 섹션의 개인화된 레이아웃이 계속 사용자에게 표시됩니다.

새 레코드 페이지의 필드 레이아웃 정보

레코드 유형에 대해 새 레코드 페이지의 사용자정의 레이아웃이 사용자 역할에 할당되지 않은 경우 사용자가 해당 레코드 유형의 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지에서도 해당 사용자의 개인화된 레이아웃이 사용됩니다. 새 레코드 페이지의 사용자정의 레이아웃이 모든 경우에 사용되도록 사용자 역할에 할당되면 해당 사용자의 개인화된 레이아웃이 새 레코드 페이지에 사용되지 않습니다. 그러나 사용자가 작업 표시줄 또는 글로벌 헤더에서 레코드를 생성하는 경우에만 새 레코드 페이지의 사용자정의 레이아웃이 사용되도록 사용자 역할에 지정되면

Oracle CRM On Demand의 다른 영역에서 레코드를 생성하는 경우 사용자의 개인화된 필드 레이아웃이 사용됩니다.

사용자가 필드 레이아웃을 개인화한 후 페이지 레이아웃이 변경되면 어떻게 됩니까?

특정 역할을 가진 사용자가 레코드 유형의 필드 레이아웃을 개인화한 후 관리자가 해당 역할의 기본 레이아웃을 변경할 수 있습니다. 관리자가 변경한 내용에 따라 레이아웃 변경 사항이 다음과 같이 개인화된 레이아웃과 상호 작용합니다.

- 관리자가 레코드 유형에 대해 다른 세부사항 페이지 레이아웃을 역할에 할당하는 경우 해당 역할을 가진 모든 사용자가 다음번 Oracle CRM On Demand에 사인인하면 레코드 유형의 새 필드 레이아웃이 표시됩니다. 그러나 관리자가 나중에 원래 페이지 레이아웃을 역할에 재할당하는 경우 사용자에게 다시 해당 레이아웃의 개인화된 버전이 표시됩니다.
- 관리자가 역할에 할당된 세부사항 페이지의 필드 레이아웃에서 필드의 존재, 레이아웃 또는 특성을 변경하는 경우 변경 사항이 개인화된 레이아웃에 자동으로 적용되지 않습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.
 - 관리자가 세부사항 페이지 레이아웃에서 필드를 제거하는 경우 개인화된 레이아웃에서 필드가 제거되지 않습니다. 또한 사용자가 해당 페이지 레이아웃의 개인 레이아웃 - 필드 페이지를 여는 경우 레이아웃의 섹션 중 하나 또는 사용자가 지정한 대로 [사용 가능 필드] 리스트에서 관리자가 제거한 필드를 계속 사용할 수 있습니다.
 - 관리자가 세부사항 페이지 레이아웃에 필드를 추가하는 경우 개인화된 레이아웃에 새 필드가 표시되지 않습니다. 또한 사용자가 해당 페이지 레이아웃의 개인 레이아웃 - 필드 페이지를 여는 경우 관리자가 추가한 필드가 레이아웃의 섹션 중 하나 또는 [사용 가능 필드] 리스트에 표시되지 않습니다.
 - 관리자가 필드 특성을 변경하는 경우 개인화된 레이아웃에 변경 사항이 자동으로 반영되지 않습니다. 예를 들어 관리자가 이전에는 페이지 레이아웃에서 필수가 아니었던 필드를 필수로 지정하는 경우 레이아웃을 개인화한 사용자에게는 해당 필드가 필수 필드가 되지 않습니다. 마찬가지로, 관리자가 필드에 대해 [레이아웃에 항상 표시] 확인란을 선택하는 경우 관리자가 변경을 수행한 후 사용자가 개인화된 레이아웃을 추가로 업데이트해도 개인화된 레이아웃에 필드가 강제로 표시되지 않습니다.

관리자가 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 필드 레이아웃 변경 사항이 적용되도록 하려면 페이지 레이아웃을 해당 역할의 기본 레이아웃으로 재설정해야 합니다. 또는 사용자가 페이지 레이아웃을 기본값으로 재설정할 다음 선택적으로 다시 레이아웃을 개인화할 수 있습니다.

관련 항목

페이지 레이아웃에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)
- 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)
- 개인화된 페이지 레이아웃 재설정 (페이지 1363)
- 개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 (페이지 1266)

URL 표준화 정보

Oracle CRM On Demand에서는 모든 레코드 유형에 대한 다양한 URL이 표준화되었으므로 다음 URL은 웹 링크, 웹 탭 및 웹 애플릿에서 사용될 경우 Oracle CRM On Demand의 미래 릴리스에서 작동합니다.

- 레코드 유형 홈페이지 열기
- 레코드 ID를 사용하여 레코드 세부사항 페이지 열기
- 레코드 ID를 사용하여 레코드 편집 페이지 열기
- 페이지 레이아웃을 결정하기 위해 미리 채워진 동인 선택 리스트 필드 값이 있는 레코드 생성 또는 편집
- 계단형 선택 리스트 필드의 상위 선택 리스트 및 관련 선택 리스트에 대한 미리 채워진 값이 있는 레코드 생성 또는 편집
- [영업 단계] 필드를 업데이트하여 영업 프로세스를 시작하도록 기회 레코드 업데이트

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 (페이지 1272)
- 사용자 지정 웹 애플릿 정보 (참조 사용자정의 웹 애플릿 정보 페이지 1226)
- 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 (페이지 1228)
- 글로벌 웹 애플릿 생성 (페이지 1279)
- 웹 링크 설정 (페이지 1185)
- RSS 피드 애플릿 작업 (페이지 45)

탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시

Oracle CRM On Demand의 탭에 웹 콘텐츠를 표시할 수 있습니다. 이러한 웹 콘텐츠는 외부 웹 페이지이거나 웹에서 사용 가능한 회사 데이터일 수 있습니다. 예를 들어 서비스 담당자가 Oracle CRM On Demand로 작업하면서 사용할 수 있도록 다른 웹 애플리케이션에 있는 재고 정보를 추적하려 할 경우, 사용자정의 웹 탭을 생성하여 외부 웹 애플리케이션을 Oracle CRM On Demand의 기본 콘텐츠 영역에 나타낼 수 있습니다. 사용자정의 웹 탭에 분석 카탈로그의 보고서 및 대시보드를 포함할 수도 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

웹 콘텐츠, 보고서 및 대시보드를 포함할 사용자정의 웹 애플릿을 생성할 수도 있습니다. 사용자정의 웹 애플릿 및 사용자정의 웹 탭과의 비교에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 웹 애플릿 정보 \(페이지 1226\)](#)를 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서 사용자 코드 사용 시 적용할 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 \(페이지 1281\)](#)을 참조하십시오.

사용자정의 웹 탭을 표시하려면 [역할 관리 마법사]를 사용하여 해당 사용자 역할에 탭을 추가해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

Oracle CRM On Demand 페이지에서 외부 정보를 표시할 수 있으려면 먼저 다음을 확인해야 합니다.

- 외부 애플리케이션에 웹 인터페이스가 있는가?
- 외부 애플리케이션 또는 웹 페이지에서 브라우저 창에 대한 완전한 제어가 필요 없는가?

웹 탭에 포함하려는 보고서 또는 대시보드는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

참고: SSO(Single Sign On)와 같은 기능을 사용하거나 웹 사이트를 Oracle CRM On Demand와 통합하려는 경우 회사에 웹 서비스가 사용으로 설정되었는지 확인해야 합니다.

탭에 외부 웹 페이지, 보고서 또는 대시보드를 표시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [사용자정의 웹 탭] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자정의 탭] 리스트 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 5 사용자정의 웹 탭 페이지에서 아래 표를 사용하여 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
- 6 (선택 사항) 업데이트된 이름을 회사에 활성화된 다른 언어로 번역해야 함을 나타내려면 [웹] 탭의 [사용자정의 웹 탭 리스트] 페이지에 있는 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.

필드	비고
이름	사용자정의 웹 탭의 이름입니다.
유형	URL, HTML, 보고서, 대시보드 등 생성하려는 웹 탭 유형을 선택합니다.

필드	비고
사용자 및 시스템 필드	Oracle CRM On Demand에서 웹 애플릿을 생성하기 전에 필드에 문자 엔터티 참조로 이스케이프할 수 있는 문자가 포함된 경우 <code>%%%User Id%%%</code> 같은 매개변수 필드 변수를 사용하는 방법을 신중히 고려하십시오. 매개변수 필드 변수를 HTML에 삽입할 때 필드 이름에 있는 <code>&</code> 같은 문자는 일치하는 문자 엔터티 참조로 이스케이프되고(이 경우 <code>&#38;</code>) 참조된 문자가 표시되도록 브라우저에서 엔터티 참조가 확장됩니다. 예를 들어, 회사 이름이 A&B Manufacturing인 홈페이지 HTML 웹 애플릿을 생성할 수 있습니다. [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트에서 [회사 이름]을 선택하여 <code>%%%Company name%%%</code> 변수를 삽입할 수 있고 런타임에 이 변수의 값은 A&#38;B Manufacturing이고 브라우저에는 A&B Manufacturing으로 표시됩니다. 그러나 JavaScript 코드에서는 문자 엔터티 참조가 확장되지 않으므로 이 경우 참조 가능 컨텍스트에 변수를 삽입하고 문서 DOM에서 변수를 검색한 다음 필요한 경우 인코딩합니다. 이 차이점은 다음 웹 애플릿 HTML 코드 예제에 설명되어 있습니다. <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%%Company name%%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script> var1 값은 "A&#38;B Manufacturing"이고 var2 값은 "A&B Manufacturing"입니다. 엔터티 참조는 브라우저의 HTML 태그와 데이터에서 확장되지만 <script> 요소에서는 확장되지 않으므로 var1 값과 var2 값이 서로 다릅니다.</pre> [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트에서 옵션을 선택하여 매개변수 필드를 [URL] 또는 [HTML] 필드에서 현재 커서 위치에 추가합니다. 예를 들어, 드롭다운 리스트에서 [사용자 ID]를 선택하면, 커서 위치에 따라 URL 또는 HTML 필드에 <code>%%%User id%%%</code>가 삽입됩니다. 런타임 시 이 매개변수는 사인인한 사용자 ID로 바뀝니다. 다른 예를 살펴보면 리스트에서 호스트 이름을 선택할 경우 <code>%%%Hostname%%%</code>이 커서 위치에 삽입됩니다. 런타임에 이 매개변수는 Oracle CRM On Demand가 실행되고 있는 서버의 호스트 이름으로 바뀝니다. 한 환경에서 다른 환경으로 마이그레이션할 때 더 이상 Oracle CRM On Demand 호스트 이름을 수동으로 수정할 필요가 없으므로 이 기능은 Oracle CRM On Demand URL이 포함된 구성에서 유용합니다. 자세한 내용은 사용자 및 시스템 필드 (페이지 1193)를 참조하십시오.

필드	비고
URL	참고: 이 설정은 [유형] 메뉴에서 [URL]을 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자가 하이퍼링크를 클릭할 때 호출되는 URL을 입력합니다(예: www.oracle.com). URL의 http:// 부분은 입력할 필요가 없습니다. URL이 적합한 URI(Uniform Resource Identifier)인지 확인합니다. 적합하지 않은 경우에는 사용자가 사용자정의 웹 탭에 접근할 때 포함된 콘텐츠가 아니라 오류 메시지가 표시됩니다. 참고: Oracle CRM On Demand의 URL 표준화에 대한 자세한 내용은 URL 표준화 정보 (페이지 1271)를 참조하십시오. [URL] 필드에 커서를 놓은 다음 [사용자 및 시스템 필드] 드롭다운 리스트를 선택하여 컨텍스트에 따른 매개변수를 포함할 수도 있습니다. 그러면 URL에 필드 매개변수가 추가되며(%%fieldname%%으로 지정), 이 매개변수는 사용자가 값을 클릭할 때 현재 레코드 기반의 필드 값으로 바뀝니다. URL을 지정하지 않는 경우 탭을 클릭하면 빈 URL이 표시됩니다. 각 브라우저에는 최대 URL 길이가 지정되어 있습니다. 이 길이를 초과하는 URL을 지정하는 경우 사용자가 웹 탭을 클릭하면 브라우저에서 예기치 않은 동작이 발생합니다. 참고: URL을 사용하여 URL 형식의 사용자정의 웹 탭에 보고서나 대시보드를 포함할 수 있지만 이 기능은 완전히 지원되지 않으며, 업그레이드 후에 URL이 작동하지 않을 수도 있습니다.
HTML 헤드 추가	참고: 이 설정은 [유형] 메뉴에서 [HTML]을 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 입력한 HTML은 [웹] 탭을 추가할 페이지의 HTML 코드에서 <iframe> 요소의 src 특성에 사용됩니다. [웹 탭 HTML] 필드에 추가하는 모든 코드가 <iframe> 요소에 추가됩니다. HTML의 <head> 섹션에 삽입하는 JavaScript 파일에 대한 참조를 이 필드에 포함할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand 페이지에서 JavaScript 파일 참조는 지원되지 않습니다. 이 필드에 입력하는 콘텐츠는 <head> 태그에 추가됩니다.
웹 탭 HTML	참고: 이 설정은 [유형] 메뉴에서 [HTML]을 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 입력한 HTML은 [웹] 탭을 추가할 페이지의 HTML 코드에서 <iframe> 요소의 src 특성에 사용됩니다. [웹 탭 HTML] 필드에 추가하는 모든 코드가 <iframe> 요소에 추가됩니다. 이 필드에 입력하는 모든 콘텐츠가 <body> 태그에 추가됩니다.

필드	비고
경로	참고: 이 필드는 [유형] 메뉴에서 [보고서] 또는 [대시보드]를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서 또는 대시보드로 이동한 다음 [확인]을 클릭합니다. 보고서 또는 대시보드를 선택하면 [경로] 필드가 자동으로 채워집니다.
보고서 프롬프트 표시	참고: 이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 분석에 대해 구성된 프롬프트가 사용자정의 웹 애플릿에 표시되므로 사용자는 분석을 필터링할 수 있습니다.
매개변수	참고: 이 필드는 [유형] 메뉴에서 [보고서] 또는 [대시보드]를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. (선택) 런타임에 보고서 또는 대시보드에 적용할 필터를 지정하려면 [매개변수] 필드에 필터를 지정합니다. 필터 지정에 대한 자세한 내용은 포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 (페이지 1189)를 참조하십시오.
설명	웹 탭에 대한 설명을 입력합니다.
새로고침 링크	참고: 이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 탭에서 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로고칠 수 있습니다.
인쇄 링크	참고: 이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 탭에서 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
내보내기 링크	참고: 이 확인란은 [유형] 메뉴에서 [보고서]를 선택하는 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 사용자정의 웹 탭에서 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.
높이	웹 탭의 픽셀 값을 입력합니다.
너비	웹 탭의 픽셀 값을 입력합니다.
고전적 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 고전적 테마의 웹 탭에 사용할 아이콘을 선택합니다.
현대식 아이콘	[검색] 아이콘(돋보기)을 클릭하여 현대식 테마의 웹 탭에 사용할 아이콘을 선택합니다.

참고: 업데이트된 이 이름을 활성화된 다른 언어로 나타내려면 [번역 대상] 확인란을 선택합니다. 다른 언어에서 또는 이 페이지의 [번역 언어] 리스트에서 다른 언어를 선택한 경우, 번역된 버전을 수동으로 입력하기 전까지는 업데이트된 이름이 대괄호 안에 파란색 텍스트로 나타납니다. 파란색 텍스트의 업데이트된 이름을 통해 번역해야 하는 용어를 추적할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에 사용자정의 웹 페이지를 추가했으면 이 웹 페이지를 특정 사용자 역할에 대해 활성화해야 사용자가 이 웹 페이지를 볼 수 있습니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

선택 리스트 값 그룹 정보

필드의 선택 리스트에 표시되는 값을 제한하는 동시에 Oracle CRM On Demand에서 레코드 유형의 주어진 선택 리스트 필드를 모든 사용자가 사용할 수 있도록 회사에서 선택 리스트 필드의 사용 가능한 값을 필드에 대해 정의된 값 하위 세트로 제한할 수 있습니다. 선택 리스트 필드 값을 제한하려면 선택 리스트 값 그룹을 설정한 다음 선택 리스트 필드 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑합니다. 이런 방식으로 사용자가 선택 리스트에서 선택할 수 있는 값 세트를 선택 리스트 값 그룹으로 제어할 수 있습니다.

일부 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가할 수 있습니다. 이 필드를 통해 사용자는 생성된 모든 선택 리스트 값 그룹을 선택할 수 있습니다. 그러면 레코드에서 선택한 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 모든 선택 리스트 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값만 선택 리스트에 표시됩니다. 선택 리스트 필드가 계단식 선택 리스트에서 사용된 경우 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 선택 리스트 필드가 동일한 방식으로 제어됩니다. 선택 리스트 값 그룹을 사용할 수 있는 레코드 유형 리스트는 [선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형 \(페이지 1278\)](#)을 참조하십시오.

예를 들어 회사에 Oracle CRM On Demand를 사용하는 콜 센터 3개가 있다고 가정합니다. 콜 센터 위치 및 콜 센터에서 서비스하는 제품에 따라 Oracle CRM On Demand의 많은 선택 리스트 필드 값 중 일부는 해당 콜 센터에서 사용자에게 유효한 선택이 아닙니다. 이 경우 각 콜 센터에 대해 하나씩 선택 리스트 값 그룹 3개를 설정할 수 있습니다. 그런 다음 각 관련 선택 리스트 필드 값의 하위 세트를 각 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 수 있습니다. 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가하면 사용자가 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드에서 콜 센터에 적합한 선택 리스트 값 그룹을 선택할 수 있습니다. 레코드의 선택 리스트 필드 선택 항목은 콜 센터에 대해 선택된 선택 리스트 값 그룹에 매핑한 값으로 제한됩니다. 이런 방식으로 선택 리스트 필드에서 사용 가능한 값을 제어하면 잘못된 데이터가 레코드에 기록되는 위험을 줄일 수 있습니다.

선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보

회사에서 부서 레코드 유형을 사용하는 경우 부서를 선택 리스트 값 그룹에 연결할 수도 있습니다. 부서 및 부서 설정 방법에 대한 자세한 내용은 [부서 설정 \(페이지 1120\)](#)을 참조하십시오. 각 부서에 하나의 선택 리스트 값 그룹만 연결할 수 있습니다. 사용자가 하나 이상의 부서와 관련된 경우 사용자가 부서를 지원하는 레코드 유형의 레코드를 생성할 때 사용자의 기본 부서가 레코드에 자동으로 할당됩니다. [부서] 필드와 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 둘 다 있고 선택 리스트 값 그룹이 사용자의 기본 부서와 관련된 경우 레코드의 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 해당 선택 리스트 값 그룹의 이름으로 채워집니다. 그러면 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 모든 선택 리스트 필드에서 선택 리스트 값 그룹에 연결된 값만 선택 리스트에 표시됩니다. 레코드를 생성 및 업데이트하는 경우 [부서] 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드의 동작에 대한 자세한 내용은 [레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 \(페이지 1125\)](#) 및 [선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보 \(페이지 57\)](#)를 참조하십시오.

선택 리스트 값 그룹 설정에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 \(페이지 1277\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹 생성 \(페이지 1278\)](#)
- [선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 \(참조 \[선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑\]\(#\) 페이지 1208\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 부서 설정 (페이지 1120)
- 레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 (페이지 1125)

선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항

선택 리스트 값 그룹을 설정하는 경우 다음을 고려하십시오.

- **선택 리스트 필드.** 선택 리스트 값 그룹은 하나 이상 레코드 유형의 하나 이상 선택 리스트 필드를 제어할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹을 지원하는 레코드 유형에서 편집 가능한 모든 선택 리스트 필드를 여러 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 수 있습니다.
- **계단형 선택 리스트.** 계단형 선택 리스트의 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 값이 포함된 선택 리스트 필드를 사용할 수 있습니다. 그러나 계단형 선택 리스트를 정의할 때 [선택 리스트 값 그룹] 리스트에서 선택 리스트 값 그룹을 선택하는지 여부에 관계없이 계단형 선택 리스트 정의에서 상위 선택 리스트 필드 값과 관련 선택 리스트 필드 값 간에 하나의 관계 세트만 지정할 수 있습니다. 계단형 선택 리스트가 선택 리스트 값 그룹을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 계단형 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보 (참조 [계단식 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보](#) 페이지 1243)를 참조하십시오.
- **페이지 레이아웃.** 선택 리스트 필드를 선택 리스트 값 그룹으로 제어하려는 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가해야 합니다.
- **부서.** 선택 리스트 값 그룹을 하나 이상의 부서에 연결할 수 있지만 각 부서는 하나의 선택 리스트 값 그룹에만 연결할 수 있습니다. [선택 리스트 값 그룹 세부사항] 페이지의 읽기 전용 [부서] 섹션에서 선택 리스트 값 그룹과 관련된 부서 리스트를 확인할 수 있습니다.
- **검색.** 작업 표시줄이나 고급 검색에서 선택 리스트 값 그룹 레코드를 검색할 수 없습니다.
- **선택 리스트 값 그룹 필드.** 선택 리스트 값 그룹을 지원하는 레코드 유형의 경우 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 사용자가 필드 값을 변경하거나 지울 수 없게 하려는 경우 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 읽기 전용으로 지정할 수 있습니다.
 - 표현식 빌더에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 사용할 수 있습니다.
 - 워크플로 규칙에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 사용할 수 있습니다.
 - 검색 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 포함할 수 있습니다.

참고: [필드 설정] 페이지를 통해 [선택 리스트 값 그룹] 필드의 기본값을 지정할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 (페이지 1277)
- 선택 리스트 값 그룹 생성 (페이지 1278)
- 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 [선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑](#) 페이지 1208)

선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스

시작하기 전에, [선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 \(페이지 1277\)](#)의 정보를 검토합니다.

회사의 선택 리스트 값 그룹을 설정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 다음을 결정합니다.
 - 설정하려는 선택 리스트 값 그룹
 - 선택 리스트 값 그룹으로 제어하려는 선택 리스트 필드
 - 선택 리스트 값 그룹으로 제어하려는 각 선택 리스트 필드에 대해 각 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 값
- 2 선택 리스트 값 그룹을 생성합니다.
자세한 내용은 [선택 리스트 값 그룹 생성 \(페이지 1278\)](#)을 참조하십시오.
- 3 선택 리스트 필드 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑합니다.

자세한 내용은 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 [선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑](#) 페이지 1208)을 참조하십시오.

- 4 선택 리스트 필드가 선택 리스트 값 그룹으로 제어되는 레코드 유형에 대한 각 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가합니다.

자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정](#) (페이지 1263)을 참조하십시오.

참고: 선택 리스트 값 그룹이 레코드의 선택 리스트 필드에서 사용할 수 있는 값을 제어하려면 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [선택 리스트 값 그룹] 필드가 있어야 합니다.

선택 리스트 값 그룹 생성

선택 리스트 값 그룹을 생성하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스](#) (페이지 1277)의 단계입니다.

시작하기 전에. 이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [애플리케이션 사용자정의] 권한이 있어야 합니다.

선택 리스트 값 그룹을 생성하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [선택 리스트 값 그룹 관리]를 클릭합니다.
- 4 [선택 리스트 값 그룹 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 5 선택 리스트 값 그룹의 이름과 설명을 입력하고 변경 사항을 저장합니다.

참고: 선택 리스트 값 그룹을 생성한 후 선택 리스트 필드 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑할 수 있습니다. 자세한 내용은 선택 리스트 값 그룹에 선택 리스트 값 매핑 (참조 [선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑](#) 페이지 1208)을 참조하십시오. 그러면 [선택 리스트 값 그룹 세부사항] 페이지의 [오브젝트 리스트] 섹션에서 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 선택 리스트 필드 리스트를 확인할 수 있습니다. 선택 리스트 값 그룹에 매핑된 각 선택 리스트 필드에 대해 선택 리스트 필드가 나타나는 레코드 유형의 이름과 선택 리스트 필드의 이름이 표시됩니다.

회사에서 부서 레코드 유형을 사용하는 경우 [선택 리스트 값 그룹 세부사항] 페이지의 [부서] 섹션에 선택 리스트 값 그룹과 관련된 부서의 이름이 표시됩니다. 선택 리스트 값 그룹을 부서에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [부서에 선택 리스트 값 그룹 연결](#) (페이지 1123)을 참조하십시오.

선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형

부서와 선택 리스트 값 그룹을 다음 레코드 유형 중 하나의 레코드에 연결할 수 있도록 다음 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [부서] 필드 및 [선택 리스트 값 그룹] 필드를 추가할 수 있습니다.

- 고객사
- 활동
- 차단된 제품
- 중개인 프로필
- 비즈니스 계획
- 캠페인
- 클레임
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트
- 손해
- 거래 등록
- 거래 등록 제품 매출

- 이벤트
- 금융 계정
- 금융 계정 소유자
- 금융 계정 보유 종목
- 금융 계획
- 금융 상품
- 금융 거래
- 펀드
- HCP 컨택트 할당
- 세대
- 보험 자산
- 리드
- MDF 요청
- 메시지 응답
- 메시징 계획
- 메시징 계획 항목
- 메시징 계획 항목 관계
- 목표
- 기회
- 주문
- 파트너
- 계획 고객사
- 계획 컨택트
- 계획 기회
- 보험
- 보험 계약자
- 포트폴리오
- 제품
- 제품 표시
- 샘플 권리 한계
- 샘플 재고
- 샘플 로트
- 샘플 요청
- 샘플 요청 항목
- 샘플 트랜잭션
- 서비스 요청
- 솔루션
- 차량

글로벌 웹 애플릿 생성

글로벌 웹 애플릿은 내 홈 또는 작업 표시줄에 표시될 수 있는 사용자정의 웹 애플릿입니다. 사용자정의 글로벌 웹 애플릿에 외부 웹 콘텐츠를 포함할 수 있습니다. 사용자정의 글로벌 웹 애플릿에 보고서 및 대시보드를 포함할 수도 있습니다.

글로벌 웹 애플릿을 생성할 때는 내 홈 또는 작업 표시줄에 대한 레이아웃에 해당 애플릿을 추가해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [애플리케이션 사용자정의] 권한 및 [사용자정의 웹 애플릿 관리] 권한이 필요합니다. 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있으면 [번역 언어] 필드에 선택된 언어가 회사의 기본 언어인 경우에만 애플릿을 생성할 수 있습니다.

새 글로벌 웹 애플릿을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [글로벌 웹 애플릿]을 선택합니다.
- 4 [애플릿 리스트]에서 [신규]를 클릭합니다.
- 5 [웹 애플릿] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력합니다.

필드	비고
이름	이름을 입력합니다.
번역 표시	이 확인란은 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 애플릿을 처음 생성하면 [번역 표시] 확인란이 선택되고 읽기 전용이 됩니다. [번역 표시] 확인란은 기존 애플릿을 업데이트하는 경우에만 유효합니다. 또한 애플릿을 편집하기 전 애플릿 리스트의 [번역 언어] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우에도 [번역 표시] 확인란이 읽기 전용이 됩니다. 회사의 기본 언어로 된 기존 사용자정의 웹 애플릿 이름을 변경하려면 [번역 표시] 확인란을 다음과 같이 사용합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 업데이트된 이름으로 교체하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 변경되지 않은 상태로 유지하려면 [번역 표시] 확인란을 선택하지 마십시오. 사용자정의 웹 애플릿 이름 번역에 대한 자세한 내용은 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 (페이지 1240)을 참조하십시오.
위치	외부 콘텐츠, 보고서 또는 대시보드를 홈페이지에 표시할지, 아니면 작업 표시줄에 표시할지에 따라 [홈페이지] 또는 [작업 표시줄]을 선택합니다.
열	참고: 이 필드는 [위치] 값이 [홈페이지]인 경우에만 적용됩니다. [열] 메뉴에서 [단일] 또는 [두배]를 선택하여 애플릿의 너비를 지정합니다.

필드	비고
항상 실행	이 확인란의 선택 여부에 따라 글로벌 웹 애플릿이 최소화된 경우 실행되는지가 결정됩니다. 이 확인란은 작업 표시줄을 위치로 선택하는 글로벌 웹 애플릿에 대해서만 사용할 수 있습니다. 참고: 글로벌 헤더에 추가하는 글로벌 웹 애플릿은 [항상 실행] 확인란 선택 여부와 상관없이 항상 실행됩니다. 글로벌 헤더는 현대식 테마에서만 표시됩니다.

그러고서 다음 항목에 설명된 대로 필요한 애플릿 유형에 따라 필드에 정보를 입력합니다.

- [대시보드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1237\)](#)
- [HTML 웹 애플릿 생성 \(페이지 1233\)](#)
- [보고서 웹 애플릿 생성 \(페이지 1235\)](#)
- [RSS 피드 웹 애플릿 생성 \(페이지 1230\)](#)
- [URL 웹 애플릿 생성 \(페이지 1234\)](#)

관련 항목

- [RSS 피드 웹 애플릿 설정 예제 \(페이지 1238\)](#)
- [웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 \(페이지 1240\)](#)

Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항

Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 경우 다음과 같은 사항을 고려해야 합니다.

- Oracle CRM On Demand에서 JavaScript 코드와 같은 사용자정의 코드 사용에 대한 책임은 고객에게 있습니다. Oracle에서는 사용자정의 코드를 통해 Oracle CRM On Demand에 적용되는 모든 수정 사항을 포함하여 Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용함으로써 인해 발생하는 모든 문제에 대한 지원 또는 문제 해결을 제공하지 않습니다.
- Oracle CRM On Demand에서 JavaScript 코드와 같은 사용자정의 코드를 사용하는 고객은 Oracle CRM On Demand의 새 릴리스로 업그레이드한 후 코드를 테스트해야 합니다. 새 릴리스로 업그레이드한 후 사용자정의 코드를 업데이트할 책임은 고객에게 있습니다. 또한 Oracle CRM On Demand의 새 릴리스에는 업데이트된 인프라 컴포넌트가 포함되며 인프라 컴포넌트의 변경 사항에 맞게 필요에 따라 사용자정의 코드를 수정할 책임은 고객에게 있습니다.
- 고객은 사용자정의 코드를 통해 Oracle CRM On Demand Web Services API 메소드를 호출할 수 있습니다. 그러나 Oracle에서는 Oracle CRM On Demand Web Services API 사용에 대한 지침, Oracle CRM On Demand Web Services 세션 관리 및 Oracle CRM On Demand Web Services 사용에 대한 모범 사례만 제공합니다. Oracle CRM On Demand Web Services에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.
- 고객은 사용자정의 HTML 헤드 추가의 코드를 통해 Oracle CRM On Demand 공용 JavaScript API 메소드를 호출할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자정의 HTML 헤드 추가 관리 \(페이지 1284\)](#) 및 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [사용자정의 코드 비활성화 정보 \(페이지 1227\)](#)

클라이언트측 확장 업로드

클라이언트측 확장은 다른 서버에서 호스트하지 않고 Oracle CRM On Demand에 업로드하여 호스트할 수 있는 파일입니다. 클라이언트측 확장을 업로드하면 Oracle CRM On Demand에서는 확장을 참조하는 데 사용되는 고유한 URL을 생성합니다. 한 클라이언트측 확장이 두 번째 클라이언트측 확장의 고유한 URL을 사용하여 두 번째 클라이언트측 확장을 호출할 수 있습니다. 사용자가 URL을 사용하여 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 애플릿 및 사용자정의 HTML 헤드 추가에 클라이언트측 확장을 배포할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand 클라이언트측 확장 리스트 페이지에서 HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript 및 CSS 파일을 업로드하여 클라이언트측 확장을 생성할 수 있습니다. 최대 파일 크기는 20MB(메가바이트)입니다. 그러나 브라우저가 Oracle CRM On Demand에서 이러한 파일을 다운로드할 때 파일 크기가 더 작을수록 성능이 향상됩니다.

참고: Oracle CRM On Demand 고객 지원 서비스에서는 클라이언트측 확장의 컴포넌트에 접근할 수 없습니다. 이러한 컴포넌트에는 업로드된 파일이나 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 애플릿 및 사용자정의 HTML 헤드 추가를 포함하여 클라이언트측 확장이 참조되는 해당 파일, 이미지 또는 위치 내에 포함된 콘텐츠가 포함됩니다. 따라서 사용자는 이러한 확장을 유지 관리하고 지원해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [클라이언트측 확장 업로드] 및 [사용자정의 HTML 헤드 태그 관리] 권한이 있어야 합니다. 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)를 참조하십시오.

클라이언트측 확장을 업로드하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 애플리케이션 설정 섹션에서 [클라이언트측 확장]을 클릭합니다.

클라이언트측 확장 리스트 페이지에는 이전에 업로드한 클라이언트측 확장이 표시됩니다. 이 페이지에서 이전에 업로드한 클라이언트측 확장을 삭제할 수도 있습니다.

참고: 사용자정의 웹 탭, 애플릿, 글로벌 웹 애플릿 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가에 대해 설정된 클라이언트측 확장을 삭제할 경우 클라이언트측 확장이 제거되었으므로 해당 애플릿이 더 이상 제대로 작동하지 않습니다. Oracle CRM On Demand는 특정 클라이언트측 확장이 사용 중인지 여부를 표시하지 않습니다.

- 4 [신규]를 클릭합니다.
- 5 클립 아이콘을 클릭하여 클라이언트측 확장으로 업로드할 콘텐츠를 찾습니다.
이 필드는 필수 필드입니다.
- 6 다음 세부사항을 입력합니다.

- **MIME 형식.** 인터넷 매체 형식을 나타냅니다. 이 형식을 통해 브라우저가 매체 형식을 제대로 표시할 수 있습니다. MIME 형식의 전체 세부사항을 입력합니다. 예를 들어 파일 형식에 따라 다음 중 하나를 입력합니다.

- text/html
- image/jpeg
- image/gif
- application/x-shockwave-flash
- text/css

- **파일: 크기(바이트).** 업로드된 파일 크기입니다. Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 채웁니다.
- **파일: 확장명.** 업로드된 파일의 파일 확장명입니다. Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 채웁니다.
- **이름.** 클라이언트측 확장의 이름입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.

- **URL 이름.** 이 값은 클라이언트측 확장을 가리키는 URL의 의미 있는 이름을 제공하는 데 사용됩니다. URL 이름에서 A-Z, a-z, 0-9, 밑줄(_) 및 마침표(.) 문자를 사용할 수 있습니다. 이 중 마침표(.)는 허용되지 않으면 마침표(.)가 문자열의 마지막 문자로 사용되면 안 됩니다. URL 이름의 예: Logo_Image and Map376. 이 필드를 가능한 짧게 유지하는 것이 좋습니다. 이 필드는 사용자가 편집할 경우에만 변경됩니다. 따라서 업로드된 파일을 바꾸거나 클라이언트측 확장 이름을 변경하는 경우 [URL 이름] 필드 값은 변경되지 않습니다. 따라서 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 탭 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가를 다시 구성할 필요 없이 클라이언트측 확장의 여러 버전을 업데이트, 유지 및 배포할 수 있습니다. 이 필드를 편집하면 [상대 URL] 및 [전체 URL] 필드가 변경됩니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
- **상대 URL.** Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 완성합니다. 이 값은 Oracle CRM On Demand 내에서 클라이언트측 확장으로 이동하는 상대 URL입니다. 이 필드 값이 변경되고 클라이언트측 확장이 배포되면 새로 생성된 URL을 사용하기 위해 이 클라이언트측 확장을 참조하는 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 탭 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가를 업데이트해야 합니다. 이 필드 값은 [URL 이름] 필드가 업데이트될 경우에만 변경됩니다.
- **전체 URL.** Oracle CRM On Demand에서 이 필드를 완성합니다. 이 값은 Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 URL을 가리키는 전체 URL입니다. 이 필드 값이 변경되고 클라이언트측 확장이 배포되면 새로 생성된 URL을 사용하기 위해 이 클라이언트측 확장을 참조하는 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 탭 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가를 업데이트해야 합니다. 이 필드 값은 [URL 이름] 필드가 업데이트될 경우에만 변경됩니다.

7 [저장]을 클릭합니다.

참고: 클라이언트측 확장은 업로드할 수 있지만 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 탭 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가에서 이 확장을 구성할 때까지 활성화되지 않습니다.

클라이언트측 확장이 업로드된 후 Oracle CRM On Demand에서는 [상대 URL] 및 [전체 URL] 필드를 생성합니다. 이러한 값을 사용하여 사용자정의 웹 탭, 사용자정의 웹 애플릿, 글로벌 웹 탭 또는 사용자정의 HTML 헤드 추가를 클라이언트측 확장과 연결합니다. 서버에 호스트된 확장을 구성하는 동일한 방법으로 이러한 위치를 구성합니다.

사용자정의 HTML 헤드 추가를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 HTML 헤드 추가 관리 \(페이지 1284\)](#)를 참조하십시오.

기존 클라이언트측 확장을 편집하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 애플리케이션 설정 섹션에서 [클라이언트측 확장]을 클릭합니다.
- 4 클라이언트측 확장 리스트 페이지에서 편집할 클라이언트측 확장을 찾습니다.
- 5 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [이름] 필드를 클릭합니다. 클라이언트측 확장을 편집할 수 있는 클라이언트측 세부사항 페이지가 열립니다.
 - [편집]을 클릭합니다.
- 6 [저장]을 클릭합니다.
- 7 클라이언트측 확장에 대한 파일을 바꾼 경우 다음을 수행합니다.
 - a Oracle CRM On Demand에서 로그아웃합니다.
 - b 브라우저 캐시를 지웁니다.
 - c 다시 로그인하여 클라이언트측 확장 배포 페이지에 클라이언트측 확장이 다운로드되도록 새 클라이언트측 확장을 다운로드합니다. Oracle CRM On Demand에서 로그아웃했다 다시 로그인하지 않으면 첫 번째 다운로드를 수행한 30일 후에 새 클라이언트 확장이 다운로드됩니다.

클라이언트측 확장 편집 지침

다음 지침을 고려하십시오.

- 페이지에서 클라이언트측 확장에 대한 참조 수를 최소한으로 유지하여 성능에 대한 부정적 영향을 줄입니다.
- 클라이언트측 확장 크기를 최대한 작게 유지합니다. 예를 들어, 큰 이미지나 SWF 파일을 사용하지 않습니다. 클라이언트측 확장의 일부로 다운로드하는 파일 크기가 작을수록 큰 파일에 비해 페이지가 더 빠르게 로드됩니다.
- 모든 클라이언트측 확장을 최대한 적은 수의 파일에 유지하여 성능에 대한 부정적 영향을 줄입니다.
- 브라우저에서 클라이언트측 확장을 캐시하도록 허용합니다. 브라우저에서 클라이언트측 확장을 캐시하도록 허용하면 사용자가 페이지를 로드할 때마다 Oracle CRM On Demand 서버에서 콘텐츠를 다운로드할 필요가 없습니다. 클라이언트측 확장이 변경되면 Oracle CRM On Demand가 확장이 포함된 페이지를 로드하도록 캐시를 지워야 합니다. 기본적으로 클라이언트측 확장은 30일 동안 캐시됩니다.
- 클라이언트측 확장 및 자산을 최소한으로 유지하여 작업 표시줄 성능을 향상시킵니다. 작업 표시줄에서 애플릿에 포함된 클라이언트측 확장을 구성하면 페이지가 새로 고쳐질 때마다 작업 표시줄이 로드됩니다.
- 클라이언트측 확장을 사용하여 웹 서비스를 호출할 때 모든 웹 서비스 지침을 따릅니다. 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

사용자정의 HTML 헤드 추가 관리

사용자정의 <script> 요소를 페이지의 HTML <head> 요소에 추가할 수 있습니다. 예를 들어 페이지에서 사용자정의 단추를 생성하는 함수가 포함된 JavaScript 코드를 <script> 요소 내에 추가할 수 있습니다. 사용자정의 코드는 클라이언트측 확장 또는 외부 JavaScript 파일을 통해 업로드한 JavaScript 파일을 참조할 수도 있으므로 이러한 파일의 함수를 사용자정의 코드에서 사용할 수 있습니다. HTML 헤드 추가는 Oracle CRM On Demand의 모든 페이지에 적용됩니다.

[사용자정의 HTML 헤드 태그 편집] 페이지에서 [미리 보기] 단추를 사용하면 사용자가 변경한 모든 사항을 검증할 수 있습니다.

페이지의 URL에서 disableCustomJS=Y 매개변수를 설정하여 사용자정의 HTML 헤드 추가를 비활성화할 수 있습니다. 다른 링크를 클릭하여 페이지에서 나가면 URL 매개변수가 유지되지 않습니다. URL 매개변수는 필요할 때마다 지정해야 합니다. 사용자정의 JavaScript 코드 작성 및 사용 가능한 공용 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide를 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [클라이언트측 확장 업로드] 및 [사용자정의 HTML 헤드 태그 관리] 권한이 있어야 합니다. 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)를 참조하십시오.

사용자정의 HTML 헤드 추가를 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [사용자정의 HTML 헤드 태그]를 클릭합니다.
- 4 [사용자정의 HTML 헤드 태그 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 HTML 헤드 추가 텍스트 상자에 필요한 <script> 요소를 입력합니다.
이 필드는 50,000자로 제한됩니다.
- 6 변경한 사항을 검증하려면 [미리 보기]를 클릭합니다.
- 7 [저장]을 클릭합니다.

클라이언트측 확장 참조 지침

다음 지침을 고려하십시오.

- 페이지에서 클라이언트측 확장에 대한 참조 수를 최소한으로 유지하여 성능에 대한 부정적 영향을 줄입니다.

- **클라이언트측 확장 크기를 최대한 작게 유지합니다.** 클라이언트측 확장의 일부로 다운로드하는 파일 크기가 작을수록 큰 파일에 비해 페이지가 더 빠르게 로드됩니다.
- **모든 클라이언트측 확장을 최대한 적은 수의 파일에 유지하여 성능에 대한 부정적 영향을 줄입니다.**
- **브라우저에서 클라이언트측 확장을 캐시하도록 허용합니다.** 브라우저에서 클라이언트측 확장을 캐시하도록 허용하면 사용자가 페이지를 로드할 때마다 Oracle CRM On Demand 서버에서 콘텐츠를 다운로드할 필요가 없습니다. 클라이언트측 확장이 변경되면 Oracle CRM On Demand가 확장이 포함된 페이지를 로드하도록 캐시를 지워야 합니다. 기본적으로 클라이언트측 확장은 30일 동안 캐시됩니다.

관련 정보

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [사용자의 코드 비활성화 정보 \(페이지 1227\)](#)

작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리

작업 표시줄에는 메시지 센터, 검색, 고급 키워드 검색 및 최근 확인과 같은 다양한 섹션이 포함될 수 있습니다. 작업 표시줄 및 글로벌 헤더의 사용자정의 레이아웃을 생성하고, 글로벌 헤더 섹션을 사용자정의한 다음 해당 레이아웃을 Oracle CRM On Demand의 특정 역할에 할당할 수 있습니다. 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 둘 다에 대한 구성 변경 사항은 현대식 테마를 사용하는 역할에만 표시됩니다. 그러나 고전적 테마를 사용하는 역할의 경우 작업 표시줄 레이아웃에 대한 구성 변경 사항만 표시됩니다.

사용자가 작업 표시줄을 사용할 수 없도록 설정

기본적으로 작업 표시줄은 모든 Oracle CRM On Demand 페이지의 왼쪽에 나타납니다. 사용자는 필요에 따라 작업 표시줄을 숨기거나 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 \(페이지 39\)](#)를 참조하십시오.

특정 사용자 역할이 작업 표시줄을 사용할 수 없게 하려면 비어 있는(레이아웃에 섹션이 표시되지 않거나 사용 가능하지 않은) 작업 표시줄 레이아웃을 설정하고 사용자 역할에 할당합니다. 작업 표시줄은 해당 사용자 역할을 가진 사용자로부터 영구적으로 숨겨집니다.

다음 절차에서는 작업 표시줄 레이아웃을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

새 작업 표시줄 레이아웃을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃]을 클릭합니다.
- 4 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃] 페이지에서 [새 레이아웃]을 클릭합니다.
- 5 [레이아웃 이름] 필드에 새 작업 표시줄 레이아웃의 이름을 입력합니다.
- 6 [설명] 필드에 새 작업 표시줄 레이아웃의 이름을 입력하고 [다음]을 클릭합니다.
- 7 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 통해 작업 표시줄 [사용 가능한 섹션]에서 작업 표시줄 [표시된 섹션]으로 필드를 이동하여 작업 표시줄 레이아웃에 표시할 섹션을 선택합니다. 위/아래 화살표를 사용하여 선택한 필드의 순서를 변경합니다.
- 8 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 통해 작업 표시줄 [표시된 섹션]에서 글로벌 헤더 [사용 가능한 섹션]으로 섹션을 이동하여 글로벌 헤더에 표시할 섹션을 선택합니다.
- 9 [완료]를 클릭합니다.
- 10 (선택 사항) [편집] 단추를 클릭하여 5-9단계에서 입력한 값을 편집합니다.

또는 Oracle CRM On Demand에 제공된 기존 기본 작업 표시줄 레이아웃을 복사하고 요구 사항에 맞게 설명과 구성을 변경할 수 있습니다.

작업 표시줄 레이아웃을 복사하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃]을 클릭합니다.
- 4 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 표준 레이아웃]의 왼쪽에 있는 [복사] 링크를 클릭합니다.
- 5 [레이아웃 이름] 필드에 새 작업 표시줄 레이아웃의 이름을 입력합니다.
- 6 [설명] 필드에 새 작업 표시줄 레이아웃의 이름을 입력하고 [다음]을 클릭합니다.
- 7 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 통해 작업 표시줄 [사용 가능한 섹션]에서 작업 표시줄 [표시된 섹션]으로 필드를 이동하여 작업 표시줄 레이아웃에 표시할 섹션을 선택합니다. 위/아래 화살표를 사용하여 선택한 필드의 순서를 변경합니다.
- 8 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 통해 작업 표시줄 [표시된 섹션]에서 글로벌 헤더 [사용 가능한 섹션]으로 섹션을 이동하여 글로벌 헤더에 표시할 섹션을 선택합니다.
- 9 [완료]를 클릭합니다.

참고: 다른 작업 표시줄 레이아웃을 복사하려면 작업 표시줄 레이아웃 이름의 왼쪽에 있는 아래쪽 화살표를 클릭하여 복사 기능을 표시합니다.

글로벌 헤더를 편집하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃]을 클릭합니다.
- 4 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃] 페이지에서 필요한 레이아웃 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.
- 5 메뉴에서 [글로벌 헤더 편집]을 선택합니다.
[글로벌 헤더 아이콘 편집] 페이지에 사용 가능한 모든 글로벌 헤더 섹션이 오름차순으로 나열됩니다. 둘 이상의 글로벌 헤더 섹션에 대해 동일한 순서 값을 입력하면 해당 글로벌 헤더 섹션이 생성된 순서대로 표시됩니다.
- 6 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [신규]를 클릭하여 글로벌 헤더 섹션을 구성합니다.
 - 편집하려는 글로벌 헤더 섹션 옆에 있는 [편집]을 클릭합니다.
- 7 돋보기 아이콘을 클릭하여 섹션의 아이콘을 변경합니다.
- 8 [애플릿] 메뉴에서 사용 가능한 섹션을 선택합니다.
- 9 (선택 사항) [설명] 필드에 설명을 입력합니다.
- 10 [애플릿 너비] 필드에 섹션의 너비를 입력합니다.
글로벌 헤더 섹션의 최대 너비는 700픽셀입니다.
- 11 [순서] 필드에 글로벌 헤더에서 섹션을 표시할 순서 값을 입력합니다.
글로벌 헤더 섹션은 오름차순 순서 값에 따라 왼쪽에서 오른쪽으로 표시됩니다.
- 12 [저장]을 클릭합니다.

참고: 글로벌 헤더에 표시되는 글로벌 웹 애플릿은 [내 웹 애플릿] 페이지의 [항상 실행] 확인란이 선택되어 있는지 여부와 상관없이 항상 실행됩니다. 웹 애플릿이 외부 웹 사이트를 참조하는 경우 등과 같은 특정 웹 애플릿 콘텐츠는 성능에 영향을 줄 수 있습니다. [항상 실행] 확인란에 대한 자세한 내용은 [글로벌 웹 애플릿 생성 \(페이지 1279\)](#)을 참조하십시오.

회사의 홈페이지 사용자정의

회사 직원은 필요에 따라 자신의 [홈페이지]에서 다른 정보를 볼 수 있습니다. 기본 콘텐츠 대신 자신의 역할에 좀 더 연관성 있는 콘텐츠로 바꾸어 [홈페이지] 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다. 예를 들어, 기본적으로 표시되는 [최근 생성된 리드] 섹션 대신, 새로운 서비스 요청을 표시하도록 고객 서비스 담당자용 홈페이지를 구

성하거나, 표준 영업 파이프라인 품질 보고서 대신 사용자 지정 서비스 요청 보고서를 표시하도록 구성할 수 있습니다.

[홈페이지]를 사용자 지정했으면 해당 홈페이지 레이아웃을 사용자 역할에 할당해야 합니다. 그러면 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 이 사용자 지정 [홈페이지]가 표시됩니다.

시작하기 전에. 사용자정의의 적용할 역할을 선택하려면 이 절차를 시작하기 전에 역할을 모두 설정해야 합니다. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자 지정 권한 및 애플리케이션 사용자 지정 - 홈페이지 사용자 지정 관리 권한이 필요합니다.

회사의 홈페이지를 사용자 지정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [홈페이지 레이아웃] 링크를 클릭합니다.
- 4 [홈페이지 레이아웃] 리스트에서 다음을 수행합니다.
 - 새 레이아웃을 생성하려면 [새 레이아웃] 단추를 클릭합니다.
 - [편집] 또는 [복사]를 클릭하여 기존 사용자 지정 레이아웃을 수정합니다.
 과정을 안내하는 [홈페이지 레이아웃 마법사]가 열립니다.
- 5 1단계 [레이아웃 이름]에 레이아웃 이름을 입력하고 필요한 경우 설명을 입력합니다.
- 6 2단계 [홈페이지 레이아웃]에서 다음을 수행합니다.
 - [모든 섹션] 리스트에서 [사용 가능 섹션] 리스트로 이동합니다.
[사용 가능 섹션] 리스트에는 홈페이지에 추가할 수 있는 섹션이 포함되며, 여기에는 홈페이지에 포함하도록 설정된 사용자 지정 보고서도 포함됩니다. 사용자가 홈페이지에 특정 섹션을 추가할 수 없게 하려면 해당 섹션을 [모든 섹션] 리스트에 남겨 둡니다.
 - 왼쪽 리스트에서 오른쪽 리스트로 섹션을 이동하고, 필요한 경우 양쪽 리스트의 정보를 다시 정렬합니다.
너비가 두 배인 섹션은 왼쪽 리스트에 남겨 둡니다. 이 섹션은 표시될 때 자동으로 홈페이지에 크기에 맞게 확장됩니다.
- 7 [완료]를 클릭합니다.

참고: 애플리케이션에 사용자 지정 홈페이지를 추가했으면 이 홈페이지를 특정 사용자 역할에 대해 활성화해야 사용자가 이 홈페이지를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용

내 홈 사용자정의 보고서 기능을 사용하여 기본 보고서 및 사용자정의 보고서를 비롯한 여러 보고서를 내 홈에 추가할 수 있습니다. 이러한 사용자정의 보고서는 [홈페이지 레이아웃 마법사]의 2단계, [모든 섹션] 리스트에 표시되며, [사용 가능 섹션] 리스트나 내 홈에 기본적으로 표시되는 섹션 리스트 중 하나로 이동할 수 있습니다. 홈페이지 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [회사의 홈페이지 사용자정의 \(페이지 1286\)](#)을 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드를 포함할 수 있는 위치에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 \(페이지 1188\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에:

내 홈페이지에서 사용으로 설정하려는 보고서는 공유 폴더 아래의, 접근 권한이 있는 폴더에 저장되어 있어야 합니다.

- 역할에 [애플리케이션 사용자정의 권한] 및 [애플리케이션 사용자정의 - 홈페이지 사용자정의 관리] 권한이 있어야 합니다.
- 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더에서 보고서를 선택하려면 사용자 역할에 마이그레이션된 회사 전체 공유 폴더 접근 권한이 있어야 합니다.

- 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있으면 [번역 언어] 필드에 선택된 언어가 회사의 기본 언어인 경우에만 사용자정의 보고서를 생성할 수 있습니다.

내 홈 사용자정의 보고서를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [사용자 홈 페이지 사용자정의 보고서] 링크를 클릭합니다.
- 4 [홈 페이지 사용자정의 보고서] 리스트에서 [새 홈 페이지 보고서]를 클릭합니다.
- 5 [홈페이지 사용자정의 보고서 세부사항] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력합니다.

필드	비고
이름	사용자정의 보고서 이름을 입력합니다.
번역 표시	이 확인란은 회사 프로필에 [웹 애플릿에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 사용자정의 보고서를 생성하는 경우 [번역 표시] 확인란이 선택되고 읽기 전용이 됩니다. 또한 기존 사용자정의 보고서를 업데이트하기 전에 사용자정의 보고서 리스트의 [번역] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우에도 [번역 표시] 확인란이 읽기 전용이 됩니다. 회사의 기본 언어로 된 기존 사용자정의 보고서 이름을 변경하려면 [번역 표시] 확인란을 다음과 같이 사용합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 업데이트된 이름으로 교체하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. ■ 이름의 번역된 버전을 변경되지 않은 상태로 유지하려면 [번역 표시] 확인란을 선택하지 마십시오. 사용자정의 보고서 이름 번역에 대한 자세한 내용은 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 (페이지 1240)을 참조하십시오.
높이	[단일] 또는 [두 배]를 선택합니다. 높이를 [두 배]로 설정하면 홈페이지의 다른 섹션 높이의 두 배가 됩니다.
너비	[단일] 또는 [두 배]를 선택합니다. 보고서를 화면 왼쪽에서 오른쪽으로 홈페이지 전체에 맞게 확장하려면 너비를 [두 배]로 설정합니다. 참고: 2보다 큰 HTML RowSpan 특성 값을 가진 보고서는 지정된 크기를 초과하는 경우가 종종 있습니다.
보고서 즉시 실행	이 확인란을 선택하면 자동으로 보고서가 실행되므로 사용자는 보고서 업데이트 링크를 클릭할 필요가 없습니다.

- 1 [보고서 경로] 필드의 [검색] 아이콘(돋보기)을 클릭한 다음 [공유 폴더]에서 필요한 보고서로 이동합니다.

보고서를 선택하면 [보고서 경로] 필드가 자동으로 채워집니다.

- 2 분석을 위해 구성된 프롭프트가 표시되도록 하여 사용자가 분석을 필터링할 수 있게 하려면 [보고서 프롭프트 표시] 확인란을 선택합니다.
- 3 포함된 분석을 표시하는 사용자가 분석을 새로 고치거나 인쇄 또는 내보내기를 할 수 있도록 할지 지정합니다.
 - **새로고침 링크.** 이 확인란을 선택하면 [새로고침] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다.
 - **인쇄 링크.** 이 확인란을 선택하면 [인쇄] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 인쇄할 수 있습니다.
 - **내보내기 링크.** 이 확인란을 선택하면 [내보내기] 링크를 사용할 수 있으며 사용자는 분석을 내보낼 수 있습니다.
- 4 설명 필드에서 홈 페이지 사용자정의 보고서의 설명을 입력합니다.
- 5 [저장]을 클릭합니다.

레코드 유형 이름 변경

사용자에게 친숙한 용어를 사용하기 위해 레코드 유형 이름을 변경할 수 있습니다. 애플리케이션의 기본 레코드 유형 이름은 회사에서 특정 유형의 레코드에 대해 사용하는 이름과 다를 수 있습니다. 이런 경우 필요에 따라 이름을 변경할 수 있습니다.

레코드 유형의 이름을 변경하면 애플리케이션에서 다음과 같은 대부분의 위치에 새 이름이 표시됩니다.

- 탭 및 단추
- 드롭다운 리스트
- 필터링된 사전 정의의 리스트(예: [고객사] 홈페이지의 [전체 고객사] 리스트)
- 페이지(예: 레코드 세부사항 및 리스트 페이지)에 나타나는 제목 표시줄
- 작업 표시줄의 [생성] 섹션
- 페이지 섹션 이름
- 레코드 할당 전자메일 알림
- 사용자정의 페이지 섹션 이름

예를 들어, 고객사라는 표시 이름을 회사로 변경할 수도 있습니다. 그러면 고객사 탭이 회사로 변경되고 이에 따라 기타 섹션 제목도 바뀝니다.

하지만 새 이름이 표시되지 않는 곳도 있으므로, 이름을 변경할 경우 다음 위치에는 새 이름이 표시되지 않는다는 것을 사용자에게 알려야 합니다.

- 필터링된 사용자정의 리스트 이름
- 사용자정의 필드 이름
- 보고서 및 분석
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 도움말 페이지

참고: 모든 표시 이름의 최대 길이는 50자입니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

레코드 유형의 이름을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [레코드 유형 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [레코드 유형 사용자정의] 페이지의 해당 행에 새 이름을 입력합니다. 애플리케이션에서 표시 이름/단수, 표시 이름/복수, 표시 이름/약식 인터페이스의 해당 영역에서 사용할 세 가지 변형을 모두 입력해야 합니다.

참고: 표시 이름/짧게는 탭에 나타나므로 15자를 넘으면 안 됩니다. 오브젝트 이름을 [레코드 유형 사용자정의] 페이지에서 사용 가능한 오브젝트 이름으로 바꿀 수는 없습니다. 오브젝트는 [레코드 유형 사용자정의] 페이지에 나열되지 않으므로 태스크 또는 약속과 같은 오브젝트 이름을 바꿀 수 없습니다.

- 5 (선택 사항) 업데이트된 이름을 활성화된 다른 언어로 번역해야 함을 나타내려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.

참고: 업데이트된 이 이름을 활성화된 다른 언어로 나타내려면 [번역 대상] 확인란을 선택합니다. 다른 언어에서 또는 이 페이지의 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 다른 언어를 선택한 경우, 번역된 버전을 수동으로 입력하기 전까지는 업데이트된 이름이 대괄호 안에 파란색 텍스트로 나타납니다. 따라서 번역할 용어를 쉽게 추적할 수 있습니다. [번역 표시]를 선택하지 않은 경우 갱신된 이름은 다른 언어로 나타나지 않습니다. [번역 표시]를 선택하지 않은 경우 이전에 번역된 표시 이름은 여기에서 변경한 내용이 적용되지 않고 그대로 유지됩니다.

- 6 새 이름의 번역된 이름을 직접 입력하려면 다음을 수행합니다.
 - a [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 번역할 이름을 입력할 언어를 선택합니다.
 - b 적절한 [표시 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
 - c 필요한 경우 링크를 클릭하여 방금 업데이트한 페이지로 돌아간 다음 언어를 다시 선택합니다. 번역된 이름이 [표시 이름] 열에 검정 텍스트로 표시됩니다.

세부사항 페이지에 이미지 사용

레코드 유형의 [세부사항] 페이지에 이미지를 추가할 수 있습니다. 예를 들어 [컨택트 세부사항] 페이지에 사진을 추가하거나, [고객사 세부사항] 페이지에 회사 로고를 추가하거나, [제품 세부사항] 페이지에 제품 사진을 추가할 수 있습니다. 다음 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에만 이미지를 사용할 수 있습니다.

- 고객사
- 컨택트
- 제품

[세부사항] 페이지에 이미지를 사용하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [레코드 유형 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 고객사, 컨택트 또는 제품 레코드 유형에 대해 [이미지 표시] 확인란을 선택합니다.
- 5 [저장]을 클릭합니다.

사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리

레코드 유형과 연결할 사용자정의 아이콘 세트를 업로드하고 관리할 수 있습니다. 각 사용자정의 아이콘 세트에는 세 개의 아이콘 즉, 레코드 유형 탭 아이콘, 작업 표시줄 아이콘 및 Oracle CRM On Demand의 관련 정보 영역 아이콘이 포함되어 있습니다.

사용자정의 아이콘 세트는 Oracle CRM On Demand의 모양과 느낌을 향상시키므로 사용자가 레코드 유형과 관련이 더 높은 아이콘을 볼 수 있습니다. 기존 사용자정의 아이콘 세트를 편집한 다음 요구 사항에 맞게 수정할 수 있습니다.

참고: 생성할 수 있는 사용자정의 아이콘 세트의 최대 수는 100입니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [사용자정의 아이콘 관리] 권한이 포함되어 있어야 합니다. 현대식 테마를 사용하는 경우 사용자정의 아이콘 세트만 레코드 유형과 연결할 수 있습니다.

새 아이콘 세트를 생성하고 게시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [아이콘 관리] 링크를 클릭합니다.
 - 4 아이콘 관리 페이지에서 오브젝트 아이콘 링크를 클릭합니다.
 - 5 아이콘 세트 페이지에서 [추가]를 클릭하여 새 아이콘 세트를 생성합니다.
 - 6 아이콘 세트 편집 페이지에서 [아이콘 세트 이름] 필드에 새 아이콘 세트 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
[아이콘 세트 이름] 필드에 사용할 수 있는 최대 문자 수는 50입니다.
 - 7 [아이콘] 탭에서 [신규]를 클릭합니다.
 - 8 아이콘 편집 페이지의 [아이콘 유형] 선택 리스트에서 다음 중 하나를 선택하여 아이콘 세트에서 사용할 이미지를 찾습니다.
 - **기본 아이콘.** 레코드 유형 탭에서 사용되는 사용자정의 아이콘입니다. 이 아이콘에 대해 선택되는 이미지의 측정치는 너비가 50픽셀이고 높이가 50픽셀인 것이 좋습니다.
 - **미니 아이콘.** 작업 표시줄에서 사용되는 사용자정의 아이콘입니다. 이 아이콘에 대해 선택되는 이미지의 측정치는 너비가 25픽셀이고 높이가 25픽셀인 것이 좋습니다.
 - **관련 정보 아이콘.** 관련 정보 영역에서 사용되는 사용자정의 아이콘입니다. 이 아이콘에 대해 선택되는 이미지의 측정치는 너비가 45픽셀이고 높이가 45픽셀인 것이 좋습니다. 이 이미지가 Oracle CRM On Demand에 사용되는 색상표에 맞도록 하려면 이 이미지에 투명한 배경이 있어야 합니다.
- 참고:** 이미지는 JPEG, JPG, PNG 또는 GIF 확장자로 업로드할 수 있습니다. 파일 크기 제한은 100KB입니다.
- 9 [찾아보기]를 클릭하여 필요한 이미지를 찾은 다음 [저장 후 새로 만들기] 아이콘을 클릭합니다.
 - 10 사용자정의 아이콘 세트의 각 아이콘 유형에 대해 8-9단계를 반복합니다.
 - 11 [게시]를 클릭합니다.
- 레코드 유형에 사용자정의 아이콘 세트를 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형의 아이콘 변경 \(페이지 1294\)](#)을 참조하십시오.

사용자정의 글로벌 헤더 아이콘 업로드 및 관리

글로벌 헤더 레이아웃에 연결할 사용자정의 아이콘을 업로드할 수 있습니다. 이렇게 하면 글로벌 헤더 레이아웃의 항목에 대해 의미 있는 아이콘을 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [사용자정의 아이콘 관리] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

새 사용자정의 아이콘 세트를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [아이콘 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [아이콘 관리] 페이지에서 [글로벌 헤더 아이콘] 링크를 클릭합니다.
- 5 [글로벌 헤더 아이콘] 페이지에서 [추가]를 클릭하여 새 사용자정의 아이콘을 생성합니다.
- 6 [글로벌 헤더 아이콘 편집] 페이지에서 [찾아보기]를 클릭하여 사용할 이미지를 찾습니다.

참고: 이미지는 JPEG, JPG, PNG 또는 GIF 확장자로 업로드할 수 있습니다. 파일 크기 제한은 100KB입니다. 업로드할 수 있는 최대 이미지 수는 50개입니다. 이 이미지가 Oracle CRM On Demand에 사용되는 색상표에 맞도록 하려면 이미지가 흰색이고, 대략 높이가 45픽셀, 너비가 45픽셀이어야 하며, 투명한 배경이 있어야 합니다.

- 7 [저장 후 글로벌 헤더 아이콘 생성]을 클릭합니다.
- 8 글로벌 헤더 아이콘 세트에 업로드할 각 사용자정의 아이콘에 대해 6-7단계를 반복합니다.

9 (선택 사항) 사용자정의 아이콘을 삭제하려면 다음을 수행합니다.

- a 필요한 사용자정의 아이콘 옆에 있는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.
- b 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

글로벌 헤더 레이아웃에 대한 자세한 내용은 [작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리 \(페이지 1285\)](#)를 참조하십시오. (참조 [레코드 유형의 아이콘 변경](#) 페이지 1294)

레코드 유형 추가

회사의 사용자 지정 레코드 유형을 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 직원이 사용할 수 있도록 [순서] 탭을 표시할 수 있습니다. 새 레코드 유형을 추가하려면 Oracle CRM On Demand에서 사용자 지정 오브젝트 레코드 유형 중 하나에 대해 이름 변경 및 구성을 수행합니다.

회사가 사용자정의 오브젝트 01 레코드 유형부터 사용자정의 오브젝트 10 레코드 유형을 사용하며 해당 레코드 유형에 대한 사용자 접근 권한을 부여하도록 허용하는 권한은 기본적으로 Oracle CRM On Demand의 관리자 역할에 대해 사용하도록 설정되어 있습니다. 그러나 회사가 10개를 초과하는 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용해야 하는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 요청하여 회사에서 추가 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용할 수 있도록 해야 합니다.

일반적으로 새 레코드 유형은 기본적으로 제공되는 레코드 유형과 동일한 방식으로 작동합니다. 각 레코드 유형에 대해 리스트 필터링 및 정렬에 사용할 수 있는 이름 필드를 포함한 필드 세트를 사용할 수 있습니다.

참고: 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03 레코드 유형의 경우 각각 해당 레코드 유형의 레코드 리스트를 필터링하고 정렬하는 데 8개의 필드를 사용할 수 있습니다. 다른 모든 사용자정의 오브젝트 레코드 유형의 경우 이름 필드만 해당 레코드 유형의 레코드 리스트를 필터링하고 정렬하는 데 사용할 수 있습니다.

새 레코드 유형에 대해 사용자정의 필드, 페이지 레이아웃, 검색 레이아웃 등을 설정할 수 있습니다. 그러나 다음 영역에서는 새 레코드 유형을 사용할 수 없습니다.

- 할당 관리자
- 예측
- 기본 그룹 할당(레코드 유형을 여러 그룹 사이에서 공유할 수 없음)

또한 새 레코드 유형에는 다음과 같은 제한 사항이 있습니다.

- 새 레코드 유형은 국가별 주소 그룹을 포함할 수 없습니다.
- 기본적으로 새 레코드 유형의 필수 필드는 [이름] 필드 하나입니다.
- 새 레코드 유형에 대해서는 중복 확인이 수행되지 않습니다.

새 레코드 유형과 함께 웹 서비스를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [WSDL 및 스키마 파일 다운로드 \(페이지 1765\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자 지정 권한과 새 레코드 유형에 사용 중인 사용자 지정 오브젝트에 대한 적절한 애플리케이션 사용자 지정 권한이 둘 다 사용자 역할에 포함되어야 합니다. 사용자 지정 오브젝트 01, 02 및 03 레코드 유형에 대한 개별 권한이 있습니다(예: 애플리케이션 사용자 지정 - 사용자 지정 오브젝트 01 관리 권한). 다른 사용자정의 오브젝트 레코드 유형의 경우 각 권한은 사용자정의 오브젝트 그룹에 적용됩니다(예: 애플리케이션 사용자정의 - 사용자정의 오브젝트 04 - 10 관리 권한).

레코드 유형을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [레코드 유형 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 사용 중인 사용자 지정 오브젝트 레코드 유형의 행에 정보를 입력합니다. 예를 들어, [주문]을 입력합니다.

자세한 내용은 [레코드 유형 이름 변경 \(페이지 1289\)](#)을 참조하십시오. 레코드 유형 이름을 변경하면 [애플리케이션 사용자 지정] 페이지의 [레코드 유형 설정] 섹션에도 적용되어 사용자 지정 오브젝트 레코드 유형의 링크를 대체합니다.

5 [저장]을 클릭합니다.

6 [애플리케이션 사용자 지정] 페이지의 [레코드 유형 설정] 섹션에서 새 레코드 유형 링크를 클릭합니다.

7 [필드 관리] 섹션에서 [필드 설정] 링크를 클릭합니다.

8 [필드 설정] 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다.

■ (권장 사항) [필드 레이블 관리]를 클릭하고 요구 사항에 맞게 필드 이름을 바꿉니다.

[이름] 필드의 이름을 바꾸는 것이 좋습니다. 애플리케이션 전체에서 모든 레코드 유형은 [이름]이라는 필드를 가지며 이 앞에 해당 레코드 유형(예: 고객사 이름, 기회 이름)이 옵니다. 따라서 이름이 순서로 지정된 레코드 유형을 추가하는 경우 [이름] 필드의 레이블을 [순서 이름]으로 변경할 수 있습니다. 회사에서 목표 검색을 사용하는 경우에는 기본적으로 [이름] 필드가 작업 표시줄의 [검색] 섹션에 검색 필드로 표시됩니다.

참고: 사용자정의 오브젝트 01 레코드 유형에서 03 레코드 유형의 경우에만 [빠른 검색 1] 및 [빠른 검색 2] 필드도 기본적으로 작업 표시줄의 [검색] 섹션에 검색 필드로 표시되므로 [빠른 검색 1] 및 [빠른 검색 2] 필드의 이름을 바꾸려 할 수 있습니다. 예를 들어 이름이 순서로 지정된 레코드 유형을 추가하는 경우 [빠른 검색 1] 필드의 이름을 [순서 번호]로 바꿀 수 있습니다. 그런 다음 직원이 [검색] 섹션의 레코드 유형 리스트에서 [순서]를 선택하면 [순서 번호]가 검색 필드 중 하나로 나타납니다.

■ [새 필드]를 클릭하여 사용자정의 필드를 추가할 수 있습니다.

이러한 레코드 유형에는 기본 레코드 유형에 대한 사용자정의 필드에 적용되는 것과 동일한 제한 사항이 적용됩니다.

필드를 편집하고 사용자정의 필드를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

9 새 레코드 유형에 대해 편집 및 세부사항 페이지의 페이지 레이아웃을 설정합니다.

레코드 [편집] 페이지에 필드를 추가하고, 필드를 개별 섹션에 그룹화하며, 섹션의 이름을 변경할 수 있습니다.

다른 레코드 유형과의 관계를 설정하려면 필드(예: 고객사, 컨택트, 기회)를 페이지 레이아웃에 추가합니다. 그러면 해당 필드 옆에 [검색] 아이콘이 나타나고 사용자가 기존 레코드를 새 레코드 유형에 연결할 수 있습니다.

[세부사항] 페이지에 관련 정보 섹션을 추가할 수 있습니다.

관련 정보 섹션으로 팀을 추가하면 사용자는 이 레코드를 개별 레코드별로 팀 멤버와 공유할 수 있습니다.

참고: 모든 사용자정의 오브젝트 레코드 유형에 대해 팀 관련 정보 섹션이 지원됩니다.

자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

10 (선택 사항) 새 레코드 유형에 대해 검색 레이아웃을 설정합니다. 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

11 (선택 사항) 새 레코드 유형에 대해 사용자정의 홈페이지 레이아웃을 설정합니다. 자세한 내용은 [레코드 홈페이지 레이아웃 생성 \(페이지 1253\)](#)을 참조하십시오.

12 (선택 사항) 다른 레코드 유형의 페이지 레이아웃에서 필드 또는 관련 정보 섹션으로 새 레코드 유형을 추가합니다.

참고: 새 레코드 유형 설정이 완료되면 관련 접근 프로필을 업데이트하여 새 레코드 유형에 대해 적합한 접근 수준을 사용자에게 부여해야 합니다. 또한 관련 사용자 역할을 업데이트하여 해당 레코드 유형 탭을 역할에서 사용할 수 있도록 하고 레코드 유형에 대해 사용자정의된 페이지 레이아웃, 홈페이지 레이아웃 및 검색 레이아웃을 역할에 할당해야 합니다. 접근 프로필 갱신에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오. 역할 갱신에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

■ [사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보 \(페이지 1305\)](#)

레코드 유형의 아이콘 변경

레코드 유형과 연결되어 있으며 작업 표시줄의 [생성] 섹션 및 탭에 표시되는 아이콘을 변경할 수 있습니다. 시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 애플리케이션 사용자정의 권한 역할이 필요합니다.

레코드 유형의 아이콘을 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [레코드 유형 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [레코드 유형 사용자정의] 페이지에서 다음 중 하나 또는 모두를 수행합니다.
 - a 레코드 유형에 대한 [고전적 아이콘] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 창에서 아이콘을 선택합니다.
 - b 레코드 유형에 대한 [현대식 아이콘] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 창에서 아이콘을 선택합니다.

사용자정의 아이콘 세트를 생성한 경우 사용자정의 아이콘 제목 아래에 표시됩니다. 사용자정의 아이콘 세트에 대한 자세한 내용은 [사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리 \(페이지 1290\)](#)를 참조하십시오.
- 5 [저장]을 클릭합니다.

REST 통합 태그 사용자정의

각 레코드 유형에는 Oracle CRM On Demand REST API가 레코드 유형(리소스)에 접근하는 데 사용할 수 있는 두 개의 REST 통합 태그가 있습니다. REST 통합 태그 중 하나는 레코드 유형의 기본 태그입니다. 기본 태그는 언어에 독립적이며 변경할 수 없습니다. 다른 하나의 REST 통합 태그는 사용자정의할 수 있습니다. 예를 들어 회사가 레코드 유형의 이름을 바꾸거나 사용자정의 레코드 유형을 사용하는 경우 REST 통합 태그에 레코드 유형 이름이 반영되도록 해당 레코드 유형의 REST 통합 태그를 사용자정의하려 할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand REST API URL은 다음 URL 예에 표시된 것처럼 REST 통합 태그 중 하나를 사용하여 리소스에 접근할 수 있습니다.

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

이 예에서 `default_integration_tag`는 기본 통합 태그의 자리 표시자이며 `custom_integration_tag`는 사용자정의된 REST 통합 태그의 자리 표시자입니다.

다음 절차에서는 REST API URL에서 사용하는 REST API 통합 태그를 사용자정의하는 방법을 설명합니다.

REST 통합 태그를 사용자정의하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [REST 통합 태그 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 REST 통합 태그 리스트에서 레코드 유형에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 5 [REST 통합 태그] 필드에 새 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

새 테마 생성

테마는 Oracle CRM On Demand의 모양을 결정합니다. 새 회사에 대해 Oracle CRM On Demand가 처음 설정되면 사전 정의된 여러 개의 테마를 사용할 수 있습니다. 기본 테마는 *Oracle*입니다. 역할 관리 마법사에서 테마를

생성하고 관리할 수 있는 역할을 지정할 수 있습니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오. 회사 수준에서 테마를 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

회사, 역할 또는 사용자 수준에서 테마를 선택할 수 있습니다. 사용자 수준에서 지정된 테마가 우선하고, 역할 수준에서 지정된 테마가 그다음입니다. 사용자 수준과 역할 수준에서 테마가 지정되지 않으면 회사의 기본 테마가 적용됩니다.

테마를 Oracle CRM On Demand 릴리스 16에서 이후 릴리스로 업그레이드하려면 다음 사항에 유의하십시오.

- **신규 회사의 경우.** 회사 수준에서 *Oracle*이 기본 테마가 됩니다. 역할이나 사용자 수준에서 선택된 테마가 없습니다. 회사 관리자는 새로운 테마를 생성하여 기본값으로 설정할 수 있습니다. 또한 사용자가 기존 테마를 선택할 수 없도록 기존 테마를 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.
- **기존 회사의 경우.** 기존 테마 이름이 문자열 *Oracle - Deprecated*, *Contemporary - Deprecated* 또는 *Classic - Deprecated*로 대체됩니다. 이러한 기존 테마를 변경하고, 새로운 테마 중 하나를 선택하고, 사용자 프로필에서 기존 테마를 제거하는 것이 좋습니다.
- **로그와 링크를 사용하는 기존 회사의 경우.** 업그레이드는 선택되어 있지만 더 이상 사용되지 않는 테마에는 영향을 주지 않습니다. 하지만 기존(사용되지 않는) 테마를 사용하지 않고, 새 테마를 생성하고, 회사 또는 역할 수준에서 새 테마를 기본값으로 설정하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에. 테마를 생성하고 편집하려면 사용자 역할에 [테마 관리] 권한이 있어야 합니다.

다음 태스크는 Oracle CRM On Demand에서 자신만의 테마를 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

Oracle CRM On Demand에서 새 테마를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [테마] 링크를 클릭합니다.
- 4 [테마] 페이지에서 [새로 만들기]를 클릭합니다.
- 5 다음 필드에 대한 정보를 입력합니다.
 - **테마 이름.** 새 테마에 대한 이름을 입력합니다.
 - **기본 도움말 링크 표시.** 새 테마에서 기본 도움말 링크를 표시하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
 - **기본 교육 및 지원 링크 표시.** 새 테마에서 기본 교육 및 지원 링크를 표시하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
 - **기본 삭제 항목 링크 표시.** 새 테마에서 기본 삭제 항목 글로벌 링크를 표시하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
 - **헤드업 표시 설정 지원.** 새 테마에서 헤드업 표시를 지원하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 사용자 테마에서 이 확인란의 선택을 취소하면 헤드업 표시를 완전히 제거할 수 있습니다.

참고: 헤드업 표시 기능을 지원하도록 테마를 설정하는 것은 물론 사용자가 [개인 세부사항] 페이지에서 [헤드업 표시] 옵션을 사용으로 설정해야 합니다. 사용자 개인 프로필의 [헤드업 표시] 필드를 비워 두면 회사의 설정이 사용됩니다. 헤드업 표시에 대한 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand 페이지별 개요 \(페이지 35\)](#) 및 개인 세부사항 갱신 (참조 [Updating Your Personal Details](#) 페이지 704)을 참조하십시오.

 - **설명.** 새 테마에 대한 설명을 입력합니다.
 - **테마 스타일.** 이 필드는 필수 필드입니다. 이 메뉴의 기본값은 [고전적]입니다.
 - **탭 스타일.** [고전적] 또는 [현대식]을 선택합니다. 이 메뉴는 [테마 스타일] 메뉴에서 [고전적]을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 메뉴의 기본값은 [누적형]입니다.
 - **글꼴 크기.** [보통] 또는 [크게]를 선택합니다. [테마 스타일] 메뉴에서 [고전적]을 선택하는 경우 이 메뉴의 기본값은 [보통]입니다. [테마 스타일] 메뉴에서 [현대식]을 선택하는 경우 이 메뉴의 기본값은 [크게]입니다.
- 6 [저장]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand 에 새 테마의 동적 미리 보기와 함께 [테마 세부사항] 페이지가 열립니다. 이 미리 보기는 화면 오른쪽에 위치해 있습니다. 미리 보기에는 새 테마가 적용된 상태로 [홈], [세부사항], [리스트], [일정] 페이지가 표시됩니다.

7 다음 표에 나열된 필드에 대한 정보를 입력합니다.

참고: 새 색상 코드를 입력하기 위해 각 색상에 16진수 값을 입력하거나, 마우스를 기본 색상 값 위로 움직여 색상 팔레트 아이콘을 표시할 수 있습니다. 이 필드에 대한 색상을 선택하려면 색상 팔레트 아이콘을 클릭하십시오.

일반 정보	설명
기본 도움말 링크 표시.	새 테마에서 기본 도움말 링크를 표시하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
기본 교육 및 지원 링크 표시.	새 테마에서 기본 교육 및 지원 링크를 표시하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
바닥글 섹션에 레코드 유형 링크 표시	새 테마에서 페이지 아래쪽에 레코드 유형 링크를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
헤드업 표시 설정 지원	새 테마에서 헤드업 표시를 지원하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 사용자 테마에서 이 확인란의 선택을 취소하면 헤드업 표시를 완전히 제거할 수 있습니다. 참고: 헤드업 표시 기능을 지원하도록 테마를 설정하는 것은 물론 사용자가 [개인 세부사항] 페이지에서 [헤드업 표시] 옵션을 사용으로 설정해야 합니다. 사용자 개인 프로필의 [헤드업 표시] 필드를 비워 두면 회사의 설정이 사용됩니다. 헤드업 표시에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand 페이지별 개요 (페이지 35) 및 개인 세부사항 갱신 (참조 Updating Your Personal Details 페이지 704)을 참조하십시오.
애플리케이션 배경	이 필드는 Oracle CRM On Demand의 배경을 나타냅니다. [현대식] 테마에서 이 필드는 단추가 표시되는 위쪽 섹션도 나타냅니다.
애플리케이션 텍스트	이 필드는 [고전적] 테마에만 사용할 수 있습니다. 이 필드는 애플리케이션 페이지의 아래쪽에 있는 법적 고지 사항과, 글로벌 링크와 탭 링크 사이의 세로 막대를 나타냅니다.
애플리케이션 링크	이 필드는 [고전적] 테마에만 사용할 수 있습니다. 이 필드는 Oracle CRM On Demand의 위쪽과 아래쪽에 있는 글로벌 링크를 나타냅니다(예: 관리, 내 설정, 개인 정보 보호 정책, 사용 약관 등).
경고 텍스트	이 필드는 필수 필드와 지연되는 태스크에서 사용되는 텍스트를 나타냅니다. 이 필드는 회사 전체의 경고가 설정된 방식에 따라 Oracle CRM On

일반 정보	설명
	Demand에서 각 페이지 아래쪽에 표시될 수 있는 스크롤 있는 텍스트 표시줄의 텍스트도 참조합니다.
경고 표시줄 배경	이 필드는 회사 전체의 경고가 설정된 방식에 따라 Oracle CRM On Demand에서 각 페이지 아래쪽에 표시될 수 있는 스크롤 있는 텍스트 표시줄의 배경을 참조합니다.
탭(고전적 테마만 해당)	
탭 스타일	메뉴에서 [원형], [누적형] 또는 [직선형]을 선택합니다.
활성 탭 텍스트	이 필드는 활성 탭에서 사용되는 텍스트를 나타냅니다.
활성 탭 배경	이 필드는 활성 탭의 배경색을 나타냅니다.
비활성 탭 텍스트	이 필드는 비활성 탭에서 사용되는 텍스트를 나타냅니다.
비활성 탭 배경 - 맨 위	이 필드는 비활성 탭의 위쪽 배경의 색상을 나타냅니다.
비활성 탭 배경 - 맨 아래	이 필드는 비활성 탭의 아래쪽 배경의 색상을 나타냅니다.
비활성 탭 배경 마우스 올려놓기	이 필드는 마우스를 비활성 탭 위에 놓을 때 표시되는 색상을 나타냅니다. 또한 메뉴 탭에서 사용되는 색상도 나타냅니다.
글로벌 헤더 섹션(현대식 테마만 해당)	
배경	이 필드는 글로벌 헤더의 배경색을 나타냅니다.
위쪽 섹션(현대식 테마만 해당)	
텍스트	이 필드는 단추 아래의 텍스트를 나타냅니다.
작업 표시줄(현대식 테마만 해당)	
작업 표시줄 아이콘	이 필드는 작업 표시줄 삼각형 아이콘의 색상을 나타냅니다.

일반 정보	설명
작업 표시줄 텍스트	이 필드는 작업 표시줄에서 사용되는 텍스트를 나타냅니다.
작업 표시줄 링크	이 필드는 작업 표시줄에서 사용되는 링크(예: [즐겨찾기 레코드] 또는 [최근 뷰] 섹션 아래의 탐색 링크)를 나타냅니다.
작업 표시줄 배경	이 필드는 작업 표시줄에 표시되는 배경색을 나타냅니다.
단추(현대식 테마만 해당)	
단추 배경 - 위쪽	이 필드는 단추의 위쪽 배경 색상을 나타냅니다.
단추 배경 - 아래쪽	이 필드는 단추의 아래쪽 배경 색상을 나타냅니다.
단추 테두리	이 필드는 단추 테두리에서 사용되는 색상을 나타냅니다.
단추 텍스트	이 필드는 단추에서 사용되는 텍스트를 나타냅니다.
페이지(고전적 및 현대식 테마)	
페이지 텍스트	이 필드는 페이지 또는 팝업 창에 있는 모든 텍스트를 참조합니다. 예를 들면 인라인 도움말, 필드 레이블, 필드 값, 페이지 제목, 비활성 링크, 양식 섹션 머리글, 세로 막대, 글머리표 등입니다.
페이지 링크	이 필드는 페이지 배경에 있는 모든 링크를 나타냅니다. 예를 들어, [전체 리스트 표시] 링크, [리스트 관리] 링크 등입니다.
페이지 배경 - 위쪽	이 필드는 각 페이지와 팝업 창의 맨 위에 있는 제목 표시줄(예: 기회 세부사항)의 색상을 나타냅니다. 이 표시줄에는 단추가 배치됩니다. 이 필드는 작업 표시줄, 관련 리스트, 일정 약속 창도 제어합니다. [고전적] 테마에서 이 필드는 활성 일정 탭을 제어합니다. 참고: [현대식] 테마에서는 활성 일정 탭이 메뉴로 대체됩니다.

일반 정보	설명
페이지 배경 - 아래쪽	이 필드는 각 페이지와 팝업 창의 맨 아래에 있는 제목 표시줄(예: 기회 세부사항)의 색상을 나타냅니다. 이 표시줄에는 단추가 배치됩니다. 이 필드는 작업 표시줄, 관련 리스트, 일정 뷰 및 활성화 [일정] 탭도 제어합니다.
강조 표시된 페이지 배경	이 필드는 페이지에서 강조 표시된 항목의 색상을 나타냅니다. 예를 들면 인라인 편집 필드, 달력의 현재 일자, 마법사의 활성화 단계, 헤드업 표시 배경 등입니다.
페이지 머리글 텍스트	이 필드는 페이지 이름(예: 기회 홈페이지)에 사용되는 텍스트 색상을 나타냅니다.
페이지 머리글 배경 - 맨 위	이 필드는 페이지 이름 뒤 위쪽 영역에 사용되는 색상을 나타냅니다.
페이지 머리글 배경 - 맨 아래	이 필드는 페이지 이름 뒤 아래쪽 영역에 사용되는 색상을 나타냅니다.
섹션 헤더 라인	이 필드는 [세부사항] 페이지의 섹션 헤더 라인을 나타냅니다.
페이지 라인	이 필드는 리스트 레코드, 세부사항 페이지의 양식 섹션, 마법사 단계 등에서 사용되는 라인 색상을 나타냅니다.
페이지 아이콘	이 필드는 [현대식] 테마에만 사용할 수 있습니다. 페이지 섹션을 축소 및 확장하는 데 사용되는 삼각형 아이콘에서 사용되는 색상을 나타냅니다.
관련 정보 단추 배경	이 필드는 [현대식] 테마에만 사용할 수 있습니다. 이 필드는 [관련 정보] 단추 뒤에 사용되는 색상을 나타냅니다.
리스트(고전적 및 현대식 테마)	
리스트 머리글 텍스트	이 필드는 필터 표시줄, 리스트 바닥글 표시줄, 일별 및 주별 일정 뷰의 시간 표시 막대에 사용되는 텍스트 색상을 나타냅니다.
리스트 머리글 배경	이 필드는 일별 및 주별 일정 뷰의 시간 섹션, 필터 표시줄, 리스트 탐색 아이콘이 포함된 리스트 바닥글의 배경색을 나타냅니다.
열 머리글 텍스트	이 필드는 현대식 테마에서 열 머리글과 일정 뷰의 일 섹션에 사용되는 텍스트 색상을 나타냅니다.

일반 정보	설명
열 머리글 배경	이 필드는 현대식 테마에서 관련 리스트, 전체 리스트, 일정 뷰의 일 섹션에 사용되는 배경색을 나타냅니다.
라인	이 필드는 리스트 섹션에 있는 가로줄의 색상을 나타냅니다.
일정(고전적 및 현대식 테마)	
약속 배경 - 기본값	이 필드는 일정의 일별, 주별 및 월별 뷰에 표시되는 약속의 배경색을 나타냅니다.
약속 텍스트 - 링크	이 필드는 일정 약속에서 사용할 수 있는 링크를 나타냅니다. 예를 들어, 약속, 컨택트 및 고객사에 대한 탐색 링크입니다.
약속 텍스트 - 링크 아님	이 필드는 약속에 사용되는 텍스트 색상을 나타냅니다.
근무 시간 외 배경	이 필드는 사용자가 근무하지 않는 일정의 시간을 나타내는 데 사용되는 배경색을 나타냅니다.
일정 라인	이 필드는 일정 뷰와 일정 페이지의 [일정 뷰] 섹션에서 사용되는 라인 색상을 나타냅니다.

8 (옵션) 사용자정의된 글로벌 링크를 테마에 추가하려면 [글로벌 링크] 섹션에서 [새로 만들기]를 클릭합니다. [링크 편집] 페이지가 열립니다.

9 다음 정보를 입력합니다.

- **링크 이름.** 테마에 추가할 글로벌 링크 이름을 입력합니다.
- **유형.** 글로벌 링크를 페이지 맨 위에 배치할지 또는 맨 아래에 배치할지 여부에 따라 메뉴에서 [머리글] 또는 [바닥글]을 선택합니다.
- **링크 URL.** 글로벌 링크의 URL을 입력합니다.
- **링크 순서.** 링크가 표시되는 순서를 나타내는 값을 입력합니다. 예를 들어 숫자 1을 입력한 경우 링크는 글로벌 링크에서 첫 번째 링크가 됩니다.

10 [저장]을 클릭합니다. 또는 다른 사용자정의된 글로벌 링크를 테마에 추가하려면 [저장 후 새로 만들기] 링크를 클릭합니다.

11 (옵션) 테마에 특정 로고를 추가하려면 [로고] 섹션에서 [로고 추가]를 클릭합니다. [로고 편집] 페이지가 열립니다.

12 [찾아보기]를 클릭하여 테마에서 머리글 로고로 사용할 이미지를 찾습니다.

참고: 머리글 로고로 사용할 이미지를 JPEG, JPG, PNG 또는 GIF 확장자로 업로드할 수 있습니다. [고전적] 테마의 경우 Oracle CRM On Demand에서 최대 45픽셀 높이의 머리글 로고를 표시할 수 있습니다. [현대식] 테마의 경우 Oracle CRM On Demand에서 최대 50픽셀 높이의 머리글 로고를 표시할 수 있습니다. 가로로 최대 적용 범위를 유지하려면 1680픽셀 너비의 머리글 로고를 사용하는 것이 좋습니다. 테마에 업로드하는 이미지를 사용하고 업로드할 권한이 있어야 합니다.

13 다음 정보를 입력합니다.

■ **이름.** 테마에 추가할 로고 이름을 입력합니다.

■ **로고 유형.** 로고를 페이지 위쪽에 배치할지 또는 아래쪽에 배치할지에 따라 메뉴에서 [머리글] 또는 [바닥글]을 선택합니다. [머리글]을 선택하는 경우 로고는 링크와 탭 뒤에 있는 배경에 유지됩니다. [바닥글]을 선택하면 바닥글 로고가 애플리케이션 맨 아래에 있는 링크에 배치됩니다.

14 [저장]을 클릭합니다.

참고: 테마에 추가한 새 로고의 미리 보기를 보려면 사인아웃했다가 Oracle CRM On Demand에 다시 사인인해야 합니다.

15 (옵션) 다양한 활동 유형의 배경, 링크, 텍스트에 다른 색상을 지정하려면 [일정 활동] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.

일정 활동 세부사항 페이지가 열립니다.

16 다음 정보를 입력합니다.

■ **활동 유형.** 필요한 일정 활동을 선택합니다.

■ **순서.** 값을 입력하여 일정 범례에 일정 활동이 표시되는 순서를 표시합니다. 일별 및 주별 일정을 보는 경우 일정 범례는 처음 네 개의 활동 유형을 표시합니다. 월별 일정을 보는 경우 일정 범례는 처음 여섯 개의 활동 유형을 표시합니다.

17 [저장]을 클릭합니다. 또는 다른 활동 유형의 색상을 지정하려면 [저장 후 일정 활동 생성]을 클릭합니다.

일정에 특정 색상으로 표시하려는 활동이 일정 활동 섹션에 나열됩니다.

18 각 일정 활동이 일정에 표시되는 방식을 정의하려면 다음 필드를 클릭합니다.

■ **배경색.** 16진수 값을 입력하거나 색상 팔레트에서 색상을 선택하여 일정 활동의 배경색을 정의합니다.

■ **링크 색상.** 16진수 값을 입력하거나 색상 팔레트에서 색상을 선택하여 일정 활동에 표시되는 링크의 색상을 정의합니다.

■ **링크 색상 없음.** 16진수 값을 입력하거나 색상 팔레트에서 색상을 선택하여 일정 활동에 표시되는 텍스트의 색상을 정의합니다.

참고: 일정 활동에 변경 사항을 표시하려면 사인아웃하고 Oracle CRM On Demand에 다시 사인인해야 합니다. Oracle CRM On Demand에서 일정을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [일정 페이지 작업 \(페이지 191\)](#)을 참조하십시오.

공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의

팀의 레코드 공유가 지원되는 레코드 유형의 경우 Oracle CRM On Demand에서 [담당자] 필드가 변경되어도 이전 담당자가 팀의 일부로 유지되도록 레코드 유형을 사용자정의할 수 있습니다. 이전 담당자 사용자정의의 페이지에는 팀의 레코드 공유를 지원하는 레코드 유형 리스트가 표시됩니다. 각 레코드 유형에 대해 레코드의 이전 담당자가 팀에 유지되도록 할 채널을 선택하고 이전 담당자에 새 접근 역할을 할당할 수 있습니다. 예를 들어 공유 고객사 레코드 담당자가 대화형 작업을 통해 변경되는 경우 이전 담당자가 팀에 유지되며 이전 담당자에게 해당 레코드 유형에 대한 읽기 전용 접근 역할이 할당되도록 고객사 레코드 유형을 구성할 수 있습니다.

레코드 소유권에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 이전 \(페이지 143\)](#) 및 [레코드 공유\(팀\) \(페이지 144\)](#)를 참조하십시오.

레코드의 이전 소유권을 사용자정의하려면

1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.

3 [애플리케이션 설정] 섹션에서 [이전 담당자 사용자정의]를 클릭합니다.

이전 담당자 사용자정의 페이지에는 팀의 레코드 공유를 지원하는 레코드 유형과 이러한 레코드 유형의 해당 채널 및 접근 프로필 리스트가 표시됩니다.

4 이전 담당자 사용자정의 페이지에서 [편집]을 클릭하여 레코드 유형의 이전 담당자에 대한 채널 또는 접근 프로필을 수정합니다.

- 5 채널 선택에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **담당자 유지 안 함.** 이것이 기본값입니다. 팀에서 레코드의 이전 담당자가 유지되지 않습니다.
 - **항상 담당자 유지.** 할당 관리자를 사용하여 담당자를 변경한 경우를 제외하고는 팀에 레코드의 이전 담당자가 유지됩니다.
 - **전체 대화형 작업.** 가져오기 도우미, 할당 관리자, 대량 업데이트 기능 또는 웹 서비스를 사용하여 담당자를 변경한 경우를 제외하고는 팀에 레코드의 이전 담당자가 유지됩니다.
- 6 접근 프로필에서 이전 담당자의 새 접근 프로필을 선택합니다.
 팀에 사용할 수 있는 다른 접근 프로필 작성에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.
- 7 [저장]을 클릭합니다.

필드, Picklist 및 척도 정보

애플리케이션에서 예측 및 보고에 사용되는 필드 이름이나 Picklist 값은 변경할 수 없습니다. 하지만 일부 기본 리스트(예: 홈페이지에 나타나는 리스트)는 Picklist 값을 기반으로 리스트에 포함될 레코드를 선택합니다. 애플리케이션은 언어에 대해 독립적인 기본 코드를 사용하여 표준 리스트에 포함할 레코드를 결정합니다. 따라서 이러한 리스트에 영향을 주지 않고 Picklist 값 및 필드 이름을 변경할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand(표준 애플리케이션)의 태스크 리스트에서 태스크 우선 순위는 화살표로 표시되며, 위쪽 화살표는 [1-상] 우선 순위, 화살표 없음은 [2-중] 우선 순위, 아래쪽 화살표는 [3-하] 우선 순위를 나타냅니다. 활동 레코드 유형에서 [우선 순위] 필드의 표시 값을 기본값에서 변경하면(예: 기본값 1-상에서 *최상위* 값으로) Oracle CRM On Demand에서는 1-레이블, 2-레이블 또는 3-레이블 패턴을 사용하는 경우가 아니면 태스크 리스트에 대한 [우선 순위] 필드에 화살표를 표시하지 않습니다. 여기서 *레이블*은 태스크 우선 순위에 제공하는 이름입니다. 이 경우 Oracle CRM On Demand에서는 1-label에 대해 위쪽 화살표, 3-label에 대해 아래쪽 화살표를 표시하고 2-label과 다른 표시 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand에서는 1-My Highest 값에 대해 위쪽 화살표를 표시하지만 My Highest 값에 대해서는 화살표를 표시하지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서는 [우선 순위] 필드의 선택 리스트에 추가하는 사용자정의 값에 대해 화살표를 표시하지 않습니다.

첨부파일 구성 정보

레코드 유형에 따라 다음과 같은 방법으로 파일을 레코드에 첨부할 수 있습니다.

- 상위 레코드의 첨부파일 관련 항목을 통해
- 첨부파일 필드를 통해

첨부파일 관리 항목 구성 정보

사전 구성된 첨부파일 관련 항목을 지원하는 레코드 유형에서 사용자가 여러 첨부파일을 상위 레코드에 연결할 수 있도록 페이지 레이아웃과 사용자 역할을 구성할 수 있습니다. 각 첨부파일 항목에는 파일 또는 URL이 포함될 수 있습니다. 사용자가 이 방법으로 파일과 URL을 첨부하도록 허용하려면 페이지 레이아웃과 사용자 역할을 다음과 같이 구성해야 합니다.

- [첨부파일] 섹션을 상위 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에서 관련 정보 섹션으로 사용할 수 있어야 합니다.
- 사용자 역할에 첨부파일 레코드 유형에 필요한 권한이 있어야 합니다.
- 사용자 역할에 대한 접근 프로필은 상위 레코드 유형에 대한 접근 설정에 첨부파일 관련 레코드 유형에 대한 적절한 접근 권한이 있어야 합니다.

페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 동적 페이지 레이아웃 지정 (페이지 1263)을 참조하십시오. 사용자 역할 및 접근 프로필 구성에 대한 자세한 내용은 [사용자 관리 및 접근 제어 \(페이지 1306\)](#)를 참조하십시오.

다음 레코드 유형은 사전 구성된 첨부 관련 항목을 지원합니다.

- 고객사

- 활동
- 캠페인
- 컨택트
- 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03
- 딜러
- 이벤트
- 펀드
- 펀드 요청
- 세대
- 리드
- 기회
- 파트너
- 프로그램 회원 자격
- 서비스 요청
- 솔루션

경고 레코드와 영업 단계 레코드에 첨부을 연결할 수도 있습니다.

회사 시스템 관리자는 사전 구성된 첨부파일 관련 항목을 통해 추가된 첨부파일의 세부사항을 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [회사 첨부파일 관리 \(페이지 1787\)](#)를 참조하십시오.

첨부파일 필드 구성 정보

첨부파일 필드를 사용하여 사용자는 단일 파일을 레코드에 첨부할 수 있습니다. 첨부파일 필드는 다음 레코드 유형에 대해 지원됩니다.

- 사용자정의 오브젝트 01, 02, 03 및 04 그 이상
- 재고 감사 보고서
- 샘플 트랜잭션
- 서명

다음 레코드 유형은 첨부파일 필드도 지원합니다. 그러나 이러한 레코드 유형은 다음과 같이 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

- 인가 첨부파일
인가 첨부파일 레코드 유형은 인가 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 신청서 첨부파일
신청서 첨부파일 레코드 유형은 애플리케이션 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 비즈니스 계획 첨부파일
비즈니스 계획 첨부파일 레코드 유형은 비즈니스 계획 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 인증 첨부파일
인증 첨부파일 레코드 유형은 인증 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 코스 첨부파일
코스 첨부파일 레코드 유형은 코스 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 시험 첨부파일
시험 첨부파일 레코드 유형은 시험 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- MDF 요청 첨부파일
MDF 요청 첨부파일 레코드 유형은 MDF 요청 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.
- 목표 첨부파일
목표 첨부파일 레코드 유형은 목표 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

■ 파트너 프로그램 첨부파일

파트너 프로그램 첨부파일 레코드 유형은 파트너 프로그램 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

■ 보험 첨부파일

보험 첨부파일 레코드 유형은 보험 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

■ 특별 가격 책정 요청 첨부파일

특별 가격 책정 요청 첨부파일 레코드 유형은 특별 가격 책정 요청 레코드 유형의 관련 항목으로만 사용할 수 있습니다.

이러한 레코드 유형의 일부는 산업 또는 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 과 관련되며, 해당 Oracle CRM On Demand 버전에서 사용하지 못할 수도 있습니다.

이러한 레코드 유형 중 일부에서 첨부파일 필드는 Oracle CRM On Demand의 표준 페이지 레이아웃에 표시됩니다. 필요한 경우 나열된 모든 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃에 첨부파일 필드를 표시할 수 있습니다. 다음과 같은 세 가지 첨부파일 필드가 있습니다.

■ **첨부파일.** 이 필드는 처음에 [레코드 편집] 페이지에 용지 클립을 표시합니다. 파일이 업로드된 후 이 필드는 [레코드 세부사항] 페이지에 첨부파일의 이름과 크기를 표시합니다. [레코드 편집] 페이지의 경우 이 필드에 클립 아이콘뿐 아니라 파일을 제거하는 데 사용할 수 있는 X 아이콘도 표시됩니다. 사용자가 레코드에 파일을 첨부할 수 있도록 허용하려면 이 필드를 페이지 레이아웃에 표시해야 합니다. 필드의 파일 이름과 파일 크기가 계산된 값이므로 [첨부파일] 필드는 검색 필드로 사용할 수 없습니다.

■ **첨부파일: 파일 이름.** 사용자가 업로드하는 파일의 이름으로 자동으로 채워지는 읽기 전용 필드입니다. [첨부파일: 파일 이름] 필드는 검색 필드로 사용할 수 있습니다. 이 필드 표시는 선택 사항입니다.

■ **첨부파일: 크기(바이트).** 이 필드는 첨부파일 크기를 표시합니다. 이 필드 표시는 선택 사항입니다.

페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215) 및 [동적 페이지 레이아웃 지정 \(페이지 1263\)](#)을 참조하십시오.

사용자정의 오브젝트 및 첨부파일 필드 구성 정보

다음과 같이 회사의 비즈니스 요구 사항에 맞게 다양한 방법으로 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 구성할 수 있습니다.

■ 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 다른 레코드 유형의 관련 레코드 유형으로 구성할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 레코드 유형은 Oracle CRM On Demand에서 대부분 기본 레코드 유형의 관련 레코드 유형으로 지원됩니다.

해당 구성에서는 상위 레코드와 연결된 레코드 유형 사이에 일대다 관계가 있습니다. 첨부파일 필드를 연결된 레코드 유형에 표시할 경우 이 구성을 통해 사용자가 여러 첨부파일(각 하위 레코드에 1개)을 상위 레코드에 연결할 수 있습니다.

예를 들어, 사용자정의 오브젝트 04에 대한 [세부사항] 페이지에 첨부파일 필드를 표시한 다음 **목표 첨부파일** 레이블이 지정되도록 사용자정의 오브젝트 04의 이름을 변경합니다. 그런 다음 새 목표 첨부파일 레코드 유형을 목표 레코드 유형의 관련 정보 섹션으로 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

■ 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 다른 레코드 유형과 다대다 관계로 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 사용자정의 오브젝트에 대한 다대다 관계 정보 (참조 [사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보](#) 페이지 1305)를 참조하십시오.

■ 첨부파일 레코드 유형으로 사용할 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 구성하고 자체 탭, 홈페이지, 리스트 등이 포함된 최상위 레코드 유형으로 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

해당 구성은 많은 수의 사용자가 관심을 갖는 자료에 대한 접근 권한을 사용자에게 제공하는 데 사용될 수 있고, 사용자가 사용자정의 첨부파일 레코드 유형의 레코드에 업로드된 첨부파일을 검색할 수 있도록 허용합니다.

모든 유형의 레코드 유형과 마찬가지로 사용자에게 사용자 역할과 접근 프로필에 첨부파일 필드가 지원되는 레코드 유형 작업을 수행할 수 있게 하는 적절한 접근 수준이 있는지 확인해야 합니다. 사용자 역할 및 접근 프로필 구성에 대한 자세한 내용은 [사용자 관리 및 접근 제어 \(페이지 1306\)](#)를 참조하십시오.

사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보

기본적으로 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03과 다른 레코드 유형 간의 모든 관계는 다대다입니다. 하지만 다른 모든 사용자정의 오브젝트 레코드 유형(예: 사용자정의 오브젝트 4)의 경우 사용자정의 오브젝트 레코드 유형과 다른 모든 레코드 유형(다른 사용자정의 오브젝트 레코드 유형 포함) 간의 모든 관계는 기본적으로 일대다입니다.

다른 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하여 사용자정의 오브젝트 레코드 유형에 대한 다대다 관계를 생성할 수 있습니다.

사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하는 이점

사용자정의 오브젝트 01 - 03 내에서 제공된 다른 레코드 유형에 대한 다수 대 다수 관계를 사용하지 않고 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- **융통성.** 오브젝트 간 관계를 더욱 융통성 있게 제어할 수 있습니다. 사용자정의 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하면 사용자정의 오브젝트 레코드 유형의 교차 레코드에 직접 접근할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03은 교차 테이블 및 다른 레코드 유형에 대한 다수 대 다수 관계를 표시하지 않습니다. 따라서 사용자는 교차 레코드를 보거나 수정할 수 없습니다. 사용자정의 오브젝트 04 이상 레코드 유형은 다수 대 다수 관계가 있어야 하는 레코드 유형을 결정하는 데 사용되므로 더욱 융통성이 있습니다. 다른 레코드 유형에 대한 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03의 다수 대 다수 관계는 미리 구성되어 있으며 변경할 수 없습니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 01을 사용하고 있고 사용자정의 오브젝트 01과 고객사 간에 일대다 관계만 필요한 경우 다대다 관계로 저장됩니다. 사용자정의 오브젝트 01은 추가 레코드를 사용하여 필요한 경우에도 관계를 숨겨진 교차 테이블에 저장하고 이 추가 레코드는 회사의 레코드 할당으로 계산됩니다. 그러나 사용자정의 오브젝트 04를 사용하고 있고 사용자정의 오브젝트 04와 고객사 간에 일대다 관계만 필요한 경우 제공된 기본 일대다 관계를 사용할 수 있습니다. 그렇지 않으면 사용자정의 오브젝트 04를 사용하지 않는 경우에는 다른 오브젝트 레코드 유형을 사용하여 사용자정의 오브젝트 04와 고객사 간에 다수 대 다수 관계를 생성하도록 선택할 수 있습니다.
- **향상된 통합.** 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 통합 테이블로 사용할 경우 통합 이벤트가 더욱 효율적입니다. Oracle CRM On Demand 또는 Web Services에서 가져오기 도구를 사용하여 다수 대 다수 관계를 사용자정의 오브젝트 레코드 유형으로 직접 로드할 수 있습니다. 그러나 가져오기 도구는 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03과 다른 레코드 유형 간에 관계 가져오기를 지원하지 않습니다. 또한 통합 이벤트는 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03의 상위 필드만 추적할 수 있습니다. 통합 이벤트는 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03과 해당 관련 레코드 유형에 대해 발생하는 다른 레코드 유형에 대한 연결 또는 분리 등의 이벤트를 추적할 수 없습니다. 그러나 사용자정의 오브젝트 04 이상 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하는 경우에는 통합 이벤트가 지원되는 사용자정의 오브젝트 레코드 유형이므로 교차 테이블에서 발생하는 모든 이벤트를 추적하고 감지할 수 있습니다.
- **추가 정보 저장.** 두 개 레코드 유형 간 다수 대 다수 관계에 대한 추가 정보를 저장할 수 있습니다. 예를 들어 텍스트 필드 또는 더욱 복잡한 비즈니스 모델에는 다른 레코드 유형에 대한 관계가 필요할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 04 이상 레코드 유형은 Oracle CRM On Demand에서 사용 가능한 모든 사용자정의 필드를 지원하므로 교차 테이블에서 사용자정의 필드를 생성할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 04 이상 레코드 유형은 다른 레코드 유형에 대한 관계를 지원하므로 교차 테이블에 대한 관계를 생성할 수 있습니다. 사용자정의 오브젝트 01, 02 및 03과 다른 레코드 유형에 대한 교차 테이블은 사용자정의 필드 또는 다른 레코드 유형에 대한 관계를 지원하지 않습니다.

다대다 관계 생성 예제

회사에서 회의 센터를 소유 및 관리하면서 회의 시설을 다른 회사, 정부 고객 등에게 제공하고 있습니다. 하나의 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용하여 이벤트에 대한 정보를 추적하고 또 다른 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 사용하여 각 이벤트에 사용되는 방에 대한 정보를 추적하려고 합니다. 각 방은 여러 이벤트에 사용되고 각 이벤트는 여러 방을 사용할 수 있으므로 레코드 유형 간에 다대다 관계가 있어야 합니다.

이 다대다 관계를 생성하려면 세 번째 사용자정의 오브젝트 레코드 유형을 교차 테이블로 사용하여 각 방 예약 또는 세션에 대한 정보를 추적하면 됩니다. 그런 다음 방과 세션 간의 일대다 관계 및 이벤트와 세션 간의 일대다 관계를 작성하여 방과 이벤트 간의 다대다 관계를 제공할 수 있습니다.

다음 절차에서는 이 예에 대한 레코드 유형과 관계를 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 사용자정의 오브젝트 04, 05 및 06이 새 레코드 유형에 사용됩니다.

다대다 관계를 구성하려면

- 1 사용할 사용자정의 오브젝트 레코드 유형이 회사에 설정되지 않은 경우 고객 지원 서비스에 문의하여 해당 유형을 설정합니다.
- 2 고객 지원 서비스에서 사용자정의 오브젝트를 설정한 경우 사용자정의 오브젝트 04, 05 및 06 레코드 유형의 이름을 각각 방, 이벤트 및 세션으로 변경합니다.
레코드 유형 이름 변경에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 이름 변경 \(페이지 1289\)](#)을 참조하십시오.
- 3 새 레코드 유형에 대한 접근이 필요한 각 사용자 역할에 대해 [역할 관리 마법사]의 2단계 레코드 유형 접근에서 필요한 접근 수준을 설정합니다. 필요한 접근 수준을 사용자 책임에 기초하여 결정합니다.
사용자 역할 설정에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 4 새 레코드 유형에 대한 접근이 필요한 각 사용자 역할에 대해 새 레코드 유형의 접근 프로필을 구성합니다. 최소한 다음을 설정해야 합니다.
 - 새 방 레코드 유형에서 새 세션 관련 정보 섹션에 대한 보기 접근 권한을 부여합니다.
 - 새 이벤트 레코드 유형에서 새 세션 관련 정보 섹션에 대한 보기 접근 권한을 부여합니다.
 접근 프로필 설정에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.
- 5 새 레코드 유형에 대한 새 페이지 레이아웃을 생성합니다.
 - 새 방 레코드 유형 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 새 세션 레코드 유형을 관련 정보 섹션으로 포함합니다.
 - 새 이벤트 레코드 유형 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 새 세션 레코드 유형을 관련 정보 섹션으로 포함합니다.
 페이지 레이아웃 설정에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.
- 6 새 레코드 유형에 대한 접근이 필요한 각 사용자 역할에 대해 [역할 관리 마법사]의 6단계에서 생성한 페이지 레이아웃을 할당합니다.
사용자 역할 설정에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

참고: 이전 절차에서 설명한 구성 변경 외에도 다른 레코드 유형을 사용자정의할 때와 동일한 방법으로 새 레코드 유형을 사용자정의할 수 있습니다. 레코드 유형 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 \(페이지 1151\)](#)를 참조하십시오.

사용자 관리 및 접근 제어

이 항목은 사용자 관리 및 접근 제어 방법에 대한 정보를 제공합니다.

시작하기 전에, 다음을 수행합니다.

- 사용자 역할에 적절한 권한이 있는지 확인합니다.
 - 관리 홈페이지에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크에 접근하려면 [사용자 관리] 권한, [역할 및 접근 관리] 권한 또는 이러한 권한이 둘 다 필요합니다.
 - 사용자를 설정하려면 [사용자 관리] 권한 또는 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 필요합니다.
참고: [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있는 사용자는 자신의 고유 파트너 조직에서 사용자를 설정할 수 있습니다.
 - 회사 수준에서 접근 프로필 및 역할을 설정하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.
 - 그룹을 생성하거나 편집하거나 삭제하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다. 그룹에 사용자를 추가하거나 그룹에서 사용자를 제거하려면 [역할 및 접근 관리] 권한 및 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.
 - 장부를 설정하려면 [장부 관리] 권한이 필요합니다.
 - 회사 수준에서 지역을 설정하려면 지역 관리 권한이 필요합니다.

- 라이선스 수와 활성화해야 하는 사용자 수를 비교 확인합니다. 활성 사용자만 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있습니다. 총 활성 사용자 수는 회사에서 사용할 수 있는 라이선스 수를 초과할 수 없습니다. 라이선스 상태 확인에 대한 자세한 내용은 [라이선스 상태 및 활성 사용자 확인 \(페이지 1104\)](#)을 참조하십시오.
- 역할 및 접근 프로필에 대한 배경 정보를 숙지합니다. 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.
 - [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)
 - [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)
 - [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
 - [기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 \(페이지 1353\)](#)
 - [관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 \(페이지 1354\)](#)
 - [접근 권한 결정 방법 \(페이지 1405\)](#)
- 장부, 역할, 팀에 대한 데이터 접근을 관리하는 데 사용할 프로필을 결정합니다.
- 각 사용자에게 할당할 역할 및 각 사용자가 보고할 대상을 결정합니다. 조직에서 다양한 일선 업무를 처리하는 데 추가 역할이 필요한 경우 필요한 역할을 생성합니다.

회사의 모든 사용자에게 대한 누적 설정에 따라 회사의 보고 계층 및 영업 할당량이 정의됩니다.

회사 내의 각 사용자에게 대해 개별적으로 사용자 역할을 지정해야 합니다. 사용자의 역할 및 관련 접근 프로필에 따라 탭, 기능, 레코드 등에 대한 직원의 접근 권한이 결정될 뿐만 아니라 직원이 애플리케이션 사용 시 보게 되는 페이지 레이아웃도 결정됩니다.

사용자, 접근 프로필, 역할, 사용자정의 장부 및 그룹을 관리하는 절차를 보려면 해당 항목을 클릭하십시오.

- [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)
- [사용자 영업 할당량 설정 \(페이지 1322\)](#)
- [사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 \(페이지 1323\)](#)
- [사용자 ID 변경 \(페이지 1323\)](#)
- [사용자 비밀번호 재설정 \(페이지 1324\)](#)
- [사용자의 DMS PIN 재설정 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자의 기본 부서 변경 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자 로그인 활동 검토 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자의 보안 관련 활동 검토 \(페이지 1326\)](#)
- [위임 사용자 관리\(관리자\) \(페이지 1327\)](#)
- [사용자의 재고 기간 생성 \(페이지 1329\)](#)
- [사용자 비활성화 \(페이지 1330\)](#)
- [파트너 관리자 설정 프로세스\(관리자\) \(페이지 1330\)](#)
- [사용자 설정\(파트너\) \(페이지 1331\)](#)
- [사용자의 사용자 ID 변경\(파트너\) \(페이지 1333\)](#)
- [사용자 비밀번호 재설정\(파트너\) \(페이지 1333\)](#)
- [사용자 비활성화\(파트너\) \(페이지 1334\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)
- [장부 설정 프로세스 \(페이지 1383\)](#)
- [관리자 역할에 대한 장부 설정 확인 \(페이지 1384\)](#)
- [장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 \(페이지 1387\)](#)
- [레코드 소유권 모드 구성 \(페이지 1388\)](#)
- [장부 및 장부 계층 구조 생성 \(참조 장부 및 장부 계층 생성 페이지 1388\)](#)
- [장부에 사용자 연결 \(페이지 1390\)](#)
- [장부에 대한 접근 프로필 생성 \(참조 장부의 접근 프로필 생성 페이지 1392\)](#)
- [회사에서 장부를 사용으로 설정 \(페이지 1393\)](#)
- [사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정 \(페이지 1393\)](#)

- [\[레코드 세부사항\] 페이지 레이아웃에 장부 추가 \(페이지 1395\)](#)
- [장부에 레코드 할당 \(페이지 1396\)](#)
- [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)
- [개인화된 작업 표시줄 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)
- [개인화된 홈페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1364\)](#)
- [그룹 설정 \(페이지 1403\)](#)
- [구역 설정 \(페이지 1404\)](#)

팁: 각 역할에 대해 테스트 사용자를 설정합니다. 그런 다음 다른 사용자를 활성화하기 전에 먼저 테스트 사용자를 활성화하여 구성이 제대로 설정되었는지 확인합니다. 모든 사용자 설정 작업(예: 접근 권한, 역할 레이아웃, 보고 및 데이터 공유 계층, 워크플로 및 기타 비즈니스 프로세스 사용자정의)이 완료될 때까지는 다른 사용자를 활성화하지 마십시오. 테스트를 완료한 후에는 테스트 사용자를 비활성화하십시오.

사용자 관리

Oracle CRM On Demand와 상호 작용할 수 있는 기능의 유무에 상관없이 사용자는 Oracle CRM On Demand의 엔티티입니다. 예를 들어 사용자는 회사의 직원, 파트너 또는 외부 애플리케이션일 수 있습니다. 사용자는 활성이거나 비활성일 수도 있습니다. 활성 사용자는 Oracle CRM On Demand와 상호 작용할 수 있으며, 비활성 사용자는 그럴 수 없습니다. Oracle CRM On Demand와 상호 작용하려면 회사에 대해 설정된 사인인 및 비밀번호 정책에 따라 활성 사용자를 인증해야 합니다. 사인인 및 비밀번호 정책에 대한 자세한 내용은 사인인 및 비밀번호 정책 정보 (참조 [로그인 및 비밀번호 정책 정보](#) 페이지 1105)를 참조하십시오.

각 사용자에게는 한 개의 할당된 역할이 있습니다. 여러 명의 사용자에게 같은 역할을 할당할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand에서 역할은 영업 담당 이사 기능 또는 서비스 관리자 기능과 같이 조직 내에서 사용자가 수행하는 업무 기능과 유사합니다. 조직 내에서 사용자에게는 해당 업무 기능에 고유한 특정 권한이 부여됩니다. Oracle CRM On Demand도 이와 비슷한 맥락에서 역할이 다음을 정의합니다.

- 사용자에게 사용 권한이 있는 Oracle CRM On Demand의 기능
- 보호된 정보를 사용하여 작업할 수 있도록 사용자에게 지정된 권한 집합
- 정보를 표시하는 사용자 인터페이스 설정

역할에 대한 자세한 내용은 [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)를 참조하십시오. 사용자를 관리하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)
- [사용자 영업 할당량 설정 \(페이지 1322\)](#)
- [사용자 ID 변경 \(페이지 1323\)](#)
- [사용자 비밀번호 재설정 \(페이지 1324\)](#)
- [사용자의 DMS PIN 재설정 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자의 기본 부서 변경 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자 로그인 활동 검토 \(페이지 1325\)](#)
- [사용자의 보안 관련 활동 검토 \(페이지 1326\)](#)
- [위임 사용자 관리\(관리자\) \(페이지 1327\)](#)
- [사용자의 재고 기간 생성 \(페이지 1329\)](#)
- [사용자 비활성화 \(페이지 1330\)](#)

관련 항목

사용자 관리와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [사용자 페이지 레이아웃 정보 \(페이지 1321\)](#)
- [사용자 위임 정보 \(페이지 1326\)](#)
- [사용자 필드 \(참조 \[User Fields\]\(#\) 페이지 1310\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

- 감사 추적 사용자정의 (참조 [Customizing the Audit Trail](#) 페이지 1254)

사용자 설정

사용자를 설정할 때 다음 필드에 따라 사용자가 접근하고 보고 수행할 수 있는 대상이 결정되므로 이들 필드에 각별히 주의해야 합니다.

- **상태 필드.** 사용자를 처음 설정할 때 사용자 상태를 [활성]으로 설정하고, 사용자 레코드를 저장할 때 Oracle CRM On Demand에서 해당 사용자에게 필요한 사인인 정보를 보내도록 설정한 다음 사용자 레코드에서 적절한 옵션을 선택하여 사용자가 Oracle CRM On Demand에 즉시 접근하도록 할 수 있습니다.

또는 사용자가 이후에도 계속 Oracle CRM On Demand를 접근하지 못하게 하려면 사용자 레코드를 설정하고 사용자 상태를 [비활성]으로 설정합니다. 나중에 사용자가 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있도록 하려면 사용자 상태를 [활성]으로 변경하고 비밀번호 재설정 기능을 사용하여 사용자에게 전자메일로 필요한 사인인 정보를 보냅니다.

- **보고 대상 필드 또는 보고 대상(별칭) 필드.** 보고 구조에서는 관리자가 접근할 수 있는 레코드 대상을 결정합니다. 또한 예측 계산 및 관리자 및 경영자의 보고서에 포함되는 데이터의 사용자를 결정합니다. 사용자를 설정하는 페이지에는 [보고 대상] 필드나 [보고 대상(별칭)] 필드 중 하나가 있을 수 있지만 이 필드가 모두 포함될 수는 없습니다. [보고 대상] 및 [보고 대상(별칭)] 필드에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상\(별칭\) 필드 정보 \(페이지 1322\)](#)를 참조하십시오.

팁: 우선 보고 계층 구조의 맨 위에 있는 사용자를 입력합니다.

- **역할 필드.** 사용자 역할은 탭, 기능, 레코드 및 페이지 레이아웃에 대한 사용자 접근 권한을 결정합니다.

참고: 가져오기 도우미를 사용하여 사용자 레코드를 가져올 수 있습니다. 이 옵션에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.

새 사용자에 대한 사인인 정보

Oracle CRM On Demand에 사인인하려면 새 사용자에게 Oracle CRM On Demand에 대한 임시 URL과 임시 비밀번호가 있어야 합니다. Oracle CRM On Demand에서 사용자 계정을 생성할 때 해당 사용자에게 사인인 정보를 보내도록 설정하거나 다음과 같은 방법으로 나중에 이를 설정할 수 있습니다.

- 사용자 계정을 설정할 때 사인인 정보를 보내려면 사용자 레코드를 처음으로 저장하기 전에 먼저 해당 사용자 레코드에서 [전자메일] 확인란을 선택합니다.

사용자 레코드를 생성할 때 [빠른 추가] 단추를 사용하는지, [사용자 추가] 단추를 사용하는지에 따라 다음과 같이 [전자메일] 확인란의 이름이 달라집니다.

- [빠른 추가] 페이지에서는 [전자메일] 확인란

- [사용자 편집] 페이지의 [저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란

사용자에게 정보를 즉시 보내려면 레코드를 처음으로 저장하기 전에 이 확인란을 선택해야 합니다. 사인인 정보는 2개의 전자메일로 사용자에게 전송됩니다.

- 전자메일 하나에는 임시 URL이 들어 있습니다.

- 두 번째 전자메일에는 임시 비밀번호와 사용자의 사인인 ID에 대한 세부사항이 포함되어 있습니다.

- 사용자에게 나중에 사인인 정보를 보내려면 사용자 레코드를 생성할 때 이 확인란은 선택하지 마십시오.

나중에 사인인 정보를 사용자에게 보내려면 사용자 레코드에서 [비밀 번호 재설정] 단추를 클릭하여 정보를 보내라는 메시지를 Oracle CRM On Demand에서 표시하도록 할 수 있습니다. [비밀 번호 재설정] 단추를 클릭하면 사인인 정보가 2개의 전자메일로 사용자에게 전송됩니다.

- 전자메일 하나에는 임시 URL이 들어 있습니다.

- 두 번째 전자메일에는 임시 비밀번호가 포함되어 있습니다.

이 경우 전자메일에는 사용자의 사인인 ID에 대한 세부사항이 포함되지 않습니다.

사용자 삭제 정보

사용자를 삭제할 수는 없습니다. 직원이 퇴사하면 해당 사용자의 상태를 [비활성]으로 변경합니다.

시작하기 전에. 회사 수준에서 사용자를 설정하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
 - 4 [사용자 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 새 사용자를 추가하려면 [새 사용자]를 클릭합니다.
 - 여러 사용자를 빨리 추가하려면 [빠른 추가]를 클릭합니다.
그러면 각 사용자의 필수 제한 정보를 입력할 수 있는 [빠른 추가] 페이지가 열립니다. 예를 들어, 보고 계층 구조는 지정할 수 없습니다.
- 참고:** [빠른 추가] 페이지 이외에서 다른 필수 [사용자] 필드를 정의한 경우 [빠른 추가] 방법을 사용할 수 없습니다.
- [빠른 추가] 창에 정보를 입력한 후 [저장]을 클릭합니다. 그러면 [사용자 리스트] 페이지로 이동합니다.
- 사용자 정보를 편집하려면 사용자의 성을 클릭하고 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 5 [사용자 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다. 자세한 내용은 사용자 필드 (참조 [User Fields](#) 페이지 1310)를 참조하십시오.
 - 6 레코드를 저장합니다.

팁: 필터링된 리스트를 생성하여 표시되는 사용자 레코드를 제한할 수 있습니다. 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

필터링된 사용자 리스트를 열려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 드롭다운 리스트의 옵션을 선택합니다.

User Fields

When setting up a user, the following fields require special care:

- Status
- Reports To or Reports To (Alias), depending on which of these fields is present on the user page layout
- Role

Entries for these fields determine what the user can access, view, and do.

This table describes some field information for users. To see all the fields listed in this table your role must include the Manage Users privilege. Some fields are read-only. Also, the fields you see might differ depending on whether you access the User Detail page by navigating from the User List page, or by drilling down on a user name in a record. These differences occur because different page layouts are used for these detail pages. For more information about user page layouts, see [About User Page Layouts](#) (참조 [사용자 페이지 레이아웃 정보](#) 페이지 1321).

Field	Description
Key User Information section	

Field	Description
Status	The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and activating users, see Setting Up Users (참조 사용자 설정 페이지 1309) and Resetting All Passwords (참조 모든 비밀번호 재설정 페이지 1111). NOTE: Oracle CRM On Demand does not allow you to delete users. When an employee leaves your company, change the Status for that user to Inactive.
Reports To	The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes. NOTE: Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.
Partner Organization	The name of the partner organization that the user belongs to. This field is populated only for users who are members of a partner organization. NOTE: Users who are members of a partner organization and have the Manage Users within the Partner Organization privilege in their role can add other members of their partner organization as users in Oracle CRM On Demand. If your user role allows you to set up users who are part of your partner organization, this field is read-only.
Role	The role assigned to the user. To learn about roles, see Role Management (참조 역할 관리 페이지 1334).
Primary Group	The group that this user has been added to. Read-only.
Default Book	(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector when working in any area other than the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to records. The user can select a different book in the Book selector. NOTE: You can specify a default book for each record type for a user. For more information, see Setting Up Default Books by Record Type for a User (참조 사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 페이지 1323). If a default book is specified for a record type for the user, then in the Book selector, the default book for the record type takes precedence over the default book that is specified in the Default Book field on the user's profile.
Default Book for Analytics	(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting

Field	Description
	on the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.
Preserve Default Book	This check box applies to the Book selector in all areas of Oracle CRM On Demand except the Analytics pages. The Preserve Default Book check box works as follows: ■ If this check box is selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile each time that the user opens any page or window where the Book selector is available. The user can select a different book in the Book selector in any page or window. However, the next time that the user revisits that page or window, or opens any other page or window where the Book selector is available, the user sees the default book in the Book selector. The user's earlier selection in the Book selector is lost. ■ If this check box is not selected, then the Book selector shows the book that is selected in the Default Book field in the user's profile until the user selects a different book in the Book selector. After the user selects a different book in the Book selector, the user continues to see the new book in the Book selector for that record type until the user signs out and signs in again.
User Detail Information section	
Alias	A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname. If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.
User ID	A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand. 사용자 ID가 포함할 수 있는 최대 문자 수는 50입니다. 사용자 ID는 공백이나 다음 특수 문자를 포함할 수 없습니다. ■ 별표(*) ■ 백슬래시(\) ■ 숫자 기호(#) ■ 물음표(?) ■ 슬래시(/) ■ 물결표(~) Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the User ID field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company

Field	Description
	Profile and Global Defaults (참조 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 페이지 1077).
Email	The complete email address for the user, such as isample@companysample.com. Users must have a valid email address to be granted access to Oracle CRM On Demand. The maximum number of characters that the email address can contain is 100. Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the Email field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (참조 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 페이지 1077).
Secondary Email	You can use this field to store an additional email address for a user. Oracle CRM On Demand does not send any notification or alert emails to this address.
User Sign In ID	Read-only field. This value is a combination of the company sign in ID and the user ID and is the unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.
Contact Preferences	
Never Call	If this check box is selected, the user does not receive calls from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Mail	If this check box is selected, the user does not receive letters or brochures from Oracle CRM On Demand Marketing.
Never Email	If this check box is selected, the user does not receive emails from Oracle CRM On Demand Marketing.
Always Send Critical Alerts	If this check box is selected, the user receives emails containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include: ■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products ■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases ■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)

Field	Description
	Only company administrators have the ability to update this check box for users. Primary contacts automatically have this check box enabled. NOTE: This check box is not used to determine which users receive the system alerts issued by Oracle CRM On Demand Customer Care, such as reminders for upcoming scheduled maintenance.
User Geographic Information section	
Language, Locale, Currency, Time Zone	If you do not set any values in these fields, the default values that were set up for the company are used. You can change the values for the user. Users can also override these settings when they edit their personal preferences.
User Security Information	
Reporting Subject Areas	This setting defines the user's visibility to records in real-time reports in Analytics. These reports provide real-time analyses of data. You can select one of the following values: ■ Manager Visibility. Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.) ■ Team Visibility. Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams. If you do not define the Reporting Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. For more information on reports, see Analytics (참조 분석 페이지 759), particularly the About Visibility to Records in Analytics (페이지 777) topic. You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.
Historical Subject Areas	This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows: ■ Manager Visibility. Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.) ■ Team Visibility. Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams. ■ Full Visibility. Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates.

Field	Description
	If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies. You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.
Role-Based Can Read All Records	분석이 역할 관리 마법사 내의 [레코드 유형 접근] 페이지에서 정의된 대로 레코드 유형을 기준으로 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용하도록 할지 여부를 지정하려면 이 선택 리스트를 사용합니다. 회사 프로필 또는 사용자 프로필을 통해 [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되었으며 관리자가 지정된 레코드 유형의 사용자 역할에 대해 [모든 레코드 읽기 가능] 설정을 선택한 경우 분석에서 해당 레코드 유형의 모든 레코드를 볼 수 있습니다. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정을 사용으로 설정하는 방법과 시기에 대한 지침은 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 (참조 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 페이지 713)를 참조하십시오. [역할 기반 모든 레코드 읽기 가능] 설정이 사용으로 설정되지 않은 경우 분석은 [보고 주제 영역] 및 [내역 주제 영역] 필드에 설정된 가시성을 사용합니다.
External Unique ID	You can use this field to store an identifier for the user in an external system.
Integration ID	You can enter a value in this field, or you can allow the field to take a default value. Depending on how the user record is created, the Integration ID field takes a default value as follows: ■ For user records created through the user interface: ■ If the Integration ID field is present in the Page Layout and no value is entered in the field, then the field takes the temporary Row ID allocated to the user record before the record was first saved. ■ If the Integration ID field is not present in the user page layout, then the field takes the value of the Row ID field of the user record. ■ For user records created through any channel other than the user interface, if no value is entered in the Integration

Field	Description
	ID field, then the field takes the value of the Row ID field of the user record. You can change the value in the Integration ID field.
External Identifier for Single Sign On	If your company is set up to use Single Sign-On, the company administrator can use this field when mapping users in Oracle CRM On Demand to an external system, rather than using the User Sign In ID field. When users view their personal profile, this field is read-only. Depending on the option that the company administrator selects in the Send Email on User Profile Update setting on the company profile, an email might be sent to the user when the value in the External Identifier for Single Sign On field on the user's profile is changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (참조 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 페이지 1077).
Authentication Type	Determines how the user signs in to Oracle CRM On Demand. If the authentication type at company level is anything other than User ID/PWD or Single Sign-On, this field is read-only on the user record. If the authentication type at company level is User ID/PWD or Single Sign-On, company administrators can select a value or leave this field blank on the user record as follows: ■ User ID/Password Only. If this value is selected, the user must sign in using their Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password. ■ Single Sign-On Only. If this value is selected, the user must sign in using your company's single sign-on mechanism. When this value is selected, the user cannot sign in using an Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password. ■ User ID/PWD or Single Sign-On. If this value is selected, the user can sign in using either their User Sign In ID and password for Oracle CRM On Demand, or through your company's single sign-on method. ■ Blank. If this field is blank on the user profile, then the company-level Authentication Type setting is used for the user. When users view their personal profile, this field is read-only. NOTE: 사용자 ID/PWD 또는 Single Sign-On(SSO) 값을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 비밀 번호에 대한 회사 정책이 계속 적용됩니다. 따라서 Oracle CRM On Demand의 사용자 비밀 번호가 만료되면 Oracle CRM On Demand에서는 사용자가 Single Sign-On을 사용하여 사인인한 경우에도 비밀 번호 변경 메시지를 사용자에게 표시합니다. Oracle CRM On Demand의 최소 비밀 번호 길이, 필수 비밀 번호 복잡성 등 비밀 번호에 대한 기타 모든 정책도 적용

Field	Description
	됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 Single Sign-On(SSO)에 사용되는 비밀 번호를 관리하지 않습니다. For more information about setting the authentication type at company level, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (참조 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 페이지 1077).
Password State	Indicates the state of the user's password (read-only). Possible values are: ■ Active. The user's password is valid. ■ Disabled/Temporary. The user submitted a request for the password to be changed, or an administrator reset the password for the user, but the user has not yet saved a new password. ■ Inactive. The Status field on the user record was previously set to Inactive, and the current credentials for the user cannot be used to sign in to Oracle CRM On Demand. If the Status field is changed to Active, then reset the user's password to allow the user to sign in. ■ Locked-Out. The number of consecutive, failed attempts to sign in using the assigned password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. ■ Password Expired. The user's password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting. ■ Temporary Password Expired. A temporary password was assigned to the user, but the user did not sign in with the temporary password within the time allowed by the Number Of Days Temporary Sign In Is Valid setting. You must reset the password again. ■ Temporary Password Locked-Out. The number of consecutive, failed attempts to sign in using a temporary password exceeded the number allowed by the Maximum Number of Current Password Attempts setting, and the lockout period specified in the Sign In Lockout Duration setting has not expired. NOTE: The settings referenced in the above descriptions are available on the Company Sign In and Password Control page. For more information about these settings, see Defining Your Company's Password Controls (참조 회사 비밀 번호 관리 정의 페이지 1106).
Additional Information section	
Default Theme	The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. 개인 기본 설정을 편집할 때 사용자가 이 설정을 재정의할 수 있습니다. 사용자 레

Field	Description
	코드에 기본 테마가 선택되어 있지 않은 경우 사용자 역할에 대해 선택된 기본 테마가 사용됩니다. 사용자 레코드 또는 사용자 역할에 기본 테마가 선택되어 있지 않은 경우 회사에 대해 지정된 기본 테마가 사용됩니다. NOTE: Themes have no effect on how Oracle CRM On Demand behaves. If your user role has the appropriate privilege, you can create new themes according to company requirements. For more information about themes, see Creating New Themes (참조 새 테마 생성 페이지 1294).
Tablet Theme	(Optional) The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a tablet computer or other touch-screen device, provided that the tablet computer or touch-screen device is detected by Oracle CRM On Demand. 개인 기본 설정을 편집할 때 사용자가 이 설정을 재정의할 수 있습니다. 사용자 레코드에 태블릿 테마가 선택되지 않은 경우 사용자 역할에 대해 선택된 태블릿 테마가 사용됩니다. 사용자 레코드 또는 사용자 역할에 태블릿 테마가 선택되지 않은 경우 회사에 대해 지정된 태블릿 테마가 사용됩니다. 어떤 수준에서도 태블릿 테마가 지정되지 않은 경우 기본 테마가 사용됩니다.
Default Search Record Type	The record type that appears in the search picklist in the Action bar when the user signs in to Oracle CRM On Demand.
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	This picklist allows you to enable or disable the feature that opens a record returned by a search directly in the record Detail page, if it is the only record returned by the search. This setting is blank by default. The following options are available: ■ Enabled. If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page. ■ Disabled. The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record. Users can override this setting when they edit their personal profile. If the setting is blank in a user's profile, then the setting at company level is used, and if the setting is blank at company level as well, then the feature is disabled for the user. NOTE: This setting applies to searches that users perform directly in the Action bar, and to advanced searches of single record types that users perform from the Advanced link in the Action bar only. It does not apply to searches from the Advanced link in a list of related records, or to searches from the Advanced link in Lookup windows, or to searches of multiple record types.
Show Welcome Page on Sign In	To prevent the Welcome page from appearing each time the user signs in to Oracle CRM On Demand, deselect this check box.

Field	Description
	NOTE: Users can also deselect the Show Welcome Page on Sign In check box in the Welcome page when they sign in.
Fund Approval Limit	This field is for users of Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. The amount that this user can approve for each fund request when setting the status to Claim Approved. If the user tries to exceed this limit, an error message appears, and Oracle CRM On Demand prevents the fund request approval.
Enable Message Center Animation	Determines whether the display of notes in the Message Center and record Details pages is animated.
Record Preview Mode	The user's record preview mode. Depending on the setting here, the preview window opens when the user hovers a pointer over a link to a record, or when the user clicks on a preview icon that appears when the pointer is hovered over a link to a record. The preview window shows the first section of the Detail page of the record. Selecting Off in this field disables the record preview functionality for the user. The record preview setting can be specified at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the record preview setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences.
Head-up Display	If the head-up display functionality is turned on, and if the Support Head-up Display Settings check box is selected on the user's theme, then the user sees links for the related information sections on a detail page at the bottom of the browser window. The links allow the user to jump to a related information section without having to scroll down the page. The head-up display functionality can be turned on or off at the company level and at the user level. The setting at the user level overrides the setting for the company. If this field is blank, the head-up display setting for the company is used. Users can change this setting when they edit their personal preferences. If the Support Head-up Display Settings check box is not selected on the user's theme, then the head-up display is not available, even if the head-up display functionality is turned on at company level or at user level.

Field	Description
Related Information Format	Determines if the related information sections on record Detail pages are shown as lists or as tabs. If the Related Information Format field in the user's record is blank, then the setting for the user's role is used; and if the Related Information Format field on the user role is blank, then the setting for the company is used.
Freeze List Column Header	Determines whether the column headings in List pages always remain in view when the user scrolls down a page of records. This functionality can be turned on or off at company level and at user level. The setting at user level overrides the setting for the company. If this field is blank, then the setting for the company is used.
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	If this check box is present and selected on the user's profile, then the dates and times shown in real-time reports are displayed according to the user's time zone. If this check box is deselected on the user's profile, then the dates and times shown in reports are displayed according to the company's time zone. To enable this setting for users, the company administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to enable or disable this setting in their personal profile, the company administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.
Primary Division	The Primary Division field is not present on the User Detail page by default, but the company administrator can add it to the User Admin page layout. If your company uses the Division record type to organize your users into groupings to meet your business needs, then each user can be associated with one or more divisions. The first division that is associated with a user is automatically designated as the user's primary division, and the name of that division is shown in the Primary Division field on the user's record. Your company administrator can change the primary division on a user's record. For more information about divisions, see Division Setup (참조 부서 설정 페이지 1120). NOTE: A text field named Division is also available on the User record type. The Division text field on the User record type is not related to the Division record type.

Field	Description
Customized Code Enablement	This picklist field determines whether all customized code on the pages in Oracle CRM On Demand is enabled or disabled for the user, and whether the customized code indicator is enabled or disabled for the user. The following options are available: ■ 사용. 이 설정은 표준 애플리케이션의 기본값입니다. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의 코드가 모두 활성화되지만, 사용자정의 코드 표시자는 활성화되지 않습니다. ■ 표시자와 함께 활성화. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다. ■ 표시자와 함께 비활성화. 이 옵션을 선택하면 Oracle CRM On Demand의 페이지에서 사용 가능한 사용자정의된 모든 코드가 비활성화됩니다. 또한 사용자정의 코드 표시자가 활성화됩니다. NOTE: If you set this field to Disabled with indicator, then any reports and dashboards that are embedded in custom Web applets do not run for the user. 사용자정의 코드와 사용자정의 코드 표시자에 대한 자세한 내용은 사용자정의 코드 및 사용자정의 코드 표시자 활성화 및 비활성화 정보 (페이지 181)를 참조하십시오. To change the setting in this field, the administrator must add this field to the User Admin page layout for the administrator's role. To allow users to change this setting in their personal profile, the administrator must add this field to the User Owner page layout for the relevant user roles.

NOTE: Users who have both the Manage Users and Access – Manage Delegated Users privilege and the Manage Users privilege (typically the company administrator) can appoint delegates for other users. Users who have the Manage Users and Access – Manage Delegated Users privilege can appoint delegates for themselves. For more information about appointing delegates, see [About User Delegation \(참조 사용자 위임 정보 페이지 1326\)](#), [Adding Delegated Users \(참조 위임 사용자 추가 페이지 719\)](#), and [Managing Delegated Users \(Administrator\) \(참조 위임 사용자 관리\(관리자\) 페이지 1327\)](#).

사용자 페이지 레이아웃 정보

사용자 레코드에 대한 다양한 페이지 레이아웃 유형을 정의할 수 있습니다. 페이지 레이아웃 유형은 Oracle CRM On Demand의 사용자 세부사항의 여러 보기와 일치합니다. [사용자 애플리케이션 사용자정의] 페이지에서 다음 사용자 페이지 레이아웃 유형을 사용할 수 있습니다.

- **사용자 페이지 레이아웃.** 이 페이지 레이아웃 유형은 레코드나 [최근 확인] 또는 [즐겨찾기] 리스트에서 사용자 이름에 드릴다운할 때 표시되는 [사용자 세부사항] 페이지에서 사용됩니다. 회사의 모든 사용자가 이러한 [사용자 세부사항] 페이지를 볼 수 있습니다. 이 유형의 페이지 레이아웃에는 관련 정보 섹션을 사용할 수 없으나 사용자 역할에 허용된 경우 사용자가 페이지의 필드 레이아웃을 개인화할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.
- **사용자 관리 페이지 레이아웃.** 이 페이지 레이아웃 유형은 [사용자 관리 및 접근 제어] 아래 [사용자 리스트] 페이지에서 표시되는 [사용자 세부사항] 페이지에 사용됩니다.
- **사용자 담당자 페이지 레이아웃.** 이 페이지 레이아웃 유형은 [내 설정]의 [개인 세부사항] 페이지에 사용됩니다. 사용자 역할에 허용된 경우 사용자는 개인 세부사항 페이지의 필드 및 관련 정보 섹션 레이아웃을 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 세부사항 페이지 레이아웃 변경 (참조 [\[세부사항\] 페이지 레이아웃 변경](#) 페이지 720)을 참조하십시오.

- **파트너 관리 페이지 레이아웃.** 이 페이지 레이아웃 유형은 파트너 사용자가 [파트너 자가 관리] 링크에서 사용자 레코드에 접근할 때 표시되는 [사용자 세부사항] 페이지에 사용됩니다. [파트너 자가 관리] 링크에 접근하려면 파트너 사용자에게 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

별도의 사용자 페이지 레이아웃 유형은 비공개 데이터를 포함한 사용자 필드가 있는 경우에 유용합니다. 이러한 경우에 사용자가 레코드에서 사용자 이름에 드릴다운할 때 비공개 필드를 표시하지 않으려고 합니다. 따라서 사용자 담당자 레이아웃 유형이나 사용자 관리 레이아웃 유형의 페이지 레이아웃에서 개인 필드를 사용할 수 있도록 하고 사용자 레이아웃 유형의 페이지 레이아웃에서 비공개 필드를 사용할 수 없도록 할 수 있습니다.

[페이지] 레이아웃은 특정 역할에 할당됩니다. 따라서 역할에 적합한 페이지 레이아웃을 할당함으로써 해당 역할을 가진 사용자가 보서는 안 되는 비공개 필드를 볼 수 없게 만들 수 있습니다.

다음은 특정 역할에 대해 비공개 필드로 추적하는 데 유용한 필드 유형의 예입니다.

- 내부 영업 담당자
 - 거부되지 않은 적격 리드 수
 - 월별 연락된 리드 수
- 현장 영업 담당자
 - 리드를 고객으로 전환하는 비용
- 마케팅 관리자
 - 캠페인 실적(매출 대비 지출)
- 지역 영업 관리자
 - 분기별 상실 고객 수
 - 같은 지역의 경쟁업체로 이탈된 매출 스트림

일부 사용자에게 필드를 읽기 전용으로 설정하려는 경우 별도의 사용자 페이지 레이아웃 유형도 유용합니다. 이 경우 필드를 편집할 수 없도록 할 사용자 역할의 사용자 담당자 레이아웃 유형 페이지 레이아웃에서 필드를 읽기 전용 필드로 사용할 수 있도록 설정합니다.

주의: [보고 대상] 필드 및 [보고 대상(별칭)] 필드를 사용자 페이지 레이아웃에 추가하는 데는 특정 제한이 적용됩니다. 자세한 내용은 사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상(별칭) 필드 정보 (페이지 1322)를 참조하십시오.

페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 Customizing Static Page Layouts 페이지 1215)을 참조하고 역할 설정에 대한 자세한 내용은 역할 추가 (페이지 1340)를 참조하십시오.

사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상(별칭) 필드 정보

사용자 레코드에 대한 관리자 정보는 보고 계층 구조 및 예측에서 사용됩니다. 사용자의 관리자를 지정할 수 있도록 다음 필드 중 하나가 사용자 관리 또는 파트너 관리 레이아웃 유형의 각 페이지 레이아웃에 있어야 합니다.

- **보고 대상.** 이 필드에는 사용자 관리자의 전체 이름이 표시됩니다.
- **보고 대상(별칭).** 이 필드에는 사용자 관리자의 간단한 ID가 표시됩니다.

그러나 사용자 페이지 레이아웃을 생성할 때 이러한 필드를 둘 다 동일한 사용자 페이지 레이아웃에 추가하면 안 됩니다. [보고 대상] 필드 및 [보고 대상(별칭)] 필드가 페이지 레이아웃에서 둘 다 사용 가능하도록 설정되면 역할에 해당 페이지 레이아웃이 할당된 사용자가 사용자 레코드 리스트 또는 [사용자 세부사항] 페이지에서 인라인 편집 기능을 사용할 수 없습니다.

마찬가지로 [보고 대상] 및 [보고 대상(별칭)] 필드를 둘 다 사용자 레코드 유형의 동일한 검색 레이아웃에 추가하지 마십시오. 이러한 필드가 둘 다 검색 레이아웃에서 사용할 수 있도록 설정되면 역할에 검색 레이아웃이 할당된 사용자는 사용자 레코드를 검색할 수 없으므로 검색이 실패합니다.

사용자 영업 할당량 설정

영업 대표가 Oracle CRM On Demand를 사용하여 예측을 관리할 경우 할당량을 설정해야 합니다. 영업 담당자가 자신의 할당량을 설정하거나 관리자가 영업 담당자의 할당량을 생성할 수 있습니다. 할당을 시작할 연도를 선택할 때 현재 달력 연도, 지난 3년 중 하나 또는 향후 3년 중 하나를 선택할 수 있습니다.

이 섹션에서는 관리자가 사용자의 할당량을 설정하는 절차를 설명합니다.

사용자의 할당량을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 할당량을 설정할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [할당량] 섹션을 찾아 다음 중 하나를 수행합니다.
 - [새 할당] 단추를 클릭합니다.
 - 편집할 할당량의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 [할당량 편집] 페이지에서 필드를 입력합니다.
 - 회계 연도에서 연간 할당량을 균등하게 배분하려면 [총 할당량] 필드에 할당량을 입력하고 [배분]을 클릭합니다.
 - 월별 할당량을 더하려면 각 달의 할당량을 입력하고 [합계]를 클릭합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정

사용자의 각 레코드 유형에 대한 기본 장부를 지정할 수 있습니다. 레코드 유형의 장부 선택기에는 기본적으로 지정된 장부가 표시됩니다. 하지만 기본 장부를 지정해도 레코드에 대한 사용자 접근은 제한되지 않습니다. 사용자는 [장부] 선택기에서 다른 장부를 선택할 수 있습니다.

사용자정의 장부를 레코드 유형의 기본 장부로 선택하고 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우 사용자가 해당 레코드 유형의 레코드를 생성할 때 레코드의 [장부] 필드는 기본 장부 이름으로 자동으로 채워집니다. 레코드 유형의 기본 장부로 사용자 장부나 [전체 장부]를 선택하는 경우에는 레코드 유형이 장부 모드에서 구성되었더라도 사용자가 해당 레코드 유형의 레코드를 생성할 때 레코드의 [장부] 필드에 기본 장부 이름이 자동으로 채워지지 않습니다. 장부 모드 및 기타 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차는 사용자의 레코드 유형별로 기본 장부를 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

사용자의 레코드 유형별로 기본 장부를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리]를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 설정할 기본 장부 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [레코드 유형별 기본 장부] 섹션을 찾아 다음 중 하나를 수행합니다.
 - a [새로 만들기]를 클릭하여 레코드 유형별로 기본 장부를 추가합니다.
 - b 기본 장부를 변경하려면 기본 장부의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 [레코드 유형별 기본 장부 추가] 페이지에서 레코드 유형과 장부 설정을 선택합니다.
- 7 변경 사항을 저장합니다.

사용자 ID 변경

사용자의 사용자 ID를 변경할 수 있습니다.

사용자 ID가 포함할 수 있는 최대 문자 수는 50입니다. 사용자 ID는 공백이나 다음 특수 문자를 포함할 수 없습니다.

- 별표(*)
- 백슬래시(\)
- 숫자 기호(#)
- 물음표(?)
- 슬래시(/)
- 물결표(~)

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다. 사용자가 전자메일 주소 및 사용자 ID를 변경할 수 있도록 하려면 [사인인 및 비밀번호 관리] 기능을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 [회사 비밀번호 관리 정의 \(페이지 1106\)](#)를 참조하십시오.

사용자 ID를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 6 [사용자 편집] 페이지에서 [사용자 ID] 필드를 클릭합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

회사 관리자가 회사 프로필의 [사용자 프로필 업데이트 시 전자메일 보내기] 설정에서 선택하는 옵션에 따라 사용자 프로필의 [사용자 ID] 필드 값이 변경될 때 사용자에게 전자메일이 전송될 수 있습니다. [사용자 프로필 업데이트 시 전자메일 보내기] 설정에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

사용자는 새 사용자 ID와 기존 비밀번호를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 사인인할 수 있습니다.

사용자 비밀번호 재설정

Oracle CRM On Demand에서 사용자는 2개 이상의 보안 질문에 대한 답변을 제공해야 합니다. 이 질문과 대답은 나중에 사용자가 비밀번호를 잊은 경우 사용할 수 있습니다. 사용자가 보안 질문을 기억하지 못하거나, 잠긴 상태에서 즉시 접근하려는 경우 사용자의 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

참고: 이 절차는 [사용자 편집] 페이지에서 [저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란을 선택한 것과 동일한 결과를 가져옵니다. 임시 비밀번호를 발송하기 전에 사용자 역할과 관련 정보를 구성해야 합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한 및 [회사 관리 - 모든 비밀번호 재설정] 권한이 필요합니다. 또한 비밀번호를 변경할 사용자의 역할에 [개인 비밀번호 재설정] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

사용자의 비밀번호를 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 비밀번호를 재설정할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지 제목 표시줄에서 [비밀번호 재설정]을 클릭합니다.

사용자의 기존 비밀번호가 새로운 임시 비밀번호로 바뀌고, 새 임시 비밀번호가 사용자에게 전자메일로 전송됩니다.

참고: 이 이벤트는 [사용자 세부사항] 페이지의 [로그인 내역] 섹션에 기록됩니다.

사용자의 DMS PIN 재설정

PIN(개인 식별 번호)은 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales에 대한 사용자 접근을 관리하는 데 사용됩니다. PIN을 재설정하면 Oracle CRM On Demand 데이터에 접근하기 전에 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales의 사용자 계정을 재인증해야 합니다.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales는 독립 제품입니다. Oracle CRM On Demand 사용자는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales에 대한 사용 권한이 자동으로 부여됩니다. 사용자에게 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales가 프로비저닝되는 경우 Oracle CRM On Demand는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales에 대한 사용자 접근을 자동으로 관리합니다. 예를 들어 사용자 비밀번호 및 계정 상태가 두 시스템 간에 약간 지연되어 동기화된 상태로 유지됩니다. 동기화를 수행하려면 사용자 PIN을 명시적으로 재설정해야 합니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales의 사용자 계정이 동시에 비활성화되도록 Oracle CRM On Demand에서 사용자 계정을 비활성화한 직후 동기화를 수행해야 할 수도 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자의 DMS PIN을 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 PIN을 재설정할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지 제목 표시줄에서 [DMS PIN 재설정]을 클릭합니다.

사용자의 기본 부서 변경

회사에서 부서 레코드 유형을 사용하는 경우 사용자를 부서에 연결할 수 있습니다. 부서 및 사용자를 부서에 연결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [부서 설정 \(페이지 1120\)](#) 및 [부서에 사용자 연결 \(페이지 1123\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [사용자 관리] 권한 및 [역할 및 접근 관리] 권한이 모두 필요합니다. 또한 사용자 레코드 유형에 대해 사용자 역할에 할당된 [사용자 관리] 페이지 레이아웃에 [기본 부서] 필드가 있어야 합니다.

사용자의 기본 부서를 변경하려면

- 1 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 및 그룹 관리] 섹션에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트]에서 기본 부서를 변경할 사용자의 성을 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지의 [기본 부서] 필드에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 사용자의 기본 부서로 지정할 부서를 선택합니다.

사용자 로그인 활동 검토

회사에 있는 각 사용자의 로그인 내역을 검토할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 매일 밤 90일이 넘는 사용자 사인인 레코드를 영구적으로 삭제합니다. 사용자 채택 내역 데이터는 Oracle CRM On Demand 분석에서 사용자 채택 척도의 내역 추세 분석을 지원하기 위해 데이터 저장소에 저장되지만, Oracle CRM On Demand을(를) 새 릴리스로 업그레이드하는 동안 데이터의 전체 ETL(추출, 변환 및 로드)이 수행되거나 회사 데이터가 한 Oracle CRM On Demand 환경에서 다른 Oracle

CRM On Demand 환경으로 마이그레이션되는 경우에는 데이터가 유지되지 않습니다. 사용 추적 분석 분석 주제 영역에 대한 자세한 내용은 [사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역 \(페이지 862\)](#)을 참조하십시오.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자의 사인인 활동을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 로그인 활동을 검토하려는 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 사용자의 로그인 활동을 검토하려면 [로그인 내역] 섹션을 찾습니다.

참고: 로그인 레코드의 [유형] 필드에는 로그인 시도가 이루어진 채널이 표시됩니다. 예를 들어 로그인 시도가 브라우저 창을 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 대화형이 표시됩니다. 로그인 시도가 웹 서비스를 통해 이루어진 경우 [유형] 필드에는 값 Web Services가 표시됩니다.

사용자의 보안 관련 활동 검토

사용자 레코드의 [감사] 섹션에서 보안 관련 활동 세부사항을 검토할 수 있습니다.

사용자 레코드의 감사 및 감사 추적 섹션 정보

감사 정보는 다음과 같이 사용자 레코드의 관련 정보 섹션 2개에 표시됩니다.

- **감사 섹션.** [감사] 섹션에는 사용자 비밀번호가 처음에 설정되었을 때, 비밀번호가 재설정되었을 때 등의 보안 관련 활동에 대한 정보가 표시됩니다.
- **감사 추적 섹션.** 사용자 레코드의 [감사 추적] 섹션에는 사용자 레코드의 특정 필드에 대한 변경 사항이 표시됩니다. 기본적으로 여러 필드가 감사되지만 회사 관리자가 추가 필드가 감사되도록 지정할 수 있습니다. 회사 관리자는 마스터 감사 추적에서 사용자에 대한 감사 추적 정보를 볼 수도 있습니다. 레코드 유형의 감사 추적 사용자정의에 대한 자세한 내용은 감사 추적 사용자정의 (참조 [Customizing the Audit Trail](#) 페이지 1254)을 참조하십시오. 개별 레코드에 대한 감사 추적을 보는 방법에 대한 자세한 내용은 레코드에 대한 감사 추적 보기 (참조 [Viewing Audit Trails for Records](#) 페이지 173)를 참조하십시오. 마스터 감사 추적에서 감사 추적 정보를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 마스터 감사 추적으로 감사 추적 변경 검토 (참조 [마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토](#) 페이지 1129)를 참조하십시오.

시작하기 전에, 다음 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자의 보안 관련 활동을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 확인할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 감사 섹션으로 아래로 스크롤하여 사용자 레코드에서 보안 관련 활동의 세부사항을 검토합니다.

사용자 위임 정보

위임 사용자 기능이 사용으로 설정된 경우 사용자는 레코드에 대한 담당자 접근 권한을 다른 사용자에게 위임할 수 있습니다. 또한 적절한 권한을 가진 사용자는 다른 사용자의 위임자를 임명할 수 있습니다. 일반적으로 회사 관리자만 다른 사용자의 위임자를 임명할 수 있습니다.

[회사 프로필] 페이지의 다음 확인란을 사용하여 위임 사용자 기능을 제어합니다.

- 관리자 가시성 사용

장부 선택기 표시

위임 사용자 기능이 작동하려면 이 확인란을 둘 다 선택해야 합니다. 또한 다음과 같이 사용자 또는 관리자 역할의 관련 페이지 레이아웃에서 [위임받은 사용자] 및 [위임한 사용자] 관련 정보 섹션을 사용할 수 있어야 합니다.

- 사용자가 위임자를 임명할 수 있게 하려면 사용자 역할의 [사용자 담당자] 페이지 레이아웃에서 [위임받은 사용자] 관련 정보 섹션을 사용할 수 있어야 합니다.
- 사용자가 역할을 자신에게 위임한 사용자 리스트를 볼 수 있게 하려면 사용자 역할의 [사용자 담당자] 페이지 레이아웃에서 [위임한 사용자] 관련 정보 섹션을 사용할 수 있어야 합니다.
- 관리자가 다른 사용자의 위임자를 임명할 수 있게 하려면 관리자 역할의 [사용자 관리] 페이지 레이아웃에서 다음 관련 정보 섹션 중 하나 이상을 사용할 수 있어야 합니다.
 - **위임받은 사용자.** 사용자 레코드의 [위임받은 사용자] 섹션에서 관리자는 사용자의 위임자를 임명할 수 있습니다.
 - **위임한 사용자.** 사용자 레코드의 [위임한 사용자] 섹션에서 관리자는 사용자를 다른 사용자의 위임자로 임명할 수 있습니다.

다른 사용자의 위임자를 지명하려면 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- 사용자 관리
- 사용자 및 접근 관리 - 위임 사용자 관리

사용자가 위임자를 지명하려면 역할에 [사용자 및 접근 관리 - 위임된 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

위임 사용자를 임명할 때 다음 정보에 유의하십시오.

- [위임 사용자 역할] 필드는 사용자 역할 또는 데이터 접근 권한과 전혀 관련되지 않습니다. 이 필드는 사용자 위임자를 분류하기 위해 회사 관리자가 정의할 수 있는 선택 리스트입니다. 이 선택 리스트에는 기본값이 없습니다. 회사 관리자는 [위임 사용자 필드 설정] 페이지에서 필요에 따라 이 선택 리스트를 사용자정의할 수 있습니다. 선택 리스트 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.
- 위임 사용자는 기본 사용자가 담당하거나 팀 또는 그룹을 통해 접근할 수 있는 레코드에 대한 기본 사용자의 담당자 접근 권한을 갖게 됩니다. 레코드에 대한 기본 사용자의 기본 접근 권한은 위임 사용자에게 제공되지 않습니다.
- 위임 사용자가 위임된 접근 권한을 사용하여 임의 레코드 유형의 레코드를 볼 수 있으려면 [접근 있음] 옵션이 사용자 역할에서 사용으로 설정되어 있어야 합니다. 마찬가지로 위임 사용자가 임의 레코드 유형의 레코드를 생성할 수 있으면 해당 레코드 유형에 대한 [생성 가능] 옵션이 사용자 역할에서 사용으로 설정되어 있어야 합니다.
- 위임 사용자는 장부 선택기에서 [하위 항목 포함] 옵션을 사용하여 위임 사용자 레코드와 리스트에 있는 기본 사용자의 레코드를 모두 볼 수 있습니다. 또는 소유권, 역할, 팀 등을 통해 접근할 수 있는 레코드만 보기 위해 자신의 이름을 선택할 수 있습니다. 기본 사용자의 이름을 선택하여 기본 사용자가 담당하거나 팀 또는 그룹을 통해 접근할 수 있는 레코드만 볼 수도 있습니다.
- 위임 사용자가 기본 사용자로부터 위임받은 데이터를 보는 중에도 보고 주제 영역 및 내역 주제 영역에 대한 위임 사용자의 데이터 접근 수준(즉, 관리자 가시성, 팀 가시성 또는 전체 가시성)이 계속 적용됩니다.

위임 사용자 관리(관리자)

회사 관리자의 경우 다른 사용자의 위임자로 사용자를 임명할 수 있습니다. 사용자 위임이 작동하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자 위임 정보 \(페이지 1326\)](#)를 참조하십시오.

참고: 사용자가 [개인 세부사항] 페이지를 통해 위임자를 임명할 수도 있습니다. 사용자가 위임자를 임명할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 [위임 사용자 추가 \(페이지 719\)](#)를 참조하십시오.

이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 역할에 다음 권한이 포함되어야 합니다.

- 사용자 관리
- 사용자 및 접근 관리 - 위임 사용자 관리

또한 역할에 대한 [사용자 관리] 페이지 레이아웃에서 다음 관련 정보 섹션 중 하나 이상을 사용할 수 있어야 합니다.

- **위임받은 사용자.** 사용자 레코드의 [위임받은 사용자] 섹션에서 사용자의 위임자를 하나 이상 임명할 수 있습니다.
- **위임한 사용자.** 사용자 레코드의 [위임한 사용자] 섹션에서 사용자를 하나 이상 사용자의 위임자로 임명할 수 있습니다.

[위임받은 사용자] 및 [위임한 사용자] 관련 정보 섹션이 위임자를 임명할 [사용자 세부사항] 페이지에 표시되지 않으면 다음과 같이 섹션을 사용할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

- [사용자 세부사항] 페이지에서 오른쪽 위에 있는 [레이아웃 편집]을 클릭하고 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다.
- 원하는 관련 정보 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 해당 역할에 대한 [사용자 관리] 페이지 레이아웃을 사용자정의할 수 있습니다. 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)를 참조하십시오.

사용자의 위임자를 하나 이상 임명하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

사용자의 위임자를 하나 이상 임명하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어]를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리]를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 위임자를 추가할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [위임받은 사용자] 섹션을 찾고 해당 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 6 [위임 사용자 편집] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 7 [검색] 창에서 위임자로 임명할 사용자를 선택합니다.
- 8 [위임 사용자 역할] 필드에 값이 정의된 경우 각 사용자에게 대해 위임 사용자 역할을 선택할 수도 있습니다.
- 9 변경 사항을 저장합니다.

참고: [사용자 세부사항] 페이지의 [위임받은 사용자] 섹션에서 [역할] 필드에는 Oracle CRM On Demand에서 위임자의 역할이 표시됩니다. [위임 사용자 역할] 필드에는 위임자의 위임 사용자 역할이 표시됩니다(정의된 경우).

사용자의 위임자 리스트에서 위임자를 제거하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

사용자의 위임자 리스트에서 위임자를 제거하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어]를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리]를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 업데이트할 위임자 리스트를 소유한 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [위임받은 사용자] 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
- 6 레코드 레벨 메뉴에서 위임자 리스트에서 제거할 사용자에게 대해 [제거]를 선택합니다.
- 7 [확인]을 클릭하여 변경을 확인합니다.

한 사용자를 하나 이상 사용자의 위임자로 임명하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

한 사용자를 하나 이상 사용자의 위임자로 임명하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어]를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리]를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 하나 이상 사용자의 위임자로 임명할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [위임한 사용자] 섹션을 찾고 해당 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 6 [위임 사용자 편집] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 7 [검색] 창에서 현재 사용자를 위임자로 임명할 사용자를 선택합니다.
- 8 변경 사항을 저장합니다.

사용자를 회사 내의 다른 섹션으로 이동할 경우 등의 특정 상황에서 하나 이상 사용자의 위임자 역할을 하는 사용자 권한을 취소할 수 있습니다. 하나 이상 사용자의 위임자 역할을 하는 사용자 권한을 취소하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

하나 이상 사용자의 위임자 역할을 하는 사용자 권한을 취소하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어]를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리]를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 취소할 위임자 역할을 하는 권한을 가진 사용자의 [성]을 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [위임한 사용자] 섹션까지 아래로 스크롤합니다.
- 6 더 이상 대리자로 역할을 하지 않게 할 현재 사용자 각각에 대해 레코드 레벨 메뉴에서 [제거]를 선택하고 [확인]을 클릭하여 변경 내용을 확인합니다.

사용자의 재고 기간 생성

이 항목은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition과 관련됩니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition을 사용하는 영업 담당자별로 재고 기간을 생성해야 합니다. 이 작업은 영업 담당자별로 한 번씩만 수행해야 합니다. 재고 기간을 수동으로 생성하거나, Oracle CRM On Demand의 가져오기 기능을 사용하여 생성할 수 있습니다.

참고: 일반적으로 재고 기간은 회사에 대해 Oracle CRM On Demand를 처음 설정할 때 가져오기 기능을 통해 채워집니다.

영업 담당자에 대한 초기 재고 기간을 생성하고 나면 영업 담당자에 대한 재고 기간이 마감될 때마다 새 재고 기간이 자동으로 생성됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자에 대한 재고 기간을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [새 재고 기간]을 클릭합니다.

재고 기간에 대한 시작일이 기본적으로 현재 일자로 지정됩니다.

참고: Oracle CRM On Demand는 사용자에 대한 재고 기간이 생성되었음을 확인하는 메시지를 표시하지 않으며 [사용자 세부사항] 페이지는 열린 상태를 유지합니다. 재고 기간을 생성했는지 확인하려면 [재고 기간] 탭을 클릭하고 최근에 수정된 재고 기간 리스트를 확인하십시오.

사용자 비활성화

사용자를 삭제할 수는 없습니다. 대신 사용자를 비활성화할 수 있으며 비활성화된 사용자에게는 라이선스가 필요하지 않습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

사용자를 비활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트] 페이지에서 시스템에서 제거할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 6 [사용자 편집] 페이지의 [주요 사용자 정보] 섹션에서 [상태] 필드에 [비활성]을 선택합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

파트너 자가 관리

회사 관리자는 Oracle CRM On Demand에서 파트너 조직에 있는 하나 이상의 사용자를 파트너 관리자로 설정할 수 있습니다. 파트너 관리자는 Oracle CRM On Demand의 사용자로 조직의 멤버를 설정하고, 사용자 레코드를 편집하고, 비밀번호를 재설정하거나 이러한 사용자의 사용자 ID를 변경하는 등 일련의 제한된 사용자 관리 태스크를 수행할 수 있습니다. 파트너 관리자는 Oracle CRM On Demand의 파트너 자가 관리 페이지에서 사용자를 관리합니다.

파트너 자가 관리 페이지에 대한 접근 권한은 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한에 의해 제어됩니다.

참고: 회사 관리자는 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한을 파트너 조직의 멤버에 부여합니다. 이 권한은 브랜드 담당 회사의 사용자에게 지정되지 않습니다.

파트너 관리자 설정에 대한 자세한 내용은 [파트너 관리자 설정 프로세스\(관리자\) \(페이지 1330\)](#)를 참조하십시오. 파트너 자가 관리 페이지에서 사용자 관리에 대한 자세한 내용은 [파트너 조직의 사용자 관리\(파트너\) \(페이지 1331\)](#)를 참조하십시오.

파트너 관리자 설정 프로세스(관리자)

파트너 자가 관리 페이지에 대한 접근을 제어하는 권한은 [파트너 조직의 사용자 관리]입니다. 이 권한을 사용하여 파트너 관리자는 자신의 파트너 조직의 멤버에 대한 사용자 레코드만 사용하여 작업할 수 있습니다. 파트너 관리자는 [사용자 관리] 권한이 필요 없으므로 이 권한을 부여받으면 안 됩니다. 해당 권한을 사용하면 파트너 관리자가 파트너 조직에 있지 않은 사용자의 사용자 레코드를 보고 편집할 수 있기 때문입니다.

보안상의 이유로 회사 관리자는 파트너 관리자가 파트너 조직의 사용자에게 지정할 수 있는 역할도 결정합니다. 이 작업을 수행하기 위해 사용자는 역할을 파트너 조직 레코드에 연결합니다. 그런 다음 파트너 관리자가 사용자를 설정하면 파트너 조직에 연결한 역할만 사용자에게 지정될 수 있습니다. 파트너 관리자가 사용자에게 부여할 수 있는 역할을 제한하면 파트너 관리자가 사용자가 보지 말아야 하는 데이터에 대한 부적절한 권한 또는 접근 권한을 사용자에게 제공할 수 없습니다.

참고: 파트너 레코드와 역할을 연결하면 파트너 관리자가 사용자에게 지정할 수 있는 역할 선택이 제한됩니다. 브랜드 담당 회사의 회사 관리자가 파트너 조직의 사용자에게 할당할 수 있는 역할 선택은 제한되지 않습니다.

파트너 관리자를 설정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 파트너 관리자의 사용자 역할에 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한을 부여합니다.
역할에 권한을 부여하는 방법에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

참고: 파트너 관리자에 대해 새 역할을 생성하거나 적절한 기존 역할을 편집할 수 있습니다. 다양한 파트너 조직의 파트너 관리자에 대해 여러 역할을 생성할 수도 있습니다.

- 2 (옵션) 사용자 레코드 유형에 대한 사용자 지정 [파트너 관리] 페이지 레이아웃을 생성하고 사용자 역할에 할당합니다.
사용자 지정 페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오. 역할에 페이지 레이아웃 할당에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 3 (옵션) 파트너 조직의 사용자에게 특정 역할을 생성하려면 역할을 설정합니다.
역할 설정에 대한 자세한 내용은 [역할 관리 \(페이지 1334\)](#) 및 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 4 파트너 조직 레코드의 파트너 역할 관련 정보 섹션에서 파트너 관리자가 파트너 조직의 사용자에게 부여할 수 있는 역할을 추가합니다.
레코드 연결에 대한 자세한 내용은 선택한 레코드에 레코드 연결 (참조 [Linking Records to Your Selected Record](#) 페이지 115)을 참조하십시오.
- 5 파트너 관리자에 대해 생성하거나 편집한 역할이 파트너 관리자 역할을 하는 사용자에게 아직 할당되지 않은 경우 해당 역할을 사용자에게 할당합니다.
사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자 설정 \(페이지 1309\)](#)을 참조하십시오.

파트너 조직의 사용자 관리(파트너)

시작하기 전에. 파트너 조직의 사용자를 관리하려면 역할에 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

Oracle CRM On Demand의 파트너 자가 관리 페이지에서 조직의 사용자를 관리합니다. 파트너 자가 관리 페이지는 글로벌 관리 링크를 통해 사용합니다. 이 링크는 Oracle CRM On Demand에 있는 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다.

파트너 조직의 사용자를 관리하려면 다음을 수행합니다.

- [사용자 설정\(파트너\) \(페이지 1331\)](#)
- [사용자의 사용자 ID 변경\(파트너\) \(페이지 1333\)](#)
- [사용자 비밀번호 재설정\(파트너\) \(페이지 1333\)](#)
- [사용자 비활성화\(파트너\) \(페이지 1334\)](#)

참고: Oracle CRM On Demand 관리자는 파트너 자가 관리 페이지에서 사용자 레코드에 수행된 변경에 대해 감사 추적을 설정할 수 있습니다. 감사 추적이 설정되면 사용자 세부사항 페이지의 감사 추적 관련 정보 섹션에서 감사 필드에 대한 변경 세부사항을 볼 수 있습니다.

관련 항목

사용자 관리와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [사용자 필드 \(참조 \[User Fields\]\(#\) 페이지 1310\)](#)
- [레코드 감사 추적 보기 \(참조 \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) 페이지 173\)](#)

사용자 설정(파트너)

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

사용자를 설정할 때 다음 필드에서 사용자가 접근하고, 보고, 수행할 수 있는 작업을 결정합니다. 이러한 필드는 올바르게 사용해야 합니다.

- **상태 필드.** 사용자를 처음 설정할 경우 사용자의 상태를 [활성]으로 설정하고, 사용자에게 필요한 사인인 정보를 사용자 레코드를 저장할 때 보내라는 메시지를 Oracle CRM On Demand에서 표시하도록 하여 사용자가 Oracle CRM On Demand에 즉시 접근하게 할 수 있습니다.

또는 사용자가 나중에도 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 없도록 하려는 경우 사용자 레코드를 설정하고 사용자의 상태를 [비활성]으로 설정할 수 있습니다. 나중에 사용자가 Oracle CRM On Demand에 접근할

수 있도록 하려면 사용자의 상태를 [활성]으로 변경하고 비밀번호 재설정 기능을 사용하여 필요한 사인인 정보를 전자메일로 사용자에게 보냅니다.

- **보고 대상 필드 또는 보고 대상(별칭) 필드.** 보고 구조에서는 관리자가 접근할 수 있는 레코드 대상을 결정합니다. 또한 관리자와 경영진의 보고서뿐 아니라 예측을 위한 계산에 포함된 사용자 데이터도 결정합니다. 사용자를 설정하는 페이지에 [보고 대상] 필드 또는 [보고 대상(별칭)] 필드가 있을 수 있지만 이러한 필드를 둘 다 포함하면 안 됩니다. [보고 대상] 및 [보고 대상(별칭)] 필드에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상\(별칭\) 필드 정보 \(페이지 1322\)](#)를 참조하십시오.

팁: 우선 보고 계층 구조의 맨 위에 있는 사용자를 입력합니다.

- **역할 필드.** 사용자 역할은 탭, 기능, 레코드 및 페이지 레이아웃에 대한 사용자 접근 권한을 결정합니다.

참고: 회사 관리자는 파트너 조직의 사용자에게 할당할 수 있는 역할을 확인합니다.

파트너 조직의 사용자를 생성할 경우 사용자 레코드의 [파트너 조직] 필드가 파트너 조직 이름으로 자동으로 채워집니다. 이 필드는 변경할 수 없습니다.

새 사용자에 대한 사인인 정보

Oracle CRM On Demand에 사인인하려면 새 사용자에게 Oracle CRM On Demand에 대한 임시 URL과 임시 비밀번호가 있어야 합니다. 다음과 같이 사용자 계정을 생성할 때 사인인 정보를 보내라는 메시지를 Oracle CRM On Demand에서 표시하도록 하거나, 나중에 보내도록 할 수 있습니다.

- 사용자 계정을 설정할 때 사인인 정보를 보내려면 사용자 레코드를 처음 저장하기 전에 사용자 레코드에서 [저장을 클릭하면 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란을 선택합니다.
정보를 사용자에게 즉시 보내려면 레코드를 처음 저장하기 전에 확인란을 선택해야 합니다. 사인인 정보는 2개의 전자메일로 사용자에게 전송됩니다.
 - 첫 번째 전자메일에는 임시 URL이 포함되어 있습니다.
 - 두 번째 전자메일에는 임시 비밀번호와 사용자의 사인인 ID에 대한 세부사항이 포함되어 있습니다.
 - 사인인 정보를 나중에 사용자에게 보내려면 사용자 레코드를 생성할 때 [저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란을 선택하지 마십시오.
나중에 사인인 정보를 사용자에게 보내려면 사용자 레코드에서 [비밀번호 재설정] 단추를 클릭하여 정보를 보내라는 메시지를 Oracle CRM On Demand에서 표시하도록 할 수 있습니다. [비밀번호 재설정] 단추를 클릭하면 사인인 정보가 2개의 전자메일로 사용자에게 전송됩니다.
 - 첫 번째 전자메일에는 임시 URL이 포함되어 있습니다.
 - 두 번째 전자메일에는 임시 비밀번호가 포함되어 있습니다.
- 이 경우 전자메일에는 사용자의 사인인 ID에 대한 세부사항이 포함되지 않습니다.

사용자 삭제 정보

사용자를 삭제할 수는 없습니다. 직원이 회사를 그만두는 경우 해당 사용자의 상태를 [비활성]으로 변경합니다. 다음 절차는 Oracle CRM On Demand에서 조직의 멤버를 사용자로 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

사용자를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [파트너 자가 관리]를 클릭합니다.
파트너 조직의 사용자 리스트를 표시하는 [사용자 리스트] 페이지가 열립니다.
- 3 [사용자 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 새 사용자를 추가하려면 [새 사용자]를 클릭합니다.
 - 사용자 정보를 편집하려면 사용자의 성을 클릭하고 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 4 [사용자 편집] 페이지에서 정보를 완성합니다.
자세한 내용은 사용자 필드 (참조 [User Fields](#) 페이지 1310)를 참조하십시오.

5 레코드를 저장합니다.

팁: 필터링된 리스트를 생성하여 표시되는 사용자 레코드를 제한할 수 있습니다. 필터링된 리스트에 대한 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

열린 사용자 레코드 리스트에는 리스트 필터의 기준에 맞고 파트너 조직의 멤버인 사용자만 표시됩니다. 다음 절차는 필터링된 사용자 리스트를 여는 방법에 대해 설명합니다.

필터링된 사용자 리스트를 열려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [파트너 자가 관리]를 클릭합니다.
파트너 조직의 사용자 리스트를 표시하는 [사용자 리스트] 페이지가 열립니다.
- 3 [사용자 리스트] 페이지에서 드롭다운 리스트의 옵션을 선택합니다.

사용자의 사용자 ID 변경(파트너)

다음 절차는 파트너 조직의 사용자에 대해 사용자 ID를 변경하는 방법에 대해 설명합니다.

사용자 ID가 포함할 수 있는 최대 문자 수는 50입니다. 사용자 ID는 공백이나 다음 특수 문자를 포함할 수 없습니다.

- 별표(*)
- 백슬래시(\)
- 숫자 기호(#)
- 물음표(?)
- 슬래시(/)
- 물결표(~)

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

사용자 ID를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [파트너 자가 관리]를 클릭합니다.
파트너 조직의 사용자 리스트를 표시하는 [사용자 리스트] 페이지가 열립니다.
- 3 [사용자 리스트] 페이지에서 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [사용자 편집] 페이지에서 [사용자 ID] 필드를 클릭합니다.
- 6 레코드를 저장합니다.

회사 관리자가 회사 프로필의 [사용자 프로필 업데이트 시 전자메일 보내기] 설정에서 선택하는 옵션에 따라 사용자 프로필의 [사용자 ID] 필드 값이 변경될 때 사용자에게 전자메일이 전송될 수 있습니다. [사용자 프로필 업데이트 시 전자메일 보내기] 설정에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.

사용자는 새 사용자 ID와 기존 비밀번호를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 로그인할 수 있습니다.

사용자 비밀번호 재설정(파트너)

Oracle CRM On Demand에서 사용자는 최소 두 가지 보안 질문에 대답해야 합니다. 이 질문과 대답은 나중에 사용자가 비밀번호를 잊은 경우 사용할 수 있습니다. 사용자가 보안 질문을 기억하지 못하거나, 잠긴 상태에서 즉시 접근하려는 경우 사용자의 비밀번호를 재설정할 수 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 파트너 조직의 사용자 관리 권한 및 회사 관리 - 모든 비밀번호 재설정 권한이 포함되어야 합니다. 또한 비밀번호를 변경할 사용자의 역할에 [개인 비밀번호 재설정] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

참고: 이 절차는 [사용자 편집] 페이지에서 [저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란을 선택한 것과 동일한 결과를 가져옵니다. 임시 비밀번호가 포함된 전자메일을 보내기 전에 사용자 역할과 관련 정보를 구성해야 합니다.

다음 절차는 파트너 조직의 사용자에 대해 비밀번호를 재설정하는 방법에 대해 설명합니다.

사용자의 비밀번호를 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [파트너 자가 관리]를 클릭합니다.
파트너 조직의 사용자 리스트를 표시하는 [사용자 리스트] 페이지가 열립니다.
- 3 [사용자 리스트] 페이지에서 비밀번호를 재설정할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 세부사항] 페이지 제목 표시줄에서 [비밀 번호 재설정]을 클릭합니다.
사용자의 기존 비밀번호가 새로운 임시 비밀번호로 바뀌고, 새 임시 비밀번호가 사용자에게 전자메일로 전송됩니다.

참고: 이 이벤트는 [사용자 세부사항] 페이지의 [로그인 내역] 섹션에 기록됩니다.

사용자 비활성화(파트너)

사용자를 삭제할 수는 없습니다. 대신 사용자를 비활성 상태로 설정해야 합니다. 비활성 사용자에게는 라이선스가 필요하지 않습니다. 다음 절차는 파트너 조직의 사용자를 비활성화하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 [파트너 조직의 사용자 관리] 권한이 있어야 합니다.

사용자를 비활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [파트너 자가 관리]를 클릭합니다.
파트너 조직의 사용자 리스트를 표시하는 [사용자 리스트] 페이지가 열립니다.
- 3 [사용자 리스트] 페이지에서 시스템에서 제거할 사용자의 [성] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 세부사항] 페이지에서 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 5 [사용자 편집] 페이지의 [주요 사용자 정보] 섹션에서 [상태] 필드에 [비활성]을 선택합니다.
- 6 레코드를 저장합니다.

역할 관리

Oracle CRM On Demand에서는 [역할 리스트] 페이지와 역할 관리 마법사에서 역할을 관리합니다. [역할 리스트] 페이지와 역할 관리 마법사는 글로벌 관리 링크를 통해 사용합니다. 이 링크는 Oracle CRM On Demand에 있는 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서 역할은 영업 담당 이사 기능 또는 서비스 관리자 기능과 같이 조직 내에서 사용자가 수행하는 업무 기능과 유사합니다. 조직 내에서 사용자에게는 해당 업무 기능에 고유한 특정 권한이 부여됩니다. Oracle CRM On Demand도 이와 비슷한 맥락에서 사용자에게 사용할 권한이 있는 Oracle CRM On Demand의 기능, 보호된 정보로 작업하도록 사용자에게 제공된 권한 집합 및 정보를 표시하는 사용자 인터페이스 설정을 정의하는 방식으로 역할은 여러 업무 기능을 구별합니다.

참고: 사용자는 직원 또는 파트너 조직의 직원일 수 있습니다. 사용자는 Oracle CRM On Demand에 접근하는 외부 시스템일 수도 있습니다.

역할에서 정의된 매개변수에는 다음이 포함됩니다.

- 권한
- 레코드 유형 접근 권한
- 역할에 대한 접근 프로필
- 사용자 인터페이스 설정. 여기에 포함된 설정은 다음과 같습니다.
 - 탭 설정
 - 페이지 레이아웃
 - 검색 레이아웃
 - 홈페이지 레이아웃

각 사용자에게는 한 개의 할당된 역할이 있습니다. 여러 명의 사용자에게 같은 역할을 할당할 수 있습니다. 역할에는 계층이 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)
- [역할 리스트 페이지 작업 \(페이지 1336\)](#)
- [역할 레코드 유형 접근 정보 \(참조 \[역할의 레코드 유형 접근 정보\]\(#\) 페이지 1337\)](#)
- [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)
- [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할에 대한 IP 주소 제한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)

역할 설정 지침

Oracle CRM On Demand 는 회사에서 역할을 설정하는 시작 지점으로 사용할 수 있는 사전 제작된 여러 역할을 제공합니다. 사용자 및 역할 설정 템플릿에는 레코드 접근, 권한 및 기본 탭 접근을 나열하는 사전 제작된 역할 정보가 포함되어 있습니다. 사용자 및 역할 설정 템플릿을 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 [설정 과정에서 관리자 템플릿 사용 \(페이지 1075\)](#)을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand에서 설정할 수 있는 역할 유형의 예로, 회사에 두 가지 고유 영업부인 설치 기반 고객사 관리 영업부와 신규 사업 영업부가 필요할 수도 있습니다. 설치 기반 고객사 관리 영업부에 있는 현장 영업 담당자는 고객 배치에 대한 고객사 정보를 추적합니다. 신규 사업 영업부에 있는 현장 영업 담당자는 잠재고객 고객사의 구매 요구 사항 프로필을 작성하는 고객사 정보를 추적합니다. 이러한 두 직무는 비슷하지만 일일 프로세스를 지원하는 것과 가장 관련된 정보 유형은 다릅니다. 이 예에서는 다음 두 가지 역할을 설정할 수 있습니다.

- 설치 기반 현장 영업 담당자 역할
- 신규 사업 현장 영업 담당자 역할

이러한 역할은 각각 사전 제작된 현장 영업 담당자 역할을 기반으로 설정할 수 있으며, 두 영업부의 고유한 비즈니스 요구 사항을 지원하는 서로 다른 페이지 레이아웃을 추가하여 새 역할을 사용자정의할 수 있습니다.

예를 들면 조직이 변화하거나 다른 회사를 인수하게 되어 필요에 따라 역할 정의를 계속 변경하고 추가할 수 있습니다. 회사의 조직 구조가 변경되면 한 명 이상의 업무 기능도 변경될 수 있습니다. 회사가 다른 회사를 인수하면 Oracle CRM On Demand의 사용자로 추가 직원을 흡수해야 할 수 있습니다.

역할을 설정할 경우 다음 지침을 따르십시오.

- 각 직원 또는 직원 그룹이 Oracle CRM On Demand를 사용할 방법을 확인합니다.
 - 직원의 업무 기능을 검토하여 다음을 확인합니다.
 - 수행해야 할 태스크와 접근 권한이 필요한 레코드
 - 각 레코드 유형에 필요한 접근 유형
 - 접근하지 못하게 해야 할 레코드 또는 탭 유무 확인

다음 표에는 접근 유형에 대한 몇 가지 예가 나와 있습니다.

접근 유형	예
기능 접근	내부 영업 담당자 역할이 할당된 사용자는 [리드 세부사항] 페이지의 [전환] 단추를 사용할 수 있습니다.
레코드 접근	경영진 역할은 담당자에 상관없이 모든 기회 레코드에 대한 편집 접근 권한을 제공합니다.
탭 접근	기본적으로 판매 및 마케팅 관리자 역할이 있는 사용자는 [고객사] 및 [기회] 탭에 접근할 수 있지만 [서비스 요청] 및 [솔루션] 탭에 접근할 수 없습니다.

- 각 기본 역할의 특성을 검토하여 해당 역할이 직원의 업무상 요건을 충족하는지 여부를 확인합니다. 사전 제작된 역할 이름은 회사의 직급과 반드시 일치할 필요는 없습니다. 직급이 아니라 역할에 업무 및 태스크를 일치시켜야 합니다.
 - 역할을 다음과 같이 설정합니다.
 - 사전 제작된 역할이 직원 그룹에 대해 원하는 역할과 비슷한 경우 사전 제작된 역할을 복사하고, 사본에 새 이름을 지정한 다음 요구 사항에 맞게 사본을 편집하여 새 역할을 생성합니다.
 - 사전 제작된 역할이 필요한 역할과 비슷한 경우 요구 사항에 맞게 새 역할을 생성합니다.
- 팁:** 사용자 및 역할 설정 템플릿을 사용하면 직원 그룹의 역할 요구 사항을 문서화하는 데 도움이 됩니다. Oracle CRM On Demand에서 역할을 생성하거나 편집하고 사용자를 설정할 경우 전체 템플릿을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)
- [역할 리스트 페이지 작업 \(페이지 1336\)](#)
- [역할 레코드 유형 접근 정보 \(참조 \[역할의 레코드 유형 접근 정보\]\(#\) 페이지 1337\)](#)
- [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)
- [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)

역할 리스트 페이지 작업

[역할 리스트] 페이지에서 다음 표에 나열된 작업을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
새 역할 추가	[역할 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [새 역할]을 클릭합니다. 역할 관리 마법사가 열립니다. 역할 관리 마법사 사용에 대한 자세한 내용은 역할 추가 (페이지 1340)를 참조하십시오.
기존 역할을 복사하여 새 역할 추가	역할 이름 옆에 있는 레코드 수준 메뉴에서 [복사]를 선택합니다. 역할 관리 마법사가 열립니다. 역할 관리 마법사 사용에 대한 자세한 내용은 역할 추가 (페이지 1340)를 참조하십시오.

작업	단계
역할 삭제	역할 이름 옆에 있는 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택한 다음 역할을 삭제할지 확인합니다. 참고: 관리자 역할은 삭제할 수 없습니다. 역할을 삭제하는 경우 역할이 할당된 모든 사용자는 다른 역할이 할당될 때까지 해당 역할을 보유합니다. 하지만 역할을 삭제하고 나면 해당 역할을 임의의 사용자에게 할당할 수 없습니다.
역할 리스트를 보는 데 필요한 언어 선택	[역할 리스트] 페이지 제목 표시줄의 [번역 언어] 필드에서 역할 리스트를 볼 언어를 선택합니다. 리스트는 Oracle CRM On Demand에서 회사에 지원되는 언어로 볼 수 있습니다. 참고: 기존 역할에 번역된 역할 이름이 없으면 역할 이름이 번역되지 않고 괄호로 표시됩니다.

[색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 있는 경우 [색인 검색]을 사용하여 역할 리스트를 필터링할 수 있습니다. [색인 검색]에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

다음 표에서는 [역할 리스트] 페이지에 표시된 일부 필드에 대해 설명합니다. 표에 설명된 필드는 [역할 리스트] 페이지에서 읽기 전용이므로 역할 리스트를 정렬하거나 필터링하는 데 사용할 수 없습니다.

필드	설명
재정의된 회사 비밀번호 정책	역할의 [사용자 비밀번호 만료] 필드가 채워져 있으면 이 확인란이 선택됩니다. [사용자 비밀번호 만료] 필드가 채워져 있으면 이 역할을 수행하는 사용자의 역할에 대한 비밀번호 만료 기간이 회사의 비밀번호 만료 기간을 재정의합니다.
추가 IP 제한 사항	역할에 IP 제한 사항이 정의된 경우 이 확인란이 선택됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)
- [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)
- [역할 레코드 유형 접근 정보 \(참조 \[역할의 레코드 유형 접근 정보\]\(#\) 페이지 1337\)](#)
- [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)
- [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할에 대한 IP 주소 제한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)

역할의 레코드 유형 접근 정보

역할 관리 마법사의 3단계에서 역할에 대한 기본 레코드 유형으로 접근을 제어합니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)을 참조하십시오.

기본 레코드 유형은 독립 레코드 유형으로 사용할 수 있는 레코드 유형입니다. 전체는 아니지만 대부분의 기본 레코드 유형은 Oracle CRM On Demand에서 탭으로 나타낼 수 있습니다. 하지만 탭으로 나타낼 수 없는 일부 기본 레코드 유형이 있습니다. 예를 들어 장부 레코드 유형은 독립 레코드로 생성할 수 있는 기본 레코드 유형이지만 그러나 장부 레코드 유형은 탭으로 표시될 수 없습니다. 기본 레코드 유형이 아닌 레코드 유형은 탭으로 나타낼 수 없습니다.

몇 가지 예외를 제외하고 다음 기준에 맞는 기본 레코드 유형이 역할 관리 마법사의 2단계에 나열됩니다.

- 회사가 레코드 유형의 사용을 허가받았습니다.
- 역할에는 해당 레코드 유형에 접근할 수 있는 적절한 권한이 있습니다.

예외는 관리 목적으로만 사용되는 레코드 유형입니다(예: 회사 프로필, 사용자 레코드, 워크플로 규칙 등). 이러한 레코드 유형에 대한 접근은 권한을 통해서만 제어됩니다.

마법사의 2단계에 나열된 기본 레코드 유형별로 해당 역할의 레코드 유형에 대한 접근이 다음 세 가지 설정을 통해 제어됩니다.

- **접근 있음.** 역할 관리 마법사의 2단계에서 역할의 기본 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 확인란을 선택하면 역할이 있는 사용자는 해당 레코드 유형의 레코드에 접근할 수 있습니다. 역할의 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 확인란을 선택하지 않으면 역할이 있는 사용자는 레코드 유형에 대한 모든 접근이 거부됩니다. 예를 들어 역할의 고객사 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 확인란을 선택하지 않으면, 해당 역할이 있는 사용자의 고객사 레코드 유형에 대한 모든 접근(예: 관련 애플릿, 검색 기능 및 고객사 레코드 유형에 대한 기타 접근)이 거부됩니다. 그러면 다음 오류가 발생할 수 있습니다.
 - 고객사 레코드 유형에 접근할 수 없는 사용자가 기회를 고객사 레코드와 연결하려는 경우 작업이 실패합니다.
 - 고객사 레코드 유형에 접근할 수 없는 사용자가 고객사와 연결된 기회를 볼 경우, 사용자는 연결된 고객사 레코드의 세부사항을 볼 수 없습니다.

참고: 역할 관리 마법사에서 레코드 유형의 [접근 여부] 확인란을 선택 취소하여 레코드 유형에 대한 접근이 거부되면 사용자는 다른 레코드 유형의 레코드를 생성할 수 없습니다. 예를 들어 사용자가 다른 레코드 유형을 기반으로 레코드를 생성하기 위해 접근해야 할 레코드 유형에 대한 접근이 거부되면 역할이 있는 사용자는 해당 레코드를 생성할 수 없게 됩니다.

- **생성 가능.** 역할 관리 마법사의 2단계에서 역할의 레코드 유형에 대해 [생성 가능 여부] 확인란을 선택하면 역할이 있는 사용자는 해당 레코드 유형의 레코드를 생성할 수 있습니다. 기본 레코드 유형의 [생성 가능 여부] 확인란을 선택하지 않으면 역할이 있는 사용자는 해당 기본 레코드 유형의 레코드를 생성할 수 없습니다.

참고: 기본 레코드 유형의 레코드를 생성하는 권한은 이 설정을 통해 제어됩니다. 접근 프로필을 통해 제어되지 않습니다. 접근 프로필은 기존 데이터에 대한 접근을 제어하므로 접근 프로필이 이러한 레코드에 대한 접근을 제어할 수 있으려면 기본 레코드가 있어야 합니다.

- **모든 레코드 읽기 가능 여부.** 역할 관리 마법사의 2단계에서 역할의 기본 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택하면 해당 역할이 있는 사용자가 해당 레코드 유형의 모든 레코드를 볼 수 있습니다. 기본 레코드 유형의 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택하지 않으면, 일반적으로 역할이 있는 사용자는 해당 레코드를 볼 권한이 있는 경우에만 해당 레코드 유형의 레코드를 볼 수 있습니다. 다른 접근 제어 컴포넌트는 장부, 팀, 그룹 및 관리 계층과 같은 레코드 표시에 영향을 미칠 수 있습니다. 사용자는 이러한 접근 제어 컴포넌트를 통해 담당하지 않는 레코드를 볼 수 있습니다. 하지만 레코드 표시 권한을 승인한 다른 접근 제어 컴포넌트가 없고 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택하지 않으면 사용자는 자신이 담당하는 레코드만 볼 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)
- [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)
- [역할 리스트 페이지 작업 \(페이지 1336\)](#)
- [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)
- [역할의 권한 정보 \(페이지 1339\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)

역할의 권한 정보

역할 관리 마법사의 4단계에서 역할에 대한 권한을 부여하거나 해지합니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

권한은 회사가 Oracle CRM On Demand에서 사용하도록 허가된 기능을 제어합니다. Oracle CRM On Demand를 사용하기 위해 먼저 회사가 설정되면 사용이 허가된 모든 기능에 대한 권한이 관리자 역할에 제공됩니다. 사용자가 Oracle CRM On Demand와 상호 작용할 때마다 Oracle CRM On Demand는 사용자 역할에 할당된 권한 집합을 검토하여 사용자에게 특정 기능을 수행하고 특정 레코드 유형에 접근하는 데 필요한 권한이 있는지 여부를 확인합니다. 이전에 역할에 부여된 권한이 나중에 해지되면 역할이 있는 사용자는 기능을 사용할 수 없게 됩니다. 권한이 해지되면 권한이 있는 사용자가 배치한 기존 데이터 및 구성 정보는 손실되지 않습니다.

역할 관리 마법사에서는 권한이 카테고리로 구성됩니다. 각 카테고리는 Oracle CRM On Demand에서 기능 부분을 구성하는 권한 그룹을 나타냅니다 예를 들어 *관리: 사용자 및 접근 제어*는 사용자 관리 및 접근 제어의 모든 기능 영역을 제어하는 권한 카테고리입니다.

각 권한은 권한 카테고리에 있는 개별 기능 영역과 관련되어 있습니다. 예를 들어 [장부 관리]는 역할이 있는 사용자가 사용자 지정 장부 및 하위 장부를 생성, 업데이트, 편집 및 삭제하려는 경우 필요한 권한입니다. 각 권한은 제어 필드와 기타 기능에 고유한 기능도 표시합니다. 사용자가 기능을 사용하는 데 필요한 권한을 확인하려면 온라인 도움말을 참조하십시오.

참고: 역할에 권한(privilege)을 부여해도 사용자가 기능을 사용하는 데 필요한 모든 접근 권한(right)을 부여하는 데 충분하지 않습니다. 권한(privilege)을 부여하면 해당 기능에 필요한 필수 레코드 유형과 기능 세부사항이 역할에 표시됩니다. 예를 들어 [장부 관리] 권한(privilege)이 역할에 할당되면 역할이 있는 사용자는 역할 관리 마법사의 2단계와 접근 프로필 마법사에서 장부 레코드 유형을 볼 수 있습니다. 하지만 사용자에게 장부 레코드 작업에 필요한 권한(right)을 부여하려면 사용자의 역할에 대해 역할 관리 마법사의 2단계(레코드 유형 접근)와, 역할에 대해 접근 프로필에서 필요한 접근 수준도 구성해야 합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)
- [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)
- [역할 리스트 페이지 작업 \(페이지 1336\)](#)
- [역할 레코드 유형 접근 정보 \(참조 \[역할의 레코드 유형 접근 정보\]\(#\) 페이지 1337\)](#)
- [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)
- [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)

역할에 대한 IP 주소 제한 정보

역할 수준에서 IP 주소 제한을 지정할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 특정 역할을 가진 사용자가 해당 역할에 대해 지정된 범위 내의 IP 주소를 가진 컴퓨터에서만 Oracle CRM On Demand에 사인인할 수 있도록 Oracle CRM On Demand에 대한 접근을 제한할 수 있습니다. 회사 수준에서 IP 주소 제한을 지정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 IP 주소로 사용 제한 (참조 [IP 주소 사용 제한](#) 페이지 1113)을 참조하십시오. 사용자 컴퓨터의 IP 주소가 역할 수준 및 회사 수준에서 지정된 범위 내에 있는 경우에만 사용자가 사인인할 수 있습니다.

회사 수준, 역할 수준 또는 두 수준에서 모두 Oracle CRM On Demand에 대한 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한할 수 있으려면 회사 프로필의 [IP 주소 제한 사용] 확인란을 선택해야 합니다. 이 확인란이 선택되지 않은 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 확인란을 선택하도록 요청하십시오.

회사 수준에서 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한하지 않는 경우에도 역할 수준에서 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한할 수 있습니다. 그러나 회사 수준 및 역할 수준 둘 다에서 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한하는 경우 사용자 역할에 대해 허용하는 IP 주소 범위는 회사 수준에서 허용하는 IP 주소 범위 내에 있어야 합니다. 사용자 역할에 대해 접근을 제한하면 해당 역할을 가진 사용자는 컴퓨터의 IP 주소가 사용자 역할에 대해 허용된 IP 주소 범위 내에 있을 뿐 아니라 회사 수준에서 허용된 IP 주소 범위 내에 있는 경우에만 Oracle CRM On Demand에 사인인할 수 있습니다.

다음 표에서는 회사 수준의 IP 주소 제한이 역할 수준의 IP 주소 제한과 함께 작동하는 방식의 예를 보여 줍니다. 이 표에 표시된 모든 경우에서 회사 프로필의 [IP 주소 제한 사용] 확인란이 선택되었으며 [현장 영업 담당자] 역할 이외의 역할에 대해 IP 주소 제한이 지정되지 않았습니다.

회사 수준의 허용 IP 주소	현장 영업 담당자 역할의 허용 IP 주소	사용자의 허용 IP 주소	노트
IP 주소가 지정되지 않음	203.0.113.254	- IP 주소 203.0.113.254는 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자에게 대해 허용됩니다. - 현장 영업 담당자 역할이 없는 사용자에게 대해서는 모든 IP 주소가 허용됩니다.	없음.
198.51.100.1-198.51.100.254	IP 주소가 지정되지 않음	IP 주소 198.51.100.1 ~ 198.51.100.254는 모든 사용자에게 대해 허용됩니다.	없음.
198.51.100.1-198.51.100.254	203.0.113.254	- 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자에게 대해서는 IP 주소가 허용되지 않습니다. - IP 주소 198.51.100.1 ~ 198.51.100.254는 현장 영업 담당자 역할이 없는 사용자에게 대해 허용됩니다.	IP 주소 203.0.113.254는 회사 수준에서 허용된 주소 범위 내에 없습니다.
192.0.2.1-192.0.2.254	192.0.2.1.50	- IP 주소 192.0.2.1.50은 현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자에게 대해 허용됩니다. - IP 주소 192.0.2.1 ~ 192.0.2.254는 현장 영업 담당자 역할이 없는 사용자에게 대해 허용됩니다.	IP 주소 192.0.2.1.50은 회사 수준에서 허용된 주소 범위 내에 있습니다.
IP 주소가 지정되지 않음	IP 주소가 지정되지 않음	현장 영업 담당자 역할을 가진 사용자를 포함하여 모든 사용자가 모든 IP 주소에서 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있습니다.	없음.

역할 수준에서 Oracle CRM On Demand에 대한 접근을 특정 IP 주소 범위로 제한하는 방법에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

역할 추가

다음을 수행하여 Oracle CRM On Demand에 역할을 추가할 수 있습니다.

- 새 역할 생성
- 기존 역할 복사, 사본 이름 변경, 사본의 권한 및 접근 권한 편집

비슷한 역할을 원하지만 사용자에게 다른 페이지 레이아웃을 제공하려는 경우 역할 복사가 유용합니다. 예를 들어 북미 지역과 유럽/중동 아시아 지역의 경영자가 다른 방식으로 기회 정보를 보려고 할 수 있으며, 이 경우 각 사용자 세트에 대해 서로 다른 필드와 페이지 레이아웃이 필요합니다. 이 구성을 설정하려면 기본 경영자 역할에 기반하여 두 개의 역할을 생성하고, 새 역할의 이름을 *Exec - North America* 및 *Exec - EMEA*로 지정합니다. 경영자 역할을 복사할 경우 원래 역할의 접근 권한이 새 역할에 유지되며 새 역할을 할당할 사용자에게 해당 작업과 관련한 보기 및 필드가 표시되도록 페이지 레이아웃만 변경해야 합니다.

참고: 역할에 연결할 페이지 레이아웃을 생성해야 합니다. 페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지 \(페이지 1151\)](#)를 참조하십시오.

팁: 각 역할에 대해 테스트 사용자를 설정합니다. 그런 다음 테스트 사용자를 활성화하고 구성이 올바르게 설정되었는지 확인합니다. 모든 사용자 설정 작업(예: 접근 권한, 역할 설정, 보고 및 데이터 공유 계층, 워크플로 역할 및 기타 비즈니스 프로세스 사용자정의)이 완료될 때까지는 다른 사용자를 활성화하지 마십시오. 테스트를 완료한 후에는 테스트 사용자를 비활성화합니다.

시작하기 전에. 다음을 수행합니다.

- 사용자 역할에 [역할 및 접근 관리] 권한이 있는지 확인합니다.
- 역할의 [사용자 비밀번호 만료] 필드를 업데이트하려면 역할에 [회사 관리] 권한이 있는지 확인합니다.
- 역할 설정 지침을 숙지하려면 [역할 설정 지침 \(페이지 1335\)](#)을 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 역할의 모든 변경 사항에 대한 감사 레코드를 생성합니다. 사용자 역할에 [마스터 감사 추적 접근] 및 [관리 구성 감사] 권한이 포함된 경우 역할의 변경 사항에 대한 감사 추적을 확인할 수 있습니다. 감사 추적을 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 \(페이지 1130\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 역할을 추가하는 방법에 대해 설명합니다.

역할을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어]를 클릭합니다.
- 3 [역할 관리] 섹션에서 [역할 관리]를 클릭합니다.
- 4 [역할 리스트] 페이지의 [번역 언어] 필드에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 5 다음 중 하나를 수행합니다.

- 기존 역할을 복사하여 새 역할을 생성하려면 복사할 역할에서 [복사]를 클릭합니다.
- 기존 역할에 기반하지 않는 새 역할을 생성하려면 페이지 제목 표시줄에서 [새 역할]을 클릭합니다.

역할 관리 마법사가 나타나 절차를 안내합니다. [역할 관리 마법사]의 각 단계에서는 역할에 대한 특정 설정을 제어합니다. 모든 역할 설정에 따라 해당 역할을 가진 사용자의 접근 권한이 결정됩니다.

- 6 1단계, 역할 정보에서 이름 및 설명을 입력하고 필요에 따라 나머지 필드를 완료합니다. 나머지 필드에 대해서는 다음 표에 설명되어 있습니다.

필드	설명
번역 표시	[번역 표시] 확인란은 다음의 두 경우에만 유효합니다. ■ 기존 역할 이름이 변경되는 경우 ■ 기존 역할 이름이 이미 하나 이상의 추가 언어로 번역된 경우 이러한 경우 [번역 표시] 확인란을 사용하여 번역된 역할 이름을 새 이름으로 바꿀지 또는 변경되지 않은 상태로 유지할지를 표시할 수 있습니다. [번역 표시] 확인란의 설정에 따라 역할 이름이 다음과 같이 표시됩니다.

필드	설명
	■ [번역 표시] 확인란을 선택한 경우, 역할 리스트를 보는 데 사용되는 언어에 관계없이 새 이름을 입력한 언어로 이름이 표시됩니다. 새 이름을 입력한 언어로 역할 리스트를 볼 경우 이름이 검은색 글꼴로 표시되지만 다른 언어로 역할 리스트를 볼 경우에는 괄호 안에 파란색 글꼴로 이름이 표시됩니다. ■ [번역 표시] 확인란을 선택하지 않은 경우 새 이름을 입력한 언어로 역할 리스트를 볼 때 새 이름이 표시됩니다. 하지만 다른 언어로 역할 리스트를 볼 경우에는 번역된 원래 역할 이름이 계속 표시됩니다. 새 역할을 추가하는 경우 [번역 표시] 확인란은 적용되지 않습니다. 새 역할이 추가되면 역할 리스트에 새 이름이 모든 언어로 자동 표시됩니다. 새 이름을 입력한 언어로 역할 리스트를 볼 경우 새 역할 이름은 검은색 글꼴로 표시됩니다. 다른 언어로 역할 리스트를 볼 경우에는 괄호 안에 파란색 글꼴로 새 역할 이름이 표시됩니다.
기본 영업 프로세스	(선택 사항) 이 역할에 할당된 사용자가 생성한 새 기회에 대해 기본 영업 프로세스를 설정하려면 [기본 영업 프로세스] 필드에서 옵션을 선택합니다. 이 옵션에 대한 자세한 내용은 영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 (페이지 1519)을 참조하십시오.
기본 테마	(선택 사항) 이 역할에 할당된 사용자가 데스크톱 또는 랩톱 컴퓨터로 Oracle CRM On Demand에 사인인하는 경우 기본적으로 사용되는 테마입니다. 개인 기본 설정을 편집할 때 사용자가 이 설정을 재정의할 수 있습니다. 사용자 레코드에 기본 테마가 선택되어 있지 않은 경우 사용자 역할에 대해 선택된 기본 테마가 사용됩니다. 사용자 레코드 또는 사용자 역할에 기본 테마가 선택되어 있지 않은 경우 회사에 대해 지정된 기본 테마가 사용됩니다. 테마 생성에 대한 자세한 내용은 새 테마 생성 (페이지 1294)을 참조하십시오.
태블릿 테마	(선택 사항) 태블릿 컴퓨터 또는 다른 터치스크린 장치가 Oracle CRM On Demand에서 감지되는 경우 이 역할이 할당된 사용자가 해당 태블릿 컴퓨터 또는 터치스크린 장치로 Oracle CRM On Demand에 사인인하면 사용되는 테마입니다. 개인 기본 설정을 편집할 때 사용자가 이 설정을 재정의할 수 있습니다. 사용자 레코드에 태블릿 테마가 선택되지 않은 경우 사용자 역할에 대해 선택된 태블릿 테마가 사용됩니다. 사용자 레코드 또는 사용자 역할에 태블릿 테마가 선택되지 않은 경우 회사에 대해 지정된 태블릿 테마가 사용됩니다. 어떤 수준에서도 태블릿 테마가 지정되지 않은 경우 기본 테마가 사용됩니다.
작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃	기본적으로 표준 레이아웃은 모든 역할에 대한 작업 표시줄 및 글로벌 헤더에 사용됩니다. 역할에 대해 다른 레이아웃을 할당할 수 있습니다. 사용자가 고정적 테마를 사용하는 경우 역할에 대한 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃에 따라 작업 표시줄 레이아웃에서 사용자가 사용할 수 있는 섹션이 결정됩니다. 사용자가 현대식 테마를 사용하는 경우에는 역할에 대한 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃에 따라 작업 표시줄 레이아웃과 글로벌 헤더에서 사용자가 사용할 수 있는 섹션이 결정됩니다.

필드	설명
관련 정보 형식	(선택 사항) 역할의 레코드 [세부사항] 페이지에서 관련 정보 섹션에 대한 형식을 설정하려면 [리스트] 또는 [탭]을 선택합니다. 이 설정에 따라 [레코드 세부사항] 페이지의 관련 정보 섹션이 리스트로 표시되는지 또는 탭으로 표시되는지가 결정됩니다. 또한 이 설정은 각 사용자의 레코드에도 지정할 수 있고 [관련 정보 표시 형식 개인화] 권한 역할이 있는 사용자는 개인 프로필에서 [관련 정보 형식] 옵션을 설정할 수 있습니다. 사용자 레코드의 [관련 정보 형식] 필드가 비어 있으면 사용자 역할의 설정이 사용되고, 사용자 역할의 [관련 정보 형식] 필드가 비어 있으면 회사의 설정이 사용됩니다.
리드 전환 레이아웃	(선택 사항) 이 역할에 할당된 사용자에게 대해 [리드 전환] 페이지에서 리드 전환 레이아웃을 설정하려면 [리드 전환 레이아웃] 필드에서 레이아웃을 선택합니다. 역할의 레이아웃을 선택하지 않으면 회사의 기본 레이아웃이 역할에 사용됩니다. 리드 전환 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 리드 전환 레이아웃 생성 (페이지 1510)을 참조하십시오.
사용자 일정 뷰의 활동 리스트	(옵션) 사용자 일정의 일별 및 주별 뷰와 다른 사용자가 공유하는 일정의 해당 사용자 뷰에 표시할 활동 리스트를 선택합니다. 표준 애플리케이션에서는 [미결 태스크] 리스트가 표시되지만 사용자 역할에 대해 다른 리스트를 선택할 수 있습니다. 사용자가 일정 설정에서 [사용자 일정 뷰]에 있는 [활동 리스트]의 리스트를 선택할 수도 있습니다. 사용자 일정 설정에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 사용자 역할에 대해 선택한 리스트가 사용되고, 사용자 역할에 있는 [사용자 일정 뷰] 필드의 [활동 리스트]가 비어 있으면 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다. 모든 공개 리스트, 시스템 리스트, 활동 레코드 유형의 역할 관련 리스트를 선택할 수 있습니다. 나중에 선택한 리스트가 삭제되거나 이 역할의 사용자가 사용할 수 없게 되는 경우 사용자 일정 설정에 있는 [사용자 일정 뷰]의 [활동 리스트]가 비어 있으면 해당 사용자에게 대해 [미결 태스크] 리스트가 표시됩니다.
사용자 비밀번호 만료까지 남은 일수	이 역할이 있는 사용자의 비밀번호가 유효한 기간을 지정합니다. 이 기간이 지나면 비밀번호를 변경해야 합니다. 이 필드는 기본적으로 비어 있습니다. 역할에 대한 이 필드가 비어 있으면 회사에 대해 정의된 비밀번호 만료 기간이 이 역할의 사용자에게 적용됩니다. 회사의 비밀번호 제어를 정의하는 데 대한 정보는 회사의 비밀번호 제어 정의 (참조 회사 비밀번호 관리 정의 페이지 1106)를 참조하십시오. 참고: 역할에 [회사 관리] 권한이 없으면 이 필드는 읽기 전용입니다.

필드	설명
IP 주소 제한 사용	(읽기 전용) 이 확인란이 선택된 경우 이 역할을 가진 사용자가 특정 IP 주소에서만 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있도록 지정할 수 있습니다. [허용 IP 주소] 필드에서 IP 주소를 지정할 수 있습니다.
허용 IP 주소	이 역할을 가진 사용자가 특정 IP 주소에서만 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있게 하려는 경우 역할에 유효한 주소 또는 주소 범위를 이 필드에 입력합니다. 이 필드에 주소를 입력하지 않으면 이 역할을 가진 사용자가 회사 수준에서 허용된 모든 IP 주소에서 Oracle CRM On Demand에 접근할 수 있습니다. IP 주소 제한의 작동 방식에 대한 자세한 내용은 역할에 대한 IP 주소 제한 정보 (페이지 1339)를 참조하십시오. IP 주소 및 IP 주소 범위를 쉼표로 구분합니다. 다음 예제에서는 여러 주소를 입력하는 방법을 보여줍니다. 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 다음 예와 같이 하이픈(-)을 사용하여 주소 범위를 나타냅니다. 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 참고: 해당 사용자 역할의 IP 주소를 제한하고 현재 IP 주소가 사용자 역할에 대해 허용된 주소 범위 내에 없을 경우 역할 변경 사항을 저장할 수 없습니다. 이 기능은 Oracle CRM On Demand에서 실수로 잠기지 않도록 방지합니다.
리스트 내보내기당 최대 레코드 수	이 역할을 가진 사용자가 레코드 리스트를 내보낼 때 한 번에 내보낼 수 있는 레코드 수를 제한하려면 이 필드에 해당 값을 입력합니다. 예를 들어, 사용자가 한 번에 리스트의 레코드를 최대 100개까지 내보낼 수 있도록 제한하려는 경우 이 필드에 100을 입력합니다. 이 제한은 리스트 페이지의 [리스트 내보내기] 메뉴 옵션을 통해 내보낸 레코드의 경우에만 적용됩니다. 내보내기 도우미 또는 다른 채널을 통해 수행된 내보내기 작업에는 적용되지 않습니다. 이 필드는 기본적으로 비어 있으므로 제한이 적용되지 않습니다.

- 2단계, 레코드 유형 접근에서 각 레코드 유형에 대해 역할에 부여할 각 접근 수준에 맞는 확인란을 선택합니다.

각 레코드 유형에 대해 다음과 같은 접근 수준을 하나 이상 선택할 수 있습니다.

- 접근 권한 있음
- 생성 가능
- 모든 레코드 읽기 가능

이러한 접근 수준에 대한 자세한 내용은 역할 레코드 유형 접근 정보 (참조 [역할의 레코드 유형 접근 정보](#) 페이지 1337)를 참조하십시오.

주의: 레코드 유형 접근을 거부([역할 관리 마법사]에서 레코드 유형에 대해 [접근 있음] 확인란을 선택하지 않음)하면 사용자가 다른 유형의 레코드를 생성하지 못하도록 할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가

다른 레코드 유형을 기반으로 레코드를 생성하기 위해 접근해야 할 레코드 유형에 대한 접근이 거부되면 역할이 있는 사용자는 해당 레코드를 생성할 수 없게 됩니다.

참고: 리드 또는 거래 등록을 변환하려면 사용자에게 특정 레코드 유형에 대한 적절한 접근 수준 설정이 있어야 합니다. 리드 전환에 필요한 접근 수준에 대한 자세한 내용은 리드 변환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 (참조 [리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정](#) 페이지 250)을 참조하십시오. 거래 등록 변환에 필요한 접근 수준에 대한 자세한 내용은 거래 등록 변환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 (참조 [거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정](#) 페이지 434)을 참조하십시오.

팁: 역할에 대한 접근 수준을 변경하고 변경 사항을 저장한 후 역할에 변경 사항을 적용하려면 해당 역할을 할당받은 사용자가 사인아웃하고 다시 사인인해야 합니다.

- 2 3단계, 접근 프로필에서 역할에 할당할 접근 프로필을 선택합니다.
역할의 접근 프로필에 대한 자세한 내용은 역할 접근 프로필 정보 (참조 [역할의 접근 프로필 정보](#) 페이지 1349)를 참조하십시오.
- 3 4단계, 권한에서는 역할에 부여할 각 권한에 대해 [할당] 확인란을 선택하거나 역할에서 취소할 권한에 대해 [할당] 확인란의 선택을 취소합니다.
권한은 카테고리별 사전순으로 구성됩니다.

주의: 경우에 따라 [관리] 역할의 권한에 대해 [할당] 확인란의 선택이 해제된 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 권한이 제거되며 회사 관리자는 다른 역할에 해당 권한을 부여할 수 없습니다. 이 문제가 발생하면 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 권한을 복원하십시오.

역할 권한에 대한 자세한 내용은 역할 권한 정보 (참조 [역할의 권한 정보](#) 페이지 1339)를 참조하십시오.

- 4 5단계, 탭 접근 및 순서에서는 탭을 페이지의 적절한 섹션으로 이동한 다음 [선택된 탭] 섹션에서 위쪽 및 아래쪽 화살표를 클릭하여 사용자가 보는 탭의 기본적인 표시 순서를 정의합니다.
[사용할 수 없는 탭] 섹션에는 역할에 대해 사용할 수 있는 레코드 유형 탭과 사용자정의 웹 탭이 나열됩니다. 이 섹션에 표시되는 레코드 유형 리스트는 Oracle CRM On Demand에서 결정되며, 2단계의 [역할 관리 마법사]에 나열된 대부분의 레코드 유형이 이 리스트에도 표시됩니다. 장부와 같은 다른 레코드 유형은 탭으로 표시할 수 없으므로 이 리스트에 표시되지 않습니다. [사용할 수 없는 탭] 섹션에 표시된 탭은 해당 역할을 가진 사용자가 사용할 수 없습니다.

이 역할을 가진 사용자가 탭을 사용하거나 볼 수 있게 하려면 다음을 수행합니다.

- 기본적으로 사용자에게 표시할 탭은 [선택된 탭] 섹션으로 이동합니다. 이 섹션에는 사용자가 역할로 처음 사인인할 때 해당 역할을 가진 모든 사용자에게 기본적으로 표시되는 레코드 유형 탭 및 사용자정의 웹 탭이 나열됩니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 탭이 처음으로 표시되는 순서를 결정합니다. 해당 역할을 가진 각 사용자는 기본적으로 탭을 더 이상 표시하지 않거나 다른 순서로 표시하도록 자체 설정을 사용자정의할 수 있습니다. 사용자가 자체 개인 설정을 관리할 수 있는 방법에 대한 자세한 내용은 애플리케이션 개인화를 참조하십시오.
- 기본적으로 사용자에게 표시하지 않지만 사용자가 자체적으로 표시 여부를 설정할 수 있는 탭은 [사용 가능한 탭] 섹션으로 이동합니다. 이 섹션에는 역할에 대해 사용 가능하지만 기본적으로 표시되지 않는 레코드 유형 탭 및 사용자정의 웹 탭이 나열됩니다. 즉, 사용자가 [내 설정] 링크를 통해 표시되는 개인 레이아웃에서 자체적으로 해당 탭을 표시 가능한 상태로 설정할 때까지 이 섹션에 나열된 탭은 사용자에게 표시되지 않습니다. 해당 역할을 가진 각 사용자는 기본적으로 사용 가능한 탭을 표시하도록 자체 설정을 개인화할 수 있습니다. 또한 각 사용자는 모든 탭이 표시되는 순서도 지정할 수 있습니다.
- 사용자에게 표시하지 않을 탭은 [사용할 수 없는 탭] 섹션에 둡니다.

참고: [사용할 수 없는 탭] 섹션에서 [사용 가능한 탭]이나 [선택된 탭] 섹션으로 탭을 이동할 경우 [역할 관리 마법사]의 2단계(레코드 유형 접근)에서 레코드 유형에 대해 [접근 있음] 확인란을 선택한 경우에만 사용자에게 탭을 표시할 수 있습니다.

팁: 범위를 지정하여 탭을 동시에 옮기려면 맨 위의 탭을 선택하고 Shift 키를 누른 상태에서 선택할 마지막 탭을 클릭합니다. 그런 다음 오른쪽 또는 왼쪽 화살표를 클릭합니다.

- 5 6단계, 페이지 레이아웃 할당에서 각 레코드 유형에 대해 페이지 뷰 유형을 정적으로 또는 동적으로 할지 선택한 다음 해당 뷰 유형에 대해 사용할 수 있는 페이지 레이아웃을 리스트에서 선택합니다.

페이지 레이아웃에 따라 [생성], [편집] 및 [세부사항] 페이지에서 다양한 레코드 유형에 대해 표시되는 필드 및 섹션이 결정됩니다. Oracle CRM On Demand에는 각 레코드 유형에 대해 표준 페이지 레이아웃이 제공됩니다. 표준 페이지 레이아웃은 삭제할 수 없는 정적 페이지 레이아웃이므로 [페이지 뷰 유형] 필드에 [정적] 옵션이 항상 표시됩니다. [동적] 옵션은 레코드 유형에 대해 사용 가능한 동적 페이지 레이아웃이 있는 경우에만 표시됩니다. 회사 관리자는 레코드 유형에 대해 사용자정의된 정적 페이지 레이아웃 또는 동적 페이지 레이아웃을 추가로 생성할 수 있습니다.

각 레코드 유형의 경우, 레코드 유형에 대해 생성된 표준 페이지 레이아웃 및 모든 페이지 레이아웃을 역할에 할당할 수 있습니다. 정적 및 동적 페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지 \(페이지 1151\)](#)를 참조하십시오.

레코드 유형에 대한 기본 페이지 레이아웃은 해당 레코드 유형에 대한 표준 정적 페이지 레이아웃입니다.

참고: [역할 관리 마법사]의 6단계에서 표시되는 레코드 유형 리스트는 Oracle CRM On Demand에서 결정됩니다. Oracle CRM On Demand에 탭으로 표시되지 않는 [사용자 관리] 및 [사용자 담당자]와 같은 레코드 유형을 볼 수 있습니다.

- 6 레코드 유형의 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 설정을 구성하려면 6단계인 [페이지 레이아웃 할당]에서 다음을 수행하십시오.

- a 해당 레코드 유형의 행에서 [레코드 표시자 관리] 열에 있는 [구성] 링크를 클릭하여 레코드 표시자 설정을 구성하는 페이지를 엽니다.
- b 레코드 표시자를 표시할 각 관련 정보 섹션을 [사용 가능한 관련 정보] 리스트에서 [선택한 관련 정보] 리스트로 이동합니다.

참고: 해당 레코드 유형에 대해 현재 선택된 [세부사항] 페이지 레이아웃에서 사용할 수 없는 관련 정보 섹션을 비롯하여 레코드 유형에 대해 지원되는 모든 관련 정보 섹션 및 레코드 표시자 지원 기능도 선택할 수 있습니다. 레코드 표시자 설정을 설정을 다시 변경할 때까지 해당 역할의 레코드 유형에 계속 적용됩니다. 따라서 레코드 유형의 역할에 할당된 [세부사항] 페이지 레이아웃을 업데이트하면 레코드 표시자 설정이 업데이트된 레이아웃에 적용됩니다. 마찬가지로, 나중에 다른 [세부사항] 페이지 레이아웃을 역할에 할당하면 레코드 표시자 설정이 새 페이지 레이아웃에 적용됩니다.

- c 레코드 유형의 레코드 표시자 설정 구성을 완료하면 [이전]을 클릭하여 마법사 6단계의 기본 페이지로 돌아갑니다.
- d 이 역할의 레코드 표시자 설정을 구성하려는 각 레코드 유형에 대해 이 절차의 a단계 - c단계를 반복합니다.

참고: [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한이 있는 사용자는 레코드 유형의 [세부사항] 페이지에 대한 레코드 표시자 설정을 개인화할 수 있습니다. 사용자가 개인화한 레코드 표시자 설정은 역할 레벨의 설정을 재정의합니다. 하지만 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정하면 개인화된 레코드 표시자 설정을 비롯하여 역할의 레코드 유형에 대해 개인화된 모든 페이지 레이아웃을 제거할 수 있습니다. [세부사항 페이지 개인화 - 레코드 표시자] 권한이 있는 사용자는 레코드 유형에 대해 개인화된 고유 레코드 표시자 설정을 역할의 해당 레코드 유형에 대한 기본 설정으로 재설정할 수도 있습니다. 페이지 레이아웃 재설정에 대한 자세한 내용은 [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)을 참조하십시오. 레코드 표시자의 동작에 대한 정보는 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 정보 (참조 [관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보](#) 페이지 71)를 참조하십시오. 레코드 표시자 설정을 개인화하는 데 대한 정보는 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 관리 (참조 [관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리](#) 페이지 727)를 참조하십시오.

- 7 7단계, 검색 레이아웃 할당에서는 각 레코드 유형에 대해 사용 가능한 검색 레이아웃을 리스트에서 선택합니다.

나열된 각 레코드 유형에 대해 사용 가능한 레이아웃 리스트가 [검색 레이아웃 이름] 필드에 표시됩니다. 검색 레이아웃에 따라 사용자가 레코드를 검색할 때 사용할 수 있는 필드(표준 필드 및 사용자정의 필드) 및 검색 결과 페이지에서 사용자에게 표시되는 필드가 결정됩니다. 역할에 대해 탭으로 표시되는 대부분의 기본 레코드 유형에 검색 레이아웃을 할당할 수 있습니다. 또한 [제품] 및 [사용자]와 같이 검색 가능한 다른 레코드 유형에 검색 레이아웃을 할당할 수도 있습니다. 사용자정의된 검색 레이아웃 생성 및 수정에 대한 자세한 내용은 검색 레이아웃 관리 (참조 [Managing Search Layouts](#) 페이지 1244)를 참조하십시오.

- 8 8단계, 홈페이지 레이아웃 할당에서는 각 레코드 유형에 대해 사용 가능한 홈페이지 레이아웃을 리스트에서 선택합니다.
- 나열된 각 레코드 유형의 경우, 레코드 유형에 대해 생성된 표준 홈페이지 레이아웃 및 모든 홈페이지 레이아웃을 역할에 할당할 수 있습니다. 레코드 유형 리스트에는 역할에 대해 탭으로 표시되는 기본 레코드 유형이 모두 포함됩니다.
- 홈페이지 레이아웃에 따라 홈페이지에서 각 레코드 유형에 대해 표시되는 정보가 달라집니다. Oracle CRM On Demand에는 탭으로 표시할 수 있는 각 기본 레코드 유형에 대한 기본 홈페이지 레이아웃이 제공됩니다. 레코드 유형에 대해 사용자정의된 홈페이지 레이아웃을 추가로 생성할 수 있습니다. 홈페이지 레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 [레코드 홈페이지 레이아웃 생성 \(페이지 1253\)](#)을 참조하십시오.
- 9 (선택 사항) 9단계에서는 각 레코드 유형에 대한 새 레코드 레이아웃 할당을 통해 사용자가 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지에 사용될 레이아웃을 지정합니다. 다음 표에서는 역할 관리 마법사 9단계의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
새 레코드 레이아웃 이름	관리자는 사용자가 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지에 대해 사용자정의 레이아웃을 설정할 수 있습니다. 레코드 유형에 대해 사용자정의 레이아웃이 생성되어 있는 경우 [새 레코드 레이아웃 이름] 필드의 리스트에서 사용자정의 레이아웃을 선택할 수 있습니다. 기본적으로 이 필드에는 값이 선택되어 있지 않습니다. 이 필드를 비워 두는 경우 사용자가 레코드 유형에 대해 필드 레이아웃을 개인화하지 않았으면 역할 관리 마법사 6단계에서 세부사항 페이지 역할에 할당된 레이아웃이 사용자가 새 레코드에 대한 정보를 입력하는 페이지에도 사용됩니다. 레이아웃을 개인화한 경우 개인화된 레이아웃이 사용됩니다.
빠른 생성 링크만	[새 레코드 레이아웃 이름] 필드에서 선택된 사용자정의 레이아웃이 사용되는 경우를 지정하려면 다음과 같이 이 확인란을 사용합니다. - 이 확인란이 선택 취소되어 있으면 Oracle CRM On Demand의 영역에서 레코드가 생성되는 경우 선택된 사용자정의 레이아웃이 사용됩니다. - 이 확인란이 선택되어 있으면 사용자가 작업 표시줄 또는 글로벌 헤더를 통해 레코드를 생성하는 경우에만 선택된 레이아웃이 사용됩니다. 사용자가 Oracle CRM On Demand의 다른 영역에서 레코드를 생성하면 레코드 유형에 대해 필드 레이아웃을 개인화하지 않은 경우 역할 세부사항 페이지 레이아웃이 사용됩니다. 레이아웃을 개인화한 경우 개인화된 레이아웃이 사용됩니다. 참고: [새 레코드 레이아웃 이름] 필드에서 레이아웃을 선택하지 않으면 [빠른 생성 링크만] 확인란을 적용할 수 없습니다.

- 1 [완료]를 클릭합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 역할 관리 (페이지 1334)
- 역할 설정 지침 (페이지 1335)
- 역할 리스트 페이지 작업 (페이지 1336)
- 역할 레코드 유형 접근 정보 (참조 [역할의 레코드 유형 접근 정보](#) 페이지 1337)
- 역할의 접근 프로필 정보 (페이지 1349)
- 역할의 권한 정보 (페이지 1339)

접근 프로필 관리

Oracle CRM On Demand에서는 [접근 프로필 리스트] 페이지와 접근 프로필 마법사에서 접근 프로필을 관리합니다. 접근 프로필 페이지는 글로벌 관리 링크를 통해 사용합니다. 이 링크는 Oracle CRM On Demand에 있는 모든 페이지에서 사용할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand의 접근 프로필은 기본 레코드 유형과 관련 레코드 유형에 대해 명명된 권한 모음입니다.

기본 레코드 유형은 독립 레코드 유형으로 사용할 수 있는 레코드 유형이고, 관련 레코드 유형은 상위 레코드를 보유해야 하는 레코드 유형입니다.

많은 기본 레코드 유형은 관련 레코드 유형으로 사용할 수도 있습니다. 예를 들어 기회는 관련 레코드 유형입니다. 이 유형은 기회 기본 레코드 유형을 기반으로 하며 고객사 레코드 유형을 기반으로 하는 상위 고객사 레코드와 관련되어 있습니다.

권한은 레코드 유형 인스턴스인 레코드에서 데이터를 읽거나, 생성하거나, 업데이트하거나, 삭제하는 기능입니다. 권한은 접근 권한 또는 접근 수준이라고도 합니다. 고객사, 컨택트, 서비스 요청 등과 같은 레코드 유형별로 레코드 유형 자체에 대한 권한을 설정할 수 있습니다. 일부 레코드 유형의 경우 관련 레코드 유형에 대한 권한을 설정할 수도 있습니다.

기본 레코드 유형과 관련 레코드 유형에 대한 여러 권한으로 이뤄진 많은 접근 프로필을 설정할 수 있습니다. 이러한 권한을 인증된 사용자에게 부여하려면(외부 시스템 포함) 접근 프로필을 역할, 장부, 팀 및 그룹과 연결합니다.

Oracle CRM On Demand에는 사전 정의된 여러 접근 프로필이 제공됩니다. 다음은 표준 접근 프로필 중 일부입니다.

- 편집
- 전체
- 읽기 전용
- 관리자 기본 접근 권한 프로필
- 관리자 담당자 접근 권한 프로필

일반적으로 접근 프로필은 기본 접근 프로필과 담당자 접근 프로필을 구별할 수 있도록 이름이 지정됩니다. 사전 정의된 접근 프로필 리스트에는 이름에 기본 및 담당자 단어가 포함된 접근 프로필 쌍이 있습니다. 이러한 단어를 사용하면 담당자 접근 프로필과 기본 접근 프로필을 할당해야 하는 사용자 역할에 대한 접근 프로필 할당에서 사용할 접근 프로필을 식별할 수 있습니다.

편집, 전체 및 읽기 전용 접근 프로필은 일반적인 접근 프로필로 모든 역할, 팀 또는 장부 멤버에 부여할 수 있습니다. 예를 들어 역할이 관리자인 담당자 접근 프로필에 전체 접근 프로필을 할당할 수 있습니다. 표준 애플리케이션의 경우 전체 접근 프로필은 관리자 역할의 사용자에게 최상위 수준의 레코드에 대해 관련 레코드를 생성하고 모든 기본 레코드 유형과 관련 레코드 유형의 레코드를 검색, 업데이트 또는 삭제하는 기능을 제공합니다.

참고: 관리자는 기본 접근 프로필의 접근 설정을 변경할 수 있습니다. 따라서 접근 프로필 이름은 접근 프로필이 사용자에게 부여하는 실제 권한과 일치하지 않을 수도 있습니다.

회사의 요구 사항에 맞게 사전 정의된 접근 프로필을 사용하고, 기존 접근 프로필을 편집하고, 사용자정의 접근 프로필을 생성할 수 있습니다. 새 접근 프로필을 생성할 경우 기존 접근 프로필을 복사하고, 새 이름을 지정한 다음 복사본을 사용자의 요구 사항에 맞게 편집할 수 있습니다.

회사 수준에서 접근 프로필을 보거나 생성하거나 수정하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다. 접근 프로필은 보호된 데이터 보안에 직접 영향을 미치므로 접근 프로필 관리에 필요한 권한은 회사 관리자에게만 부여하는 것이 좋습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 역할의 접근 프로필 정보 (페이지 1349)

- 팀, 그룹 및 장부의 접근 프로파일 정보 (페이지 1350)
- 팀 상속을 통한 접근 전과 정보 (페이지 1350)
- 접근 프로파일 리스트 페이지 작업 (페이지 1352)
- 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 (페이지 1353)
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 (페이지 1354)
- 접근 프로파일 설정 프로세스 (페이지 1360)
- 접근 권한 결정 방법 (페이지 1405)

역할의 접근 프로파일 정보

Oracle CRM On Demand에서 각 역할에는 두 가지 접근 프로파일 할당이 있습니다.

- 기본 접근 프로파일 할당
- 담당자 접근 프로파일 할당

한 개의 접근 프로파일을 여러 개의 역할에 할당할 수 있으며 같은 접근 프로파일을 특정 역할에 대한 기본 접근 프로파일과 담당자 접근 프로파일 모두에 할당할 수 있습니다. 예를 들어 전체 접근 프로파일(사전 정의된 접근 프로파일 중 하나)을 관리자 역할에 대한 기본 접근 프로파일과 담당자 접근 프로파일로 할당할 수 있습니다.

역할 관리 마법사의 3단계에서 접근 프로파일을 역할에 할당합니다. 역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

기본 접근 권한 프로파일

특정 역할에 대한 기본 접근 프로파일에 따라, 사용자가 소유하지 않지만 사용자 역할의 레코드 유형 접근 설정에서 관련된 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션이 선택되어 있기 때문에 사용자에게 표시되는 레코드에 대한 사용자의 접근 권한이 제어됩니다.

사용자 역할에서 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택하지 않으면, 사용자는 역할을 통해 해당 레코드 유형에 접근할 수 없으며 사용자 역할의 기본 접근 프로파일은 해당 레코드 유형에 대해 사용되지 않습니다.

접근 프로파일에 대한 명명 규칙에 따라 기본 접근 프로파일로 할당되도록 설정한 접근 프로파일의 이름은 다음과 같이 지정됩니다.

역할 이름 기본 접근 프로파일

설명:

- **역할 이름**은 접근 프로파일을 사용할 역할의 이름입니다.

예를 들어 *관리자 기본 접근 프로파일*이라는 이름은 이 접근 프로파일이 관리자 역할의 레코드 유형과 관련 레코드 유형에 대한 접근 권한을 제어함을 나타냅니다.

담당자 접근 프로파일

역할에서 담당자 접근 프로파일은 사용자가 담당하거나 사용자의 부하 직원이 담당하는 레코드에 대한 사용자 접근 권한을 제어합니다.

접근 프로파일에 대한 명명 규칙에 따라 담당자 접근 프로파일로 할당되도록 설정한 접근 프로파일의 이름은 다음과 같이 지정됩니다.

역할 이름 담당자 접근 프로파일

설명:

- **역할 이름**은 접근 프로파일을 사용할 역할의 이름입니다.

예를 들어 *서비스 관리자 담당자 접근 프로파일*이라는 이름은 이 접근 프로파일이 서비스 관리자 역할의 레코드 유형과 관련 레코드 유형에 대한 접근 권한을 제어함을 나타냅니다.

관련 항목

접근 프로필과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 접근 프로필 관리 (페이지 1348)
- 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360)
- 접근 권한 결정 방법 (페이지 1405)

역할과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 역할 관리 (페이지 1334)
- 역할 설정 지침 (페이지 1335)
- 역할 리스트 페이지 작업 (페이지 1336)
- 역할 레코드 유형 접근 정보 (참조 [역할의 레코드 유형 접근 정보](#) 페이지 1337)
- 역할의 접근 프로필 정보 (페이지 1349)
- 역할의 권한 정보 (페이지 1339)
- 역할 추가 (페이지 1340)

팀, 그룹 및 장부의 접근 프로필 정보

접근 프로필은 팀 또는 그룹의 멤버인 사용자(사용자 장부 사용)와 사용자정의 장부와 연결된 사용자에게 접근 권한을 부여하는 데 사용됩니다. 접근 프로필은 [역할의 접근 프로필 정보 \(페이지 1349\)](#)에서 설명한 대로 역할에도 할당됩니다. 팀과 장부에 대한 접근 프로필을 할당받은 사용자는 역할에 할당된 접근 프로필에서 제공된 접근 권한으로 제한되었을 때 접근할 수 없었던 레코드에 접근할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 기본 장부는 각 사용자에게 할당되며 사용자 이름을 포함합니다. 레코드는 사용자에게 할당될 때 사용자의 기본 장부에 할당됩니다. 레코드를 팀에서 담당하는 경우 팀은 팀 멤버인 사용자의 기본 장부 집합을 나타냅니다. 사용자가 팀 멤버가 되면 해당 사용자의 사용자 장부가 팀을 구성하는 사용자 장부 집합에 추가됩니다. 레코드 담당자가 변경되고 팀 멤버십이 변경되면 사용자 장부는 자동으로 레코드와 연결됩니다.

그룹은 특정 레코드 유형에서 지원되는 사전 정의된 팀입니다. 레코드 담당자가 그룹 멤버인 경우 해당 그룹의 다른 멤버가 해당 레코드에서 팀에 자동으로 추가됩니다. 그룹 회원에게는 기본적으로 레코드에 대한 전체 접근 권한이 부여되며 접근 수준은 변경될 수 없습니다.

팀의 각 사용자 장부에는 팀의 멤버십을 통해 접근할 수 있는 레코드에 대한 사용자의 접근 권한을 제어하는 접근 프로필을 지정해야 합니다. 접근 프로필에서 [팀 멤버에게 부여 가능] 확인란을 선택하여 팀 멤버십 할당에 접근 프로필을 사용할 수 있습니다.

마찬가지로 사용자정의 장부와 연결된 각 사용자에게는 해당 사용자정의 장부의 레코드에 대한 사용자 접근을 제어하는 접근 프로필을 지정해야 합니다. 접근 프로필에서 [장부 사용자에게 부여 가능] 확인란을 선택하여 장부와 사용자 연결 할당에 접근 프로필을 사용할 수 있습니다.

사용자 장부와 사용자정의 장부에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 접근 프로필 관리 (페이지 1348)
- 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360)
- 접근 권한 결정 방법 (페이지 1405)

팀 상속을 통한 접근 전파 정보

팀 상속은 고객사에 연결된 레코드의 팀에 고객사 팀의 멤버가 자동으로 추가되는 것입니다. 팀 상속은 상위 고객사와 관련된 컨택트 및 기회에 대한 옵션으로 사용할 수 있습니다. 팀 상속은 다른 팀 관계 유형에서 지원되지 않습니다.

참고: 사용자가 팀의 멤버가 되면 해당 사용자의 사용자 장부가 팀을 구성하는 사용자 장부 집합에 추가됩니다. Oracle CRM On Demand는 팀 상속 기능을 통해 팀에 추가된 사용자와 수동으로 팀에 추가된 사용자를 구분하지 않습니다. 즉 팀 상속 기능을 통해 팀에 추가된 사용자 장부는 수동으로 팀에 추가된 사용자 장부와 동일하게 취급됩니다.

컨택트 레코드 유형에 대한 팀 상속 정보

컨택트 레코드 유형에 대한 팀 상속은 [회사 프로필] 페이지의 [컨택트에 상위 팀 상속 사용] 확인란을 통해 제어됩니다. 이 확인란을 선택하면 상위 고객사에 연결된 컨택트에 대한 팀이 상위 고객사 팀의 멤버를 다음과 같이 상속합니다.

- 상위 고객사에 컨택트가 관련되어 있는 경우
 - 고객사 팀의 사용자 레코드에 있는 [컨택트 접근] 필드에 접근 프로파일 지정되어 있으면 각 고객사 팀 멤버(고객사 담당자 포함)가 컨택트 팀 멤버가 됩니다.
 - 전체 접근 프로파일 비활성화되어 있더라도 고객사 담당자에게는 기본적으로 컨택트 팀 멤버십에 대한 전체 접근 프로파일 부여됩니다.
- 새 멤버가 고객사 팀에 추가되면 고객사에 관련된 컨택트에 대한 팀의 사용자 멤버십이 다음과 같이 결정됩니다.
 - 고객사 팀에 대한 사용자 레코드의 [컨택트 접근] 필드에서 접근 프로파일을 지정하면 고객사 팀의 새 멤버도 고객사에 관련된 각 컨택트의 컨택트 팀 멤버가 됩니다. 또한 각 관련 컨택트의 컨택트 팀에 있는 사용자의 접근 프로파일은 고객사 팀에 있는 사용자의 접근 프로파일과 동일하게 업데이트됩니다.
 - 고객사 팀에 대한 사용자 레코드의 [컨택트 접근] 필드에서 접근 프로파일을 지정하지 않으면 고객사 팀의 새 멤버는 고객사에 관련된 컨택트의 컨택트 팀에 추가되지 않습니다. 사용자가 이미 고객사에 관련된 컨택트의 컨택트 팀 멤버인 경우에는 사용자가 해당 컨택트의 컨택트 팀에서 제거됩니다.
- 고객사 담당자가 변경된 경우
 - 새 담당자가 관련된 모든 컨택트 레코드에 대한 컨택트 팀의 멤버가 됩니다.
 - 이전 고객사 담당자는 이전 고객사 담당자가 이미 추가된 컨택트 팀의 멤버로 유지됩니다.
- 고객사 팀에서 제거된 사용자는 사용자가 팀 상속을 통해 추가된 컨택트 팀의 멤버로 유지됩니다.

기회 레코드 유형에 대한 팀 상속 정보

기회 레코드 유형에 대한 팀 상속은 [회사 프로필] 페이지의 [기회에 상위 팀 상속 사용] 확인란을 통해 제어됩니다. 이 확인란을 선택하면 상위 고객사에 연결된 기회에 대한 팀이 상위 고객사 팀의 멤버를 다음과 같이 상속합니다.

- 상위 고객사에 기회가 관련되어 있는 경우
 - 고객사 팀의 사용자 레코드에 있는 [기회 접근] 필드에 접근 프로파일 지정되어 있으면 각 고객사 팀 멤버(고객사 담당자 포함)가 기회 팀 멤버가 됩니다.
 - 전체 접근 프로파일 비활성화되어 있더라도 고객사 담당자에게는 기회 팀 멤버십에 대한 전체 접근 프로파일 부여됩니다.
- 새 멤버가 고객사 팀에 추가되면 고객사에 관련된 기회에 대한 팀의 사용자 멤버십이 다음과 같이 결정됩니다.
 - 고객사 팀에 대한 사용자 레코드의 [기회 접근] 필드에서 접근 프로파일을 지정하면 고객사 팀의 새 멤버도 고객사에 관련된 각 기회의 기회 팀 멤버가 됩니다. 또한 각 관련 기회의 기회 팀에 있는 사용자의 접근 프로파일은 고객사 팀에 있는 사용자의 접근 프로파일과 동일하게 업데이트됩니다.
 - 고객사 팀에 대한 사용자 레코드의 [기회 접근] 필드에서 접근 프로파일을 지정하지 않으면 고객사 팀의 새 멤버는 고객사에 관련된 기회의 기회 팀에 추가되지 않습니다. 사용자가 이미 고객사에 관련된 기회의 기회 팀 멤버인 경우에는 사용자가 해당 기회의 기회 팀에서 제거됩니다.
- 고객사 담당자가 변경된 경우
 - 새 담당자가 관련된 모든 기회 레코드에 대한 기회 팀의 멤버가 됩니다.
 - 이전 고객사 담당자는 이전 고객사 담당자가 이미 추가된 기회 팀의 멤버로 유지됩니다.
- 고객사 팀에서 제거된 사용자는 사용자가 팀 상속을 통해 추가된 기회 팀의 멤버로 유지됩니다.

팀 상속을 사용하지 않을 경우 발생하는 사항

팀 상속을 통해 관련 연락처 및 기회 레코드에서 팀 멤버가 되는 고객사 팀 멤버에게 너무 많은 접근 권한이 부여될 수도 있습니다. 이 경우 [회사 프로필] 페이지에서 해당 확인란 선택을 취소하여 연락처 레코드 유형, 기회 레코드 유형 또는 둘 다에 대해 팀 상속을 사용 안함으로 설정할 수 있습니다.

연락처 레코드 유형에 대해 팀 상속을 사용 안함으로 설정하면 고객사 및 연락처 팀의 멤버십이 다음과 같이 작동합니다.

- 고객사 팀의 사용자 레코드에 있는 [연락처 접근] 필드가 표시되지 않습니다.
- 고객사 팀의 새 멤버로 추가된 사용자가 고객사에 연결된 연락처의 연락처 팀에 추가되지 않습니다.
- 이전에 연락처 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정되었는데 사용 안함으로 설정하는 경우 팀 상속 기능을 통해 팀 멤버가 된 사용자는 이 팀 멤버로 유지됩니다.

기회 레코드 유형에 대해 팀 상속을 사용 안함으로 설정하면 고객사 및 기회 팀의 멤버십이 다음과 같이 작동합니다.

- 고객사 팀의 사용자 레코드에 있는 [기회 접근] 필드가 표시되지 않습니다.
- 고객사 팀의 새 멤버로 추가된 사용자가 고객사에 연결된 기회의 기회 팀에 추가되지 않습니다.
- 이전에 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정되었는데 사용 안함으로 설정하는 경우 팀 상속 기능을 통해 팀 멤버가 된 사용자는 이 팀 멤버로 유지됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)
- [접근 권한 결정 방법 \(페이지 1405\)](#)

접근 프로필 리스트 페이지 작업

[접근 프로필 리스트] 페이지에서 다음 표에 나열된 작업을 수행할 수 있습니다.

작업	단계
새 접근 프로필 추가	[접근 프로필 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [새로 만들기]를 클릭합니다. 접근 프로필 마법사가 열립니다. [접근 프로필 마법사] 사용에 대한 자세한 내용은 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360)를 참조하십시오.
기존 접근 프로필을 복사하여 새 접근 프로필 추가	접근 프로필 이름 옆에 있는 레코드 수준 메뉴에서 [복사]를 선택합니다. 접근 프로필 마법사가 열립니다. [접근 프로필 마법사] 사용에 대한 자세한 내용은 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360)를 참조하십시오.
접근 프로필 비활성화	접근 프로필에 대해 [사용 불능] 확인란을 선택합니다. 접근 프로필을 비활성화하면 역할, 팀 또는 장부와 새로 연결할 때 사용할 수 없습니다. 역할, 팀 또는 장부에 다른 접근 프로필을 할당할 때까지 이전에 역할, 팀 또는 장부에 연결되어 있던 접근 프로필로 계속 작동합니다.
접근 프로필 리스트를 보는 데 필요한 언어 선택	[접근 프로필 리스트] 페이지 제목 표시줄의 [번역 언어] 필드에서 접근 프로필 리스트를 볼 언어를 선택합니다. 리스트는 Oracle CRM On Demand에서 회사에 지원되는 언어로 볼 수 있습니다.

작업	단계
	참고: 기존 접근 프로필에 번역된 접근 프로필 이름이 없으면 접근 프로필 이름이 번역되지 않고 공백으로 표시됩니다.

[색인 검색] 컨트롤을 사용할 수 있는 경우 [색인 검색]을 사용하여 접근 프로필 리스트를 필터링할 수 있습니다. [색인 검색]에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)
- [접근 권한 결정 방법 \(페이지 1405\)](#)

기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보

접근 프로필 마법사의 2단계에서 접근 수준을 설정하여 기본 레코드 유형에 대한 접근 권한을 부여하거나 해지합니다. [접근 프로필 마법사] 사용에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.

접근 수준은 레코드 유형에 대해 부여할 수 있는 가장 낮은 수준의 권한입니다. 기본 레코드 유형별로 하나 이상의 접근 제어 컴포넌트(역할, 보고 계층, 팀 및 장부)를 통해 이 접근 프로필을 상속하는 사용자에게 대한 접근 권한을 지정합니다. 예를 들어 사용자가 기회 리스트에서 하나의 기회를 드릴다운하는 경우, 사용자가 기회 세부사항을 보고 작업을 수행할 수 있도록 하는 접근 권한은 접근 프로필 마법사의 2단계에서 기회 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준에 의해 제어됩니다.

이 섹션에서 기본 레코드 유형의 접근 수준에 대한 설명은 개별적으로 작동할 때의 접근 수준 기능과 관련되어 있습니다. 사용자가 볼 수 있는 레코드와 사용자가 레코드에서 수행하도록 허용된 작업은 하나 이상의 접근 프로필을 통해 레코드에 적용되는 하나 이상의 접근 수준을 조합하여 제어됩니다.

특별 권한을 통해 제어되는 레코드 유형은 기본적으로 접근 수준이 설정된 모든 접근 프로필에 나타납니다. 기본 레코드 유형의 경우 기본 설정은 [읽기 전용]입니다. 사용자에게 다양한 레코드 유형에 필요한 접근 수준을 제공하려면 기본 설정을 변경해야 합니다.

각 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준은 다음 중 하나로 설정할 수 있습니다.

- **읽기 전용.** [읽기 전용] 접근 수준은 사용자가 기본 레코드를 편집하거나 삭제하는 것과 같은 작업을 수행하지 못하게 합니다.
- **읽기/편집.** [읽기/편집] 접근 수준을 사용하면 사용자는 기본 레코드를 보고 편집할 수 있습니다.
- **읽기/편집/삭제.** [읽기/편집/삭제] 접근 수준을 사용하면 사용자는 기본 레코드를 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.

참고: 기본 레코드 유형의 레코드를 생성하는 권한은 접근 프로필 마법사의 2단계에 있는 설정에서 제어되지 않습니다. 기본 레코드 유형의 레코드를 생성하는 권한은 역할 관리 마법사의 2단계에 있는 설정에 의해 제어됩니다. 역할에 대한 자세한 내용은 [역할 관리 \(페이지 1334\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)
- [접근 권한 결정 방법 \(페이지 1405\)](#)

관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보

접근 프로필 마법사의 2단계에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 권한을 부여하거나 해지합니다. [접근 프로필 마법사] 사용에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.

특별 권한을 통해 제어되는 관련 레코드 유형은 기본적으로 접근 수준이 [접근 권한 없음]으로 설정된 모든 접근 프로필에 나타납니다. 사용자에게 다양한 레코드 유형에 필요한 접근 수준을 제공하려면 기본 설정을 변경해야 합니다.

예를 들어 사용자정의 오브젝트 04 레코드 유형은 상위 기회 레코드 유형에서 관련 레코드 유형입니다. 전체 접근 프로필에서 사용자정의 오브젝트 04 관련 레코드 유형에는 기본적으로 접근 수준이 [접근 권한 없음]으로 설정됩니다. 그 결과, 전체 접근 프로필이 포함된 기회 팀에 있는 사용자는 사용자정의 오브젝트 04 관련 레코드 유형을 기반으로 하는 관련 레코드 유형을 볼 수 없습니다. 사용자가 기회 레코드에서 사용자정의 오브젝트 04 레코드를 볼 수 있도록 하려면 기본 접근 수준을 변경해야 합니다.

이 항목은 다음에 대해 설명합니다.

- 레코드 관계
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 옵션

레코드 관계

상위 레코드 유형과 그와 관련된 레코드 유형(하위 레코드) 간 관계를 통해 관련 레코드 유형 할당에 사용할 수 있는 접근 수준 옵션이 결정됩니다.

관계 유형과 사용 가능한 접근 수준 옵션은 다음과 같습니다.

- **일대다 관계.** 일대다 관계에서는 상위 레코드에 관련 레코드 유형의 하위 레코드가 여러 개 있을 수 있습니다. 예를 들어 [접근 프로필] 마법사의 [고객사 관련 정보] 페이지에서 자산 관련 레코드 유형을 사용할 수 있는 경우, 고객사 상위 레코드 유형은 자산 관련 레코드 유형과 일대다 관계가 있습니다. 일대다 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.

- 보기
- 읽기 전용
- 접근 권한 없음

- **일대다 기본 관계.** 일대다 기본 관계에서는 관련 레코드 유형이 기본 레코드 유형을 기반으로 하고 기본 레코드 유형의 접근 권한에 따라 관련 레코드 유형의 접근 권한이 결정됩니다. 일대다 기본 관계의 상위 레코드에는 관련 레코드 유형의 하위 레코드가 여러 개 있을 수 있습니다. 예를 들어 [고객사 관련 정보] 페이지에서 기회 관련 레코드 유형이 기회 기본 레코드 유형을 기반으로 하는 경우, 고객사 상위 레코드 유형은 기회 관련 레코드 유형과 일대다 기본 관계가 있습니다. 일대다 기본 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.

- 보기
- 읽기 전용
- 접근 권한 없음
- 기본 상속

- **일 대 하위 관계.** 일 대 하위 관계에서 하위 레코드는 해당하는 기본 레코드 유형이 없는 레코드 유형을 기반으로 합니다. 첨부파일, 참고 및 팀은 해당하는 기본 레코드 유형이 없는 관련 레코드 유형의 예입니다.

참고: 이 규칙에 대한 예외는 기회에서 컨택트 하위 레코드 사이의 관계입니다. [컨택트] 레코드 유형에는 해당하는 기본 레코드 유형이 있지만 기회와 컨택트 간 관계는 일 대 하위 관계입니다. 사용자는 기회에 기존 컨택트를 추가하거나, 기회에서 컨택트를 제거할 수 있습니다. 기회에서 새 컨택트를 생성할 수는 없습니다.

일 대 하위 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.

- 읽기/생성
- 읽기/생성/편집
- 읽기/편집
- 읽기/편집/삭제

- 읽기 전용
- 접근 권한 없음
- 전체
- **일 대 읽기 전용 관계.** 일 대 읽기 전용 관계는 일 대 하위 관계와 비슷합니다. 하지만 관계 이름에서 보듯이 사용자는 일 대 읽기 전용 관계에서 하위 레코드를 편집하거나 생성할 수 없습니다. 감사 추적이 해당하는 기본 레코드 유형이 없는 관련 레코드 유형의 예입니다. Oracle CRM On Demand는 [감사 추적] 레코드 유형을 생성합니다. 일 대 읽기 전용 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.
 - 읽기 전용
 - 접근 권한 없음
- **다대다 관계.** 다대다 관계에서는 상위 레코드 유형과 관련 레코드 유형이 모두 기본 레코드 유형을 기반으로 하며, 각 레코드 유형의 레코드는 관계를 보는 방법에 따라 다른 레코드의 상위이거나 하위일 수 있습니다. 예를 들어 [접근 프로필] 마법사의 [사용자정의 오브젝트 01 관련 정보] 페이지에서 고객사 관련 레코드 유형이 고객사 기본 레코드 유형을 기반으로 하는 경우, 사용자정의 오브젝트 01 상위 레코드 유형은 고객사 관련 레코드 유형과 다대다 관계입니다.

참고: 두 레코드 유형 간의 관계는 어떤 레코드 유형이 상위이고 어떤 레코드 유형이 관련 레코드 유형인지에 따라 달라질 수 있습니다. 예를 들어 사용자정의 오브젝트 01 상위 레코드 유형이 고객사 관련 레코드 유형과 다대다 관계이지만 고객사 상위 레코드 유형은 사용자정의 오브젝트 01 관련 레코드 유형과 다대다 기본 관계입니다.

다대다 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.

- 읽기/생성
- 읽기 전용
- 보기
- 접근 권한 없음
- **다대다 기본 관계.** 다대다 기본 관계에서도 상위 레코드 유형과 관련 레코드 유형이 모두 기본 레코드 유형을 기반으로 하며, 각 레코드 유형의 레코드가 다른 레코드의 상위이거나 하위일 수 있습니다. 그러나 기본 레코드 유형의 접근 권한에 따라 관련 레코드 유형의 접근 권한이 결정될 수 있는 경우 몇 가지 추가 접근 수준을 사용할 수 있습니다. 예를 들어 [접근 프로필] 마법사의 [고객사 관련 정보] 페이지에서 사용자정의 오브젝트 01 레코드 유형이 사용자정의 오브젝트 01 기본 레코드 유형을 기반으로 하는 경우, 고객사 상위 레코드 유형은 사용자정의 오브젝트 01 관련 레코드 유형과 다대다 기본 관계입니다. 다대다 기본 관계에서 사용할 수 있는 접근 수준은 다음과 같습니다.
 - 읽기/생성
 - 읽기 전용
 - 보기
 - 접근 권한 없음
 - 기본 상속
 - 기본 추가/상속
 - 기본 추가/제거/상속

참고: 또한 통화 제품 세부사항 메시지 응답, 통화 제품 세부사항 메시징 계획 항목 관계 및 통화 제품 세부사항 메시징 계획 항목 레코드 유형의 경우 읽기/생성 접근 수준이 지원되지 않습니다.

관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 옵션

관련 레코드 유형에 대한 전체 접근 수준 옵션 집합은 다음과 같습니다.

- **접근 권한 없음.** [접근 권한 없음] 옵션은 모든 관련 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다. 이 옵션은 사용자가 관련 리스트에서 레코드를 보지 못하게 합니다.
- **읽기 전용.** [읽기 전용] 접근 수준은 사용자가 상위 레코드에서 관련 레코드 인라인을 편집하지 못하게 합니다.
- **읽기/생성.** [읽기/생성] 접근 수준은 일 대 하위 레코드 또는 다대다 관계의 일부인 관련 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다. 일 대 하위 레코드의 경우 [읽기/생성] 접근 수준을 사용하여 새 레코드를 생성하거나 기존

레코드에서 드릴다운하여 세부사항을 볼 수 있습니다. 하지만 사용자가 레코드를 편집하거나 삭제할 수는 없습니다. 다대다 관계의 경우 [읽기/생성] 접근 수준을 사용하면 상위 레코드에서 기존 레코드를 하위로 연결할 수 있습니다. 하지만 기존 연결을 제거할 수는 없습니다.

- **읽기/생성/편집.** [읽기/생성/편집] 접근 수준은 일 대 하위 레코드인 관련 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다. 이 수준을 사용하면 사용자가 새 레코드를 생성하거나 기존 레코드를 드릴다운하여 세부사항을 보고 필요한 경우 레코드를 편집할 수 있습니다. [읽기/생성/편집] 접근 수준을 사용하여 하위 레코드를 삭제할 수는 없습니다.
- **읽기/편집.** [읽기/편집] 접근 수준은 일 대 읽기 전용 관계에서 읽기 전용인 관련 레코드를 제외한 모든 관계에서 사용할 수 있습니다. [읽기/편집] 접근 수준을 사용하면 관련 레코드를 보고 편집할 수 있습니다.
- **읽기/편집/삭제.** [읽기/편집/삭제] 접근 수준은 일 대 하위 관계에서 하위 레코드인 관련 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다. [읽기/편집/삭제] 접근 수준을 사용하면 기존 레코드를 드릴다운하여 레코드 세부사항을 보거나, 레코드를 편집하거나 삭제할 수 있습니다. [읽기/편집/삭제] 접근 수준을 사용하여 새 하위 레코드를 생성할 수는 없습니다.
- **전체.** [전체] 접근 수준은 해당하는 기본 레코드 유형이 없는 관련 레코드 유형에서 사용할 수 있습니다. 이러한 레코드 유형의 경우 [전체] 접근 수준을 사용하여 레코드를 생성하고, 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
- **보기.** [보기] 접근 수준은 일대다 및 다대다 관계에 있는 관련 레코드 유형에서만 사용할 수 있습니다. 보기 접근 레벨이 있으면 관련 레코드 동작은 다음과 같습니다.
 - 사용자에게 하위 레코드 자체를 볼 수 있는 권한이 있는지 여부에 관계없이 상위 레코드에 관련된 모든 하위 레코드가 관련 레코드 리스트에 표시됩니다.
 - 각 관련 레코드는 관계에서 상위 레코드 유형의 접근 레벨이 아니라 자체 기본 레코드 유형에서 접근 레벨을 상속합니다.

예를 들어 접근 레벨이 고객사 상위 레코드 유형의 관련 기회 레코드 유형에 대해 보기로 설정된 경우 관련 기회 레코드의 동작은 다음과 같습니다.

- 사용자에게 기회 레코드를 볼 수 있는 권한이 있는지 여부에 관계없이 상위 고객사 레코드에 관련된 모든 기회가 관련 레코드 리스트에 표시됩니다.
- 각 기회 레코드는 상위 고객사 레코드 유형이 아니라 기본 기회 레코드 유형에서 접근 레벨을 상속합니다. 사용자가 레코드 세부사항을 보기 위해 관련 기회 레코드를 드릴다운하려고 할 때 기회 레코드가 있고 사용자에게 해당 기회 레코드의 세부사항을 볼 수 있는 권한이 있어야 작업이 성공합니다. 사용자에게 해당 기회 레코드의 세부사항을 볼 수 있는 권한이 없는 경우 사용자에게 오류 메시지가 표시됩니다.
- **기본 상속.** [기본 상속] 접근 수준은 특정 일대다 및 다대다 관련 레코드 유형에서만 사용할 수 있습니다. 기본 상속 접근 레벨이 있으면 관련 레코드 동작은 다음과 같습니다.
 - 사용자에게 볼 수 있는 권한이 있는 관련 하위 레코드만 관련 레코드 리스트에 표시됩니다.
 - 각 관련 레코드는 관계에서 상위 레코드 유형의 접근 레벨이 아니라 자체 기본 레코드 유형에서 접근 레벨을 상속합니다.

예를 들어 접근 레벨이 고객사 상위 레코드 유형의 관련 기회 레코드 유형에 대해 기본 상속으로 설정된 경우 관련 기회 레코드의 동작은 다음과 같습니다.

- 사용자에게 볼 수 있는 권한이 있는 관련 기회 레코드만 관련 레코드 리스트에 표시됩니다.
- 각 기회 레코드는 상위 고객사 레코드 유형이 아니라 기본 기회 레코드 유형에서 접근 레벨을 상속합니다. 사용자가 레코드 세부사항을 보기 위해 관련 기회 레코드를 드릴다운하려고 할 때 사용자에게 관련 레코드 리스트에서 해당 기회 레코드의 세부사항을 볼 수 있는 권한이 있어서 기회 레코드가 있는 경우 항상 작업이 성공합니다.

다대다 관계의 경우 [기본 상속] 접근 수준을 선택한다는 것은 사용자가 두 개의 기존 레코드 사이의 관계를 추가하거나 제거할 수 없음을 의미합니다. 하지만 [기본 상속] 접근 수준은 [추가] 접근 권한과 조합하거나 [추가 및 제거] 접근 권한과 조합하여 사용할 수도 있습니다.

참고: [기본 상속] 접근 수준(또는 그 조합)이 관련 레코드 유형에 사용되는 프로필에서 발견되면 [기본 상속] 설정이 우선합니다. 예를 들어 [기본 상속]과 [보기] 접근 수준이 있으면 [기본 상속] 접근 수준이 [보기] 접근 수준을 무시합니다. [기본 상속], [읽기 전용] 및 [보기] 접근 수준이 모두 있으면 [기본 상속] 접근 권한이 [보기] 및 [읽기 전용] 접근 수준을 무시합니다.

- **기본 추가/상속.** [기본 추가/상속] 접근 수준은 상위와 다대다 관계를 공유하는 관련 레코드에서 사용할 수 있습니다. [기본 추가/상속] 접근 수준의 [기본 상속] 요소는 [기본 상속] 접근 수준과 동일한 방식으로 작동합니다. 하지만 [기본 추가/상속] 접근 수준을 사용하면 상위 레코드와 기존 관련 레코드를 연결할 수도 있습니다. 관련 레코드를 추가한 경우 해당 레코드는 기본 레코드의 접근 수준을 상속합니다. [기본 추가/상속] 접근 수준을 사용하여 기존 관련 레코드를 제거할 수는 없습니다.
- **기본 추가/제거/상속.** [기본 추가/제거/상속] 접근 수준은 상위와 다대다 관계를 공유하는 관련 레코드에서 사용할 수 있습니다. [기본 추가/제거/상속] 접근 수준의 [기본 상속] 요소는 [기본 상속] 접근 수준과 동일한 방식으로 작동합니다. 하지만 [기본 추가/제거/상속] 접근 수준을 사용하면 상위 레코드와 기존 관련 레코드를 연결하거나 레코드 간 링크를 제거(분리)할 수도 있습니다. 사용자가 관련 레코드를 제거하거나 분리해도 해당 레코드는 삭제되지 않고 데이터베이스에서 유지됩니다. 관련 레코드를 추가한 경우 해당 레코드는 기본 레코드의 접근 수준을 상속합니다.

일반적으로 다음 표에 있는 관련 레코드 유형의 경우 레코드 유형을 관련 레코드 유형으로 사용할 수 있으면 항상 [상속 기본] 접근 수준이 지원됩니다. 그러나 다음 예외가 적용됩니다.

- [세대] 상위 레코드 유형의 경우 [리드] 관련 레코드 유형이 [상속 기본] 접근 수준을 지원하지 않습니다.
- 파트너 상위 레코드 유형의 경우 기회 관련 레코드 유형이 상속 기본 접근 수준을 지원하지 않습니다.

다음 표에 표시된 관계에 대해 현재 접근 수준이 보기로 설정된 경우 보기에서 상속 기본으로 접근 수준을 변경하는 것이 좋습니다.

참고: 완료 활동 관련 레코드 유형에 대해 설정한 접근 수준이 [상위 레코드 세부사항] 페이지의 [완료 활동] 관련 정보 섹션에 표시된 레코드에 적용됩니다. 활동 또는 미결 활동 관련 레코드 유형에 대해 설정한 접근 수준이 상위 레코드 [세부사항] 페이지의 [활동], [미결 태스크], [미결 약속] 및 [미결 활동] 관련 정보 섹션에 표시된 레코드에 적용됩니다.

관련 레코드 유형
인가 요청
활동
참석자 통화
비즈니스 계획
통화 제품 세부사항 메시지 응답
통화 제품 세부사항 메시징 계획 항목 관계
통화 제품 세부사항 메시징 계획 항목
통화
인증 요청
완료 활동
코스 등록
사용자정의 오브젝트 01 이상
시험 등록

관련 레코드 유형
금융 계정: 계정 소유자
금융 계정: 지점
금융 계정: 원거리 기관
금융 계정
리드
메시지 응답
메시징 계획 항목 관계
메시징 계획 항목
목표
미결 활동
기회
계획 고객사
계획 컨택트
계획 기회
서비스 요청
하위 기회
트랜잭션 항목

다음 표에서는 [상속 기본], [기본 추가/상속] 및 [기본 추가/제거/상속] 접근 수준을 모두 사용할 수 있는 관계를 보여 줍니다. 이 표의 관계는 다대다 관계입니다.

참고: 현재 [상속 기본] 접근 수준 및 해당 조합을 지원하는 다대다 관계에 대해 [읽기/생성] 접근 수준을 사용하는 경우 [읽기/생성] 접근 수준을 관련 레코드 유형의 [상속 기본] 조합 중 하나로 변경하는 것이 좋습니다.

상위 레코드 유형	관련 레코드 유형
고객사	사용자정의 오브젝트 01-03
활동	사용자정의 오브젝트 01-03
캠페인	사용자정의 오브젝트 01-03

상위 레코드 유형	관련 레코드 유형
캠페인	기회
컨택트	통화
컨택트	완료 활동
컨택트	사용자정의 오브젝트 01-03
컨택트	미결 활동
컨택트	기회
사용자정의 오브젝트 01-03	완료 활동
사용자정의 오브젝트 01-03	사용자정의 오브젝트 01-03
사용자정의 오브젝트 01-03	미결 활동
사용자정의 오브젝트 01-03	리드
사용자정의 오브젝트 01-03	기회
사용자정의 오브젝트 01-03	서비스 요청
딜러	사용자정의 오브젝트 01-03
딜러	서비스 요청
펀드	사용자정의 오브젝트 01-03
세대	사용자정의 오브젝트 01-03
리드	사용자정의 오브젝트 01-03
이벤트	사용자정의 오브젝트 01-03
기회	사용자정의 오브젝트 01-03
파트너	사용자정의 오브젝트 01-03
포트폴리오	사용자정의 오브젝트 01-03
서비스 요청	사용자정의 오브젝트 01-03
솔루션	사용자정의 오브젝트 01-03

상위 레코드 유형	관련 레코드 유형
솔루션	서비스 요청
차량	사용자정의 오브젝트 01-03

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)
- [접근 권한 결정 방법 \(페이지 1405\)](#)

접근 프로필 설정 프로세스

이 항목에서는 접근 프로필 설정 방법을 설명합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 접근 프로필에 대한 모든 변경 사항의 감사 레코드를 생성합니다. 사용자 역할에 마스터 감사 추적 접근 및 관리 구성 감사 권한이 포함된 경우 접근 프로필에 대한 변경 사항의 감사 추적을 볼 수 있습니다. 감사 추적을 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 \(페이지 1130\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 회사 수준에서 접근 프로필을 보거나 생성하거나 수정하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

접근 프로필을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 1 [접근 프로필 추가 \(페이지 1360\)](#).
- 2 [기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정 \(페이지 1361\)](#).
- 3 [관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정 \(페이지 1362\)](#).

접근 프로필에 대한 추가 정보를 제공하는 항목 링크를 보려면 [접근 프로필 관련 항목 \(페이지 1362\)](#)을 참조하십시오.

접근 프로필 추가

다음을 수행하여 접근 프로필을 추가할 수 있습니다.

- 새 프로필 생성
- 기존 프로필 복사 및 접근 레벨 편집

다음 절차에서는 접근 프로필을 생성하는 방법을 설명합니다.

접근 프로필을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [접근 프로필 관리] 섹션에서 [접근 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [접근 프로필 리스트]에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 기존 프로필에 기반하여 새 프로필을 생성하려면 복사할 프로필에서 [복사]를 클릭합니다.
 - 기존 프로필에 기반하지 않는 새 프로필을 생성하려면 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.

[접근 프로필 마법사]가 열리고 프로세스를 안내합니다.
- 5 1단계 [접근 프로필 마법사]에서 이름 및 설명을 입력하고 필요에 따라 나머지 필드를 설정합니다. 나머지 필드에 대해서는 다음 표에 설명되어 있습니다.

필드	설명
번역 표시	[번역 표시] 확인란은 다음의 두 경우에만 유효합니다. ■ 기존 접근 프로필 이름이 변경되는 경우 ■ 기존 접근 프로필 이름이 이미 하나 이상의 추가 언어로 번역된 경우 이러한 경우 [번역 표시] 확인란을 사용하여 번역된 접근 프로필 이름을 새 이름으로 바꿀지 또는 변경되지 않은 상태로 유지할지를 표시할 수 있습니다. [번역 표시] 확인란의 설정에 따라 접근 프로필 이름이 다음과 같이 표시됩니다. ■ [번역 표시] 확인란을 선택한 경우 접근 프로필 리스트를 보는 데 사용되는 언어에 관계없이 새 이름을 입력한 언어로 이름이 표시됩니다. 새 이름을 입력한 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 경우 이름이 기본 글꼴로 표시지만 다른 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 경우에는 괄호 안에 파란색 글꼴로 이름이 표시됩니다. ■ [번역 표시] 확인란을 선택하지 않은 경우 새 이름을 입력한 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 때 새 이름이 표시됩니다. 하지만 다른 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 경우에는 번역된 원래의 접근 프로필 이름이 계속 표시됩니다. 새 접근 프로필을 추가하는 경우 [번역 표시] 확인란은 적용되지 않습니다. 새 접근 프로필이 추가되면 접근 프로필 리스트에 새 이름이 모든 언어로 자동 표시됩니다. 새 이름을 입력한 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 경우 새 접근 프로필 이름은 기본 글꼴로 표시됩니다. 다른 언어로 접근 프로필 리스트를 볼 경우에는 괄호 안에 파란색 글꼴로 새 접근 프로필 이름이 표시됩니다.
팀 멤버에게 부여 가능	접근 프로필을 사용 가능하게 하여 팀 멤버에게 할당하려면 이 확인란을 선택합니다.
장부 사용자에게 부여 가능	장부 사용자에게 할당할 수 있도록 접근 프로필을 사용 가능하게 하려면 이 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 장부에 대한 접근 프로필 생성 (참조 장부의 접근 프로필 생성 페이지 1392)을 참조하십시오.
사용 불능	이 확인란을 선택하면 접근 프로필을 사용할 수 없습니다. 사용 불능으로 설정된 접근 프로필은 모든 관련 역할, 팀 또는 장부에서 사용할 수 없지만 역할, 팀 또는 장부에 다른 접근 프로필을 할당할 때까지 이전에 역할, 팀 또는 장부에 연결되어 있던 접근 프로필로 계속 작동합니다.

참고: 기본적으로 사전 정의된 [편집], [전체] 및 [읽기 전용] 접근 프로필에는 [팀 멤버에게 부여 가능] 및 [장부 사용자에게 부여 가능] 확인란이 선택되어 있습니다. 따라서 사용자가 팀이나 장부에 다른 사용자를 추가하면 [사용자 추가] 또는 [사용자 편집] 대화 상자에 표시되는 접근 프로필 선택 리스트에 사전 정의된 이러한 접근 프로필이 포함됩니다. 사용자가 장부의 사용자나 팀의 사용자 장부에 이러한 세 개의 접근 프로필을 할당하지 못하게 하려는 경우 해당 접근 프로필에 대한 확인란의 선택을 취소합니다.

기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정

기본 레코드 유형의 접근 레벨을 지정하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 지정하려면

- 1 2단계 [접근 프로필 마법사]에서 각 기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 선택합니다. 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 읽기 전용
 - 읽기/편집
 - 읽기/편집/삭제
 기본 레코드 유형의 접근 수준에 대한 자세한 내용은 [기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 \(페이지 1353\)](#)를 참조하십시오.
- 2 기본 레코드 유형의 관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 지정하려면 기본 레코드 유형의 [관련 정보] 링크를 클릭합니다. 그렇지 않으면 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
 대부분의 레코드 유형에는 [관련 정보] 링크가 있습니다. 관련 정보는 [레코드 세부사항] 페이지에서 연결된 레코드로 표시됩니다. 관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정에 대한 자세한 내용은 [관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정 \(페이지 1362\)](#)을 참조하십시오.

관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정

관련 레코드 유형의 접근 레벨을 지정하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 지정하려면

- 1 2단계 [접근 프로필 마법사]에서 하나 이상의 관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 지정할 기본 레코드 유형의 [관련 정보] 링크를 클릭합니다.
- 2 각 관련 정보 레코드 유형에 대해 적절한 접근 레벨을 선택합니다.
 각 관련 레코드 유형의 접근 레벨 필드에 표시되는 접근 레벨 옵션 선택 리스트는 해당 상위 레코드 유형에 대한 관련 레코드 유형의 관계에 따라 다릅니다. 이 필드 및 [역할 관리 마법사]에서 설정하는 접근 레벨에 따라 해당 레코드 유형의 레코드를 생성하거나 업데이트하거나 볼 수 있는 사용자 권한을 부여하거나 취소할 수 있습니다.
 관련 레코드 유형의 접근 수준에 대한 자세한 내용은 [관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 \(페이지 1354\)](#)를 참조하십시오.

참고: 새 기회를 생성하려면 기회 레코드 유형에 있는 매출 관련 레코드 유형의 접근 수준을 [전체]로 설정해야 합니다.

 리드 전환에 필요한 접근 프로필 설정에 대한 자세한 내용은 [리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 \(페이지 250\)](#)을 참조하십시오. 거래 등록 전환에 필요한 접근 프로필 설정에 대한 자세한 내용은 [거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 \(페이지 434\)](#)을 참조하십시오.
- 3 기본 레코드 유형의 관련 레코드 유형에서 접근 수준 설정을 완료하면 [이전]을 클릭하여 마법사 2단계의 기본 페이지로 돌아갑니다.
- 4 하나 이상의 관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨을 지정할 각각의 기본 레코드 유형에 대해 이 절차의 1단계 - 3단계를 반복합니다.
- 5 기본 레코드 유형 및 관련 레코드 유형의 접근 레벨 설정을 완료하면 [완료]를 클릭하여 설정을 저장합니다.

접근 프로필 관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 접근 프로필 관리 (페이지 1348)
- 역할의 접근 프로필 정보 (페이지 1349)
- 팀, 그룹 및 장부의 접근 프로필 정보 (페이지 1350)
- 팀 상속을 통한 접근 전파 정보 (페이지 1350)
- 접근 프로필 리스트 페이지 작업 (페이지 1352)
- 접근 권한 결정 방법 (페이지 1405)

개인화 관리

사용자가 레코드 세부사항 페이지 레이아웃, 홈페이지 레이아웃 및 작업 표시줄 레이아웃과 같은 Oracle CRM On Demand의 특정 영역을 개인화할 수 있습니다. 그러나 특정 역할이 있는 사용자에게 개인화된 레이아웃 사용을 중지하고 해당 역할에 대한 기본 레이아웃을 다시 사용하게 하려는 경우 해당 사용자에게 개인화된 레이아웃을 제거할 수 있습니다. 예를 들어, 영업 담당자 역할이 있는 사용자에게 대한 모든 개인화된 홈페이지 레이아웃을 제거하거나 영업 관리자 역할이 있는 사용자에게 대한 모든 개인화된 작업 표시줄 레이아웃을 제거할 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서 개인화 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)
- [개인화된 작업 표시줄 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)
- [개인화된 홈페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1364\)](#)

개인화된 페이지 레이아웃 재설정

Oracle CRM On Demand에서 특정 역할이 있는 사용자의 모든 개인화된 페이지 레이아웃을 제거하고 해당 역할에 대해 기본 페이지 레이아웃을 복원할 수 있습니다. 역할에 대해 이 레이아웃을 레코드 유형의 기본 레이아웃으로 재설정하면 다음과 같이 됩니다.

- 모든 개인화된 관련 정보 레이아웃이 기본 레이아웃으로 복원됩니다.
- 모든 개인화된 필드 레이아웃이 기본 레이아웃으로 복원됩니다.
- 관련 정보 섹션에서 레코드 표시자를 표시하는 데 사용되는 개인화된 모든 설정이 역할 레벨에서 레코드 유형에 대해 구성된 설정으로 복원됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

개인화된 페이지 레이아웃을 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지의 [개인화 관리] 섹션에서 [페이지 레이아웃 재설정] 링크를 클릭하여 [페이지 레이아웃 재설정] 페이지를 엽니다.
- 4 1단계, 역할 선택에서 페이지 레이아웃을 재설정할 역할을 선택하고 [다음]을 클릭합니다.
- 5 2단계, 레이아웃 선택에서 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 사용하여 레코드 유형을 [사용 가능] 섹션에서 [선택] 섹션으로 이동하는 방법으로 재설정할 레코드 유형 레이아웃을 선택하고 [다음]을 클릭합니다.
- 6 3단계, 확인에서 선택 항목을 확인하고 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

참고: 사용자 역할에 대해 페이지 레이아웃을 재설정한 후 해당 역할을 가진 사용자가 변경된 레이아웃을 확인하려면 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 후 다시 사인인해야 합니다.

개인화된 작업 표시줄 레이아웃 재설정

Oracle CRM On Demand에서 특정 역할이 있는 사용자의 모든 개인화된 작업 표시줄 레이아웃을 제거하고 해당 역할에 대한 기본 작업 표시줄 레이아웃을 복원할 수 있습니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

개인화된 작업 표시줄 레이아웃을 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [작업 표시줄 레이아웃 재설정] 링크를 클릭합니다.

- 4 [작업 표시줄 레이아웃 재설정] 페이지에서 작업 표시줄 레이아웃을 재설정할 역할을 선택하고 [다음]을 클릭합니다.
- 5 [요약] 페이지에서 [완료]를 클릭합니다.
- 6 [요약] 페이지에서 [완료]를 클릭합니다.

개인화된 홈페이지 레이아웃 재설정

Oracle CRM On Demand에서 특정 역할이 있는 사용자의 모든 개인화된 홈페이지 레이아웃을 제거하고 해당 역할에 대한 기본 홈페이지 레이아웃을 복원할 수 있습니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

개인화된 홈페이지 레이아웃을 재설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지에서 [홈페이지 레이아웃 재설정] 링크를 클릭합니다.
- 4 [홈페이지 레이아웃 재설정] 페이지에서 페이지 레이아웃을 재설정할 역할을 선택하고 [다음]을 클릭합니다.
- 5 [레이아웃 선택] 페이지에서 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 사용하여 사용 가능한 홈페이지 레이아웃을 [사용 가능] 섹션에서 [표시] 섹션으로 이동하는 방법으로 재설정할 홈페이지 레이아웃을 선택하고 [다음]을 클릭합니다.

Book Management

Books are an efficient method of organizing and segregating records, so that users can collaborate without being team members for each record.

Using books to organize your company data makes searches for records faster and more efficient. Books can coexist with groups and teams. If your requirements for providing access to groups of users are straightforward and relatively simple, you can use group assignment. However, if the requirements of group-record ownership are more complex, you are recommended to use books.

Default User Books

In Oracle CRM On Demand, a default book is assigned to each user, and bears the user's name. When a record is assigned to a user, the record is assigned to the user's default book. Where a record is owned by a team, the team represents the set of default books of the users who are members of the team. User books are automatically associated with records when the record owner is changed, and when team membership is changed.

Custom Books

When the book functionality is enabled, you can create custom books to organize your data to suit your business purposes. Typically, custom books are referred to as *books*. Books can be independent of each other, or you can organize your books into hierarchies. For example, you can create books to segment your data according to the organizational units of your business, such as territories or products. You can then set up users to have the appropriate level of access to the books.

Books Created Automatically for Partners

When a partner record is made active in Oracle CRM On Demand, a book that can contain data is automatically created for the partner organization. The books that are automatically created for partners are available for selection in the Book lookup window that is accessed from the Partner record pages when in the Books related item on a partner record. The Partner record pages are accessible to users in the brand owner company only. If the Access to Partner check box or the Reciprocal Access to Partner (Reverse) check box is selected when a partner relationship is added to a partner record, the books that

were automatically created for the related partners are synchronized. Then, wherever partner accounts are associated in Oracle CRM On Demand, the partner users who are associated with each of the synchronized partner books can see the partner accounts to which their partner organization is related.

When a user is added to a partner organization, the user is also automatically associated with the partner book for the partner organization.

Custom Books for Partners

You can also create custom books for partner organizations. You can assign any combination of users, including users from the brand owner company, and users in partner organizations, to such custom books, as required.

Record Types Supported for Books

In the same way that records of different types can be assigned to the same user, records of different types can be assigned to the same book. The following record types can be assigned to books:

- Account
- Accreditation
- Allocation
- Application
- Appointment
- Asset
- Business Plan
- Campaign
- Certification
- Contact
- Course
- Custom Objects
- Deal Registration
- Dealer
- Event
- Exam
- Financial Account
- Financial Plan
- Fund
- HCP Contact Allocation
- Household
- Inventory Audit Report
- Inventory Period
- Lead
- MDF Request
- Messaging Plan
- Objective
- Opportunity
- Order
- Partner
- Policy
- Portfolio
- Program

- Sample Lot
- Sample Request
- Sample Transaction
- Service Request
- Smart Call
- Solution
- Special Pricing Request
- Task
- Vehicle

Books in the Book Selector

If the Book selector is enabled for the company, the Book selector field appears in targeted searches and advanced searches, in the title bar of list pages, and in the Analytics Homepage. The Book selector is used to limit a targeted search to a custom book or a user book that can contain the record that the user wants to find. The plus sign (+), which appears in the Book selector field, indicates the presence of sublevels.

NOTE: Partner books appear in the Book selector for the Partner record type only.

Clicking the icon next to the Book selector displays the book hierarchy, which is organized as follows:

- **All.** The default root node for all books, including custom books and user books
 - **Books.** The default root node for all custom books set up for your company
 - **Users.** The default root node for all user books

All, Books, and Users are nodes or anchors. They are not real books. As an example of a book hierarchy, assume that a company sets up a geographic book hierarchy for America. Assume that a user, John Williams, who has subordinates, is also associated with the books in the geographic hierarchy. For this user, the following hierarchy is shown in the Book selector, under the All option:

- **Books**
 - **America** (The parent book)
 - **North** (Subbook. A subbook can also be a parent book for a further level of subbooks.)
 - **East** (Subbook)
 - **West** (Subbook)
 - **South** (Subbook)
- **Users**
 - **John Williams** (User who has subordinates)
 - **Lucy Harris** (Subordinate. A subordinate can also have subordinates.)
 - **Rick Rogers** (Subordinate)
 - **Donna Jones** (Subordinate)
 - **Jeff Smith** (Subordinate)

NOTE: Books at the lowest level of a hierarchy are called leaf-node books.

The Include Sub-Items check box in the Book selector allows the user to specify that data in subitems (subordinates or subbooks) is to be included in the search. For information about how the Book selector works in reports, see [About Visibility to Records in Analytics \(페이지 777\)](#) and About Limitations in Analytics (참조 [분석의 제한 정보](#) 페이지 787).

Selecting Books for Searches

When searching for records, users select the book that contains the data they want to find. If users cannot be sure which book at a certain level of a book hierarchy contains the data they are looking for, the users select the next book higher up in the hierarchy for the search.

If the user selects the Include Sub-Items option in the Book selector, and the Manager Visibility Enabled check box is selected in the company profile, the data in the subbooks or subordinates is included in the search.

As an example, consider the following book hierarchy:

- America
 - North
 - North Area 1
 - North Area 2

If a user is unsure whether a record is in North Area 1 or North Area 2, the user selects the North book for the search, rather than selecting the America book.

Related Topics

For information about designing your book structures, setting up books, and enabling users to use books, see the following topics:

- About Designing Book Structures (참조 [장부 구조 설계 정보](#) 페이지 1368)
- About Web Services Support for Books (참조 [장부에 대한 웹 서비스 지원 정보](#) 페이지 1371)
- About Record Ownership Modes (참조 [레코드 소유권 모드 정보](#) 페이지 1371)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (참조 [레코드 소유권 모드 및 자동 생성 태스크](#) 페이지 1375)
- About Importing Books and Book Assignments (참조 [장부 및 장부 할당 가져오기 정보](#) 페이지 1379)
- About Time-Based Book Assignments (참조 [시간별 장부 할당 정보](#) 페이지 1379)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (참조 [영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오](#) 페이지 1382)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (참조 [영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예](#) 페이지 1382)
- Process of Setting Up Books (참조 [장부 설정 프로세스](#) 페이지 1383)
- Verifying Book Setup for the Administrator Role (참조 [관리자 역할에 대한 장부 설정 확인](#) 페이지 1384)
- Creating Book Types and Book User Roles (참조 [장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성](#) 페이지 1387)
- Configuring Record Ownership Modes (참조 [레코드 소유권 모드 구성](#) 페이지 1388)
- Creating Books and Book Hierarchies (참조 [장부 및 장부 계층 생성](#) 페이지 1388)
- Associating Users with Books (참조 [장부에 사용자 연결](#) 페이지 1390)
- Creating Access Profiles for Books (참조 [장부의 접근 프로필 생성](#) 페이지 1392)
- Enabling Books for Your Company (참조 [회사에서 장부를 사용으로 설정](#) 페이지 1393)
- Enabling Books for Users and User Roles (참조 [사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정](#) 페이지 1393)
- Adding Books to Record Detail Page Layouts (참조 [\[레코드 세부사항\] 페이지 레이아웃에 장부 추가](#) 페이지 1395)
- Assigning Records to Books (참조 [장부에 레코드 할당](#) 페이지 1396)
- Book Hierarchy Page (참조 [장부 계층 구조](#) 페이지 1398)
- Book Fields (참조 [장부 필드](#) 페이지 1399)
- Information about Troubleshooting Books (참조 [장부 문제 해결 정보](#) 페이지 1400)

장부 구조 설계 정보

효율적인 장부 구조를 설정하려면 장부 계층 구조를 신중하게 계획해야 합니다. 회사의 장부 계층 구조를 설계 및 재정의할 때 다음 지침을 고려합니다.

- 사용자 장부를 복제하는 사용자정의 장부를 생성하지 마십시오.
- 비즈니스 데이터에 대한 조직 및 접근 정책을 결정합니다.
- 회사 구조가 데이터 관리에 적합한지 여부를 확인합니다.
- 회사에서 데이터 제휴를 확인합니다.
- 사용자 요구에 기초하여 장부를 설계하고 사용자가 가장 일반적으로 장부를 사용하여 태스크를 고려합니다.
- 회사 프로필의 [관리자 가시성 사용] 확인란에 의해 제공된 기능이 가능한 적게 사용되도록 장부를 설계합니다.
- 장부 계층 구조의 수준 수를 최소한으로 유지합니다.
- 가능하면 장부 구조에서 교차 리스트 양을 줄입니다. *교차 리스트*는 여러 장부에서 레코드를 중복하는 관행입니다.
- Workflow 규칙을 사용하여 장부 관리를 자동화합니다. 또한 장부 이름을 설계할 때 장부 이름으로 확인되는 표현식을 사용하여 단일 워크플로 작업에서 다른 레코드에 다른 장부를 할당할 수 있는 기능을 고려합니다.

사용자 장부

사용자 장부를 복제하는 사용자정의 장부를 생성할 경우 사용자정의 장부 및 기본 사용자 장부의 데이터가 동기화되어야 한다는 단점이 있습니다. 이 추가 태스크로 인해 서버 처리 시간이 증가하고 레코드를 가져오는 속도가 느려집니다.

참고: 회사에서는 다른 사용자의 데이터에 대한 임시 접근 권한을 제공하기 위해 사용자 장부를 복제할 수도 있습니다. 이 요구 사항을 충족하는 더 나은 방법은 데이터에 접근하려는 사용자를 데이터를 담당하는 사용자의 위임자로 추가하는 것입니다.

데이터 접근 요구

장부 구조에서 회사의 회사 계층 구조를 반영할 필요는 없습니다. 대신에 회사에서 데이터를 구성하는 방법을 장부 구조에서 최대한 반영하는 것이 좋습니다. 비즈니스의 일부는 판매 구역별로 구성되고 일부는 제품 라인 또는 산업별로 구성될 수 있습니다. 특히 다음과 같은 경우에 주의합니다.

- 둘 이상의 부서가 다른 부서에 속하는 데이터에 접근할 수 없어야 합니다.
- 둘 이상의 부서가 다른 부서에 속하는 데이터에 접근할 수 있어야 합니다.

회사 구조의 적절성

대부분의 회사에서 상위 조직은 하위 조직의 모든 데이터에 완전히 접근할 수 있습니다. 이러한 상위 조직의 멤버는 일반적으로 모든 하위 조직의 데이터에 대한 전체 접근 권한을 가집니다.

조직이 이와 같은 방식으로 구조화된 경우 상위 조직 수준에서 조직 구조를 반영하는 장부를 설정하지 않는 것이 좋습니다. 하지만 다음을 고려합니다.

- 다른 수준(예: 하위 조직 수준)에서 조직 구조를 반영하는 장부를 설정합니다.
- 상위 조직 수준에서 다른 장부 계층 구조를 설정합니다. 예를 들어, 상위 조직 수준의 사용자가 모든 하위 조직에서 중요한 예상 매출을 가진 기회를 볼 수 있도록 허용하는 장부 또는 장부 계층 구조를 상위 조직 수준에서 생성할 수 있습니다.

데이터 제휴

사용자가 한 부서에서 다른 부서로 이동할 때 회사에서 따라야 하는 절차를 확인합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 사용자가 관리하는 데이터가 항상 사용자와 함께 새 부서로 이동하기 때문에 데이터의 연속 제휴가 존재하는 경우 레코드 소유권 및 팀을 통해 데이터를 관리하는 것이 가장 좋습니다. 일반적으로 약속 및 태스크는 모든 수준에서 사용자와 함께 이동합니다. 일부 영업 환경에서는 모든 고객 데이터가 사용자와 함께 이동합니다.

소규모 및 중간 규모 기업과 가치가 높은 소규모 영업에 초점을 두는 기업의 경우 이 데이터 제휴가 적용됩니다.

- 데이터가 일반적으로 고정 조직(예: 지역 조직)에서 유지되어 데이터의 조직 소유권이 존재하는 경우 조직 구조를 반영하는 장부를 통해 데이터를 관리하는 것이 가장 좋습니다.
- 사용자가 다른 부서로 이동한 후 연속 제휴 및 조직 소유권이 둘 다 일정 기간 유지될 경우 두 계층 구조가 공존할 수 있습니다.

사용자 요구 및 테스트

장부 구조를 설계할 때 리스트를 통한 작업, 레코드 검색, 보고서 생성 및 사용 등을 비롯하여 사용자가 장부를 가장 일반적으로 사용하는 태스크를 고려합니다.

리스트를 통한 작업

사용자에게 필요한 리스트를 식별하는 데 도움이 되도록 가장 일반적으로 사용되는 리스트의 유형과 사용자에게 이상적인 리스트를 확인합니다. 회사의 사용자에게 의견을 물으면 이 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다. 장부 구조의 장부에 이상적인 리스트에 필요한 모든 레코드가 포함되지 않은 경우 장부 구조에 계층 구조가 없는 것일 수 있습니다. 예를 들어, 지리 계층 구조 및 제품 지향 계층 구조를 둘 다 설정할 수 있습니다.

사용자가 한 개의 장부에 대한 특정 하위 집합에서 많은 시간을 들여 작업하는 경우, 하위 집합에 대한 하위 장부를 생성합니다. 사용자가 인식할 수 있는 방법으로 하위 장부의 이름을 지정합니다. 하위 장부는 장부 선택기의 기본값으로 설정할 수도 있으므로 사용자가 매번 적절한 장부를 선택하지 않아도 됩니다. 장부 선택기의 기본값 설정에 대한 자세한 내용은 [사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정 \(페이지 1393\)](#)을 참조하십시오.

레코드 검색

회사에서 사용자의 검색 요구를 확인하려면 특정 레코드를 검색하는 시나리오에 대해 사용자에게 물어봅니다. 사용자가 가장 자주 수행하는 검색 및 검색 조건을 장부 구조와 장부 크기에서 반영해야 합니다.

참고: 이미 장부 구조가 있으며 이를 재정의하려는 경우 특정 레코드가 계층 구조에서 특정 장부의 일부라는 것을 일반적으로 식별할 수 있는지 여부를 사용자에게 물어봅니다. 사용자가 상위 수준에서만 장부에 대해 확실히 알 수 있다고 일관되게 답변할 경우 장부 구조의 또 다른 부분을 통해 검색 범위를 좁힐 수 있는지 여부를 사용자에게 물어봅니다. 일반 검색의 예외적인 경우로만 상위 수준 장부를 검색하도록 사용자에게 강제해야 합니다.

또한 검색에서 사용되는 필드는 검색 속도에 영향을 줍니다.

- 색인화된 필드를 사용하여 장부에서 레코드를 검색하면 성능이 최적화됩니다. 색인화된 필드는 검색 섹션에서 녹색 텍스트로 표시됩니다.
- 색인화된 필드가 아니라 색인화되지 않은 필드를 사용하여 장부의 레코드를 검색할 경우 검색이 더 느려지며 검색하는 레코드 양에 따라 성능이 영향을 받습니다. 색인화되지 않은 검색 필드는 검색 섹션에서 검은색 텍스트로 표시됩니다.

예를 들어, 사용자가 일반적으로 색인화된 필드에 기초하여 컨택트 레코드를 검색한다는 것이 결정된 경우 최하위 수준 장부(리프 노드 장부라도 함)에 대한 레코드 수는 각 레코드 유형에 대해 최대 100,000개일 수 있습니다. 하지만 사용자가 일반적으로 색인화되지 않은 필드에 기초하여 컨택트 레코드를 검색할 경우 리프 노드 장부의 크기를 각 레코드 유형에 대해 20,000개에서 30,000개 사이의 레코드로 제한할 수 있습니다.

데이터 구성이 회사별로 다르므로 장부에 권장되는 레코드 수는 없으며 장부 크기를 지속적으로 관리해야 합니다. 장부는 검색되는 레코드 수를 줄여 검색 속도를 빠르게 합니다.

보고서 생성 및 사용

관리자를 제외한 모든 사용자는 보고서에 대한 데이터 가시성 규칙이 적용됩니다. 보고를 위해 장부 선택기에서 사용자 장부 또는 사용자정의 장부를 지정한 경우 해당 보고서에 대해 고려되는 데이터는 다음과 같습니다.

- [분석] 탭에서 접근하는 내역 분석 및 레코드 홈페이지에 포함된 보고서를 비롯한 내역 분석의 모든 콘텐츠는 장부로 한정되며 선택된 장부의 모든 하위 수준을 포함합니다. 사용자가 담당하는 레코드 또는 사용자가 팀 구성원으로 있는 레코드는 선택된 장부 또는 해당 하위 장부 중 하나에 없는 경우 포함되지 않습니다.

- 실시간 보고는 장부 선택기에서 선택한 장부(사용자정의 장부 또는 사용자 장부)에 직접 연결된 데이터로 제한됩니다. 선택된 장부에 하위 장부 또는 하위 항목이 있는 경우 하위 장부 또는 하위 항목의 데이터는 실시간 보고서에서 무시됩니다.

참고: 일반적으로 장부 구조를 설정한 후 변경할 필요가 없지만 원할 경우 변경할 수 있습니다. 이러한 변경을 수행하기 위해 작동 중지나 필요하지 않으며 변경 사항은 즉시 적용됩니다. 하지만 실시간 보고서의 데이터에서 변경 사항이 즉시 반영되지는 않습니다.

보고서 레코드의 가시성에 대한 자세한 내용은 분석 레코드 가시성 정보 (참조 [About Visibility to Records in Analytics](#) 페이지 777)를 참조하십시오.

관리자 가시성

장부 계층을 설계할 때는 다음 원칙에 기초하여 설계합니다.

- 회사 프로필의 [관리자 가시성 사용] 확인란에 의해 제공된 기능이 가능한 적게 사용됩니다.
- [하위 항목 포함] 옵션은 대량의 데이터 검색에서 거의 또는 전혀 사용되지 않습니다. 대량의 데이터를 구성하는 레코드 수는 회사마다 다르고 검색 패턴에 따라 다릅니다.
[하위 항목 포함] 옵션을 사용해야 하는 경우가 있습니다. 예를 들어, 해당 하위 항목에서 서로 간에 데이터를 공유할 수 없기 때문에 관리자가 하위 항목을 포함하는 사용자 장부에서 리스트를 실행해야 합니다. 양이 많은 경우 검색 시간이 증가합니다. 하지만 성능을 최적화하기 위해 [하위 항목 포함] 옵션을 필요한 경우에만 선택해야 합니다.

계층 구조 수준

많은 수의 수준이 있고 모든 수준에 레코드가 포함된 장부 계층 구조는 관리자 가시성이 사용으로 설정된 팀 기능과 비슷한 방식으로 작동합니다. 이러한 계층 구조는 작은 데이터 집합에서 잘 작동합니다. 하지만 데이터 양이 증가하면 계층 구조 수준이 적거나 없는 장부가 팀 기능보다 훨씬 더 성능이 뛰어납니다.

장부 계층 구조의 한 수준에서 데이터 보안 또는 데이터 구성에 추가 값을 제공하지 않을 경우 중복 장부 및 해당 하위 장부를 병합합니다. 동일한 상위 장부의 특정 하위 장부 또는 다른 하위 장부에 레코드가 있는지 여부를 일반적으로 식별할 수 있는지 장부 사용자에게 물어봅니다. 이를 식별할 수 없는 경우 두 하위 장부를 상위 장부로 축소하는 것이 최선의 방법입니다.

장부 계층 구조에서 수준 수를 줄이는 간단한 방법은 상위 장부 이름을 하위 장부의 접두어로 추가하는 것입니다. 예를 들어, 북미라는 상위 장부가 있는 북쪽이라는 하위 장부가 있는 경우 상위 장부를 제거하고 하위 장부의 이름을 NA - 북쪽으로 변경합니다.

교차 리스트

교차 리스트는 여러 장부에서 레코드를 중복하는 관행입니다. 교차 리스트를 사용하면 동기화가 필요하므로 사용자에게 관리 부담이 발생하며, 결과적으로 읽기-쓰기 작업이 많아져서 서버 성능에 영향을 줍니다. 교차 리스트를 최소한으로 유지하십시오.

자동화된 장부 관리

일반적으로 장부 할당 기준은 레코드 유형에 있는 하나 이상의 필드에 매핑됩니다. 이러한 필드 중 하나가 변경될 때 장부 할당을 자동으로 다시 구성하도록 Workflow 규칙을 생성할 수 있습니다.

예를 들어, 판매 구역이라는 장부 계층 구조가 있는 경우 Workflow 규칙을 생성하여 레코드 유형의 필드(예: 고객사의 [판매 구역] 필드)를 모니터링한 다음 규칙에서 [장부 할당] 작업을 생성하여 고객사의 [판매 구역] 필드가 변경될 때 레코드의 [판매 구역] 장부를 새 장부로 업데이트할 수 있습니다.

장부 이름을 설계할 때 장부 이름으로 확인되는 표현식을 기반으로 단일 워크플로 작업에서 다른 레코드에 다른 장부를 할당할 수 있는 것과 같은 방법으로 [장부 할당] 워크플로 작업을 사용할지 여부를 고려합니다.

예를 들어 북미에 고객사가 있고 유럽/중동 아시아에 근거지를 둔 고객사도 있다고 가정합니다. 서로 다른 위치에 대해 두 개의 개별 장부를 설정하고 고객사 위치에 따라 고객사에 적절한 장부를 할당할 수도 있습니다. 이 구성을 설정하려면 북미 및 유럽/중동 아시아라는 이름의 장부 두 개를 생성합니다. 다음으로 북미 및 유럽/중동 아시아 값이 포함된 판매 지역이라는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하고 해당 역할의 고객사 레코드 유형에 대

한 페이지 레이아웃에 사용자정의 필드를 추가할 수 있습니다. 그런 다음 고객사 레코드가 업데이트될 때 다음을 수행하는 장부 할당 워크플로 작업을 생성할 수 있습니다.

- 표현식을 평가하여 고객사 레코드의 판매 지역 필드에서 선택하는 값을 결정합니다.
- 고객사 레코드를 표현식에서 반환된 값과 일치하는 이름의 장부에 연결합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)

장부에 대한 웹 서비스 지원 정보

웹 서비스를 통해 장부를 관리할 수 있습니다. 회사에서 장부를 사용으로 설정한 경우 장부 WDSL(웹 서비스 설명 언어)을 다운로드할 수 있습니다. 웹 서비스에 대한 자세한 내용은 *Oracle Web Services On Demand 가이드*를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드 정보

회사의 비즈니스 요구 사항에 따라 특정 레코드 유형의 레코드에 담당자를 할당하지 않을 수 있습니다. 대신에 직원이 다른 책임으로 이동되거나 비즈니스 모델이 변경되어 영업 팀이 재정비될 때 레코드의 소유권을 재할당할 필요가 없도록 레코드를 구성할 수 있습니다. 릴리스 20부터 Oracle CRM On Demand에서는 레코드에 담당자를 할당하지 않고 기본 사용자정의 장부를 레코드와 연결하여 해당 비즈니스 요구 사항을 지원할 수 있습니다. 사용자 역할 및 접근 프로필 설정에서 사용자에게 필요한 접근 권한을 제공하는 경우 레코드의 기본 사용자정의 장부 멤버인 사용자는 해당 레코드에 접근하고 이를 사용할 수 있습니다. 회사에서는 해당 유형의 레코드에 할당된 담당자 또는 연결된 기본 사용자정의 장부를 포함할 필요가 없도록 일부 레코드 유형을 설정할 수도 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서는 장부를 사용하는 대부분의 레코드 유형에 대해 다음 레코드 소유권 모드를 설정할 수 있습니다.

- **사용자 모드.** 사용자 모드는 Oracle CRM On Demand 릴리스 19 이하의 레코드 소유권과 비슷합니다. 레코드 유형이 사용자 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 각 레코드에는 담당자가 할당되어야 합니다. [장부] 필드를 레코드의 [세부사항] 페이지에서 사용할 수 있는 경우 [장부] 필드에는 담당자와 연결된 사용자 장부가 표시됩니다.

참고: 서비스 요청 레코드에는 기본적으로 담당자가 없을 수 있고 사용자 및 제품 등의 일부 레코드 유형에는 레코드에 대한 담당자가 포함되지 않습니다. 이 기능은 Oracle CRM On Demand의 이전 릴리스에서 변경되지 않았습니다.

- **장부 모드.** 레코드 유형이 장부 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 레코드에는 담당자가 할당될 수 없습니다. 대신에 각 레코드에 대한 기본 사용자정의 장부가 필요합니다. 사용자 역할 및 접근 프로필 설정에서 사용자에게 필요한 접근 권한을 제공하는 경우 레코드의 기본 장부 멤버인 사용자는 해당 레코드에 접근하고 이를 사용할 수 있습니다. 장부 모드는 장부를 지원하는 레코드 유형에서만 사용할 수 있습니다.

- **혼합 모드.** 혼합 모드를 *사용자* 또는 *장부 모드*라고도 합니다. 레코드 유형이 이 모드에서 구성되면 해당 레코드 유형의 레코드를 다음 방법 중 하나로 설정할 수 있습니다.

- 레코드에는 할당된 담당자 또는 연결된 기본 사용자정의 장부가 포함되지 않을 수 있습니다. 사용자는 팀 멤버십 또는 레코드와 연결된 장부 멤버십을 통해 레코드에 접근할 수 있습니다. [역할 관리 마법사]의 2 단계에서 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란이 선택된 사용자 역할을 가진 사용자도 레코드에 접근할 수 있습니다.
- 레코드에 담당자가 할당되어 있을 수 있습니다.
- 레코드에 기본 사용자정의 장부가 연결되어 있을 수 있습니다.

참고: 레코드에 할당된 담당자 및 기본 사용자정의 장부가 둘 다 포함될 수는 없습니다.

혼합 모드는 장부를 지원하는 레코드 유형에서만 사용할 수 있습니다.

참고: 모든 샘플 트랜잭션이 특정 사용자에게 대한 재고 기간에 관련되어야 하므로 샘플 트랜잭션 레코드 유형에 대해 레코드 소유권의 사용자 모드를 사용해야 합니다. 샘플 트랜잭션 레코드 유형에 대해 장부 모드 또는 혼합 모드를 구성하지 마십시오.

레코드 유형에 대해 구성하는 소유권 모드에 관계없이 사용자는 추가 장부를 레코드에 할당할 수 있고 레코드 유형이 팀을 지원하는 경우 추가 사용자를 레코드에 연결할 수 있습니다. 사용자 역할 및 접근 프로필 설정에서 사용자에게 필요한 접근 권한을 제공하는 경우 레코드에 할당된 장부의 멤버인 사용자는 해당 레코드에 접근하고 이를 사용할 수 있습니다.

보고

고객사 및 컨택트 레코드 유형의 경우 레코드와 레코드의 기본 장부 간 관계에 따라 실시간 및 내역 보고서를 생성할 수 있습니다. 보고 및 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 분석 레코드 가시성 정보 (참조 [About Visibility to Records in Analytics](#) 페이지 777)를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드는 [분석]에서 장부 선택기를 선택할 때 적용되는 데이터 가시성 규칙에 영향을 미치지 않습니다. 보고서에서 장부의 데이터 가시성 규칙에 대한 자세한 내용은 [장부 구조 설계 정보 \(페이지 1368\)](#)를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드를 지원하는 레코드 유형

레코드 소유권 모드는 다음을 제외하고 사용자정의 장부를 지원하는 레코드 유형에 대해 지원됩니다.

- 할당
- 펀드
- 재고 감사 보고서
- 재고 기간
- 메시징 계획
- 스마트 통화
- 솔루션

사용자정의 장부를 지원하는 모든 기타 레코드 유형은 사용자 모드, 장부 모드 또는 혼합 모드에서 구성할 수 있습니다. 장부를 지원하는 다양한 레코드 유형에 대해 소유권 모드를 혼합하여 사용할 수 있습니다. 예를 들어 장부 모드에서 컨택트 레코드 유형을 구성하고 사용자 모드에서 고객사 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 언제든지 레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드를 변경할 수 있습니다. 다음 표에 표시된 대로 레코드 유형의 [담당자] 및 [장부] 필드를 필수 또는 필요하지 않음으로 구성하여 레코드 유형에 대한 레코드 소유권을 구성합니다.

참고: 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃은 레코드 소유권 모드에 대해 올바르게 설정되어야 합니다. 자세한 내용은 레코드 소유권 모드에 대한 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보 (참조 [레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보](#) 페이지 1158)를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드	필수로 설정된 담당자 필드	필수로 설정된 장부 필드	기타 구성 세부 사항	비고
사용자 모드	예	아니요	없음	[장부] 필드가 레코드 레이아웃에 있는 경우 이 필드는 읽기 전용이고 레코드의 할당된 담당자인 사용자에게 대한 사용자 장부 이름을 표시합니다.
장부 모드	아니요	예	(선택 사항) [담당자] 필드를 읽기 전용으로 설정합니다.	[담당자] 필드가 레코드 레이아웃에 있는 경우 필드가 비어 있어야 합니다. [장부] 필드는 회사에 대해 설정하는 사용자정의 장부 리스트가 포함된 선택 리스트 필드입니다.

레코드 소유권 모드	필수로 설정된 담당자 필드	필수로 설정된 장부 필드	기타 구성 세부 사항	비고
혼합 모드	아니요	아니요	없음	레코드의 [장부] 필드에서 사용자정의 장부를 선택하면 [담당자] 필드가 비어 있습니다. [담당자] 필드에서 사용자를 선택하면 [장부] 필드가 자동으로 해당 담당자의 사용자 장부 이름으로 설정됩니다.

기본 레코드 소유권 모드

Oracle CRM On Demand의 릴리스 19 이하에서 생성된 기존 회사의 경우 기본적으로 혼합 모드에서 구성되는 서비스 요청 레코드 유형을 제외하고 사용자 모드가 기본 레코드 소유권 모드입니다. 새 회사의 경우 혼합 모드가 레코드 소유권 모드를 지원하는 레코드 유형의 기본 레코드 소유권 모드입니다.

담당자 및 장부 필드의 기본값

사용자가 [새 레코드] 페이지를 열 때 [담당자] 및 [장부] 필드의 값은 다음과 같습니다.

- 레코드 유형이 사용자 모드로 구성되어 있으면 [담당자] 필드가 현재 사용자의 별칭을 사용하여 자동으로 채워집니다. [장부] 필드가 있는 경우 현재 사용자의 사용자 장부 이름으로 이 필드가 자동으로 채워집니다.
- 레코드 유형이 혼합 모드로 구성되어 있으면 [담당자] 필드와 [장부] 필드 모두 채워지지 않습니다.

참고: 사용자가 일정을 통해 생성하는 약속은 레코드 소유권 모드의 일반적인 동작과 다르게 실행됩니다. 사용자가 일정을 통해 약속을 생성하는 경우 레코드 소유권 모드에 관계없이 [담당자] 필드가 현재 사용자의 이름으로 채워집니다.

- 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우 다음과 같이 됩니다.
 - 새 레코드의 [담당자] 필드가 채워져 있지 않습니다.
 - [장부] 필드의 경우 기본값은 다음과 같이 현재 사용자 레코드의 레코드 유형에 지정된 기본 장부에 따라 다릅니다.
 - 레코드 유형의 기본 장부로 사용자정의 장부를 지정한 경우 새 레코드의 [장부] 필드에 지정된 기본 장부 이름이 자동으로 채워집니다.
 - 레코드 유형의 기본 장부가 지정되어 있지 않거나 사용자 장부 또는 [전체 장부]가 기본 장부로 지정되어 있으면 새 레코드의 [장부] 필드가 채워지지 않습니다.

사용자의 레코드 유형별로 기본 장부를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 \(페이지 1323\)](#)을 참조하십시오.

참고: [담당자] 필드가 페이지 레이아웃의 필수 필드이고 레코드 유형이 혼합 모드인 경우 사용자가 해당 페이지아웃을 사용하는 [새 레코드] 페이지를 열면 [담당자] 필드가 기본적으로 비어 있습니다. 레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃에 대한 자세한 내용은 레코드 소유권 모드에 대한 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보 (참조 [레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보](#) 페이지 1158)를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드 고려 사항

레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드를 구성할 때 다음을 고려합니다.

- **할당 관리자.** 할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 할당 관리자가 담당자에게 레코드를 재할당하기 전에 레코드에 할당된 주 사용자정의 장부가 있는 경우 할당 관리자는 레코드에서 주 장부를 제거합니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 장부 모드에서 레코드 유형을 구성하는 경우 해당 레코드 유형에 대한 규칙 그룹을 모두 비활성 상태로 만드는 것이 좋습니다. 할당 규칙에 대한 자세한 내용은 [할당 규칙 정보 \(페이지 1500\)](#)를 참조하십시오.

- **기타 애플리케이션 작업.** 다음 애플리케이션에는 담당자가 포함된 레코드가 필요합니다. 애플리케이션에 사용되는 레코드 유형이 장부 모드에서 구성되는 경우 이러한 애플리케이션을 사용할 수 없고, 레코드 유형이 혼합 모드에서 구성되는 경우 레코드에 담당자가 포함되어야 합니다.
 - 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
- **소유권 모드를 변경한 후 레코드 갱신.** 레코드 유형의 레코드 소유권 모드를 사용자 모드로 변경할 경우 해당 유형의 모든 레코드에 담당자가 포함되도록 갱신하는 것이 좋습니다. 그렇지 않으면 다음에 해당 레코드 유형의 레코드를 업데이트하는 사용자가 레코드의 담당자를 선택해야 합니다. 마찬가지로 레코드 유형의 레코드 소유권 모드를 장부 모드로 변경할 경우 해당 유형의 모든 레코드에 적절한 기본 사용자정의 장부가 할당되도록 갱신하는 것이 좋습니다. 그렇지 않으면 다음에 해당 레코드 유형의 레코드를 업데이트하는 사용자가 레코드의 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다.

레코드 유형의 레코드 소유권 모드를 변경하면 어떻게 됩니까?

회사에서 레코드 유형의 레코드 소유권 모드를 한 모드에서 다른 모드로 변경하는 경우 해당 레코드 유형의 새 레코드에 대해 새 소유권 모드가 적용됩니다. 기존 레코드의 경우 동작은 다음과 같습니다.

- **새 레코드 소유권 모드가 사용자 모드인 경우.** 소유권 모드가 변경된 후 레코드가 처음 업데이트되면 다음과 같이 됩니다.
 - 레코드에 이미 담당자로 할당된 사용자가 있는 경우 레코드를 업데이트하는 사용자가 [담당자] 필드에서 사용자를 선택해야 합니다.
 - 레코드에 이미 연결된 기본 사용자정의 장부가 있는 경우 [장부] 필드에서 기본 장부 이름이 지워지고 새 담당자에 대한 사용자 장부 이름이 [장부] 필드에 표시됩니다. 장부가 레코드에서도 제거되고 [레코드 세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에 더 이상 나타나지 않습니다.
 - **새 레코드 소유권 모드가 장부 모드인 경우.** 소유권 모드가 변경된 후 레코드가 처음 업데이트되면 다음과 같이 됩니다.
 - 레코드에 아직 연결된 기본 장부가 없는 경우 레코드를 업데이트하는 사용자가 [담당자] 필드에서 기본 사용자정의 장부를 선택해야 합니다.
 - 레코드에 이미 할당된 담당자가 있는 경우 다음과 같이 됩니다.
 - [담당자] 필드가 레코드에서 지워집니다.
 - 레코드 유형이 팀을 지원하는 경우 레코드의 이전 담당자를 제외하고 팀의 모든 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 사전 정의된 그룹의 멤버인 팀 멤버에 대해 동작이 동일합니다. 즉, 레코드의 이전 담당자를 제외한 모든 그룹 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 그러나 고객사 레코드 유형에는 이 규칙이 적용되지 않습니다. 고객사의 이전 담당자가 사전 정의된 그룹의 멤버인 경우 모든 그룹 멤버가 팀에서 제거됩니다. 기타 레코드 유형과 같이 사전 정의된 그룹의 멤버가 아닌 팀 멤버는 팀 멤버로 유지됩니다.
- 참고:** 여기 설명된 것처럼 표준 응용 프로그램에서는 이전 레코드 담당자가 팀 회원으로 유지되지 않습니다. 그러나 이전 레코드 담당자가 레코드에서 팀 회원으로 유지되도록 관리자가 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 이전 담당자를 팀 회원으로 유지하도록 레코드 유형을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 (참조 [공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의](#) 페이지 1301)를 참조하십시오.
- **새 레코드 소유권 모드가 혼합 모드인 경우.** 소유권 모드가 변경된 후 레코드가 처음 업데이트되면 다음과 같이 됩니다. 또한 레코드 유형이 혼합 모드인 동안 레코드가 업데이트될 때마다 이 동작이 적용됩니다.
 - 레코드를 업데이트하는 사용자가 담당자 또는 기본 장부를 선택할 필요는 없습니다.
 - 레코드를 업데이트하는 사용자는 레코드에 대한 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 선택할 수 있지만 둘 다 선택할 수는 없습니다.
 - 기본 사용자정의 장부가 이전에 레코드와 연결되었고 사용자가 담당자를 레코드에 할당하는 경우 레코드에서 [장부] 필드가 지워집니다. 장부가 레코드에서도 제거되고 [레코드 세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에 더 이상 나타나지 않습니다.

- 레코드에 이미 할당된 담당자가 있고 사용자가 사용자정의 장부를 레코드의 기본 장부로 연결하는 경우 다음과 같이 됩니다.
 - [담당자] 필드가 레코드에서 지워집니다.
 - 레코드 유형이 팀을 지원하는 경우 레코드의 이전 담당자를 제외하고 팀의 모든 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 사전 정의된 그룹의 멤버인 팀 멤버에 대해 동작이 동일합니다. 즉, 레코드의 이전 담당자를 제외한 모든 그룹 멤버가 팀 멤버로 유지됩니다. 그러나 고객사 레코드 유형에는 이 규칙이 적용되지 않습니다. 고객사의 이전 담당자가 사전 정의된 그룹의 멤버인 경우 모든 그룹 멤버가 레코드에서 제거됩니다. 기타 레코드 유형과 같이 사전 정의된 그룹의 멤버가 아닌 팀 멤버는 팀 멤버로 유지됩니다.

대량 업데이트 기능을 통해 레코드를 업데이트하면 어떻게 됩니까?

특정 레코드 유형에 대해서만 지원되는 대량 업데이트 기능을 사용하면 사용자가 필드를 리스트 페이지의 레코드 그룹으로 업데이트할 수 있습니다. 사용자가 대량 업데이트 기능을 사용하여 레코드 그룹을 업데이트하는 경우 사용자는 레코드에서 null인 필수 필드의 값을 제공할 필요가 없습니다. 따라서 레코드 유형의 레코드 소유권 모드가 변경된 후 사용자가 레코드 그룹을 업데이트하는 경우 사용자는 새 레코드 소유권 모드에서는 레코드에 담당자 또는 기본 사용자정의 장부가 포함되어야 할지라도 사용자가 업데이트하는 레코드에서 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 선택할 필요가 없습니다.

레코드 소유권 모드 및 자동 생성 태스크

레코드 소유권 모드는 워크플로 규칙의 태스크 생성 작업에서 생성되는 태스크, 영업 프로세스의 영업 단계에서 생성되는 태스크 등 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 생성되는 태스크의 소유권에 영향을 미칩니다.

생성된 태스크 고려 사항

태스크를 생성할 경우 Oracle CRM On Demand에서는 다음을 고려합니다.

- 워크플로 작업 또는 영업 단계 태스크의 [담당자] 필드에서 선택된 옵션
- [담당자] 및 [장부] 필드에 값이 있는 경우 소스 레코드의 해당 필드의 값

참고: 영업 단계 태스크의 소스 레코드는 영업 프로세스에 접근하는 소스 기회이거나 경우에 따라 기회에 연결된 고객사입니다. 워크플로 작업의 소스 레코드는 워크플로 규칙을 트리거하는 레코드입니다.

- 활동 레코드 유형의 레코드 소유권 모드

Oracle CRM On Demand에서 담당자 및 기본 사용자정의 장부를 생성된 태스크에 할당하는 방법

Oracle CRM On Demand에서는 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 자동으로 생성된 태스크에 할당할 수 있지만 둘 다 할당할 수는 없습니다. Oracle CRM On Demand에서는 다음 중 하나를 자동으로 생성된 태스크의 담당자로 할당할 수 있습니다.

- 다음 사용자 중 하나:
 - 소스 레코드 담당자
 - 소스 레코드 담당자의 관리자
 - 팀 역할 또는 팀 사용자 역할을 가진 사용자

참고: 팀 역할은 사용자가 레코드의 팀 내에서 수행하는 부분을 설명하는 역할입니다. 팀 사용자 역할은 레코드의 팀 멤버인 사용자를 포함하여 Oracle CRM On Demand의 모든 사용자에게 할당되는 Oracle CRM On Demand 역할입니다. 소스 레코드에서 팀의 각 멤버에는 팀 사용자 역할 및 팀 역할이 포함될 수 있습니다.

- 워크플로 작업에서 생성된 태스크의 경우 워크플로 작업에 지정된 담당자

Oracle CRM On Demand에서는 다음 중 하나를 자동으로 생성된 태스크의 기본 사용자정의 장부로 할당할 수 있습니다.

- 소스 레코드와 연결된 기본 사용자정의 장부
- 다음 중 하나에 대한 기본 사용자정의 장부:
 - 소스 레코드 담당자

- 소스 레코드 담당자의 관리자
- 팀 역할 또는 팀 사용자 역할을 가진 사용자

태스크에 대한 사용자의 기본 장부는 다음과 같이 결정됩니다.

- 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 사용자 레코드의 활동 레코드 유형과 연결되는 경우 해당 장부가 기본 장부입니다.

참고: 레코드 유형의 기본 장부는 [사용자 세부사항] 페이지의 [레코드 유형별 기본 장부] 섹션에서 지정됩니다.

- 사용자 레코드에서 활동 레코드 유형의 기본 장부를 지정하지 않고 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 사용자 레코드의 [기본 장부] 필드에서 지정된 경우 사용자 레코드의 [기본 장부] 필드에서 지정된 장부가 기본 장부입니다.

참고: 기본 장부는 사용자정의 장부여야 합니다. Oracle CRM On Demand에서는 사용자 장부를 태스크의 기본 장부로 할당할 수 없습니다. 또한 기본 사용자정의 장부는 데이터가 포함될 수 있는 장부여야 합니다.

데이터가 포함될 수 있는 적절한 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 식별할 수 없는 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 태스크를 생성하지 않습니다. 다음 표에서는 Oracle CRM On Demand에서 생성된 태스크에 할당할 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 결정하는 방법을 보여줍니다.

워크플로 작업 또는 영업 단계 태스크의 담당자 옵션	소스 레코드: 담당자 또는 기본 사용자정의 장부	활동 레코드 유형: 사용자 모드	활동 레코드 유형: 장부 모드	활동 레코드 유형: 혼합 모드
소스 레코드 담당자	담당자	소스 레코드의 담당자는 태스크 담당자입니다.	소스 레코드의 담당자에게 기본 장부가 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 해당 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다. 소스 레코드의 담당자에게 기본 장부가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	소스 레코드의 담당자는 태스크 담당자입니다.
소스 레코드 담당자	기본 사용자정의 장부	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	소스 레코드의 기본 사용자정의 장부가 태스크의 기본 장부로 할당됩니다.	소스 레코드의 기본 사용자정의 장부가 태스크의 기본 장부로 할당됩니다.
소스 레코드 담당자	담당자 및 기본 사용자정의 장부 없음	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.

워크플로 작업 또는 영업 단계 태스크의 담당자 옵션	소스 레코드: 담당자 또는 기본 사용자정의 장부	활동 레코드 유형: 사용자 모드	활동 레코드 유형: 장부 모드	활동 레코드 유형: 혼합 모드
소스 레코드 담당자의 관리자	담당자	소스 레코드의 담당자에게 관리자가 있는 경우 해당 관리자가 태스크 담당자입니다. 소스 레코드의 담당자에게 관리자가 없는 경우 동작은 다음과 같습니다. ■ 영업 프로세스의 경우 소스 레코드의 담당자는 태스크 담당자입니다. ■ 워크플로 작업의 경우 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	이 경우 수행되는 동작에 대한 자세한 내용은 이 항목에서 두 번째 표를 참조하십시오.	소스 레코드의 담당자에게 관리자가 있는 경우 해당 관리자가 태스크 담당자입니다. 소스 레코드의 담당자에게 관리자가 없는 경우 동작은 다음과 같습니다. ■ 영업 프로세스의 경우 소스 레코드의 담당자는 태스크 담당자입니다. ■ 워크플로 작업의 경우 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다.
소스 레코드 담당자의 관리자	기본 사용자정의 장부	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.
소스 레코드 담당자의 관리자	담당자 및 기본 사용자정의 장부 없음	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.
팀 역할 또는 팀 사용자 역할	하나 이상의 팀 멤버에게 역할이 있습니다.	팀 멤버가 태스크 담당자입니다. 지정된 역할을 가진 각 팀 멤버에 대해 태스크가 생성됩니다.	팀 멤버에게 기본 장부가 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다. 팀 멤버에게 기본 장부가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	팀 멤버가 태스크 담당자입니다. 지정된 역할을 가진 각 팀 멤버에 대해 태스크가 생성됩니다.

워크플로 작업 또는 영업 단계 태스크의 담당자 옵션	소스 레코드: 담당자 또는 기본 사용자정의 장부	활동 레코드 유형: 사용자 모드	활동 레코드 유형: 장부 모드	활동 레코드 유형: 혼합 모드
팀 역할 또는 팀 사용자 역할	팀 멤버에게 역할이 없습니다.	워크플로 작업의 경우 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다. 영업 프로세스의 경우 소스 기회에 담당자가 있으면 기회 담당자가 태스크 담당자입니다. 소스 기회에 담당자가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	워크플로 작업의 경우 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다. 영업 프로세스의 경우 소스 기회의 담당자에게 기본 장부가 있으면 기본 장부가 태스크에 할당됩니다. 소스 기회의 담당자에게 기본 장부가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	워크플로 작업의 경우 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다. 영업 프로세스의 경우 소스 기회에 담당자가 있으면 기회 담당자가 태스크 담당자입니다. 소스 기회에 담당자가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않고 오류 메시지가 반환되지 않습니다.
특정 사용자	적용할 수 없음	지정된 사용자가 태스크 담당자입니다.	지정된 사용자에게 기본 장부가 있는 경우 Oracle CRM On Demand에서는 해당 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다. 지정된 사용자에게 기본 장부가 없는 경우에는 태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	지정된 사용자가 태스크 담당자입니다.

다음 표에서는 다음과 같은 상황에서 Oracle CRM On Demand가 생성된 태스크에 할당할 담당자 또는 기본 사용자정의 장부를 결정하는 방법을 보여줍니다.

- 영업 단계 태스크 또는 워크플로 작업의 [담당자] 필드 옵션이 소스 레코드 담당자의 관리자로 설정된 경우
- 소스 레코드에 담당자가 있는 경우
- 활동 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우

담당자에게 관리자가 있음	관리자에게 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 있음	담당자에게 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 있음	영업 프로세스 동작	워크플로 동작
예	예	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand에서는 관리자의 기본 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다.	Oracle CRM On Demand에서는 관리자의 기본 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다.
예	아니요	예	Oracle CRM On Demand에서는 소스 레코드 담당자의 기본 장	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.

담당자에게 관리자가 있음	관리자에게 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 있음	담당자에게 데이터가 포함될 수 있는 기본 사용자정의 장부가 있음	영업 프로세스 동작	워크플로 동작
			부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다.	
아니요	적용할 수 없음	예	Oracle CRM On Demand에서는 소스 레코드 담당자의 기본 장부를 태스크의 기본 장부로 할당합니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.
아니요	적용할 수 없음	아니요	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.	태스크가 생성되지 않습니다. 오류 메시지가 반환되지 않습니다.

장부 및 장부 할당 가져오기 정보

다음 장부 관련 레코드를 Oracle CRM On Demand로 가져올 수 있습니다.

- **장부.** 장부 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1619\)](#)를 참조하십시오.
- **장부 사용자.** 장부 사용자 레코드를 가져와서 사용자를 사용자정의 장부와 연결할 수 있습니다. 장부 사용자 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 사용자 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1618\)](#)를 참조하십시오.
- **고객사 장부.** 고객사 장부 레코드를 가져와서 장부를 고객사에 할당할 수 있습니다. 고객사 장부 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [고객사 장부 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1593\)](#)를 참조하십시오.
- **컨택트 장부.** 컨택트 장부 레코드를 가져와서 장부를 컨택트에 할당할 수 있습니다. 컨택트 장부 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [컨택트 장부 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1631\)](#)를 참조하십시오.

참고: 고객사 장부 또는 컨택트 장부 레코드를 가져오려면 역할에 미래 장부 관리 권한이 포함되어야 합니다.

레코드를 가져와서 장부를 고객사 및 컨택트에 할당할 경우 각 장부 할당에 대한 시작일 및 종료일을 지정할 수 있습니다. 또한 [미래 주 플래그] 필드를 사용하여 할당이 활성화될 때 고객사 또는 컨택트에 할당할 장부가 해당 고객사 또는 컨택트의 기본 장부가 될지 여부를 지정할 수 있습니다. 시간별 장부 할당에 대한 자세한 내용은 [시간별 장부 할당 정보 \(페이지 1379\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오 \(페이지 1382\)](#)
- [영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예 \(페이지 1382\)](#)

시간별 장부 할당 정보

고객사 장부 레코드와 컨택트 장부 레코드를 가져와서 고객사 및 컨택트의 장부 할당을 관리할 수 있습니다. 가져올 각 장부 할당에 대한 시작일 및 종료일을 지정할 수 있습니다. 장부 할당에 대한 시작일을 지정하지 않으면 할당이 즉시 활성화됩니다. 또한 [미래 주 플래그] 필드를 사용하여 장부 할당이 활성화될 때 고객사 또는 컨택트에 할당할 장부가 해당 고객사 또는 컨택트의 기본 장부가 될지 여부를 지정할 수 있습니다.

참고: 고객사 장부 또는 컨택트 장부 레코드를 가져오려면 역할에 미래 장부 관리 권한이 포함되어야 합니다.

고객사 및 컨택트 장부 할당에 대한 업데이트

장부 할당 절차는 정기적으로 실행되어 고객사 및 연락처에 대한 모든 장부 할당을 조사하고 필요에 따라 할당을 업데이트합니다. 장부 할당 절차가 Oracle CRM On Demand 인스턴스, 연락처 Oracle CRM On Demand Customer Care에 대해 실행되도록 예약되는 시간을 결정하려면 다음을 수행합니다.

장부 할당 절차에서는 다음과 같이 고객사 및 연락처에 대한 장부 할당을 업데이트합니다.

- **장부 할당 활성화.** 장부 할당 시작일이 도래했고 아직 할당이 활성화되지 않은 경우 할당이 활성화됩니다. 장부 할당이 활성화되면 해당 장부의 멤버인 사용자는 해당 장부의 멤버십을 통해 고객사 또는 연락처에 접근할 수 있습니다.

예를 들어 다음 연도 1월 1일 시작일에 장부 A를 고객사 1에 할당하는 고객사 장부 레코드를 가져올 수 있습니다. 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 절차가 처음 실행될 때 고객사 1의 장부 A에 대한 장부 할당이 활성화됩니다.

- **장부가 기본 장부인지 확인.** 장부 할당에 대한 [미래 주 플래그] 필드가 Y로 설정되고 할당이 활성화되어 있으면 장부가 해당 고객사 또는 연락처의 기본 장부가 됩니다.

예를 들어 장부 A가 현재 고객사 1의 기본 장부라고 가정합니다. [미래 주 플래그] 필드가 Y로 설정되면 다음 연도 1월 1일 시작일에 장부 B를 고객사 1에 할당하는 고객사 장부 레코드를 가져올 수 있습니다. 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 절차가 처음 실행될 때 고객사 1의 장부 B에 대한 장부 할당이 활성화되고 장부 B가 고객사 1의 기본 장부가 됩니다. 장부 A는 더 이상 고객사 1의 기본 장부가 아닙니다. 그러나 장부 할당 절차가 실행될 때 할당 종료일이 이미 지난 경우가 아니면 고객사 1의 장부 A에 대한 장부 할당은 활성화되어 있습니다.

- **두 개 이상의 장부가 기본 장부로 지정되는 경우 충돌 해결.** 한 고객사 또는 연락처에 대한 여러 장부 할당의 시작일이 동일하고 [미래 주 플래그] 필드가 Y로 설정된 경우 할당 시작일이 도래하면 다음과 같이 됩니다.

- 모든 장부 할당이 활성화됩니다.
- 활성화되는 첫 번째 장부 할당이 레코드의 기본 장부가 됩니다.
- 레코드에 대한 기존 기본 장부가 있는 경우에는 해당 장부는 더 이상 레코드의 기본 장부가 아니지만, 장부 할당 종료일이 이미 지난 경우가 아니면 장부 할당은 활성화되어 있습니다.

예를 들어 장부 A가 현재 고객사 1의 기본 장부라고 가정합니다. 고객사 1에 대한 고객사 장부 레코드 2개를 가져올 수 있습니다. 레코드 중 하나는 장부 B를 고객사 1에 할당하고 다른 레코드는 장부 C를 고객사 1에 할당합니다. 두 할당의 시작일은 모두 다음 연도 1월 1일이고 두 할당은 모두 [미래 주 플래그] 필드가 Y로 설정되어 있습니다. 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 절차가 처음 실행될 때 고객사 1의 장부 B 및 장부 C에 대한 할당이 활성화되고 처음 처리되는 할당이 고객사 1의 기본 장부가 됩니다. 장부 A는 더 이상 고객사 1의 기본 장부가 아닙니다. 그러나 장부 할당 절차가 실행될 때 할당 종료일이 이미 지난 경우가 아니면 고객사 1의 장부 A에 대한 장부 할당은 활성화되어 있습니다.

- **장부 할당 비활성화 및 필요에 따라 기본 장부 제거.** 장부 할당 레코드의 종료일이 이미 지난 경우에는 할당이 비활성화되고 장부가 레코드에서 제거됩니다. 또한 고객사 또는 연락처의 기본 장부였던 장부는 더 이상 고객사 또는 연락처의 기본 장부가 아닙니다.

예를 들어 장부 A가 현재 고객사 1의 기본 장부라고 가정합니다. 장부 할당 종료일은 이번 연도의 12월 31일입니다. 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 스크립트가 처음 실행될 때 장부 할당이 비활성화되고 장부 A가 고객사 1의 기본 장부 위치에서 제거됩니다.

장부 할당이 비활성화되면 장부와 고객사 또는 연락처 간 관계가 종료되고 장부가 고객사 또는 연락처에서 제거됩니다. 사용자는 더 이상 해당 장부의 멤버십을 통해 고객사 또는 연락처에 접근할 수 없습니다. 그러나 다른 장부를 통해 또는 팀 멤버십과 같은 다른 접근 제어 컴포넌트를 통해 고객사 또는 연락처에 접근할 권한이 있는 사용자는 레코드에 계속 접근할 수 있습니다.

장부 할당 절차를 변경할 수는 없습니다.

시간별 장부 할당의 예

시간별 장부 할당의 예에서는 장부 A가 현재 고객사 1에 할당되지 않았다고 가정합니다. 이번 연도 12월 1일에 장부 A를 고객사 1에 할당하는 고객사 장부 레코드를 가져옵니다. 장부 할당의 시작일은 다음 연도 1월 1일이고 종료일은 같은 연도 3월 31일입니다. 장부 할당 절차에서는 다음과 같이 장부를 활성화 및 비활성화합니다.

- 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 절차가 처음 실행되기 전에 고객사 1에 대한 장부 A 할당은 비활성화되어 있고 장부 A는 고객사 1에 대한 [세부사항] 페이지의 [장부] 관련 정보 섹션에 나타나지 않습니다.

- 다음 연도 1월 1일이 시작된 후 장부 할당 절차가 처음 시작될 때 장부 할당 절차에서 장부 할당을 활성화합니다. 활성화되면 장부 A가 고객사 1에 대한 [세부사항] 페이지의 [장부] 관련 정보 섹션에 나타납니다.
- 다음 연도 3월 31일이 끝난 후 장부 할당 절차가 처음 시작될 때 장부 할당 절차에서 장부 할당을 비활성화합니다. 비활성화되면 장부 A가 더 이상 고객사 1에 대한 [세부사항] 페이지의 [장부] 관련 정보 섹션에 나타나지 않습니다.

장부 할당 시작일 및 종료일 지정 시 제한 사항

장부 할당에 대한 시작일 및 종료일을 지정할 때 다음 제한 사항에 유의하십시오.

- 시작일 및 종료일을 둘 다 지정할 경우 시작일은 종료일보다 이른 시기여야 합니다.
- 시작일을 지정하지 않으면 할당이 Oracle CRM On Demand에 추가될 때 활성화됩니다.
- 종료일을 지정하지 않으면 장부가 레코드에서 제거되지 않는 한 장부 할당이 활성화되어 있습니다.
- 종료일을 지정하고 시작일을 지정하지 않으면 장부 할당이 즉시 활성화되고 종료일에 도달할 때까지 또는 장부 할당이 레코드에서 제거될 때까지 중 먼저 해당되는 시기까지 활성화되어 있습니다.

예를 들어 장부 A를 고객사 1에 할당하고 시작일과 종료일이 모두 없는 고객사 장부 레코드를 가져올 수 있습니다. 이 경우 장부 할당은 즉시 활성화되며 장부 할당에 종료일이 없으므로 장부 할당 절차를 통해 비활성화되지 않습니다. 그러나 사용자 인터페이스를 통해 장부 A를 고객사 1에서 제거할 수 있습니다.

참고: 고객사에는 장부 할당별로 동일하거나 다른 시작일 및 종료일을 사용하여 동시에 여러 장부가 할당될 수 있습니다. 마찬가지로 컨택트에는 장부 할당별로 동일하거나 다른 시작일 및 종료일을 사용하여 동시에 여러 장부가 할당될 수 있습니다.

Oracle CRM On Demand의 사용자 인터페이스에 있는 장부 할당 세부사항에서 시작일 및 종료일을 확인할 수 있지만 사용자 인터페이스에서 이러한 일자를 변경할 수는 없습니다.

기존 장부 할당 갱신 정보

장부가 이미 고객사 또는 컨택트에 할당되어 있는데 레코드를 가져와서 장부를 고객사 또는 컨택트에 할당하면 Oracle CRM On Demand의 기존 장부 할당 레코드가 가져온 레코드의 값으로 업데이트됩니다. 빈 값을 가져와서 [시작일] 또는 [종료일] 필드의 기존 값을 덮어쓸 수도 있습니다. 예를 들어 장부 A가 이미 고객사 1에 할당되어 있다고 가정합니다. 할당의 시작일은 지났고 종료일은 지나지 않았습니다. 기존 할당과 동일한 시작일이 있지만 종료일이 없는 장부 A 및 고객사 1에 대한 고객사 장부 레코드를 가져올 수 있습니다. 이 경우 기존 할당은 업데이트되고 종료일이 제거됩니다.

활성 장부 할당 갱신 기준

기존 장부 할당이 이미 활성화된 경우 기존 할당 및 가져오는 레코드에 대한 활성 기간은 겹치거나 연속적이어야 합니다. 활성 장부 할당을 업데이트하기 위해 가져오는 레코드의 시작일 및 종료일은 다음 기준을 충족해야 합니다.

- 기존 할당에 종료일이 없는 경우에는 가져오는 레코드의 시작일이 지나지 않았어야 합니다.
- 가져오는 레코드의 시작일은 기존 할당의 종료일부터 7일 이내여야 합니다.

이러한 기준이 충족되지 않으면 기존 활성 장부 할당이 업데이트되지 않습니다.

미래 장부 할당 갱신 기준

동일한 장부와 동일한 고객사 또는 컨택트에 대해 시작일이 아직 지나지 않은 장부 할당 레코드가 이미 있는데 레코드를 가져와서 장부를 고객사 또는 컨택트에 할당하는 경우에는 가져오는 할당의 종료일이 기존 할당 레코드의 시작일까지 7일 이내여야 합니다. 예를 들어 다음 연도 2월 1일에 장부 A를 고객사 1에 할당할 레코드가 이미 있는데 할당 시작일을 다음 연도 1월 1일로 변경하려고 하면 가져오는 레코드의 종료일이 다음 연도 1월 25일 또는 그 이후여야 합니다. 가져오는 할당 레코드의 종료일이 1월 24일 또는 그 이전이면 레코드 가져오기가 실패하고 레코드가 이미 있음을 나타내는 오류 메시지가 반환됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 장부 및 장부 할당 가져오기 정보 (페이지 1379)

- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오 (페이지 1382)
- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예 (페이지 1382)

영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오

이 시나리오에서는 회사에서 사용자정의 장부를 사용할 수 있는 방법의 예를 제공합니다. 이 시나리오에서는 사용자정의 장부를 사용하여 영업 구역을 관리합니다. 비즈니스 모델에 따라 사용자정의 장부 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다.

회사에서는 지리적 위치에 따라 고객사를 구성하고 각 지리적 영역 또는 구역에서 고객사와 함께 작업할 영업 대표 그룹을 할당합니다. 또한 다양한 이유로 영업 대표를 한 구역에서 다른 구역으로 재할당할 수 있습니다. 재할당이 수행되면 영업 대표와 구역 간 관계를 재정렬해야 합니다. 빈번하지는 않지만 고객사는 한 구역에서 다른 구역으로 재배치됩니다. 재배치가 수행되면 고객사와 구역 간 관계를 재정렬해야 합니다. [영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예 \(페이지 1382\)](#)에서는 이 시나리오를 지원하기 위한 장부, 사용자 및 고객사 구성의 예를 제공합니다.

영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예

이 항목에서는 영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 사용자정의 장부 기능을 다른 방식으로 사용할 수도 있습니다. 이 항목의 예에서는 [영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오 \(페이지 1382\)](#)에 설명된 시나리오를 지원합니다.

장부를 사용하여 영업 구역을 관리하려면

- 1 영업 구역을 나타낼 사용자정의 장부를 생성하거나 가져옵니다.
장부 생성에 대한 자세한 내용은 [장부 및 장부 계층 생성 \(페이지 1388\)](#)을 참조하십시오. 장부 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1619\)](#)를 참조하십시오.
- 2 영업 대표를 적절한 구역 장부와 연결합니다.
Oracle CRM On Demand에서 직접 장부와 사용자를 연결하거나 장부 사용자 레코드를 가져올 수 있습니다. 사용자와 장부 연결에 대한 자세한 내용은 사용자와 장부 연결 (참조 [장부에 사용자 연결](#) 페이지 1390)을 참조하십시오. 장부 사용자 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 사용자 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1618\)](#)를 참조하십시오.
- 3 고객사 레코드 유형을 장부 모드에서 구성합니다.
레코드 소유권 모드 구성에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 구성 \(페이지 1388\)](#)을 참조하십시오.
- 4 필요한 고객사 장부 레코드를 가져와서 해당 구역 장부를 고객사에 할당합니다.
각 고객사 장부 레코드의 시작일을 사용하여 영업 대표가 해당 구역의 고객사 레코드에 접근할 수 있도록 하는 시작 일자인 할당이 적용되는 일자를 지정합니다. 원하는 경우 각 장부 할당이 종료되는 일자를 지정할 수도 있습니다.
장부 할당 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.
 - 고객사 장부 필드: 가져오기 준비 (페이지 1593)
 - 장부 및 장부 할당 가져오기 정보 (페이지 1379)
 - 시간별 장부 할당 정보 (페이지 1379)

고객사 장부 레코드를 가져오고 장부 할당 절차에서 지정된 시작일에 할당을 활성화한 후 영업 대표가 해당 구역의 레코드에 접근할 수 있습니다.

영업 대표가 한 구역에서 다른 구역으로 재할당된 경우에는 영업 대표와 구역 간 관계를 재정렬해야 합니다.

영업 대표와 구역 간 관계를 재정렬하려면

- 다음과 같이 영업 대표에 대한 사용자 레코드를 업데이트합니다.

- 영업 대표가 새 구역에 할당되는 경우 구역 장부를 사용자 레코드에 추가합니다.
- 영업 대표가 더 이상 구역에 할당되지 않는 경우 사용자 레코드에서 장부를 제거합니다.

Oracle CRM On Demand에서 직접 사용자 레코드를 업데이트하거나 장부 사용자 레코드를 가져올 수 있습니다. 사용자와 장부 연결에 대한 자세한 내용은 사용자와 장부 연결 (참조 [장부에 사용자 연결](#) 페이지 1390)을 참조하십시오. 장부 사용자 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 사용자 필드: 가져오기 준비](#) (페이지 1618)를 참조하십시오.

고객사가 한 구역에서 다른 구역으로 재배치된 경우에는 고객사와 구역 간 관계를 재정렬해야 합니다.

고객사와 구역 간 관계를 재정렬하려면

- 다음과 같이 고객사 레코드를 업데이트합니다.
 - 새 구역 장부를 고객사에 추가합니다.
 - 이전 구역 장부를 사용자 레코드에서 제거합니다.

Oracle CRM On Demand에서 직접 고객사 레코드를 업데이트하거나 고객사 장부 레코드를 가져올 수 있습니다. 장부에 레코드를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 [장부에 레코드 할당](#) (페이지 1396)을 참조하십시오. 고객사 장부 레코드 가져오기에 대한 자세한 내용은 [고객사 장부 필드: 가져오기 준비](#) (페이지 1593)를 참조하십시오.

장부 설정 프로세스

회사의 장부를 설정하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 사용자 회사의 장부 기능이 설정되어 있는지 확인합니다.
Oracle CRM On Demand Customer Care에서 사용자 회사에 대해 장부 기능을 설정하면 Oracle CRM On Demand에서 몇 가지 컨트롤을 사용할 수 있게 됩니다. 이러한 컨트롤이 사용 가능하고 관리자 역할이 장부를 사용하도록 설정되었는지 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 관리자 역할에 대한 장부 설정 정보 (참조 [관리자 역할에 대한 장부 설정 확인](#) 페이지 1384)를 참조하십시오.
- 2 장부 구조를 설계합니다.
장부 구조 설계에 대한 지침은 [장부 구조 설계 정보](#) (페이지 1368)를 참조하십시오.
- 3 (선택 사항) 장부 유형과 장부 사용자 역할을 생성합니다.
자세한 내용은 [장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성](#) (페이지 1387)을 참조하십시오.
- 4 (선택 사항) 레코드 유형에 대한 레코드 소유권 모드를 구성합니다.
자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보](#) (페이지 1371) 및 [레코드 소유권 모드 구성](#) (페이지 1388)을 참조하십시오.
- 5 장부 및 장부 계층 구조를 생성합니다.
자세한 내용은 장부 및 장부 계층 구조 생성 (참조 [장부 및 장부 계층 생성](#) 페이지 1388)을 참조하십시오.
- 6 장부에 사용자를 연결합니다.
자세한 내용은 [장부에 사용자 연결](#) (페이지 1390)을 참조하십시오.
- 7 회사에서 장부를 사용하도록 설정합니다.
자세한 내용은 [회사에서 장부를 사용으로 설정](#) (페이지 1393)을 참조하십시오.
- 8 사용자와 사용자 역할에 대해 장부를 사용하도록 설정합니다.
자세한 내용은 [사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정](#) (페이지 1393)을 참조하십시오.

관련 항목

장부 및 장부 구조에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)
- 장부에 대한 웹 서비스 지원 정보 (페이지 1371)

- 장부 및 장부 할당 가져오기 정보 (페이지 1379)
- 시간별 장부 할당 정보 (페이지 1379)
- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오 (페이지 1382)
- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예 (페이지 1382)
- [레코드 세부사항] 페이지 레이아웃에 장부 추가 (페이지 1395)
- 장부에 레코드 할당 (페이지 1396)
- 장부 계층 구조 페이지 (페이지 1398)
- 장부 필드 (페이지 1399)

관리자 역할에 대한 장부 설정 확인

회사에 장부 기능을 설정하기 위해 고객 지원 서비스에서 다음을 수행합니다.

- [장부 관리] 권한 및 장부 접근 권한을 관리자 역할에 부여합니다.
- 관리자가 장부에 접근할 수 있도록 접근 프로필을 설정합니다.

다음 절차에서는 관리자 역할이 장부에 설정되었는지 확인하는 방법에 대해 설명합니다.

관리자 역할이 장부에 설정되었는지 확인하려면

- 1 관리자 역할을 가진 사용자로 Oracle CRM On Demand에 로그인합니다.
- 2 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 3 [관리 홈페이지]의 [사용자 관리] 및 [접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 4 [역할 관리] 섹션에서 [역할 관리] 링크를 클릭합니다.
- 5 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 6 관리자 역할에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 7 [역할 관리 마법사]에서 2단계, 레코드 유형 접근으로 이동하여 다음 표에 있는 대로 장부 레코드에 대한 접근 권한이 있는지 확인합니다.

다음 표에서는 관리자 역할에 필요한 장부 레코드 접근 권한을 보여줍니다.

레코드 유형	접근 여부	생성 가능 여부	모든 레코드 읽기 가능
장부	선택됨	선택됨	선택됨

- 8 4단계, 권한으로 이동하여 [장부 관리] 권한이 선택되었는지 확인합니다.

다음 표에서는 [장부 관리] 권한에 대해 설명합니다.

카테고리	권한	설명
관리: 사용자 및 접근 제어	장부 관리	장부 접근 관리, 데이터를 대량으로 장부에 할당 및 장부 관련 Workflow 정의

참고: [장부 관리] 권한과 [역할 및 접근 관리] 권한이 있는 사용자가 [장부 관리] 권한을 다른 사용자 역할에 부여할 수 있습니다. 대부분의 관리 태스크와 마찬가지로 장부 관리 권한을 회사 관리자에게만 부여하는 것이 좋습니다.

- 9 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지로 다시 이동합니다.
- 10 [접근 프로필 관리] 섹션에서 [접근 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 11 [번역 언어] 드롭다운 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 12 다음과 같이 접근 프로필에 대한 설정이 올바른지 확인합니다.

- a** [관리자 기본 접근 권한 프로필]에 대한 [편집] 링크를 클릭하고 설정이 다음 표에 표시된 것과 일치하는지 확인합니다.
- b** [관리자 담당자 접근 권한 프로필]에 대한 [편집] 링크를 클릭하고 설정이 다음 표에 표시된 것과 일치하는지 확인합니다.

다음 표에서는 관리자 역할을 가진 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 장부를 관리할 수 있게 하는 데 필요한 설정을 보여줍니다.

레코드 유형	관련 레코드	관리자 기본 접근 권한 프로필	관리자 담당자 접근 권한 프로필
고객사	장부	전체	전체
인가*	장부	전체	전체
활동	장부	전체	전체
할당*	장부	전체	전체
애플리케이션*	장부	전체	전체
장부	적용할 수 없음	읽기/편집/삭제	읽기/편집/삭제
장부	하위 장부	보기	보기
장부	사용자	전체	전체
비즈니스 계획*	장부	전체	전체
캠페인	장부	전체	전체
인증*	장부	전체	전체
컨택트	장부	전체	전체
코스*	장부	전체	전체
사용자정의 오브젝트	장부	전체	전체
거래 등록*	장부	전체	전체
딜러*	장부	전체	전체
이벤트*	장부	전체	전체
시험*	장부	전체	전체
금융 계정*	장부	전체	전체

레코드 유형	관련 레코드	관리자 기본 접근 권한 프로필	관리자 담당자 접근 권한 프로필
금융 계획*	장부	전체	전체
펀드*	장부	전체	전체
세대*	장부	전체	전체
재고 감사 보고서*	장부	전체	전체
재고 기간*	장부	전체	전체
리드	장부	전체	전체
MDF 요청*	장부	전체	전체
메시징 계획*	장부	전체	전체
목표*	장부	전체	전체
기회	장부	전체	전체
파트너*	장부	전체	전체
보험*	장부	전체	전체
포트폴리오*	장부	전체	전체
프로그램*	장부	전체	전체
샘플 로트*	장부	전체	전체
샘플 트랜잭션*	장부	전체	전체
서비스 요청	장부	전체	전체
스마트 통화*	장부	전체	전체
솔루션	장부	전체	전체
차량*	장부	전체	전체

참고: 별표(*)가 표시된 레코드 유형은 표준 버전의 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 없습니다. 이러한 레코드 유형의 접근 설정은 레코드 유형을 사용할 수 있는 경우에만 의미가 있습니다.

다음 표에서는 [장부 관리] 권한에 의해 사용으로 설정되는 컨트롤에 대해 설명합니다. 각 컴포넌트에 접근하여 필요한 모든 컨트롤을 사용할 수 있는지 확인할 수 있습니다.

컴포넌트	장부 관리 권한에 의해 사용으로 설정되는 컨트롤
관리 홈페이지	■ [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [장부 관리] 링크를 사용할 수 있습니다. 이 링크에서는 장부를 생성, 업데이트 및 관리할 수 있는 [장부 계층] 페이지에 접근할 수 있습니다. ■ [데이터 관리 도구] 섹션에서 [배치 할당 요청 대기열] 링크를 사용할 수 있습니다. 이 링크에서는 배치 장부 할당의 활성 및 완료된 요청에 대한 세부사항이 표시되는 [배치 할당 요청 대기열] 페이지에 접근할 수 있습니다.
애플리케이션 사용자정의 페이지	■ [레코드 유형 설정] 섹션에서 [장부] 링크를 사용할 수 있습니다. 이 링크에서는 [장부 유형] 및 [장부 사용자 역할] 필드에 대한 Picklist 값을 포함한 장부 필드 및 장부 사용자 필드를 설정할 수 있는 [장부 애플리케이션 사용자 지정] 페이지에 접근할 수 있습니다.
역할 관리 마법사	■ 2단계, 레코드 유형 접근에서 [장부] 옵션이 라인 항목으로 표시됩니다. ■ 4단계, 권한에서 [장부 관리] 권한이 옵션으로 표시됩니다.
접근 프로필 마법사	■ 1단계, 접근 프로필 이름에서 [장부 사용자에게 부여 가능] 확인란이 표시됩니다. ■ 2단계, 접근 수준 지정에서 다음과 같습니다. ■ [장부] 옵션이 최상위 수준 오브젝트로 표시됩니다. ■ 장부 관련 정보 섹션에 대한 라인 항목이 장부를 지원하는 레코드 유형에 대한 [관련 정보] 링크 아래에 표시됩니다.
회사 프로필 페이지	■ 페이지의 [회사 데이터 가시성 설정] 섹션에서 [장부 사용] 확인란이 나타납니다.
페이지 레이아웃 마법사 (레이아웃 관리)	■ 4단계, 관련 정보에서 장부를 지원하는 모든 레코드 유형에 대한 페이지의 [사용 가능] 섹션에 장부 관련 정보 섹션이 표시됩니다.
레코드 유형 이름 변경 페이지	■ [장부] 옵션이 페이지 항목 중 하나로 표시됩니다.
워크플로	■ [장부 할당] 작업이 사용 가능한 옵션으로 표시됩니다.([데이터 규칙 관리 - 워크플로 역할 관리] 권한이 사용자 역할에서 사용으로 설정된 경우).
리스트 페이지의 메뉴	■ [배치 할당 장부]가 지원되는 레코드 유형에 대한 메뉴 옵션 중 하나로 표시됩니다.

장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성

장부 구조를 구성하려면 장부 유형을 생성한 다음, 생성하는 각 장부에 유형을 할당하십시오. 예를 들어, 지역의 장부 계층 구조를 사용하려는 경우 "지역"이라고 하는 장부 유형을 생성할 수 있습니다. [장부 유형] 필드는 편집할 수 있는 Picklist 필드로서 회사의 필요에 맞게 사용자 지정할 수 있습니다.

또한 사용자를 장부에 연결할 때 할당할 수 있는 장부 사용자 역할을 생성할 수 있습니다. 장부 사용자 역할은 Oracle CRM On Demand 사용자 역할과 동일하지 않습니다. 예를 들어, 지역 사용자, 지역 관리자 등과 같은 장부 사용자 역할을 생성하여 지역 장부 계층 구조 관련 작업을 수행하는 사용자에게 할당할 수 있습니다.

다음 절차에서는 장부 유형 및 장부 사용자 역할을 생성하는 방법을 설명합니다.

장부 유형 및 장부 사용자 역할을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.

- 3 레코드 유형 설정 섹션에서 [장부]를 클릭합니다.
- 4 [장부 애플리케이션 사용자 지정] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 장부 유형을 생성하려면 [장부 필드 설정]을 클릭합니다.
 - 장부 사용자 역할을 생성하려면 [장부 사용자 필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 해당 필드의 [Picklist 편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 Picklist의 값을 입력하고 변경 사항을 저장합니다.

Picklist 필드 편집에 대한 자세한 내용은 Picklist 값 변경 (참조 [선택 리스트 값 변경](#) 페이지 1205)을 참조하십시오.

레코드 소유권 모드 구성

Oracle CRM On Demand에서는 다음 레코드 소유권 모드가 비즈니스 요구 사항을 지원하도록 설정할 수 있습니다.

- 사용자 모드
- 장부 모드
- 혼합 모드

레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오.

레코드 소유권 모드를 구성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 구성할 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
- 4 [필드 관리] 섹션에서 [레코드 유형 필드 설정]을 클릭합니다. 여기서 *레코드 유형*은 구성할 레코드 유형의 이름입니다.
- 5 구성할 레코드 소유권 모드에 따라 다음과 같이 필드를 편집합니다.
 - 레코드 유형을 사용자 모드에서 구성하려면 [담당자] 필드를 필수 필드가 되도록 구성하고 [장부] 필드를 필수 필드가 되지 않도록 구성합니다.
 - 레코드 유형을 장부 모드에서 구성하려면 [장부] 필드를 필수 필드가 되도록 구성하고 [담당자] 필드를 필수 필드가 되지 않도록 구성합니다.
 - 레코드 유형을 혼합 모드에서 구성하려면 [담당자] 필드와 [장부] 필드를 둘 다 필수 필드가 되지 않도록 구성합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

필드 편집에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

참고: 레코드 소유권 모드를 구성한 후 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃이 레코드 소유권 모드에 대해 올바르게 설정되어 있는지 확인해야 합니다. 레코드 소유권 모드의 페이지 레이아웃에 대한 자세한 내용은 레코드 소유권 모드에 대한 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보 (참조 [레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보](#) 페이지 1158)를 참조하십시오.

장부 및 장부 계층 생성

[관리 홈페이지]의 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 장부를 생성합니다.

참고: 장부 레코드를 가져와서 장부를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [장부 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1619\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에:

- 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [장부 관리] 권한이 있어야 합니다.

- 장부 및 장부 계층 구조를 생성하기 전에 [장부 구조 설계 정보 \(페이지 1368\)](#) 항목을 읽어 보십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 장부의 모든 변경 사항에 대한 감사 레코드를 생성합니다. 사용자 역할에 [마스터 감사 추적 접근] 및 [관리 구성 감사] 권한이 포함된 경우 장부의 변경 사항에 대한 감사 추적을 확인할 수 있습니다. 감사 추적을 보는 방법에 대한 자세한 내용은 [관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 \(페이지 1130\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 장부를 생성하는 방법을 설명합니다.

장부를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [관리 홈페이지]의 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [장부 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [장부 계층 구조] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 [장부 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.

다음 표에서는 장부에 입력해야 하는 정보에 대해 설명합니다.

필드	설명
장부 이름	장부 선택기에서 표시용으로 권장되는 장부 이름의 최대 길이는 60자입니다.
장부 유형	(선택 사항) 선택 리스트에서 장부 유형을 선택합니다.
상위 장부	- 루트 장부인 경우 이 필드를 비워 둡니다. - 하위 장부인 경우에는 [상위 장부] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭하고 상위 장부를 선택합니다.
데이터 포함 가능	현재 장부에만 적용되고 하위 장부에는 적용되지 않습니다. 레코드를 이 장부에 연결하려면 이 확인란을 선택합니다. 성능이 저하되지 않도록 하려면 이 기능은 데이터가 포함된 장부에만 적용하십시오. 참고: Oracle CRM On Demand 전체에 나타나는 장부 선택기에서 데이터를 포함한 사용자정의 장부는 파란색 문서 아이콘으로 식별됩니다. 데이터를 포함할 수 없는 사용자정의 장부는 노란색 폴더 아이콘으로 표시됩니다.

하위 장부 생성

기존 상위 장부의 하위 장부를 생성하려면 위 절차에서 설명한 방법을 사용할 수도 있고 다음 절차의 설명을 따를 수도 있습니다.

기존 장부의 하위 장부를 생성하려면

- 1 [장부 계층 구조] 페이지에서 상위 장부 링크를 클릭합니다.
- 2 [장부 세부사항] 페이지에서 [하위 장부] 제목 표시줄의 [신규]를 클릭합니다.
- 3 [장부 편집] 페이지에서 장부에 대한 정보를 입력하고 변경 사항을 저장합니다.

새 상위 장부로 장부 이동

다른 장부의 하위 장부가 되도록 장부를 변경하거나 상위 장부 간에 하위 장부를 이동할 수 있습니다. 장부의 상위 장부를 변경하면 장부 계층 구조가 다음과 같이 변경됩니다.

- 새 상위 장부가 현재 장부 및 현재 장부의 모든 하위 장부에 적용됩니다.
- 이전 상위 장부에 할당된 모든 사용자는 현재 장부 및 해당 하위 장부에 대한 접근 권한이 없어집니다.
- 새 상위 장부에 할당된 모든 사용자는 현재 장부 및 해당 하위 장부에 대한 접근 권한을 얻습니다.
- 현재 장부에 직접 할당된 모든 사용자는 상위 장부가 변경되어도 영향을 받지 않습니다.

참고: 상위 장부를 삭제하려면 먼저 해당 하위 장부, 사용자 및 데이터를 모두 제거해야 합니다. 장부를 삭제한 후 [삭제 항목] 영역에 30일 동안 장부가 저장됩니다. 이 기간 동안에는 장부를 복원할 수 있습니다. 하지만 30일 이후에는 장부가 영구적으로 삭제되며 이를 검색할 수 없습니다. 레코드 삭제 및 복원에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제/복원 \(페이지 170\)](#)을 참조하십시오.

팁: 특정 장부에 포함된 레코드 수를 확인하려면 각 레코드 유형에 대해 내역 보고서를 생성하십시오. 보고서 생성에 대한 자세한 내용은 [분석 홈페이지 작업 \(참조 분석 홈페이지 작업 페이지 759\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차는 장부를 새 상위 장부로 연결하는 방법에 대해 설명합니다.

새 상위 장부로 장부를 이동하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [관리 홈페이지]의 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [장부 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [장부 계층 구조] 페이지에서 변경할 장부의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 4 [상위 장부] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭하고 새 상위 장부를 선택합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.

장부에 사용자 연결

장부에 접근할 수 있는 사용자 및 장부의 레코드에 대한 각 사용자의 접근 수준을 정의할 수 있습니다. 장부에 사용자를 연결할 때 장부를 사용하는 사용자에 대해 접근 프로필을 지정합니다. 사용할 수 있는 표준 옵션은 다음과 같습니다.

- **편집.** 장부에 있는 레코드를 읽고 업데이트할 수 있습니다.
- **전체.** 장부에 있는 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
- **읽기 전용.** 장부에 있는 레코드를 볼 수 있습니다.

장부의 사용자정의 접근 프로필을 생성할 수도 있습니다. [장부 사용자 편집] 페이지의 [접근 프로필] 선택 리스트에는 [장부 사용자에게 부여 가능] 옵션이 선택되어 있는 모든 접근 프로필이 포함되어 있습니다. 장부의 사용자정의 접근 프로필을 생성하는 방법에 대해서는 [장부의 접근 프로필 생성 \(페이지 1392\)](#)을 참조하십시오.

장부에 대한 사용자의 접근 수준은 레코드에 대한 사용자의 전체 접근 권한에 영향을 줍니다. 다음 예는 사용자의 접근 권한이 결정되는 방법을 보여줍니다.

예 1

영업 대표인 Ryan Taylor는 Oracle CRM On Demand에서 다음과 같은 권한을 가지고 있습니다.

- 영업 대표 역할을 통해 고객사 레코드에 대한 접근 권한을 가집니다.
- 담당자 접근 프로필에서 고객사 레코드 유형에 대한 접근 수준이 [읽기 전용]으로 설정되어 있습니다.
- 기본 접근 프로필에서 고객사 레코드 유형에 대한 접근 수준이 [읽기 전용]으로 설정되어 있습니다.
- ABC 위젯 고객사의 고객사 팀 구성원이 아닙니다.
- 위젯 제조사 장부와 연결되어 있고 이 장부에 대한 접근 프로필이 [전체]로 설정되어 있습니다.

ABC 위젯 고객사가 위젯 제조사 장부에 있는 경우, Ryan은 ABC 위젯 레코드에 대한 자신의 접근 권한을 통해 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. 그가 이러한 접근 권한을 가질 수 있는 이유는 Oracle CRM On Demand의 접근 제어 시스템이 관련된 모든 접근 프로필에서 가장 일반적인 권한을 계산하여 Ryan에게 적용하기 때문입니다. 이 경우, 장부의 접근 프로필이 [전체]로 설정되며 그에 따라 고객사 레코드의 접근 프로필을 대체합니다.

예 2

영업 대표인 Tanya Lee는 Oracle CRM On Demand에서 다음과 같은 권한을 가지고 있습니다.

- 영업 대표 역할을 통해 기회 레코드에 대한 접근 권한을 가집니다.
- 담당자 접근 프로필에서 기회 레코드 유형에 대한 접근 수준이 [읽기 전용]으로 설정되어 있습니다.

- 기본 접근 프로필에서 기회 레코드 유형에 대한 접근 수준이 [읽기 전용]으로 설정되어 있습니다.
- 기회 팀의 구성원이며 [기회 접근] 필드가 [편집]으로 설정되어 있습니다.
- 위젯 제조사 장부와 연결되어 있고 이 장부에 대한 접근 프로필이 [전체]로 설정되어 있습니다.

기회가 위젯 제조사 장부에 있으면 Tanya의 접근 권한을 통해 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. 하지만 기회가 위젯 제조사 장부에 없으면 Tanya의 접근 권한(담당자 접근 프로필, 기본 접근 프로필 및 기회 팀의 멤버십)을 사용하여 기회를 읽고 편집할 수 있지만 삭제할 수는 없습니다.

장부에 사용자를 연결하는 방법

다음과 같은 세 가지 방법으로 사용자를 장부와 연결할 수 있습니다.

- 장부 레코드에서 장부 하나에 여러 명의 사용자를 연결할 수 있으며,
- 사용자 레코드에서 여러 개의 장부에 사용자 한 명을 연결할 수 있습니다.
- 장부 사용자 레코드를 가져올 수 있습니다. 자세한 내용은 [장부 사용자 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1618\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 장부 레코드를 통해 장부 하나에 여러 명의 사용자를 연결하는 방법을 설명합니다.

장부 하나에 여러 명의 사용자를 연결하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [장부 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [장부 계층 구조] 페이지에서 사용자를 연결할 장부의 이름 링크를 클릭합니다.
- 4 [장부 세부사항] 페이지의 [장부 사용자] 제목 표시줄에서 [사용자 추가]를 클릭합니다.
- 5 [장부 사용자 편집] 페이지에서 장부에 연결할 사용자를 선택합니다.

다음 표에서는 장부에 연결하는 각 사용자에 대해 지정해야 하는 정보를 설명합니다.

필드	설명
사용자	[사용자] 필드 옆의 [검색] 아이콘을 클릭한 다음 사용자를 선택합니다. 참고: 위임 사용자에게는 사용자의 장부에 대한 접근 권한이 자동으로 부여되지 않습니다. 각 위임자를 장부와 연결해야 합니다.
장부 사용자 역할	(선택 사항) 선택 리스트에서 역할을 선택합니다. 참고: 장부 사용자 역할은 Oracle CRM On Demand 역할이 아닙니다. 장부 사용자 역할 생성에 대한 자세한 내용은 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 (페이지 1387) 을 참조하십시오.
접근 프로필	장부에 대해 사용으로 설정된 프로필 리스트에서 현재 장부 및 모든 하위 장부에 대한 사용자의 접근 권한을 결정하는 접근 프로필을 선택합니다. 표준 옵션은 다음과 같습니다. ■ 편집. 장부에 있는 레코드를 읽고 업데이트할 수 있습니다. ■ 전체. 장부에 있는 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. ■ 읽기 전용. 장부에 있는 레코드를 볼 수 있습니다. 참고: 장부의 사용자정의 접근 프로필 생성에 대한 자세한 내용은 장부의 접근 프로필 생성 (페이지 1392) 을 참조하십시오.

다음 절차에서는 사용자 레코드를 통해 여러 개의 장부에 사용자 한 명을 연결하는 방법을 설명합니다.

여러 개의 장부에 사용자 한 명을 연결하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 및 그룹 관리] 섹션에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [사용자 리스트]에서 장부와 연결할 사용자의 성을 클릭합니다.
- 5 [사용자 세부사항] 페이지에 있는 [할당된 장부] 섹션의 제목 표시줄에서 [장부 추가]를 클릭합니다.

참고: [사용자 세부사항] 페이지에서 [할당된 장부] 섹션을 사용할 수 없는 경우, [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 페이지 레이아웃에 해당 섹션을 추가합니다.

- 6 [할당된 장부 편집] 페이지에서 사용자와 연결할 장부를 선택하고 각 장부에 사용자 정보를 지정합니다.
다음 표에서는 사용자와 연결할 각 장부에 지정해야 하는 정보에 대해 설명합니다.

필드	설명
장부 이름	[장부 이름] 필드 오른쪽에 있는 아이콘을 클릭하고 장부 선택기에서 장부를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.
장부 사용자 역할	(선택 사항) 선택 리스트에서 역할을 선택합니다. 참고: 장부 사용자 역할은 Oracle CRM On Demand 역할이 아닙니다. 장부 사용자 역할 생성에 대한 자세한 내용은 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 (페이지 1387) 을 참조하십시오.
접근 프로필	장부에 대해 사용으로 설정되어 있는 프로필 리스트에서 현재 장부 및 모든 하위 장부에 대한 사용자의 접근 권한을 결정하는 접근 프로필을 선택합니다. 표준 옵션은 다음과 같습니다. ■ 편집. 장부에 있는 레코드를 읽고 업데이트할 수 있습니다. ■ 전체. 장부에 있는 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. ■ 읽기 전용. 장부에 있는 레코드를 볼 수 있습니다. 참고: 장부의 사용자정의 접근 프로필 생성에 대한 자세한 내용은 장부의 접근 프로필 생성 (페이지 1392) 을 참조하십시오.

참고: 장부에 사용자를 연결해도 장부에 사용자가 접근할 수 없습니다. 사용자가 장부에 접근할 수 있도록 하려면 [사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정 \(페이지 1393\)](#)에 설명된 대로 각 사용자 및 장부에 접근하려는 각 사용자 역할에 대해 장부를 사용으로 설정해야 합니다.

장부의 접근 프로필 생성

장부에 사용자를 연결할 때, 장부 및 모든 하위 장부의 레코드에 대한 사용자의 접근 권한을 결정하는 접근 프로필을 선택합니다. 장부의 접근 프로필은 사용자의 기타 모든 접근 프로필로 평가되며, 레코드에 대해 접근 프로필에서 허용하는 가장 일반적인 접근 권한이 사용자에게 부여됩니다. 접근 프로필의 상호 작용 방식에 대한 자세한 내용은 [장부에 사용자 연결 \(페이지 1390\)](#)을 참조하십시오.

장부에 사용자를 연결할 때 선택 항목에 사용할 수 있는 표준 접근 프로필은 다음과 같습니다.

- **편집.** 장부에 있는 레코드를 읽고 업데이트할 수 있습니다.
- **전체.** 장부에 있는 레코드를 읽고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
- **읽기 전용.** 장부에 있는 레코드를 볼 수 있습니다.

장부의 사용자정의 접근 프로필을 생성할 수도 있습니다. [장부 사용자 편집] 페이지와 [할당된 장부 편집] 페이지에 표시되는 [접근 프로필] Picklist에는 [장부 사용자에게 부여 가능] 옵션이 선택되어 있는 모든 접근 프로필이 포함되어 있습니다.

다음 절차에서는 장부의 접근 프로필을 생성하는 방법을 설명합니다.

장부의 접근 프로필을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [접근 프로필 관리] 섹션에서 [접근 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 새 접근 프로필을 생성하거나 기존 접근 프로필을 편집합니다.
- 5 [접근 프로필] 마법사의 1단계에서 [장부 사용자에게 부여 가능] 확인란을 선택합니다.
- 6 2단계인 [접근 수준 지정]에서 각 레코드 유형 및 관련 정보 유형에 대해 접근 수준을 지정합니다.
- 7 [접근 프로필] 생성 또는 편집을 완료하면 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

회사에서 장부를 사용으로 설정

장부 구조를 설정한 경우 회사에 대해 장부를 사용으로 설정할 수 있습니다. 다음 절차에서는 회사에 대해 장부를 사용으로 설정하는 방법을 설명합니다.

회사에서 장부를 사용으로 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 섹션에서 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 섹션에서 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 프로필] 페이지에서 다음 옵션을 설정합니다. 이러한 옵션에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.
 - a [회사 설정] 섹션에서 [글로벌 검색 방법]이 [목표 검색]으로 설정되어 있는지 확인합니다. [목표 검색]을 선택한 경우 작업 표시줄의 [검색] 섹션에 장부 선택기가 나타납니다.
 - b [분석 가시성 설정] 섹션에서 [내역 주제 영역] 옵션을 [전체 가시성]으로 설정합니다. 이 설정은 장부에 있는 데이터가 보고서와 대시보드를 지원하는 데이터베이스의 데이터와 동기화되는지 확인합니다.
 - c [회사 데이터 가시성 설정] 섹션에서 다음 확인란이 선택되었는지 확인합니다.

설정	용도
장부 사용	장부 선택기에 사용자정의 장부와 사용자 장부가 표시되는지 여부를 제어하려면 이 필드를 사용합니다. [장부 사용] 확인란을 선택하지 않으면 장부 선택기에는 사용자 장부와, 위임자가 존재할 경우 위임자 장부만 표시됩니다. 참고: [회사 프로필] 페이지에서 [장부 사용] 옵션을 보려면 사용자 역할에 [장부 관리] 권한이 있어야 합니다. 주의: 이 확인란을 선택한 후에는 선택 취소할 수 없습니다. 그러나 옵션이 선택된 후 장부 계층 구조를 변경할 수는 있습니다.
장부 선택기 표시	사용자가 사용자, 위임자 또는 사용자정의 장부를 기준으로 레코드를 필터링하는 데 사용할 수 있는 [장부] 선택기를 사용하도록 설정합니다.

사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정

사용자가 장부를 사용으로 설정하려면 사용자의 역할과 이 역할에 대한 기본 접근 권한 프로필을 구성해야 합니다. 각 사용자에 대한 사용자 레코드도 구성해야 합니다.

다음 절차에서는 사용자 역할에 대해 장부를 사용으로 설정하는 방법을 설명합니다. 장부를 사용하는 각 사용자 역할에 이러한 단계를 수행해야 합니다.

사용자 역할에 대해 장부를 사용으로 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [역할 관리] 섹션에서 [역할 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 5 수정할 역할의 링크를 클릭합니다.
- 6 [역할 관리 마법사]에서 2단계, 레코드 유형 접근으로 이동하여 장부 레코드 유형에 대한 접근 수준을 구성합니다.

다음 표는 관리자가 아닌 사용자가 장부에 접근할 수 있도록 구성해야 하는 설정을 보여줍니다.

레코드 유형	접근 여부	생성 가능 여부	모든 레코드 읽기 가능
장부	선택됨	선택 취소됨	선택 취소됨

참고: [모든 레코드 읽기 가능] 확인란이 선택 취소되어야 합니다. 그렇지 않으면 사용자가 [장부 계층 구조] 리스트 페이지에 있는 모든 장부에 접근할 수 있습니다.

- 7 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
- 8 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지로 이동합니다.
- 9 [접근 프로필 관리] 섹션에서 [접근 프로필]을 클릭합니다.
- 10 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 11 장부를 사용으로 설정할 사용자 역할에 사용되는 [기본 접근 권한 프로필]의 [편집] 링크를 클릭하고, 장부 및 관련 레코드 유형에 대한 접근 권한을 제공하도록 설정을 구성합니다.

다음 표에서는 사용자 역할의 [기본 접근 권한 프로필]에 필요한 설정에 대해 설명합니다. 이 설정은 해당 역할에 대해 장부 접근 권한을 사용으로 설정합니다. 기본 접근 권한 프로필을 구성하면 장부에 대해 필요한 접근 권한이 사용자 역할에 제공됩니다. 따라서 해당 역할에 담당자 접근 프로필을 구성할 필요가 없습니다.

레코드 유형	관련 레코드	기본 접근 권한 프로필
장부	적용할 수 없음	읽기 전용.
장부	하위 장부	보기. 사용자가 이 프로필을 사용하여 [장부 세부사항] 페이지에서 모든 하위 장부를 볼 수 있습니다. 기본값은 [접근 권한 없음]입니다.
장부	사용자	읽기 전용. 사용자가 이 프로필을 사용하여 [장부 세부사항] 페이지의 장부와 연결되어 있는 다른 모든 사용자를 볼 수

레코드 유형	관련 레코드	기본 접근 권한 프로필
		있습니다. 기본값은 [접근 권한 없음]입니다.

12 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 사용자에게 대해 장부를 사용으로 설정하는 방법을 설명합니다. 장부를 사용하는 각 사용자에게 대해 이러한 단계를 수행해야 합니다.

사용자에 대해 장부를 사용으로 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리] 섹션에서 [사용자 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 프로필을 수정할 사용자의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 5 [사용자 편집] 페이지의 [주요 사용자 정보] 섹션에서 다음 설정을 구성합니다.
 - **분석용 기본 장부.** 이 설정은 [분석] 페이지의 장부 선택기에서 기본적으로 표시되는 사용자 장부 또는 사용자정의 장부를 결정합니다. 이 옵션을 설정하면 레코드를 편집할 사용자의 사용자 이름과 로그인 ID가 기본으로 표시됩니다. 사용자가 보고서와 대시보드에서 가장 자주 작업하는 사용자정의 장부 또는 사용자 장부로 보고서 설정을 변경합니다. 사용자 레코드의 설정은 데이터에 대한 사용자 접근을 제한하지 않습니다. 즉, 사용자는 장부 선택기에서 다른 장부 또는 사용자를 선택할 수 있습니다.
 - **기본 장부.** 이 설정은 [분석] 페이지를 이외 영역에서 작업할 때 장부 선택기에서 기본적으로 표시되는 사용자 장부 또는 사용자정의 장부를 결정합니다. 이 옵션을 설정하면 기본적으로 사용자 또는 장부가 모두 표시됩니다. 사용자가 가장 자주 작업하는 사용자정의 장부 또는 사용자 장부로 보고서 설정을 변경합니다. 이렇게 하면 사용자는 장부의 데이터에서 작업할 때마다 장부를 선택하지 않아도 됩니다. 사용자 레코드의 설정은 레코드에 대한 사용자 접근을 제한하지 않습니다. 즉, 사용자는 장부 선택기에서 다른 장부 또는 사용자를 선택할 수 있습니다.
- 6 [사용자 편집] 페이지의 [사용자 보안 정보] 섹션에서 다음을 수행합니다.
 - a [보고 주제 영역]의 값을 [관리자 가시성] 또는 [팀 가시성]으로 설정합니다.

참고: 이러한 값 중 하나를 선택해야 합니다. 그렇지 않으면 보고서에 데이터가 포함되지 않습니다. [관리자 가시성] 또는 [팀 가시성] 중 하나를 선택해도 보고서의 데이터에는 영향을 주지 않습니다.
 - b [내역 주제 영역]의 값을 [전체 가시성]으로 설정합니다.
- 7 [저장]을 클릭합니다.

참고: 장부에 접근하려면 사용자가 장부에 연결되어 있어야 합니다. 또한 사용자의 위임자에게 사용자 장부에 대한 접근 권한이 자동으로 부여되지 않습니다. 위임자도 해당 장부에 연결되어 있어야 합니다.

[레코드 세부사항] 페이지 레이아웃에 장부 추가

레코드 유형의 세부사항 페이지에서 사용자가 장부 관련 정보 섹션을 사용할 수 있도록 하려면 다음을 구성해야 합니다.

- 사용자 역할에 대해 레코드 유형 페이지 레이아웃에서 장부 관련 정보 섹션을 사용할 수 있도록 합니다.

참고: 장부를 지원하는 각 레코드 유형에 대해 [장부] 관련 정보 섹션의 사용자정의 레이아웃을 선택적으로 생성할 수 있습니다. 예를 들어, 고객사 레코드 유형에 대한 [애플리케이션 사용자정의] 페이지를 통해 [고객사 세부사항] 페이지의 [장부] 관련 정보 섹션에 대한 사용자정의 레이아웃을 생성할 수 있습니다. 관련 정보 섹션의 사용자정의 레이아웃을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 관련 항목 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Related Item Layouts](#) 페이지 1209)를 참조하십시오.

- 사용자 역할의 접근 프로필에서 장부에 대한 접근 권한을 레코드 유형의 관련 정보 섹션으로 사용자 역할에 부여합니다.

다음 절차에서는 레코드 유형 페이지 레이아웃에서 장부 관련 정보 섹션을 사용할 수 있도록 하는 방법을 설명합니다.

레코드 유형 페이지 레이아웃에서 장부 관련 정보 섹션을 사용할 수 있도록 하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 필수 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
예를 들어, [기회 세부사항] 페이지에서 장부 관련 정보를 사용할 수 있도록 하려면 [기회] 링크를 클릭합니다.
- 4 [페이지 레이아웃] 섹션에서 필요한 [페이지 레이아웃] 링크(예: [기회 페이지 레이아웃])를 클릭합니다.
- 5 레코드 유형 [페이지 레이아웃] 페이지에서 장부 관련 정보 섹션을 사용하려는 페이지 레이아웃의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 6 [페이지 레이아웃] 마법사에서 4단계인 [관련 정보]로 이동하고 화살표를 클릭하여 [표시] 섹션에 [장부] 항목을 이동합니다.
- 7 (선택 사항) [페이지 레이아웃] 마법사에서 5단계, 관련 정보 레이아웃으로 이동한 다음 [장부] 관련 정보 섹션에 사용할 레이아웃을 선택합니다.
- 8 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
- 9 Oracle CRM On Demand에서 사인아웃한 다음 다시 사인인합니다.

다음 절차에서는 사용자 역할에 장부에 대한 접근 권한을 레코드 유형의 관련 정보 섹션으로 부여하는 방법을 설명합니다.

사용자 역할에 레코드 유형의 관련 정보 섹션으로 장부에 대한 접근 권한을 부여하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [접근 프로필 관리] 섹션에서 [접근 프로필]을 클릭합니다.
- 4 장부 관련 정보 섹션을 사용하도록 할 사용자 역할에 사용되는 [기본 접근 권한 프로필]의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 5 [접근 프로필] 마법사에서 2단계인 [접근 수준 지정]으로 이동하여 장부 관련 정보 섹션을 사용할 수 있도록 할 레코드 유형의 [관련 정보] 링크를 클릭합니다.
예를 들어, [기회 세부사항] 페이지에서 장부 관련 정보를 사용할 수 있도록 하려면 [기회] 레코드 옆에 있는 [관련 정보] 링크를 클릭합니다.
- 6 사용자 역할의 요구 사항에 따라 장부의 접근 수준을 선택합니다.
- 7 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.
- 8 장부에 대해 사용으로 설정할 사용자 역할에 사용되는 [담당자 접근 프로필]에 4단계-7단계를 반복합니다.

장부에 레코드 할당

다음과 같은 방법으로 사용자정의 장부에 레코드를 할당할 수 있습니다.

- **한 번에 하나의 레코드(수동).** [레코드 세부사항] 페이지에서 장부가액을 선택할 수 있습니다.
- **대량으로.** 장부에 레코드를 배치 할당할 수 있습니다.
- **장부 할당 가져오기로.** 고객사 및 연락처에 대한 장부 할당만 가져올 수 있습니다. 장부 할당 가져오기에 대한 자세한 내용은 [장부 및 장부 할당 가져오기 정보 \(페이지 1379\)](#)를 참조하십시오.

활성 워크플로 규칙 및 조건을 사용하여 장부에 레코드를 할당할 수도 있습니다. 워크플로 규칙을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)를 참조하십시오.

고객사 및 컨택트에 대한 장부 할당 시작일 및 종료일 정보

고객사 및 컨택트 레코드에 대한 장부 할당에는 시작일과 종료일이 있을 수 있습니다. 가져오기 도우미 또는 Web services만을 사용하여 이러한 필드를 업데이트할 수 있습니다. 모든 해당 Web services 요청에 대해 Web Services v1.0 API를 사용해야 합니다.

장부 할당은 종료일이나 장부 할당이 레코드에서 제거될 때까지 먼저 해당되는 시기까지 유효합니다. 종료일에 도달하면 장부와 레코드 간 관계가 종료되고 사용자는 더 이상 장부 멤버십을 통해 레코드에 접근할 수 없습니다. 그러나 레코드 소유권 또는 팀 멤버십과 같은 다른 접근 제어 컴포넌트를 통해 레코드에 접근할 권한이 있는 사용자는 레코드에 계속 접근할 수 있습니다.

시간별 장부 할당 관리에 대한 자세한 내용은 [시간별 장부 할당 정보 \(페이지 1379\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에:

- [레코드 세부사항] 페이지에서 장부에 레코드를 할당하려면 레코드 유형에 대한 [세부사항] 페이지 레이아웃에 [장부] 섹션을 포함해야 합니다.
- 장부에 레코드를 배치 할당하려면 사용자 역할에 [장부 관리] 권한이 있어야 합니다.

다음 절차에서는 장부에 단일 레코드를 할당하는 방법을 설명합니다.

장부에 단일 레코드를 할당하려면

- 1 레코드의 [세부사항] 페이지로 이동합니다.
- 2 [세부사항] 페이지의 [장부] 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 장부 선택기에서 레코드에 할당하려는 장부를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.

다음 절차에서는 장부에 레코드를 배치 할당하는 방법을 설명합니다.

장부에 레코드를 배치 할당하려면

- 1 리스트 창의 제목 표시줄에서 [메뉴] 단추를 클릭한 다음 [배치 할당 장부]를 선택합니다.
- 2 [배치 할당 장부] 창에서 [대상 장부] 상자 옆에 있는 선택기 버튼을 클릭한 다음 [장부] 검색에서 레코드를 할당하려는 장부를 선택합니다.
- 3 목록에서 레코드의 [할당 옵션]을 선택합니다.

다음 표에서는 선택할 수 있는 [할당 옵션]을 설명합니다.

옵션	설명
추가	모든 레코드에 대상 장부를 추가합니다. 이 경우 해당 레코드의 이전 장부 할당에는 영향을 미치지 않습니다.
유형 바꾸기	모든 레코드에 [대상 장부]를 추가하고 [대상 장부]와 동일한 유형을 가진 이전에 할당된 장부를 제거합니다. 참고: 장부 유형은 회사의 시스템 관리자가 정의합니다.
전체 바꾸기	모든 레코드에 [대상 장부]를 추가하고 유형에 관계없이 이전에 할당된 장부를 모두 제거합니다.
장부 바꾸기	바꾸려는 장부를 지정합니다.

옵션	설명
	여기서 지정한 장부의 레코드를 [대상 장부]에 재할당합니다. 다른 레코드에는 영향을 주지 않습니다.
제거	대상 장부에 할당된 기존 레코드를 모두 제거합니다.
전체 제거	레코드에서 할당된 장부를 모두 제거합니다.

- 4 3단계 [추가] 이외의 다른 옵션을 선택하는 경우에는 [적용 대상] 옵션도 선택해야 합니다. 다음 표에서는 선택할 수 있는 [적용 대상] 옵션에 대해 설명합니다.

옵션	설명
수동 연결	수동으로 할당한 기존 장부에서 선택된 모든 레코드에 [할당] 옵션을 적용합니다.
자동 연결	워크플로나 배치로 할당한 기존 장부에서 선택된 모든 레코드에 [할당] 옵션을 적용합니다.
둘 다	선택된 모든 레코드에 [할당 옵션]을 적용합니다.

- 5 선택한 할당 기준을 적용하려면 [할당]을 클릭합니다.
[배치 할당 요청 대기열] 페이지가 열리고 [활성 요청] 섹션에 사용자의 할당 요청이 표시됩니다. 자세한 내용은 [배치 할당 요청 대기열 페이지 \(페이지 1772\)](#)를 참조하십시오.
요청이 처리되면 사용자에게 전자메일 알림이 발송됩니다.

장부 계층 구조 페이지

[장부 계층 구조] 페이지에는 사용자 지정 장부에 대한 정보가 표시됩니다. 여기에서 장부의 하위 집합을 보거나 모든 장부를 볼 수 있습니다.

다음 표에서는 [장부 계층 구조] 페이지에서 수행할 수 있는 작업에 대해 설명합니다.

작업	단계
장부의 다른 하위 집합 보기	[장부 계층 구조] 제목 표시줄에서 리스트를 클릭하고 선택 항목을 장부의 다른 하위 집합으로 변경하거나 [모든 장부]를 선택하여 모든 장부를 봅니다.
장부 생성	[장부 계층 구조] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다. [장부 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.
기존 장부의 하위 장부 생성	상위 장부의 이름 링크를 클릭합니다. [장부 세부사항] 페이지에서 [하위 장부] 제목 표시줄의 [신규]를 클릭합니다. [장부 편집] 페이지에서 장부에 대한 정보를 입력하고 변경 사항을 저장합니다.
새 상위 장부로 장부 이동	변경할 장부의 [편집] 링크를 클릭합니다. [장부 편집] 페이지에서 [상위 장부] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클

작업	단계
	릭하고 새 상위 장부를 선택한 다음 변경 사항을 저장합니다.
장부에 사용자 연결	장부의 이름 링크를 클릭합니다. [장부 세부사항] 페이지에서 [장부 사용자] 제목 표시줄의 [사용자 추가]를 클릭합니다. [장부 편집] 페이지에서 장부에 연결할 사용자를 선택하고 사용자 정보를 지정합니다. 자세한 내용은 장부에 사용자 연결 (페이지 1390) 을 참조하십시오.

장부 필드

[장부 편집] 페이지 및 [장부 세부사항] 페이지에는 사용자 지정 장부의 세부사항이 표시됩니다. 장부의 세부사항을 변경하고, 장부에 하위 장부를 추가하고, 장부에 사용자를 추가할 수 있습니다.

다음 표에서는 몇 가지 필드에 대한 추가 정보를 제공합니다.

필드	설명
주요 장부 정보	
장부 이름	장부에 지정된 이름입니다.
상위 장부	장부가 하위 장부이면 상위 장부의 이름이 표시됩니다. 장부가 루트 장부이면 이 필드가 비어 있습니다.
장부 유형	장부 구조를 구성하는 데 도움이 되는 장부 유형을 장부에 할당할 수 있습니다. 장부 유형 생성에 대한 자세한 내용은 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 (페이지 1387) 을 참조하십시오.
데이터 포함 가능	이 장부에 레코드를 연결할 수 있는지 여부를 나타냅니다. 성능 상의 이유로, 데이터가 포함되지 않은 장부에서는 이 확인란을 선택하지 않아야 합니다.
파트너	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management와 관련됩니다. 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide의 Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리 에 있는 <i>Oracle Technology Network</i> 를 참조하십시오.
파트너 위치	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management와 관련됩니다. 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide의 Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리 에 있는 <i>Oracle Technology Network</i> 를 참조하십시오.
하위 장부 섹션	
장부 이름	현재 장부의 하위 장부인 장부의 이름입니다.
장부 유형	하위 장부의 장부 유형입니다.

필드	설명
데이터 포함 가능	하위 장부에 레코드를 연결할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
장부 사용자 선택	
성	이 장부와 연결되어 있는 사용자의 성입니다.
이름	이 장부와 연결되어 있는 사용자의 이름입니다.
장부 사용자 역할	현재 장부에 대한 사용자의 장부 역할입니다. 사용자가 장부에 연결되어 있을 때 장부 사용자 역할을 사용자에게 할당할 수 있습니다. 장부 사용자 역할은 Oracle CRM On Demand의 사용자 역할이 아닙니다. 장부 사용자 역할 생성에 대한 자세한 내용은 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 (페이지 1387) 을 참조하십시오.
접근 프로필	현재 장부 및 모든 하위 장부에 대한 사용자의 접근 권한입니다. 장부에 설정된 프로필 리스트에서 선택합니다. 장부의 접근 프로필 생성에 대한 자세한 내용은 장부의 접근 프로필 생성 (페이지 1392) 을 참조하십시오.

장부 문제 해결 정보

장부 기능 문제 해결에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1800338.1(문서 ID)을 참조하십시오.

그룹 관리

그룹 관리는 선택적 기능으로, 회사에서 함께 작업하는 사람을 팀으로 설정하여 팀 멤버끼리 공통 정보를 공유하도록 할 수 있습니다.

회사 수준에서 그룹을 설정하면 사용자가 다음을 수행할 수 있습니다.

- 그룹 멤버는 다음과 같이 그룹 일정과 태스크 리스트에 접근할 수 있습니다.
 - 그룹 멤버가 담당하거나 활동 팀에 그룹 멤버를 포함하는 약속은 개인으로 표시되지 않은 경우 일별, 주별 및 월별 일정 보기의 [그룹] 탭에 있는 병합 일정을 통해 그룹의 모든 멤버에게 표시됩니다. 병합 일정에는 그룹의 모든 멤버 가용성이 표시되므로 직원은 이에 따라 약속을 스케줄링하고 다른 직원 및 연락처에게 약속을 공지할 최적 시간을 결정할 수 있습니다. 그룹 멤버는 [일정] 페이지의 [사용자] 탭에서 다른 그룹 멤버의 개별 일정을 볼 수도 있습니다.
- 참고:** 사용자의 역할에 [일정 공유] 권한이 할당되어 있어야 병합된 그룹 일정에 접근할 수 있습니다. [일정 공유] 권한이 있는 사용자는 사용자정의 일정 뷰를 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [다른 사용자의 일정 보기 \(페이지 218\)](#) 및 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가 페이지 222](#))를 참조하십시오.
- 그룹 멤버가 담당하거나 활동 팀에 그룹 멤버를 포함하는 태스크는 개인으로 표시되지 않은 경우 [일정] 페이지의 [그룹 태스크] 탭에 있는 태스크 리스트를 통해 그룹의 모든 멤버에게 표시됩니다.
- 그룹 멤버는 다음 레코드 유형의 소유권을 자동으로 공유할 수 있습니다.
 - 고객사
 - 연락처
 - 세대
 - 기회
 - 포트폴리오

이러한 레코드 유형의 레코드가 그룹 멤버에 할당되는 경우 그룹의 모든 멤버가 레코드의 공동 담당자가 됩니다.

참고: 연락처가 개인으로 표시된 경우 연락처 레코드의 세부사항은 다른 그룹 멤버가 읽을 수 없습니다.

예를 들어 사용자가 XYZ에 그룹에 속한 경우 사용자가 그룹 멤버가 된 이후 사용자에게 할당된 모든 계좌는 XYZ 그룹의 모든 멤버에 대한 계좌 리스트에 포함됩니다. 이러한 레코드에서 [주요 그룹] 필드(이 필드가 [세부사항] 페이지 레이아웃에 있는 경우)에 그룹 이름이 표시됩니다. 지정된 레코드 담당자를 포함한 그룹의 모든 멤버가 [레코드 세부사항] 페이지의 [팀] 관련 정보 섹션에 표시됩니다. 그룹의 모든 멤버가 레코드를 업데이트할 수 있습니다.

기본적으로 현재 그룹의 멤버는 멤버가 그룹에 속하게 된 후에 그룹 멤버에 할당된 그룹 레코드에 대해 모든 권한을 가집니다.

참고: 이 기능이 올바르게 작동하려면 [회사 프로필] 페이지에서 [기본 그룹 할당] 옵션을 선택해야 합니다. 이 옵션은 그룹이 생성되기 전에 선택해야 합니다. 자세한 내용은 [그룹 설정 \(페이지 1403\)](#)을 참조하십시오.

다음 내용은 그룹에 적용됩니다.

- 각 사용자는 단 하나의 그룹에만 속할 수 있습니다.

사용자가 한 그룹에 추가되면 그룹 멤버를 선택할 때 사용자 리스트에 그 사용자의 이름은 더 이상 표시되지 않습니다.

- 회사에서 그룹 할당 옵션을 선택하는 경우

- [담당자] 필드가 그룹에 포함되는 새로운 담당자로 업데이트되어야 그룹이 정의되기 전부터 존재한 레코드도 업데이트됩니다.

- 사용자가 그룹에 속하게 되면 해당 그룹의 레코드에 접근할 수 있는 권한을 얻게 됩니다. 그러나 새로운 그룹 멤버가 그룹에 속하기 전에 담당한 레코드는 기존 그룹 멤버에게 자동으로 표시되지 않습니다. 해당 사용자가 그룹에 추가된 후에 레코드의 담당자가 되면 다른 그룹 멤버에게 이러한 새 레코드가 표시됩니다.

다음 예제에서는 그룹 레코드 소유권을 보여 줍니다.

- 사용자 1과 사용자 2가 그룹 1에 속하고 사용자 3은 그룹 1에 속하지 않습니다.
- 사용자 3은 고객사 31을 담당하고 사용자 1과 사용자 2는 고객사 31에 접근하지 못합니다.
- 사용자 3이 그룹 1에 추가되고 사용자 1과 사용자 2는 계속 고객사 31에 접근하지 못합니다.
- 사용자 3이 고객사 32의 담당자가 되고 사용자 1과 사용자 2가 고객사 32에 접근할 수 있습니다.

- 그룹에서 삭제된 사용자는 해당 그룹이 담당하는 모든 공유 레코드에서도 제거됩니다. 그러나 해당 비공개 레코드에 대한 접근 권한은 계속 보유합니다.

참고: 그룹에서 삭제된 사용자의 이름이 그룹이 소유한 공유 레코드의 [소유자] 필드에 표시되면, 그룹에서 이전 소유자를 삭제한 후 해당 레코드의 [소유자] 필드에 있는 이름이 그룹의 다른 구성원 이름으로 변경됩니다. 기회 레코드나 포트폴리오 레코드의 소유권을 이와 같이 변경하면 레코드에 대한 최신 변경 내용에 대한 정보를 저장하는 시스템 필드가 업데이트되고, Oracle 관리자가 해당 레코드를 업데이트했다는 정보가 표시됩니다. 그러나 그룹을 지원하는 다른 레코드 유형의 경우 시스템 필드가 업데이트되지 않습니다. 그룹을 지원하는 모든 레코드 유형의 경우 해당 레코드 유형에 대해 감사하도록 [소유자] 필드가 설정되어 있어도, 그룹에서 사용자를 삭제한 결과 필드가 변경되면 감사 추적에서 공유 레코드의 [소유자] 필드에 대한 변경 내용이 추적되지 않습니다.

그룹 및 레코드 소유권 모드 정보

레코드 유형에 대해 설정하는 레코드 소유권 모드에 따라 해당 유형의 레코드에 담당자가 없을 수도 있습니다. 대신 레코드에는 기본 사용자정의 장부가 있거나 담당자나 기본 사용자정의 장부가 없을 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오. 레코드 소유권 모드는 장부를 지원하는 레코드 유형에만 적용됩니다.

레코드 유형의 레코드 소유권 모드를 변경하는 경우 이전에 담당자가 있던 레코드는 소유권 모드 변경 후 레코드를 처음으로 업데이트할 때 레코드에서 담당자가 제거될 수 있습니다. 이 때 레코드의 이전 담당자가 그룹의 멤버

인 경우 레코드의 이전 담당자를 제외하고 그룹의 모든 멤버는 팀 멤버로 유지됩니다. 그러나 고객사 레코드 유형에는 이 규칙이 적용되지 않습니다. 고객사의 이전 담당자가 그룹의 멤버인 경우 그룹의 모든 멤버가 팀에서 제거됩니다.

참고: 여기 설명된 것처럼 표준 응용 프로그램에서는 이전 레코드 담당자가 팀 회원으로 유지되지 않습니다. 그러나 이전 레코드 담당자가 레코드에서 팀 회원으로 유지되도록 관리자가 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 이전 담당자를 팀 회원으로 유지하도록 레코드 유형을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 (참조 [공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의](#) 페이지 1301)를 참조하십시오.

그룹 및 팀

Oracle CRM On Demand에서는 그룹과 팀을 다음과 같이 구분합니다.

- 그룹은 회사의 시스템 관리자가 설정하며 회사 전체의 레코드 집합 전체에 적용됩니다. 그룹 기능은 Oracle CRM On Demand를 도입하여 설정할 때 고객 지원 담당자나 회사의 시스템 관리자가 사용으로 설정해야 합니다.
- 레코드 담당자 또는 회사 관리자는 팀을 설정할 수 있습니다. 다음을 비롯한 팀이 허용되는 레코드 유형에만 팀이 적용됩니다.
 - 고객사
 - 인가
 - 활동
 - 애플리케이션
 - 비즈니스 계획
 - 인증
 - 컨택트
 - 코스
 - 사용자정의 오브젝트
 - 거래 등록
 - 이벤트
 - 시험
 - 세대
 - 리드
 - MDF 요청
 - 목표
 - 기회
 - 주문
 - 파트너
 - 포트폴리오
 - 샘플 요청
 - 서비스 요청
 - 특별 가격 책정 요청

팀이 레코드에 접근할 수 있도록 설정하려면 담당자는 [레코드 세부사항] 페이지의 [팀] 섹션을 사용하여 해당 레코드를 공유하도록 지정해야 합니다. 활동 레코드의 경우 레코드 담당자가 [활동 세부사항] 페이지에서 사용자 관련 정보 섹션의 활동 팀에 사용자를 추가합니다.

그룹 설정에 대한 자세한 내용은 [그룹 설정 \(페이지 1403\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

그룹 및 일정 공유와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [다른 사용자의 일정 보기 \(페이지 218\)](#)
- 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가](#) 페이지 222)

그룹 설정

시작하기 전에, 다음을 수행합니다.

- 다음과 같이 사용자 역할에 적절한 권한이 있는지 확인합니다.
 - 그룹을 생성하거나 편집하거나 삭제하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.
 - 그룹에 사용자를 추가하거나 그룹에서 사용자를 제거하려면 [역할 및 접근 관리] 권한 및 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.
 - [기본 그룹 할당] 기능을 설정하거나 해제하려면 [회사 관리] 권한이 필요합니다.
- 그룹 작업 방식을 이해하려면 [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)를 참조하십시오.

그룹 설정 및 사용자 가져오기 순서

그룹을 설정할 때 다음 순서를 따르십시오.

- 1 [기본 그룹 할당] 기능을 설정합니다.

주의: 그룹을 설정하거나 변경하기 전에 [기본 그룹 할당] 기능이 설정되어 있어야 하며(즉, [회사 프로필] 페이지에서 [기본 그룹 할당] 옵션을 선택해야 함), 이는 기본 그룹 할당 기능을 사용할 계획이 아닌 경우에도 마찬가지입니다. 그룹을 설정하거나 변경하기 전에 이 기능을 설정하지 않으면 그룹이 올바르게 작동하지 않습니다. 이 경우 그룹을 삭제하고 [기본 그룹 할당] 기능을 설정한 다음 그룹을 다시 생성해야 합니다.
- 2 그룹을 생성하고 그룹에 사용자를 할당합니다.
- 3 기본 그룹 할당 기능을 사용할 계획이 없지만 그룹을 사용하여 사용자가 병합된 그룹 일정을 볼 수 있도록 하려면 그룹 생성을 완료하고 그룹에 멤버를 추가한 후에 [기본 그룹 할당] 기능을 해제합니다.
- 4 기본 담당자(사용자)가 있는 레코드를 가져옵니다. 그러면 레코드로 그룹이 전파됩니다.

기본 그룹 할당 기능을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
- 4 [회사 프로필] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [회사 데이터 가시성 설정] 섹션에서 [기본 그룹 할당] 확인란을 선택합니다.
- 6 설정을 저장합니다.

그룹을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [사용자 관리 및 접근 제어] 링크를 클릭합니다.
- 3 [사용자 관리 및 접근 제어] 페이지의 [사용자 및 그룹 관리] 섹션에서 [공개 공유 그룹] 링크를 클릭합니다.
- 4 [그룹 리스트] 페이지에서 [새 그룹]을 클릭합니다.
- 5 [그룹 편집] 페이지에서 필요한 필드를 입력합니다.

필드	설명
이름	50자로 제한됩니다. 필수 입력 필드입니다.
설명	255자로 제한됩니다.

참고: 애플리케이션은 그룹 레코드를 추적할 때 그룹 이름이 아닌 기본 그룹 ID를 사용하므로 기존 레코드에 영향을 미치지 않고 그룹 이름을 변경할 수 있습니다. 그러나 그룹 이름은 회사 내에서 고유한 이름이어야 합니다.

- 6 [저장]을 클릭합니다.
- 7 [그룹 세부사항] 페이지에서 [멤버 추가]를 클릭합니다.
- 8 [그룹 멤버] 페이지에서 [검색] 아이콘을 클릭하고 사용자를 추가합니다.
그룹에 할당되지 않은 사용자만 리스트에 표시됩니다. 사용자가 어느 그룹에 속해 있는지 파악하려면 해당 사용자의 [세부사항] 페이지로 가야 합니다.
- 9 레코드를 저장합니다.
- 10 기본 그룹 할당 기능을 사용할 계획이 없지만 그룹을 사용하여 사용자가 병합된 그룹 일정을 볼 수 있도록 하려면 그룹 생성을 완료하고 그룹에 멤버를 추가한 후에 [기본 그룹 할당] 기능을 해제합니다.
[기본 그룹 할당 기능]을 해제하려면 다음을 수행합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [회사 관리] 링크를 클릭합니다.
 - c [회사 프로필] 링크를 클릭합니다.
 - d [회사 프로필] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
 - e [회사 데이터 가시성 설정] 섹션에서 [기본 그룹 할당] 확인란의 선택을 취소합니다.
 - f 설정을 저장합니다.
 나중에 그룹이나 그룹 멤버십을 변경하려는 경우 변경하기 전에 [기본 그룹 할당] 기능을 다시 설정한 다음 변경을 완료했을 때 이 기능을 해제합니다.

기본 그룹 할당 설정 변경 정보

회사에서 더 이상 그룹을 사용하지 않기로 결정한 경우에는 [기본 그룹 할당] 기능을 해제하기 전에 다음 단계를 따르십시오.

- 1 그룹 레코드의 기본 담당자가 될 사용자를 제외하고 사용자를 모두 삭제합니다.
- 2 그룹을 삭제합니다.
- 3 회사 프로필에서 [기본 그룹 할당] 확인란의 선택을 취소합니다.

관련 항목

그룹 및 일정 공유와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)
- [다른 사용자의 일정 보기 \(페이지 218\)](#)
- 사용자정의 일정 뷰 추가 (참조 [사용자 지정 일정 뷰 추가](#) 페이지 222)

구역 관리

지역과 지역 계층을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 회사는 영업부를 그룹 또는 지역으로 구성할 수 있습니다. 지역은 소재 지역, 제품 또는 산업을 기반으로 할 수 있습니다. 각 영업 그룹은 해당 지역의 고객사와 영업 기회 처리를 담당합니다. Oracle CRM On Demand에 설정한 판매 구역을 새로운 고객사 및 기회 레코드의 기준으로 사용할 수 있습니다. 구역 설정에 대한 자세한 내용은 [구역 설정 \(페이지 1404\)](#)을 참조하십시오.

구역 설정

시작하기 전에:

- 회사에 구역이 이미 정의되지 않은 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 해당 정보를 설정하기 전에 명명 규칙 및 계층 구조를 결정합니다. 정보를 입력할 때는 최상위 수준에서 시작한 다음 하위 지역을 추가합니다.
- 다음 절차를 수행하려면 지역 관리 권한이 필요합니다.

다음 절차에서는 지역을 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

지역을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [판매 구역 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [판매 구역 내역] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 판매 구역을 추가하려면 [새 판매 구역]을 클릭합니다.
 - 판매 구역 정보를 업데이트하려면 [판매 구역 이름] 열의 해당 링크를 클릭한 다음 [판매 구역 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 4 [판매 구역 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

필드	설명
지역 이름	50자로 제한됩니다.
상위 지역	최상위 판매 구역인 경우에는 비워 둡니다.
현재 할당량	이 판매 구역에 할당된 할당량을 입력할 수 있습니다.
지역 통화	회사의 기본 통화를 상속합니다.

- 5 레코드를 저장합니다.
- 6 (선택 사항) [판매 구역 세부사항] 페이지의 [하위 판매 구역] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭하여 하위 판매 구역을 추가합니다.

상위 판매 구역을 업데이트하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [사용자 관리 및 접근 제어] 섹션에서 [판매 구역 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [판매 구역 계층] 페이지에서 하위 판매 구역을 선택합니다.
- 4 [판매 구역 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [판매 구역 편집] 페이지에서 [상위 판매 구역] 필드 옆에 있는 [검색] 아이콘을 클릭합니다.
- 6 검색 창에서 상위 고객사를 선택합니다.
- 7 레코드를 저장합니다.

판매 구역 레코드를 업데이트하려면

레코드의 판매 구역 필드를 업데이트하는 방법에는 몇 가지가 있습니다. 일반적으로 이 작업은 자동화된 프로세스입니다.

- **할당 관리자:** 할당 관리자를 사용하여 해당 레코드에서 이 필드 및 관련 담당자와 팀원 필드를 채울 수 있습니다.
- **가져오기:** 많은 레코드의 판매 구역 소유권을 업데이트하려면 할당 관리자에서 담당자 재할당 플래그를 설정하여 레코드 할당을 실행합니다.
- **수동:** 사용자가 레코드에 판매 구역을 할당할 수 있습니다.

접근 권한 결정 방법

Oracle CRM On Demand에서 다양한 레코드 유형으로 표시되는 데이터의 접근 권한을 결정하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 기본 레코드 유형의 레코드를 표시할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [기본 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1406)

- 기본 레코드 유형의 레코드를 작업할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [기본 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1406)
- 관련 레코드 유형의 레코드를 표시할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [관련 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1408)
- 관련 레코드 유형의 레코드를 작업할 수 있는 접근 권한 결정 방법 (참조 [관련 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법](#) 페이지 1409)
- 접근 수준 계산 예 (페이지 1410)

기본 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법

사용자가 탭을 클릭하거나, 검색을 수행하거나, 웹 서비스를 사용하여 기본 레코드 유형의 레코드 리스트를 보려는 경우 Oracle CRM On Demand는 다음 프로세스를 사용하여 해당 레코드 유형의 레코드에 대한 사용자 접근 권한을 확인합니다.

- Oracle CRM On Demand 는 사용자 역할에서 권한별로 사용자에게 지정된 권한을 확인합니다.
- Oracle CRM On Demand 는 사용자 역할에서 레코드 유형 설정별로 사용자에게 지정된 권한을 확인합니다 (접근 여부, 생성 가능 여부, 모든 레코드 읽기 가능 여부).

사용자 권한을 통해 사용자가 지정된 레코드 유형의 레코드로 작업할 수 있고 사용자 역할에서 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정이 선택된 경우, 사용자는 해당 레코드 유형의 레코드를 모두 볼 수 있습니다.

사용자 권한을 사용하여 사용자가 지정된 레코드 유형의 레코드로 작업을 수행하고, 사용자 역할에서 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 설정을 선택하지 않으면 사용자는 사용자가 담당하는 레코드 유형의 레코드와, 다음 접근 제어 컴포넌트를 통해 볼 수 있도록 인증된 레코드 유형의 레코드를 볼 수 있습니다.

- 보고 계층 구조
- 사용자정의 장부 멤버십
- 사용자 위임
- 팀 회원 자격

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리](#) (페이지 1348)
- [접근 수준 계산 예](#) (페이지 1410)
- [접근 프로필 설정 프로세스](#) (페이지 1360)

기본 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법

사용자가 기본 레코드에 대해 더 자세한 사항을 보기 위해 업데이트, 삭제 또는 드릴다운하려는 경우 Oracle CRM On Demand는 다음 프로세스를 사용하여 사용자가 레코드에서 수행할 수 있는 작업을 확인합니다.

- Oracle CRM On Demand 는 사용자 역할에서 접근 프로필이 부여한 접근 수준을 확인합니다.
 - 사용자가 레코드 담당자이면 사용자의 담당자 접근 프로필이 사용됩니다.
 - 사용자가 레코드 담당자가 아니지만 사용자 역할에서 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션을 선택하면 사용자의 기본 접근 프로필이 사용됩니다.
- Oracle CRM On Demand 는 다음 각 접근 제어 컴포넌트에 의해 부여된 접근 수준을 확인합니다.
 - 보고 계층 구조
 - 사용자정의 장부 멤버십
 - 사용자 위임
 - 팀 회원 자격

Oracle CRM On Demand에서 보고 계층, 사용자정의 장부 멤버십, 사용자 위임 및 팀 멤버십이 부여한 접근 수준을 확인하는 방법에 대한 자세한 내용은 이 항목의 나머지 부분에 나와 있습니다. Oracle CRM On Demand는

항상 이러한 각 접근 제어 컴포넌트에서 최대 허용되는 접근 수준을 사용하므로 접근 프로필을 생성하고 사용자, 장부 및 팀에 할당할 때 이를 염두에 두십시오.

레코드에 대한 접근 권한을 조합하여 사용자가 레코드에서 수행할 수 있는 작업이 결정됩니다. 사용자가 레코드에 대해 적어도 읽기 전용 접근 권한을 보유한 경우 해당 레코드 세부사항이 표시됩니다. 그렇지 않으면 사용자에게 오류 메시지가 표시됩니다.

보고 계층의 접근 권한

보고 계층에서 사용자의 위치를 통해 부여할 수 있는 접근 권한을 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand는 사용자의 각 부하 직원에 대해 다음을 고려합니다.

- 부하 직원이 레코드 담당자인 경우 Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 담당자 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 부하 직원이 레코드의 팀 멤버인 경우 Oracle CRM On Demand는 팀 멤버로 부하 직원에게 할당된 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.

참고: 부하 직원이 레코드 담당자 또는 레코드의 팀 멤버가 아닌 경우 부하 직원은 접근 계산에 영향을 주지 않습니다.

Oracle CRM On Demand는 부하 직원이 접근 계산에 영향을 미치는 접근 권한을 모두 고려하고 사용자에게 제공할 수 있는 최대 허용되는 접근 수준을 계산합니다.

사용자정의 장부 멤버십의 접근 권한

사용자정의 장부의 사용자 멤버십을 통해 부여할 수 있는 접근 권한을 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand는 다음을 고려합니다.

- 레코드가 장부와 연결된 경우 Oracle CRM On Demand는 장부의 멤버인 사용자에게 할당된 접근 프로필에서 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 레코드가 최상위, 상위 및 하위와 같은 여러 수준이 있는 장부 계층의 하위 장부와 연결된 경우 접근 수준은 다음과 같이 추출됩니다.
 - 사용자가 모든 3개 장부의 멤버인 경우 접근 수준은 각 최상위, 상위 및 하위 장부의 사용자 접근 프로필에서 파생됩니다.
 - 사용자가 최상위 장부만의 멤버인 경우 접근 수준은 최상위 장부의 사용자 접근 프로필에서 파생됩니다.

모든 경우에 레코드 접근 레벨 중 하나 이상이 기본 상속인 경우 기본 레코드 유형의 상속된 접근 레벨이 사용됩니다. 레코드 접근 레벨 중 둘 이상이 기본 상속인 경우 각 접근 프로필에서 기본 레코드 유형의 상속된 접근 레벨 결합이 사용됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 장부 멤버십이 최종 접근 계산에 영향을 미치는 모든 접근 레벨을 고려하여 사용자에게 제공될 수 있는 최대 허용 접근 레벨을 결정합니다.

사용자 위임의 접근 권한

사용자 위임을 통해 부여할 수 있는 접근 권한을 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand는 위임자(현재 사용자가 위임자인 각 사용자)별로 다음을 고려합니다.

- 위임자가 레코드 담당자인 경우 Oracle CRM On Demand는 위임자의 담당자 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 위임자가 레코드의 팀 멤버인 경우 Oracle CRM On Demand는 팀에서 위임자에게 할당된 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 위임자의 부하 직원이 레코드 담당자인 경우 Oracle CRM On Demand는 부하 직원의 담당자 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 위임자의 부하 직원이 레코드의 팀 멤버인 경우 Oracle CRM On Demand는 팀에서 부하 직원에게 할당된 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.

Oracle CRM On Demand는 사용자 위임이 접근 계산에 영향을 미치는 접근 수준을 모두 고려하고 사용자에게 제공할 수 있는 최대 허용되는 접근 수준을 확인합니다.

팀 멤버십의 접근 권한

사용자가 레코드의 팀 멤버인 경우(레코드 담당자에 제한되지 않음) Oracle CRM On Demand는 사용자 팀 멤버 십의 접근 프로필에서 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 접근 프로필 관리 (페이지 1348)
- 접근 수준 계산 예 (페이지 1410)
- 접근 프로필 설정 프로세스 (페이지 1360)

관련 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법

사용자가 레코드에 대한 [세부사항] 페이지를 볼 때 Oracle CRM On Demand는 다음 프로세스를 사용하여 사용자가 볼 수 있는 관련 레코드를 확인합니다.

- Oracle CRM On Demand 는 사용자 역할에 레코드 유형을 보는 데 필요한 권한이 있는지 확인합니다. 사용자 역할에 레코드 유형을 보는 데 필요한 권한이 없으면 이 관련 레코드 유형의 레코드가 표시되지 않습니다.
 - 관련 레코드 유형이 기본 레코드 유형을 기반으로 하는 경우 Oracle CRM On Demand는 관련 레코드 유형의 [접근 여부] 확인란을 선택했는지 확인합니다. 관련 레코드 유형에 [접근 여부] 확인란을 선택하지 않으면 이 관련 레코드 유형의 레코드가 표시되지 않습니다.
 - 상위 레코드 담당자가 현재 사용자인 경우 Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 담당자 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 상위 레코드 담당자가 보고 계층의 수준에 있는 현재 사용자의 부하 직원인 경우, Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 담당자 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 상위 레코드 담당자가 관련없는 사용자인 경우
 - 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션을 선택한 경우, Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 기본 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션을 선택하지 않으면 현재 사용자의 기본 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
이 경우 현재 사용자는 다음 방법 중 하나 이상을 통해 상위 레코드의 [세부사항] 페이지에 대한 접근 권한을 얻게 됩니다.
 - 현재 사용자가 상위 레코드에서 팀 멤버입니다.
 - 현재 사용자에게 상위 레코드에 접근할 수 있는 직속 또는 직속이 아닌 부하 직원이 있습니다.
 - 현재 사용자가 상위 레코드를 포함한 장부 멤버이거나, 상위 레코드가 현재 사용자가 멤버로 있는 장부의 하위 장부에 있습니다.
 - 현재 사용자가 상위 레코드에 접근할 수 있는 다른 사용자에 의해 위임되었습니다.
- 따라서 Oracle CRM On Demand는 적용 가능한 각 접근 제어 컴포넌트를 통해 상위 레코드에 대한 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
- 그러면 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 관련 접근 수준을 모두 평가하여 접근 수준 집합에 [기본 상속] 접근 수준이 나타나는지 확인하고 표시할 레코드를 확인합니다.
 - [기본 상속] 접근 수준을 찾을 수 없는 경우
 - 최대로 허용되는 접근 수준이 [접근 권한 없음]인 경우 관련 레코드가 표시되지 않습니다.
 - 최대로 허용되는 접근 수준이 [접근 권한 없음]을 제외한 임의의 수준인 경우, 현재 사용자가 볼 수 있도록 인증되지 않은 레코드를 비롯하여 관련 레코드가 모두 표시됩니다.
 - [기본 상속] 접근 수준이 있고 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택한 경우, 관련 레코드가 모두 표시됩니다.

- 기본 상속 접근 레벨이 있고 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란을 선택하지 않은 경우, 표시되는 관련 레코드 집합에는 다음 중 하나에 해당하는 레코드가 모두 포함됩니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드를 담당합니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드에서 팀 멤버입니다.
 - 현재 사용자에게 레코드에 접근할 수 있는 직속 또는 직속이 아닌 부하 직원이 있습니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드를 포함한 장부 멤버이거나, 관련 레코드가 현재 사용자가 멤버로 있는 장부의 하위 장부에 있습니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드에 접근할 수 있는 다른 사용자에게 의해 위임되었습니다.

참고: 활동, 미결 활동 및 마감 활동 관련 레코드 유형은 위에서 설명한 규칙이 적용되지 않습니다. 활동 관련 레코드 유형에 대해 기본 상속 접근 레벨이 있고 현재 사용자 역할의 활동 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 확인란이 선택 취소되면 표시되는 관련 활동 세트에 사용자가 소유한 활동, 사용자가 다른 사용자에게 위임한 활동 및 사용자가 포함된 그룹이 소유한 활동만 포함됩니다. 현재 사용자가 장부를 통해서만 접근할 수 있는 활동, 현재 사용자가 다른 사용자의 위임자여야 접근할 수 있는 활동 및 현재 사용자가 보고 계층을 통해서만 접근할 수 있는 활동은 관련 활동 세트에 포함되지 않습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 수준 계산 예 \(페이지 1410\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)

관련 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법

사용자가 관련 레코드에 대해 더 자세한 사항을 보기 위해 업데이트, 삭제 또는 드릴다운하려는 경우 Oracle CRM On Demand는 다음 프로세스를 사용하여 사용자가 레코드에서 수행할 수 있는 작업을 확인합니다.

- 상위 레코드 담당자가 현재 사용자인 경우 Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 담당자 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 상위 레코드 담당자가 보고 계층의 수준에 있는 현재 사용자의 부하 직원인 경우, Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 담당자 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 상위 레코드 담당자가 관련없는 사용자인 경우
 - 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션을 선택한 경우, Oracle CRM On Demand는 현재 사용자의 기본 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준을 추출합니다.
 - 현재 사용자 역할에서 관련 레코드 유형에 대해 [모든 레코드 읽기 가능 여부] 옵션을 선택하지 않으면 현재 사용자의 기본 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
- 이 경우 현재 사용자는 다음 방법 중 하나 이상을 통해 상위 레코드의 [세부사항] 페이지에 대한 접근 권한을 얻게 됩니다.

- 현재 사용자가 상위 레코드에서 팀 멤버입니다.
- 현재 사용자에게 상위 레코드에 접근할 수 있는 직속 또는 직속이 아닌 부하 직원이 있습니다.
- 현재 사용자가 상위 레코드를 포함한 장부 멤버이거나, 상위 레코드가 현재 사용자가 멤버로 있는 장부의 하위 장부에 있습니다.
- 현재 사용자가 상위 레코드에 접근할 수 있는 다른 사용자에게 의해 위임되었습니다.

관련 레코드에 대한 접근 권한이 상위 레코드 맥락에서 부여된 경우, Oracle CRM On Demand는 적용 가능한 각 접근 제어 컴포넌트에 대해 접근 프로필에서 관련 레코드 유형에 대한 적절한 접근 수준을 추출합니다.

- 관련 레코드의 경우 Oracle CRM On Demand는 다음 중 하나에 해당하는 관련 레코드에 대한 현재 사용자 관계에서도 접근 수준을 추출합니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드에서 팀 멤버입니다. 현재 사용자가 관련 레코드 담당자인 경우 사용자는 팀에도 있으므로 담당자 접근 프로필이 사용됩니다.
 - 현재 사용자에게 관련 레코드에 접근할 수 있는 직속 또는 직속이 아닌 부하 직원이 있습니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드를 포함한 장부 멤버이거나, 관련 레코드가 현재 사용자가 멤버로 있는 장부의 하위 장부에 있습니다.
 - 현재 사용자가 관련 레코드에 접근할 수 있는 다른 사용자에게 의해 위임되었습니다.
 - 그러면 Oracle CRM On Demand는 해당하는 접근 수준을 모두 평가하여 접근 수준 집합에 [기본 상속] 접근 수준이 나타나는지 확인합니다.
 - 적용 가능한 접근 수준 집합에 [기본 상속] 접근 수준(또는 그 조합)이 있으면 관련 레코드 유형은 기본 레코드 수준의 역할 설정과 접근 설정을 상속합니다. [기본 상속] 접근 수준 설정에서는 사용자가 레코드에서 수행할 수 있는 작업을 확인합니다. Oracle CRM On Demand에서 둘 이상의 [기본 상속] 접근 수준을 발견하면 접근 수준 조합이 결정됩니다. [기본 상속] 접근 수준 및 그 조합에 대한 자세한 내용은 [관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 \(페이지 1354\)](#)를 참조하십시오.
 - 적용 가능한 접근 수준 집합에 [기본 상속] 접근 수준(또는 그 조합)이 없고 관련 레코드 유형에 해당하는 기본 레코드 유형이 있는 경우, Oracle CRM On Demand는 기본 레코드 유형과 관련 레코드 유형의 접근 수준의 교집합을 결정합니다.
- 예를 들어 기회 관련 레코드 유형의 접근 수준이 [읽기 전용]이고 해당하는 기회 기본 레코드 유형의 접근 수준이 [읽기/편집]인 경우, 접근 수준의 교집합은 [읽기 전용]이 됩니다.

관련 레코드 유형에 대해 발생하는 모든 접근 수준의 조합은 사용자가 해당 레코드 유형의 레코드에서 수행할 수 있는 작업으로 결정됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 수준 계산 예 \(페이지 1410\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)

접근 수준 계산 예

다음 링크를 클릭하여 Oracle CRM On Demand가 사용자의 접근 권한을 계산하는 방법에 대한 몇 가지 예를 확인합니다.

- [예 1: 뷰 접근 수준 사용 \(페이지 1411\)](#)
- [예 2: 기본 상속 접근 수준 사용 \(페이지 1414\)](#)
- [예 3: 장부를 통해 데이터 보안 설정 \(페이지 1417\)](#)

예로 든 접근 권한은 사용자 역할, 접근 프로필 및 기타 접근 제어 컴포넌트의 특정 구성을 기반으로 합니다. Oracle CRM On Demand는 사용자가 이와 상호 작용할 때마다 인증된 사용자에게 대한 접근 권한을 계산합니다. Oracle CRM On Demand는 사용자 역할과 모든 접근 프로필의 접근 권한을 확인합니다. 이때 모든 접근 프로필은 담당자 접근 프로필, 기본 접근 프로필, 보고 계층, 사용자정의 장부 멤버십, 사용자 위임 및 팀 멤버십을 통해 적용할 수 있으며, *접근 제어 컴포넌트*라고 합니다.

참고: 사용자는 회사의 직원 또는 파트너 조직의 직원일 수 있습니다. 사용자는 Oracle CRM On Demand에 접근하는 외부 시스템일 수도 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [접근 프로필 관리 \(페이지 1348\)](#)
- [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)

예 1: 뷰 접근 수준 사용

이 항목에는 Oracle CRM On Demand에서 사용자의 접근 권한을 계산하는 방법에 대한 한 가지 예가 나와 있습니다.

이 예에서 Amanda Jacobsen의 역할은 영업 담당자입니다. Amanda는 새로운 고객사를 생성하고 다른 모든 고객사 레코드를 볼 수 있습니다. 기회를 생성할 수는 있지만 Amanda가 담당하거나 볼 수 있는 권한이 부여된 기회만 볼 수 있습니다.

다음 표는 영업 담당자 역할의 레코드 유형 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 권한 있음	생성 가능	모든 레코드 읽기 가능
고객사	예	예	예
기회	예	예	아니요

영업 담당자 역할을 통해 Amanda는 본인이 생성한 고객사와 기회에 대한 모든 권한을 받고 본인이 담당하지 않은 레코드에 대해서는 제한된 권한을 받습니다. 영업 담당자 역할에는 두 개의 접근 프로필, 즉 담당자 접근 프로필과 기본 접근 프로필이 필요합니다.

다음 표는 영업 담당자 접근 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기/편집/삭제	기회	보기
기회	읽기/편집/삭제	적용할 수 없음	적용할 수 없음

다음 표는 영업 담당자 기본 접근 권한 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기 전용	기회	보기
기회	읽기 전용	적용할 수 없음	적용할 수 없음

이 접근 권한 계산 예에서는 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정되지 않았다고(즉, [회사 프로필] 페이지에서 [기회에 상위 팀 상속 사용] 확인란이 선택 취소됨) 가정합니다. 상위 팀 상속 기능의 동작에 대한 자세한 내용은 [팀 상속을 통한 접근 전파 정보 \(페이지 1350\)](#)를 참조하십시오.

David Bloom의 역할도 같은 회사에서 영업을 담당하고 있습니다. David는 Amanda와 동일한 접근 권한을 보유하고 있습니다.

Amanda는 고객사 1로 연결되는 기회 X의 담당자입니다. David가 기회 Y라는 기회를 생성하고 이 기회도 고객사 1에 연결합니다. Amanda는 기회 팀에 있지 않습니다.

Amanda가 회사의 고객사 리스트를 볼 경우 역할을 사용하여 모든 고객사를 표시할 수 있으므로 Amanda가 담당하지 않는 고객사를 비롯한 모든 고객사를 볼 수 있습니다. 다음 표는 Amanda가 고객사 1의 고객사 이름을 클릭하여 레코드에서 드릴다운할 때 표시되는 레코드를 보여 줍니다. 이 예에서는 관련 필드와 열만 표시됩니다.

고객사 세부사항: 고객사 1	
고객사 세부사항	
고객사 이름	고객사 1

고객사 세부사항: 고객사 1		
담당자:	Jonathan Hope	
기회		
기회 이름	담당자	
기회 X	Amanda Jacobsen	
기회 Y	David Bloom	
고객사 팀		
성	이름	고객사 접근
Hope	Jonathan	담당자

예 1에서의 관련 레코드 표시

이 예에서 Amanda가 고객사에서 볼 수 있는 관련 기회 레코드를 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 Amanda의 접근 권한을 검토합니다.

- 1 Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 이 상위 고객사 레코드에서 기회 관련 레코드 유형에 대해 적용 가능한 접근 수준을 모두 검토합니다.

참고: 다양한 접근 제어 컴포넌트에서 여러 접근 수준이 검색되면 접근 권한을 계산할 때 이러한 수준이 모두 고려됩니다.

- Amanda가 상위 고객사를 담당하는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 역할을 통해 모든 고객사 레코드를 읽을 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda는 역할을 사용하여 모든 고객사 레코드를 읽을 수 있으므로 Amanda는 고객사를 볼 수 있습니다. Amanda는 상위 고객사의 담당자가 아니므로 기본 접근 프로필이 사용됩니다. Amanda의 기본 접근 프로필에서 기회 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준은 [보기]입니다.
 - Amanda가 장부 멤버로 있는 장부에 상위 레코드가 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda가 고객사 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 부하 직원(직속 또는 직속이 아닌 부하 직원)이 고객사 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
이 질문에 대한 대답이 예인 경우 즉, Amanda의 부하 직원 중 한 명 이상이 고객사 팀의 멤버인 경우, Oracle CRM On Demand는 적절한 접근 프로파일에서 해당 부하 직원 각각에 대한 기회 관련 레코드 유형의 접근 수준을 추출합니다. 이 경우 고객사에 대한 하위 직원의 팀 멤버십에서 [고객사 접근] 필드에 할당된 접근 프로필이 사용됩니다([기회 접근] 필드에 할당된 접근 프로필이 아님).
 - Amanda에게 위임을 통해 고객사 레코드에 접근할 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- 2 Oracle CRM On Demand 에서 다음을 수행합니다.
 - Amanda의 역할에서 기회 레코드에 대한 기본 접근이 허용되는지 확인합니다.

이 예에서 대답은 예입니다. 사용자 역할에서 기회 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 옵션을 선택하기 때문입니다.

- Amanda의 역할이 기회 레코드 유형에 대한 권한을 부여하는지 확인합니다.
기회는 권한(privilege)을 통해 제어되지 않으므로 이 예에서 권한(privilege)은 Amanda의 접근 권한(right) 계산에 영향을 미치지 않습니다.
- 계산에서 접근 프로필의 접근 수준이 [기본 상속] 또는 조합된 수준 중 하나로 설정되는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.

- 3 Oracle CRM On Demand 는 모든 접근 수준을 찾았는지 검토하고, 최대 허용되는 수준을 확인합니다. 이 경우 최대 허용되는 접근 수준으로 찾은 수준은 [보기]입니다. [기본 상속] 접근 수준은 나타나지 않으므로 사용자가 보도록 인증되지 않은 레코드를 비롯한 모든 하위 기회 레코드가 표시됩니다.

예 1에서의 관련 레코드 작업

사용자가 관련 레코드에서 작업을 수행하려고 할 경우 Oracle CRM On Demand는 사용자에게 해당 작업에 대해 적절한 접근 권한이 있는지 여부를 확인해야 합니다. 이 예에서 Amanda는 레코드 세부사항을 읽거나, 레코드를 편집하거나, 레코드를 삭제할 수 있습니다. 다음 두 가지 경우가 고려됩니다.

- 사례 1에서 Amanda는 기회 X에 대한 작업을 수행하려고 합니다.
- 사례 2에서 Amanda는 기회 Y에 대한 작업을 수행하려고 합니다.

사례 1: Amanda는 본인이 담당하는 기회 X에 대한 작업을 수행하려고 합니다.

Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 Amanda의 접근 권한을 검토합니다.

- 1 Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 이 상위 고객사 레코드에서 기회 관련 레코드 유형에 대해 적용 가능한 접근 수준을 모두 검토합니다.

참고: 다양한 접근 제어 컴포넌트에서 여러 접근 수준이 검색되면 접근 권한을 계산할 때 이러한 수준이 모두 고려됩니다.

- Amanda가 상위 고객사를 담당하는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- Amanda의 역할을 통해 모든 기회 레코드를 읽을 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다. Amanda의 기본 접근 프로필이 사용되므로 Amanda가 상위 고객사 레코드를 볼 수 있다 하더라도 기회 레코드에 대해서는 기본 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
- Amanda가 장부 멤버로 있는 장부에 기회 레코드가 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- Amanda가 기회 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda는 기회 담당자이므로 기회 팀에 있습니다. Amanda의 기본 접근 프로필(영업 담당자 기본 접근 프로필)에서 기본 기회 레코드 유형의 접근 수준은 [읽기/편집/삭제]입니다.
- Amanda의 부하 직원(직속 또는 직속이 아닌 부하 직원)이 기회 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- Amanda에게 위임을 통해 고객사 레코드에 접근할 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.

- 2 Oracle CRM On Demand 에서 다음을 수행합니다.

- Amanda의 역할에서 기회 레코드에 대한 기본 접근이 허용되는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda의 역할에서 기회 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 옵션을 선택하기 때문입니다.
- Amanda의 역할이 기회 레코드 유형에 대한 권한을 부여하는지 확인합니다.
기회 레코드 유형은 권한(privilege)을 통해 제어되지 않으므로 이 예에서 권한(privilege)은 Amanda의 접근 권한(right) 계산에 영향을 미치지 않습니다.
- 계산에서 접근 프로필의 접근 수준이 [기본 상속] 또는 조합된 수준 중 하나로 설정되는지 확인합니다.

이 예에서 대답은 아니요입니다.

- 3 Oracle CRM On Demand 는 모든 접근 수준을 찾았는지 검토하고, 최대 허용되는 수준을 확인합니다. 이 경우 최대 허용되는 접근 수준으로 찾은 수준은 [읽기/편집/삭제]입니다.

사례 2: Amanda는 David Bloom이 담당하는 기회 Y에 대한 작업을 수행하려고 합니다.

Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 Amanda의 접근 권한을 검토합니다.

- 1 Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 이 상위 고객사 레코드에서 기회 관련 레코드 유형에 대해 적용 가능한 접근 수준을 모두 검토합니다.

참고: 다양한 접근 제어 컴포넌트에서 여러 접근 수준이 검색되면 접근 권한을 계산할 때 이러한 수준이 모두 고려됩니다.

- Amanda가 상위 고객사를 담당하는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 역할을 통해 모든 기회 레코드를 읽을 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다. Amanda의 기본 접근 프로필이 사용되므로 Amanda가 상위 고객사 레코드를 볼 수 있다 하더라도 기회 레코드에 대해서는 기본 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
 - Amanda가 장부 멤버로 있는 장부에 기회 레코드가 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda가 기회 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 부하 직원(직속 또는 직속이 아닌 부하 직원)이 기회 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda에게 위임을 통해 고객사 레코드에 접근할 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- 2 Oracle CRM On Demand 에서 다음을 수행합니다.
 - Amanda의 역할에서 기회 레코드에 대한 기본 접근이 허용되는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda의 역할에서 기회 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 옵션을 선택하기 때문입니다.
 - Amanda의 역할이 기회 레코드 유형에 대한 권한을 부여하는지 확인합니다.
기회 레코드 유형은 권한(privilege)을 통해 제어되지 않으므로 이 예에서 권한(privilege)은 Amanda의 접근 권한(right) 계산에 영향을 미치지 않습니다.
 - 계산에서 접근 프로필의 접근 수준이 [기본 상속] 또는 조합된 수준 중 하나로 설정되는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - 3 Oracle CRM On Demand 는 모든 접근 수준을 찾았는지 검토하고, 최대 허용되는 수준을 확인합니다. 이 경우 최종 접근 수준은 [접근 권한 없음]입니다.

관련 항목

다음 항목에서 추가 예를 참조하십시오.

- [예 2: 기본 상속 접근 수준 사용 \(페이지 1414\)](#)
- [예 3: 장부를 통해 데이터 보안 설정 \(페이지 1417\)](#)

예 2: 기본 상속 접근 수준 사용

이 항목에는 Oracle CRM On Demand에서 사용자의 접근 권한을 계산하는 방법에 대한 한 가지 예가 나와 있습니다.

이 예에서 Amanda Jacobsen은 회사의 영업 담당자입니다. Amanda는 새로운 고객사를 생성하고 다른 모든 고객사 레코드를 볼 수 있습니다. 기회를 생성할 수는 있지만 Amanda가 담당하거나 볼 수 있는 권한이 부여된 기회만 볼 수 있습니다.

다음 표는 영업 담당자 역할의 레코드 유형 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 권한 있음	생성 가능	모든 레코드 읽기 가능
고객사	예	예	예
기회	예	예	아니요

영업 담당자 역할을 통해 Amanda는 본인이 생성한 고객사와 기회에 대한 모든 권한을 받고 본인이 담당하지 않은 레코드에 대해서는 제한된 권한을 받습니다. 영업 담당자 역할에는 두 개의 접근 프로필, 즉 담당자 접근 프로필과 기본 접근 프로필이 필요합니다.

다음 표는 영업 담당자 접근 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기/편집/삭제	기회	기본 상속
기회	읽기/편집/삭제	적용할 수 없음	적용할 수 없음

다음 표는 영업 담당자 기본 접근 권한 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기 전용	기회	기본 상속
기회	읽기 전용	적용할 수 없음	적용할 수 없음

이 접근 권한 계산 예에서는 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정되지 않았다고(즉, [회사 프로필] 페이지에서 [기회에 상위 팀 상속 사용] 확인란이 선택 취소됨) 가정합니다. 상위 팀 상속 기능의 동작에 대한 자세한 내용은 [팀 상속을 통한 접근 전파 정보 \(페이지 1350\)](#)를 참조하십시오.

David Bloom도 같은 회사에서 영업 담당자입니다. David는 Amanda와 동일한 접근 권한을 보유하고 있습니다.

Amanda는 고객사 1로 연결되는 기회 X의 담당자입니다. David가 기회 Y라는 기회를 생성하고 이 기회도 고객사 1에 연결합니다. Amanda는 기회 팀에 있지 않습니다.

Amanda가 회사의 고객사 리스트를 볼 경우 역할을 사용하여 모든 고객사를 표시할 수 있으므로 Amanda가 담당하지 않는 고객사를 비롯한 모든 고객사를 볼 수 있습니다. 다음 표는 Amanda가 고객사 1의 고객사 이름을 클릭하여 레코드에서 드릴다운할 때 표시되는 레코드를 보여 줍니다. 이 예에서는 관련 필드와 열만 표시됩니다.

고객사 세부사항: 고객사 1	
고객사 세부사항	
고객사 이름	고객사 1
담당자:	Jonathan Hope
기회	

고객사 세부사항: 고객사 1		
기회 이름		담당자
기회 X		Amanda Jacobsen
고객사 팀		
성	이름	고객사 접근
Hope	Jonathan	담당자
Bloom	David	회원

예 2에서의 관련 레코드 표시

이 예에서 Amanda가 고객사에서 볼 수 있는 관련 기회 레코드를 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 Amanda의 접근 권한을 검토합니다.

- Oracle CRM On Demand 는 다음과 같이 이 상위 고객사 레코드에서 기회 관련 레코드 유형에 대해 적용 가능한 접근 수준을 모두 검토합니다.
 - Amanda가 상위 고객사를 담당하는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 역할을 통해 모든 고객사 레코드를 읽을 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda는 역할을 사용하여 모든 고객사 레코드를 읽을 수 있으므로 Amanda는 고객사를 볼 수 있습니다. Amanda는 상위 고객사의 담당자가 아니므로 기본 접근 프로필이 사용됩니다. Amanda의 기본 접근 프로필에서 기회 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준은 [기본 상속]입니다.
 - Amanda가 장부 멤버로 있는 장부에 상위 레코드가 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda가 고객사 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
 - Amanda의 부하 직원(직속 또는 직속이 아닌 부하 직원)이 고객사 팀의 멤버인지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
질문에 대한 대답이 예인 경우, 즉 Amanda의 부하 직원 중 한 명 이상이 고객사 팀의 멤버인 경우 Oracle CRM On Demand는 적절한 접근 프로필에서 해당 부하 직원 각각에 대한 기회 관련 레코드 유형의 접근 수준을 추출합니다. 이 경우 고객사에 대한 하위 직원의 팀 멤버십에서 [고객사 접근] 필드에 할당된 접근 프로필이 사용됩니다([기회 접근] 필드에 할당된 접근 프로필이 아님).
 - Amanda에게 위임을 통해 고객사 레코드에 접근할 수 있는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 아니요입니다.
- Oracle CRM On Demand 에서 다음을 수행합니다.
 - Amanda의 역할에서 기회 레코드에 대한 기본 접근이 허용되는지 확인합니다.
이 예에서 대답은 예입니다. Amanda의 역할에서 기회 레코드 유형에 대해 [접근 여부] 옵션을 선택하기 때문입니다.
 - Amanda의 역할이 기회 레코드 유형에 대한 권한을 부여하는지 확인합니다.
기회는 권한(privilege)을 통해 제어되지 않으므로 이 예에서 권한(privilege)은 Amanda의 접근 권한(right) 계산에 영향을 미치지 않습니다.
 - 계산에서 접근 프로필의 접근 수준이 [기본 상속] 또는 조합된 수준 중 하나로 설정되는지 확인합니다.

이 예에서 대답은 예이므로 Oracle CRM On Demand는 고객사에 다음 기회 레코드를 표시합니다.

- Amanda가 담당자로 있는 모든 연결 기회 레코드
- 다른 모든 접근 제어 컴포넌트를 통해 Amanda가 볼 수 있도록 인증된 모든 연결 기회 레코드

Amanda의 역할에서는 담당하지 않은 기회를 볼 수 있는 기능을 거부하므로 David Bloom이 생성한 기회를 볼 수 없습니다.

예 2에서의 관련 레코드 작업

Amanda가 이 예에서 기회 X에 대한 작업을 수행하려고 하면 계산이 동일하며 접근 권한의 결과가 예 1: 보기 접근 수준 사용 (참조 [예 1: 뷰 접근 수준 사용](#) 페이지 1411)에서의 사례 1에 나타난 결과와 동일합니다. 최종 접근 수준은 [읽기/편집/삭제]입니다.

관련 항목

다음 항목에서 추가 예를 참조하십시오.

- [예 1: 뷰 접근 수준 사용 \(페이지 1411\)](#)
- [예 3: 장부를 통해 데이터 보안 설정 \(페이지 1417\)](#)

예 3: 장부를 통해 데이터 보안 설정

이 항목에는 Oracle CRM On Demand에서 사용자의 접근 권한을 계산하는 방법에 대한 한 가지 예가 나와 있습니다.

이 예에서 회사는 사용자정의 장부를 사용하여 지역별로 데이터를 구성합니다. 이 예에서는 남서부와 동부 두 가지 장부가 사용됩니다.

남서부 장부에는 세 명의 멤버가 있습니다.

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

남서부 장부의 모든 사용자에게는 장부 역할에 읽기 전용 접근 프로필이 있습니다.

동부 장부에는 세 명의 멤버가 있습니다.

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

동부 장부의 모든 사용자에게는 장부 멤버십 레코드에 읽기 전용 접근 프로필이 있습니다.

사용자가 고객사 또는 기회 레코드를 생성하는 경우 자동화된 (워크플로) 프로세스에서 해당 레코드에 적절한 장부를 할당합니다. 장부는 레코드의 지역 속성을 기반으로 할당됩니다.

모든 사용자에게 영업 담당자 역할이 있습니다. 새 고객사와 기회를 생성할 수 있습니다. 모든 고객사와 기회 레코드를 해당 지역에서는 볼 수 있지만 다른 지역에서는 볼 수 없습니다.

다음 표는 영업 담당자 역할의 레코드 유형 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 권한 있음	생성 가능	모든 레코드 읽기 가능
고객사	예	예	아니요
기회	예	예	아니요

모든 사용자는 본인이 생성한 고객사와 기회에 대해 모든 권한이 있지만 본인이 담당하지 않은 레코드에 대해서는 권한이 제한됩니다. 영업 담당자 역할에는 두 개의 접근 프로필, 즉 담당자 접근 프로필과 기본 접근 프로필이 필요합니다.

다음 표는 영업 담당자 접근 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기/편집/삭제	기회	기본 상속
		장부	읽기 전용
기회	읽기/편집/삭제	장부	읽기 전용

다음 표는 영업 담당자 기본 접근 권한 프로필에 대한 설정을 보여 줍니다.

기본 레코드 유형	접근 수준	관련 레코드 유형	접근 수준
고객사	읽기 전용	기회	기본 상속
		장부	읽기 전용
기회	읽기 전용	장부	읽기 전용

참고: 장부를 지원하는 모든 기본 레코드 유형의 경우 장부 관련 레코드 유형과의 관계는 일 대 하위 관계입니다.

이 접근 권한 계산 예에서는 기회 레코드 유형에 대해 팀 상속이 사용으로 설정되지 않았다고(즉, [회사 프로필] 페이지에서 [기회에 상위 팀 상속 사용] 확인란이 선택 취소됨) 가정합니다. 상위 팀 상속 기능의 동작에 대한 자세한 내용은 [팀 상속을 통한 접근 전파 정보 \(페이지 1350\)](#)를 참조하십시오.

Amanda Jacobsen이 회사의 고객사 리스트를 볼 경우 남서부 장부에 있는 고객사와 본인이 담당하는 고객사를 볼 수 있습니다. 그 외 다른 고객사는 볼 수 없습니다.

다음 표는 Amanda가 고객사 1의 고객사 이름을 클릭하여 레코드에서 드릴다운할 때 표시되는 레코드를 보여 줍니다. 이 예에서는 관련 필드와 열만 표시됩니다.

고객사 세부사항: 고객사 1	
고객사 세부사항	
고객사 이름	고객사 1
담당자:	Jonathan Hope
기회	
기회 이름	담당자
기회 X	Amanda Jacobsen
기회 Y	David Bloom
고객사 팀	

고객사 세부사항: 고객사 1		
성	이름	고객사 접근
Hope	Jonathan	담당자

Amanda는 두 개의 기회를 볼 수 있습니다. 이 두 기회는 남서부 장부에 있으며 Amanda는 이 장부의 멤버입니다. 남서부 장부에 있는 다른 모든 멤버도 이 기회를 볼 수 있습니다.

Jonathan Hope는 동부 장부의 멤버입니다. Jonathan이 Oracle CRM On Demand에 사인인하면 본인이 담당하는 고객사 1도 볼 수 있습니다. 하지만 고객사 1과 관련되었지만 담당하지 않은 기회는 볼 수 없습니다. 고객사에서 기회 관련 레코드 유형의 [기본 상속] 접근 수준은 이 보안을 제공합니다.

동부 장부의 멤버로 있는 Rick Rogers와 Raj Kumar는 고객사 1, 기회 X 또는 기회 Y를 볼 수 없습니다. 고객사는 동부 장부에 없고, 역할이 담당하지 않은 고객사 레코드를 볼 수 없게 하므로 고객사를 볼 수 없습니다. 마찬가지로 기회 X 또는 기회 Y도 동부 장부에 없고, 역할이 담당하지 않은 기회를 볼 수 없게 하므로 이러한 기회를 볼 수 없습니다.

Amanda는 David Bloom이 담당하는 기회 Y를 수정할 수 없습니다. 그 이유는 다음과 같습니다.

- Amanda는 고객사를 담당하지 않으므로 담당자 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
- Amanda의 역할은 담당하지 않은 기회 레코드에 접근하지 못하게 합니다. 따라서 기본 접근 프로필이 사용되지 않습니다.
- 이 시점에서 활성 상태인 접근 프로필은 Amanda가 남서부 장부의 멤버십을 통해 보유한 읽기 전용 접근 프로필입니다.

따라서 기회 Y에 대한 Amanda의 접근 수준은 읽기 전용입니다.

관련 항목

다음 항목에서 추가 예를 참조하십시오.

- [예 1: 뷰 접근 수준 사용 \(페이지 1411\)](#)
- [예 2: 기본 상속 접근 수준 사용 \(페이지 1414\)](#)

비즈니스 프로세스 관리

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- [프로세스 생성 \(페이지 1426\)](#)
- [프로세스에 전환 상태 추가 \(페이지 1427\)](#)
- [프로세스 제한 \(페이지 1428\)](#)
- [전환 상태에 대한 필드 설정 구성 \(페이지 1429\)](#)
- [관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용 \(페이지 1429\)](#)
- [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)
- [워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한 \(페이지 1468\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 장부 할당 \(페이지 1469\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 \(페이지 1471\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 태스크 생성 \(페이지 1473\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 \(페이지 1478\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 값 업데이트 \(페이지 1482\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 대기 \(페이지 1484\)](#)
- [워크플로 규칙 작업 순서 변경 \(페이지 1486\)](#)
- [워크플로 규칙 순서 변경 \(페이지 1487\)](#)

- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1491)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1492)
- 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1496)
- 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1497)
- 할당 규칙 설정 (페이지 1504)
- 리드 전환 중 추가 필드 매핑 (페이지 1509)
- 리드 전환 레이아웃 생성 (페이지 1510)
- 예측 정의 설정 (페이지 1513)
- 예측 정의 갱신 (페이지 1518)
- 영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 (페이지 1519)
- 회사의 산업 리스트 사용자정의 (페이지 1524)
- 수정 추적 (페이지 1525)
- 수정 추적 기능 사용 (페이지 1526)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보 (페이지 1421)
- 프로세스 관리의 기본 필드 정보 (페이지 1421)
- 활동 레코드 잠금 시나리오 (페이지 1422)
- 레코드를 잠그는 프로세스 사용 예 (참조 [레코드 잠금을 위한 프로세스 사용의 예](#) 페이지 1422)
- 프로세스 관리 기능 (페이지 1424)
- Oracle CRM On Demand에서 프로세스를 설정하는 프로세스 (참조 [Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정](#) 페이지 1425)
- 워크플로 구성 (페이지 1431)
- 워크플로 모니터 (페이지 1490)
- 할당 규칙 정보 (페이지 1500)
- 리드 전환 관리 (페이지 1508)

프로세스 관리

Oracle CRM On Demand의 [프로세스 관리] 섹션에서 레코드가 특정 상태에 있을 때 외부 애플리케이션을 비롯한 사용자가 제공된 레코드 유형의 레코드에 대해 특정 작업을 수행하지 못하도록 프로세스를 설정할 수 있습니다. 이 방법으로 사용자가 특정 작업을 수행하지 못하도록 하는 기능을 *레코드 잠금*이라고 합니다.

프로세스 관리 기능은 Oracle CRM On Demand에서 기본적으로 활성화되지 않습니다. Oracle CRM On Demand Customer Care를 통해 각 회사에 대해 활성화해야 합니다. 회사에서 프로세스 관리 기능을 사용하려면 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 회사 관리자 역할에 프로세스 관리 권한을 부여하도록 요청합니다.

Oracle CRM On Demand Customer Care에서 회사 관리자에게 프로세스 관리자 권한을 부여하면 회사 관리자가 해당 권한을 다른 역할에 부여할 수 있습니다.

참고: 잠기는 레코드를 결정하는 컨트롤은 Oracle CRM On Demand에서 레코드를 사용할 사용자 권한을 계산할 때 검토하는 마지막 보안 컴포넌트입니다. 모든 기타 접근 제어 컴포넌트에서 부여되는 권한이 먼저 검토됩니다. *접근 제어 컴포넌트*는 레코드 접근 및 사용에 대한 사용자 권한 계산에 영향을 미치는 Oracle CRM On Demand의 기능입니다. 접근 제어 컴포넌트의 예로는 레코드 소유권, 접근 프로필, 역할, 팀, 장부 및 보고 계층이 있습니다. 레코드를 잠그는 컨트롤은 기타 접근 제어 컴포넌트에서 제공되는 제한 사항을 무시하지 않습니다.

필요한 경우 특정 사용자가 회사에서 사용하는 레코드 잠금 프로세스를 재정의하도록 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 잠금 프로세스 재정의 정보 \(페이지 1431\)](#)를 참조하십시오.

프로세스 및 프로세스 생성 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보 \(페이지 1421\)](#)
- [프로세스 관리의 기본 필드 정보 \(페이지 1421\)](#)
- [활동 레코드 잠금 시나리오 \(페이지 1422\)](#)
- 레코드를 잠그는 프로세스 사용 예 (참조 [레코드 잠금을 위한 프로세스 사용의 예](#) 페이지 1422)
- [프로세스 관리 기능 \(페이지 1424\)](#)
- Oracle CRM On Demand에서 프로세스를 설정하는 프로세스 (참조 [Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정](#) 페이지 1425)
- [프로세스 생성 \(페이지 1426\)](#)
- [프로세스에 전환 상태 추가 \(페이지 1427\)](#)
- [프로세스 제한 \(페이지 1428\)](#)
- [전환 상태에 대한 필드 설정 구성 \(페이지 1429\)](#)
- [관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용 \(페이지 1429\)](#)

프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보

레코드 유형에 대한 프로세스에서 여러 전환 상태를 설정합니다. **전환 상태**는 특정 조건에 해당할 때 레코드가 들어가는 상태를 나타냅니다. **전환 필드**는 한 전환 상태에서 다른 전환 상태로의 레코드 전환을 결정하는 레코드 유형의 선택 리스트 필드입니다. 프로세스에 대한 선택 리스트 필드는 프로세스 정의에서 식별됩니다.

프로세스에서 전환 필드의 각 값은 하나의 전환 상태에 연결될 수 있습니다. 각 전환 상태에 대해 다음 정보를 지정할 수 있습니다.

- **조건.** 조건은 레코드가 이 전환 상태로 이동될지 여부를 결정합니다.
- **오류 메시지.** 오류 메시지는 사용자가 레코드를 이 전환 상태로 이동하려고 할 때 조건이 충족되지 않을 경우 나타납니다.
- **레코드 접근 제어.** 레코드 접근 제어는 레코드가 전환 상태에 있을 때 사용자가 레코드에 대해 수행하지 못하도록 차단되는 작업을 결정합니다. 사용자가 전환 상태에서 레코드를 삭제 또는 갱신하지 못하도록 할 수 있습니다.
- **필드 설정.** 필드 설정은 레코드가 전환 상태에 있을 때 특정 필드의 동작을 결정합니다.
- **관련 접근 제어.** 관련 접근 제어는 상위 레코드가 전환 상태에 있을 때 사용자가 관련 레코드에 대해 수행하지 못하도록 차단되는 작업을 결정합니다.

예를 들어 [상태] 필드를 전환 필드로 사용하여 솔루션 레코드 유형에 대한 프로세스를 설정하고 상태 값 초안, 승인 및 사용 안함에 대해 하나씩 3개의 전환 상태를 프로세스에 추가할 수 있습니다. 그런 다음 예를 들어 사용자가 승인 상태의 전환 상태에 있는 솔루션을 삭제하지 못하도록 하거나 사용 안함 상태의 전환 상태에 있는 솔루션을 갱신하지 못하도록 할 수 있습니다.

프로세스 관리의 기본 필드 정보

레코드 유형의 선택 리스트 필드를 사용하여 프로세스가 해당 레코드 유형의 특정 레코드에만 적용되도록 프로세스를 제한할 수 있습니다. 선택 리스트 필드를 **기본 필드**라고 하며 프로세스는 레코드의 기본 필드 값이 프로세스에 대해 지정하는 기본 값 중 하나와 일치하는 레코드에만 적용됩니다. 예를 들어 [통화 유형] 필드를 활동 레코드 유형에서 기본 필드로 사용할 수 있습니다. 프로세스가 통화 레코드의 특정 유형에만 적용되도록 활동 레코드 유형에 대한 프로세스를 제한할 수 있습니다.

활동 레코드 잠금 시나리오

이 항목에서는 제약 회사의 영업 대표가 Oracle CRM On Demand에서 통화 활동 레코드를 사용하여 고객 통화 세부사항을 기록하는 방법 및 특정 시점의 통화 활동 레코드를 잠그는 방법의 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 회사에서 Oracle CRM On Demand를 다른 방식으로 사용할 수 있습니다.

영업 대표는 지역 개인 병원을 방문하여 개인 병원에서 샘플 캐비닛을 재비축하고 개인 병원 대표에게 제약 회사가 출시할 신제품에 대해 알리려고 계획합니다. 영업 대표는 개인 병원 대표에게 임상 실험 결과와 백서가 들어 있는 판촉 CD를 제공하려고 계획합니다. 영업 대표가 Oracle CRM On Demand에서 통화 활동 레코드를 설정할 때 레코드 상태는 시작하지 않음으로 설정됩니다.

영업 대표가 개인 병원에 도착하면 개인 병원의 직원 멤버가 샘플 캐비닛의 열쇠를 가져오는 동안 지연이 있습니다. 영업 대표는 이 시간을 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 통화 활동 레코드 상태를 진행 중으로 업데이트합니다. 영업 대표는 샘플 캐비닛을 성공적으로 비축하고 신제품에 대한 메시지를 개인 병원 대표와 공유한 다음 판촉 자료를 제공합니다.

하루를 마감하면서 영업 대표는 Oracle CRM On Demand에 사인인하고 하루의 활동에 관련된 레코드를 업데이트하기 시작합니다. 영업 대표는 개인 병원 통화에 대한 통화 활동 레코드를 업데이트하지만 레코드 상태를 최종 제출된 상태로 변경하기 전에 레코드를 한 번 더 검토하려고 합니다. 그러나 영업 대표는 영업 회의에 참석해야 하므로 레코드 상태를 완료됨으로 설정하고 회의 참석을 위해 떠납니다. 이때 레코드는 Oracle CRM On Demand에서 삭제될 수 없습니다.

영업 대표가 회의에서 돌아오면 통화 활동 레코드를 다시 검토하고 레코드 상태를 제출됨으로 설정합니다. 이때 통화 활동 레코드는 업데이트될 수 없고 Oracle CRM On Demand에서 삭제될 수 없으며 레코드의 모든 필드는 읽기 전용입니다. 또한 기타 레코드는 제출된 통화 활동 레코드에 연결될 수 없습니다. [레코드 잠금을 위한 프로세스 사용의 예 \(페이지 1422\)](#)에서는 이 시나리오를 지원하는 프로세스의 예를 제공합니다.

레코드 잠금을 위한 프로세스 사용의 예

이 항목에서는 [활동 레코드 잠금 시나리오 \(페이지 1422\)](#)에 설명된 시나리오를 지원하는 프로세스 생성의 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 이 기능을 다르게 사용할 수 있습니다.

다음과 같이 사용자가 수행할 수 있는 작업을 제한하는 프로세스를 생성합니다.

- 레코드 상태가 완료됨일 경우 사용자는 레코드를 삭제할 수 없습니다.
- 레코드 상태가 제출됨일 경우 다음과 같이 됩니다.
 - 사용자는 레코드를 업데이트 또는 삭제하거나 기타 레코드를 통화 활동 레코드에 연결할 수 없습니다.
 - 통화 활동 레코드의 모든 필드는 읽기 전용입니다.
- 프로세스는 일반 통화가 아니라 고객사 통화 및 업무 통화에 적용됩니다.

통화 활동 레코드를 잠그도록 프로세스를 설정하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에서 다음과 같이 프로세스를 생성합니다.
 - a [프로세스 이름] 필드에 프로세스의 고유한 이름을 입력합니다.
 - b [오브젝트 이름] 필드에서 [활동]을 선택합니다.

[오브젝트 이름] 필드에서 [활동]을 선택하면 [기본 필드] 값이 자동으로 [통화 유형]으로 설정됩니다. [전환 필드]는 자동으로 [상태]로 설정됩니다. 프로세스 생성에 대한 자세한 내용은 [프로세스 생성 \(페이지 1426\)](#)을 참조하십시오.
- 2 다음 표에 표시된 전환 상태를 이 절차의 1단계에서 생성한 프로세스에 추가합니다.

전환 상태를 프로세스에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [프로세스에 전환 상태 추가 \(페이지 1427\)](#)를 참조하십시오.

시/도	업데이트 사용 불능 확인란	삭제/제거 사용 불능 확인란
시작하지 않음	선택 취소됨	선택 취소됨
진행 중	선택 취소됨	선택 취소됨
완료됨	선택 취소됨	선택됨
확정됨	선택됨	선택됨

- 3 고객사 통화 및 업무 통화 기본 값을 프로세스에 추가하여 일반 통화가 아니라 고객사 통화 및 업무 통화에 적용되도록 프로세스를 제한합니다.

프로세스 제한에 대한 자세한 내용은 [프로세스 제한 \(페이지 1428\)](#)을 참조하십시오.

- 4 제출된 전환 상태에서 필드 설정을 구성하고 모든 필드에 대해 [읽기 전용] 확인란을 선택합니다.

전환 상태의 필드 설정 구성에 대한 자세한 내용은 전환 상태의 필드 설정 구성 (참조 [전환 상태에 대한 필드 설정 구성](#) 페이지 1429)을 참조하십시오.

- 5 완료됨 및 제출된 전환 상태에서 관련 레코드 유형에 해당하는 접근 제어를 활성화합니다.

다음 표에서는 확인란 설정을 보여 줍니다. 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 관련 레코드 유형에 접근 제어 사용 (참조 [관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용](#) 페이지 1429)을 참조하십시오.

전환 상태	관련 레코드 유형	생성/추가 사용 불능	업데이트 사용 불능	삭제/제거 사용 불능
완료됨	메시지 응답	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	제품 자세히 보기	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	사용된 관측 항목	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	사용된 샘플	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	샘플 요청	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	샘플 트랜잭션	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	서명	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨
	솔루션	선택 취소됨	선택 취소됨	선택됨

전환 상태	관련 레코드 유형	생성/추가 사용 불능	업데이트 사용 불능	삭제/제거 사용 불능
제출됨	첨부파일	선택됨	선택됨	선택됨
	장부	선택됨	선택됨	선택됨
	컨택트(M:M)	선택됨	선택됨	선택됨
	사용자정의 오브젝트 01-03	선택됨	선택됨	선택됨
	메시지 응답	선택됨	선택됨	선택됨
	제품 자세히 보기	선택됨	선택됨	선택됨
	사용된 샘플	선택됨	선택됨	선택됨
	샘플 요청	선택됨	선택됨	선택됨
	샘플 트랜잭션	선택됨	선택됨	선택됨
	서명	선택됨	선택됨	선택됨
	솔루션(M:M)	선택됨	선택됨	선택됨

참고: 샘플 요청 레코드에는 상위 레코드가 잠겨 있는 경우 함께 잠겨 있어야 하는 연결된 샘플 요청 항목 레코드가 있습니다. 샘플 요청 항목 레코드를 잠그려면 샘플 요청 레코드 유형을 기준으로 개별 프로세스를 설정해야 합니다. 마찬가지로 샘플 트랜잭션 레코드에는 연결된 트랜잭션 항목 레코드가 있습니다. 트랜잭션 항목 레코드를 잠그려면 샘플 트랜잭션 레코드 유형을 기준으로 개별 프로세스를 설정해야 합니다. 레코드 유형에 대해 설정하는 프로세스는 해당 레코드 유형의 상위 레코드와 하위 레코드를 잠그지만 하위 레코드에 연결된 레코드는 잠그지 않습니다.

프로세스 관리 기능

프로세스 관리에 대해 다음 레코드 유형이 지원됩니다.

- 고객사
- 활동
- 주소
- 비즈니스 계획
- 통화 제품 세부사항
- 이벤트
- 리드
- 메시징 계획
- 목표
- 기회
- 샘플 권리 한계
- 샘플 요청
- 샘플 트랜잭션

- 서비스 요청
- 솔루션

제한 사항

다음 제한 사항이 적용됩니다.

- 프로세스 관리를 지원하는 각 레코드 유형에 대해 프로세스를 하나만 설정할 수 있습니다.
- 지원되는 각 레코드 유형에 대해 레코드 유형의 [상태] 필드가 프로세스의 전환 필드로 사용됩니다. 대체 전환 필드를 선택할 수 없습니다.
참고: 사용자는 방문 제품 세부사항 레코드의 상태를 직접 변경할 수 없습니다. Oracle CRM On Demand는 방문 제품 세부사항 레코드의 상태가 관련 방문 상태와 항상 같도록 관련 방문 상태가 업데이트될 때 방문 제품 세부사항 레코드 상태를 업데이트합니다.
- 활동 레코드 유형에서만 프로세스를 제한하는 기본 필드 사용을 지원합니다. 활동 레코드 유형의 기본 필드는 [통화 유형] 필드입니다. 대체 기본 필드를 선택할 수 없습니다.
- 전환 상태에 대한 필드 설정 옵션은 레코드가 전환 상태일 때 특정 필드가 읽기 전용이 되도록 지정하는 것으로 제한됩니다.
- 프로세스를 저장할 때 프로세스 레코드에 나타나는 [주문 번호] 필드 및 [기본값] 확인란은 Oracle CRM On Demand의 현재 릴리스에서 사용되지 않습니다.

관련 레코드 유형

프로세스 관리에 대해 지원되는 각 상위 레코드 유형의 경우 상위 레코드 유형에 대해 지원되며 다음 표에 표시된 항목을 제외하고 회사에 사용할 수 있는 모든 관련 레코드 유형의 접근 제어를 활성화할 수 있습니다.

상위 레코드 유형	지원되지 않는 관련 레코드 유형
고객사	■ 평가 ■ 금융 계정: 지점 ■ 금융 계정: 원거리 기관
활동	평가
비즈니스 계획	평가
리드	평가
목표	평가
기회	평가
서비스 요청	평가

참고: 특정 사용자가 회사에서 사용하는 레코드 잠금 프로세스를 재정의하도록 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 레코드 잠금 프로세스 재정의의 정보 (페이지 1431)를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정

Oracle CRM On Demand에서 프로세스를 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

- 1 프로세스 생성 (페이지 1426)
- 2 프로세스에 전환 상태 추가 (페이지 1427)

선택적으로 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 프로세스 제한 (페이지 1428)
- 전환 상태에 대한 필드 설정 구성 (페이지 1429)
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용 (페이지 1429)

프로세스 생성

프로세스를 생성하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정 \(페이지 1425\)](#)의 단계입니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 프로세스 관리 권한이 포함되어야 합니다.

프로세스를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [프로세스 관리]를 클릭합니다.
- 3 [프로세스 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 [프로세스 편집] 페이지에서 프로세스 정보를 입력합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.

참고: 프로세스를 저장할 때 [프로세스 세부사항] 페이지에 나타나는 [주문 번호] 필드 및 [기본값] 확인란은 Oracle CRM On Demand의 현재 릴리스에서 사용되지 않습니다.

다음 표에서는 프로세스 필드를 설명합니다. 이러한 필드가 Oracle CRM On Demand의 현재 릴리스에서 사용되는 방법에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리 기능 \(페이지 1424\)](#)에 나와 있는 제한 사항을 참조하십시오.

필드	설명
프로세스 이름	프로세스에 지정한 이름입니다.
레코드 유형	프로세스에 대한 레코드 유형입니다. 프로세스를 생성할 수 있는 레코드 유형의 리스트를 보려면 프로세스 관리 기능 (페이지 1424) 을 참조하십시오.
기본 필드	레코드 유형의 특정 레코드에 대한 프로세스를 제한하는 데 필터로 사용되는 레코드 유형의 필드 이름입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. 활동 레코드 유형의 경우 기본 필드의 기본값은 통화 유형입니다. 기타 레코드 유형의 경우 필드는 비어 있습니다. 기본 필드에 대한 자세한 내용은 프로세스 관리의 기본 필드 정보 (페이지 1421) 를 참조하십시오.
전환 필드	레코드를 한 전환 상태에서 다른 전환 상태로 전환할지 결정하는 레코드 유형의 필드 이름입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. 모든 지원되는 레코드 유형의 경우 기본값은 상태입니다. 전환 필드에 대한 자세한 내용은 프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보 (페이지 1421) 를 참조하십시오.
설명	(선택 사항) 프로세스에 대한 설명입니다.

프로세스에 전환 상태 추가

프로세스에서 전환 필드의 각 값을 하나의 전환 상태에 연결할 수 있습니다. 전환 필드 및 전환 상태에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보 \(페이지 1421\)](#)를 참조하십시오.

전환 상태를 프로세스에 추가하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 [Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정 \(페이지 1425\)](#)의 단계입니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 프로세스 관리 권한이 포함되어야 합니다.

전환 상태를 프로세스에 추가하려면

- 1 [프로세스 리스트] 페이지에서 전환 상태를 추가할 프로세스의 [프로세스 이름] 링크를 클릭합니다.
- 2 [프로세스 세부사항] 페이지에서 [전환 상태] 섹션으로 스크롤하고 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [전환 상태 편집] 페이지에서 전환 상태 정보를 입력합니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.
- 5 프로세스에 추가할 각 전환 상태에 대해 이 절차의 2단계 - 4단계를 반복합니다.

다음 표에서는 일부 전환 상태 필드를 설명합니다. Oracle CRM On Demand에서 해당 페이지의 [주요 정보] 섹션 및 [검증] 섹션 머리글에는 전환 필드 이름이 표시됩니다.

필드	설명
주요 정보	
시/도	이 전환 상태를 식별하는 전환 필드 값입니다. 각 전환 필드 값은 프로세스에서 하나의 전환 상태에만 사용될 수 있습니다. 값이 한 전환 상태에 사용된 경우 값이 [상태] 필드의 값 선택 리스트에서 제거됩니다.
카테고리	(선택 사항) 전환 상태가 연결된 영업 카테고리입니다.
설명	(선택 사항) 전환 상태에 대한 설명입니다.
검증	

필드	설명
조건	(선택 사항) 레코드가 이 전환 상태로 이동될지 여부를 결정하는 조건입니다. 텍스트 상자에 직접 표현식을 입력하거나, fx 아이콘을 클릭하여 표현식을 정의할 수 있는 Expression Builder 창을 엽니다. Expression Builder에 대한 자세한 내용은 Expression Builder (페이지 1811)를 참조하십시오. 표현식에 계산된 필드를 사용하지 마십시오. 계산된 필드는 전환 상태에 대한 [조건] 필드의 표현식에서 지원되지 않습니다. 사용자가 프로세스에서 지정된 레코드 유형의 레코드를 이 전환 상태로 이동하려고 할 때 사용자가 지정하는 조건이 충족되지 않으면 오류 메시지가 나타나고 사용자의 변경 사항이 저장되지 않습니다.
오류 메시지	(선택 사항) 사용자가 프로세스에서 지정된 레코드 유형의 레코드를 이 전환 상태로 이동하려고 할 때 전환 상태에 대해 설정된 조건이 충족되지 않을 경우 나타나는 오류 메시지의 텍스트입니다.
레코드 접근 제어	
업데이트 사용 불능	(선택 사항) 이 확인란을 선택하면 레코드가 전환 상태에 있을 때 외부 애플리케이션을 비롯한 사용자가 프로세스에서 지정된 레코드 유형의 레코드를 업데이트할 수 없습니다.
삭제/제거 사용 불능	(선택 사항) 이 확인란을 선택하면 레코드가 전환 상태에 있는 동안 외부 애플리케이션을 비롯한 사용자가 프로세스에서 지정된 레코드 유형의 레코드를 삭제할 수 없습니다. 또한 이 전환 상태의 레코드가 상위 레코드의 하위인 경우 사용자가 관계에서 레코드를 제거할 수 없습니다. 제거하면 하위 레코드가 Oracle CRM On Demand에서 삭제됩니다. 그러나 하위 레코드를 상위 레코드와의 관계에서 제거해도 하위 레코드가 Oracle CRM On Demand에서 삭제되지 않을 경우에는 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 레코드가 관계에서 제거될 수 있습니다.

프로세스 제한

해당 레코드 유형의 특정 레코드에만 적용되도록 프로세스를 제한하려면 레코드 유형의 기본 필드에서 프로세스에 대해 유효한 값을 지정합니다. 기본 필드에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리의 기본 필드 정보 \(페이지 1421\)](#)를 참조하십시오.

프로세스를 제한하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 프로세스 관리 권한이 포함되어야 합니다.

프로세스를 제한하려면

- 1 [프로세스 리스트] 페이지에서 제한할 프로세스의 [프로세스 이름] 링크를 클릭합니다.
- 2 [프로세스 세부사항] 페이지에서 [기본 값] 섹션으로 스크롤하고 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [기본 값 편집] 페이지의 [값] 필드에서 프로세스를 제한할 값을 선택합니다.
[기본 값 편집] 페이지에서 최대 5개 값을 선택할 수 있습니다. 추가 값을 선택하려는 경우 이 절차를 반복할 수 있습니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.
- 5 다른 기본 값을 추가하려면 필요한 횟수만큼 이 절차의 2단계 - 4단계를 반복합니다.

전환 상태에 대한 필드 설정 구성

전환 상태에 대한 필드 설정을 구성하여 레코드가 전환 상태에 있을 때 특정 필드가 동작하는 방식을 지정할 수 있습니다.

전환 상태에 대한 필드 설정을 구성하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 역할에 프로세스 관리 권한이 포함되어야 합니다.

전환 상태에 대한 필드 설정을 구성하려면

- 1 [프로세스 세부사항] 페이지에서 필드 설정을 구성할 전환 상태에 대한 [상태] 필드의 링크를 클릭합니다.
- 2 [전환 상태 세부사항] 페이지에서 [필드 설정] 섹션으로 스크롤하고 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [필드 설정 편집] 페이지에서 다음과 같이 프로세스에서 지정된 레코드 유형의 레코드가 이 전환 상태에 있을 때 필드의 동작을 지정합니다.
 - a [필드] 리스트에서 필드를 선택합니다.
 - b 필드에 대해 구성할 동작의 확인란을 선택합니다.

참고: 전환 상태에 대한 필드 설정 구성에 적용되는 제한 사항에 대한 자세한 내용은 [프로세스 관리 기능 \(페이지 1424\)](#)을 참조하십시오.

주의: 확인란 필드를 읽기 전용으로 설정하려면 해당 필드가 사용될 페이지 레이아웃에 표시되어 있어야 합니다. 그렇지 않으면 필드가 페이지 레이아웃에 추가될 때 사용자가 이 유형의 레코드를 저장하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.

[필드 설정 편집] 페이지에서 최대 5개 필드에 대한 설정을 지정할 수 있습니다. 추가 필드에 대한 설정을 지정하려는 경우 이 절차를 반복할 수 있습니다.

- 4 변경 사항을 저장합니다.
- 5 전환 상태에 대해 구성할 모든 필드를 설정하려면 필요한 횟수만큼 이 절차의 2단계 - 4단계를 반복합니다.

관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용

관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하여 상위 레코드가 전환 상태에 있을 때 관련 레코드에 대해 사용자가 수행할 수 있는 작업을 제한할 수 있습니다.

참고: 일부 레코드 유형에는 관련 레코드 유형이 없습니다.

관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다.

시작하기 전에, 이 절차를 수행하려면 역할에 프로세스 관리 권한이 포함되어야 합니다.

관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하려면

- 1 [프로세스 세부사항] 페이지에서 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화할 전환 상태에 대한 [상태] 필드의 링크를 클릭합니다.
- 2 [전환 상태 세부사항] 페이지에서 [관련 접근 제어] 섹션으로 스크롤하고 섹션의 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- 3 [관련 접근 제어 편집] 페이지에서 각 관련 레코드 유형에 대해 활성화할 접근 제어의 확인란을 선택합니다. [관련 접근 제어 편집] 페이지에서 최대 5개 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화할 수 있습니다. 추가 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하려면 절차를 반복합니다.

참고: [관련 접근 제어 편집] 페이지에서 접근 제어에 대한 확인란이 필수로 표시됩니다. 즉, 각 확인란 이름 옆에 별표가 표시됩니다. 이러한 확인란 필드에는 데이터베이스의 값이 포함되므로 확인란이 필수로 표시됩니다. 값은 True(확인란이 선택됨) 또는 False(확인란이 선택 취소됨)입니다. 확인란을 선택하면 True 값이 데이터베이스에 저장됩니다. 확인란을 선택하지 않으면 False 값이 데이터베이스에 저장됩니다.

- 4 변경 사항을 저장합니다.
- 5 전환 상태의 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 활성화하려면 필요한 횟수만큼 이 절차의 2단계 - 4단계를 반복합니다.

다음 표에서는 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어를 설명합니다. 일부 관련 레코드 유형은 사용할 수 없습니다. 사용할 수 없는 관련 레코드 유형의 리스트를 보려면 [프로세스 관리 기능 \(페이지 1424\)](#)을 참조하십시오.

참고: 사용자는 Oracle CRM On Demand의 사용자 및 외부 애플리케이션일 수 있습니다.

필드	설명
생성/추가 사용 불능	이 확인란을 선택하면 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 사용자가 상위 레코드에서 이 관련 레코드 유형의 새 레코드를 생성하거나 이 레코드 유형의 기존 레코드를 상위 레코드에 추가할 수 없습니다.
업데이트 사용 불능	이 확인란의 동작은 다음과 같이 상위 레코드 유형과 관련 레코드 유형 간 관계에 따라 달라집니다. ■ 상위 레코드 유형이 관련 레코드 유형과 일대다 관계인 경우 이 확인란을 선택하면 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 사용자가 상위 레코드의 하위 레코드인 이 관련 레코드 유형의 레코드를 업데이트할 수 없습니다. 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안에는 Oracle CRM On Demand의 어디에서도 하위 레코드를 업데이트할 수 없습니다. 예를 들어 상위 레코드에 사용자정의 오브젝트 05 레코드 유형의 관련 레코드가 있는 경우 사용자정의 오브젝트 05 홈페이지에서 접근되더라도 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 해당 사용자정의 오브젝트 05 레코드를 업데이트할 수 없습니다. ■ 상위 레코드 유형과의 다대다 관계가 있는 관련 레코드 유형의 경우 [업데이트 불능] 확인란을 적용할 수 없습니다. 즉, 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 해당 유형의 관련 레코드를 업데이트하지 못하도록 이 확인란을 사용할 수 없습니다.
삭제/제거 사용 불능	이 확인란의 동작은 다음과 같이 상위 레코드 유형과 관련 레코드 유형 간 관계에 따라 달라집니다.

필드	설명
	■ 상위 레코드 유형이 관련 레코드 유형과 일대다 관계인 경우 이 확인란을 선택하면 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 사용자가 상위 레코드의 하위 레코드인 이 관련 레코드 유형의 레코드를 삭제할 수 없습니다. 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안에는 Oracle CRM On Demand의 어디에서도 하위 레코드를 삭제할 수 없습니다. ■ 관련 레코드 유형이 상위 레코드 유형과 다대다 관계인 경우 이 확인란을 선택하면 상위 레코드가 이 전환 상태에 있는 동안 사용자가 상위 레코드와의 관계에서 이 레코드 유형의 하위 레코드를 제거할 수 없습니다. 그러나 사용자는 레코드 유형 홈페이지에서 접근되는 리스트 등 Oracle CRM On Demand의 다른 위치에서 하위 레코드를 삭제할 수 있습니다.

레코드 잠금 프로세스 재정의 정보

관리자 같은 특정 사용자는 레코드 잠금 프로세스에 의한 제한 없이 잠긴 레코드를 사용해야 할 수 있습니다. 사용자 역할에 [프로세스 관리 재정의] 권한을 활성화하여 사용자가 레코드 잠금 프로세스를 재정의하도록 설정할 수 있습니다.

[프로세스 관리 재정의] 권한은 레코드 잠금 프로세스로 적용되는 제한만 제거합니다. 잠긴 레코드를 사용하려면 사용자가 레코드를 볼 수 있고 적절한 접근 수준과 권한을 갖고 있어야 합니다. [프로세스 관리 재정의] 권한이 있는 사용자는 모든 레코드 유형에서 레코드 잠금 프로세스를 재정의할 수 있습니다. 사용자가 일부 레코드 또는 레코드 유형에 대해서만 레코드 잠금 프로세스를 재정의하도록 지정할 수는 없습니다.

참고: [프로세스 관리 재정의] 권한은 기본적으로 사용할 수 없습니다. 회사에서 이 권한을 활성화하려면 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

워크플로 구성

회사의 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 워크플로 규칙을 구성하려면 다음을 수행합니다.

- 1 모든 이해관계자와 작업하여 비즈니스 프로세스를 계획합니다.
- 2 구성해야 하는 모든 워크플로 규칙 및 해당 워크플로 작업을 문서화합니다. 워크플로 규칙의 컴포넌트에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)를 참조하십시오.
- 3 Oracle CRM On Demand에 회사 관리자로 로그인하고 워크플로 규칙을 만듭니다. 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#) 및 [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)을 참조하십시오.
- 4 새 워크플로 규칙 및 예약된 이벤트 내에서 필요한 모든 워크플로 작업을 정의합니다. 워크플로 작업의 다양한 유형 생성에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.
 - 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
 - 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
 - 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
 - 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
 - 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
 - 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
 - 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)
 - 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
 - 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

워크플로 규칙 기능 설정 정보

새 고객의 경우 워크플로 규칙 기능이 사용으로 자동 설정되지만, 그러나 기존 고객의 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care 및 회사 관리자가 다음과 같이 Oracle CRM On Demand 워크플로 규칙 기능을 구성해야 합니다.

- **Oracle CRM On Demand Customer Care 설정.** Oracle CRM On Demand Customer Care에서 워크플로 규칙 기능을 설정하는 경우에는 [워크플로 구성] 링크가 [관리 홈페이지]의 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에 표시됩니다. 또한 관리자 사용자 역할에서 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한을 사용할 수 있습니다. 사용자 역할에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 참고:** 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하려면 데이터 규칙 관리 - 사용자의 워크플로 규칙 관리 권한도 사용자 역할에 포함되어 있어야 합니다. 관리자는 관리자 역할에 대해 그리고 필요에 따라 다른 역할에 대해 이 권한을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.
- **워크플로 사용 옵션.** 워크플로 규칙은 회사의 시스템 관리자가 [회사 프로필] 페이지에서 [워크플로 사용] 확인란을 선택해야 실행할 수 있습니다. 회사 프로필 구성에 대한 자세한 내용은 [회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#)을 참조하십시오.
- **통합 이벤트.** 통합 이벤트는 Oracle CRM On Demand에서 생성, 업데이트, 삭제, 연결, 분리, 복원 및 병합 작업을 포함하여 레코드 변경 사항에 따른 외부 프로세스를 트리거하는 메커니즘입니다. 추적할 레코드 필드를 지정할 수 있습니다. 회사에서 워크플로 규칙을 사용하여 통합 이벤트를 생성하려는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 통합 이벤트 관리 지원을 요청하고 필요한 통합 이벤트 대기열의 총 크기를 지정합니다. 추적 대상 필드의 값이 변경되면 통합 이벤트에 변경 사항이 기록되며, 통합 이벤트를 추가할 통합 이벤트 대기열을 지정할 수도 있습니다. 통합 이벤트 관리에 대한 자세한 내용은 [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#)를 참조하십시오.
- **장부.** 회사에서 워크플로 규칙을 사용하여 레코드와 장부 간 연결을 업데이트하려는 경우에는 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 장부 관리 지원을 요청하십시오. 장부 관리에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

워크플로 규칙 정보

워크플로 규칙은 지정된 이벤트가 발생할 때 하나 이상의 작업을 자동으로 수행하도록 하는 Oracle CRM On Demand에 대한 명령입니다.

워크플로 규칙의 트리거 이벤트 및 작업

워크플로 규칙은 규칙에 지정된 이벤트(트리거 이벤트)가 발생할 때 평가됩니다. 규칙의 조건을 만족하거나 규칙에 조건이 없으면 규칙에 지정된 작업이 수행됩니다. 예를 들어 기회가 생성될 때 즉, 워크플로 규칙 트리거 이벤트가 발생할 때 기회 담당자의 관리자에게 전자메일을 발송하는 워크플로 규칙 작업을 수행하도록 하는 워크플로 규칙을 생성할 수 있습니다. 또한 워크플로 규칙 조건을 설정하여 해당 기회의 매출이 일정 금액을 초과하는 경우에만 전자메일이 발송되도록 지정할 수도 있으며, 전자메일의 내용도 지정할 수 있습니다.

또한 지정된 기간이 경과했을 때나 지정된 일자 및 시간에 도달할 때 작업이 수행되도록 워크플로 규칙을 구성할 수 있습니다. 시간에 따른 워크플로 작업에 대한 자세한 내용은 [시간에 따른 워크플로 규칙 정보 \(페이지 1443\)](#) 및 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)를 참조하십시오.

다음 중 한 경우에 워크플로 규칙이 트리거될 수 있습니다.

- 레코드가 생성, 업데이트, 복원, 병합 또는 삭제되는 경우

참고: 워크플로 작업을 통한 레코드 업데이트는 새 워크플로 규칙 순서를 트리거하지 않습니다. 예를 들어 고객사 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙의 값 업데이트 작업이 고객사 레코드의 필드를 업데이트하는 경우에는 해당 규칙 중 일부에 수정된 레코드가 저장되기 전 트리거 또는 수정된 레코드가 저장될 때 트리거 이벤트가 있는 경우에도 이 레코드 변경에 따라 고객사 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다. Oracle CRM On Demand에서 레코드 변경에 따른 추가적인 작업을 수행하려면 레코드를 업데이트한 작업과 같은 워크플로 규칙에서 해당 작업을 구성해야 합니다.

- 레코드가 다른 레코드와 연결되거나 다른 레코드로부터 분리되는 경우

연결 및 분리 워크플로 규칙 트리거는 특정 레코드 유형 간 연결에 대해서만 지원됩니다. 자세한 내용은 [연결 및 분리 트리거 이벤트 정보 \(페이지 1437\)](#)를 참조하십시오.

- 지정한 일자 및 시간이 되었습니다.

참고: 워크플로 규칙은 계단형 삭제 작업 및 깊이 삭제 작업을 지원합니다. 예를 들어 고객사가 삭제될 경우 공유되지 않는 주소인 관련 주소도 삭제됩니다. 주소가 삭제되면 이에 따라 레코드가 삭제되기 전 트리거 이벤트가 포함된 주소 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙이 모두 트리거됩니다. 계단형 삭제 작업 및 깊이 삭제 작업에 대한 자세한 내용은 [레코드 삭제 및 복원 정보 \(페이지 167\)](#)를 참조하십시오.

워크플로 규칙의 트리거 이벤트에는 여러 유형이 있지만 각 워크플로 규칙에는 트리거 이벤트가 하나만 있습니다. 워크플로 규칙 조건이 충족될 경우 규칙에 대해 선택한 트리거 이벤트에 따라 Oracle CRM On Demand에서 하나 이상의 작업을 자동으로 수행하도록 지정할 수 있습니다.

각 규칙의 트리거 이벤트는 [워크플로 규칙 리스트] 페이지와 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지에 표시됩니다. 워크플로 규칙에서 선택한 트리거 이벤트 유형에 따라 규칙은 다음 유형 중 하나입니다.

- 사전 이벤트 워크플로 규칙.** 규칙을 트리거하는 이벤트가 완료되기 전에 워크플로 작업이 발생합니다.
- 사후 이벤트 워크플로 규칙.** 워크플로 규칙을 트리거한 이벤트가 성공적으로 완료된 후 워크플로 작업이 발생합니다.
- 예약된 이벤트.** 예약된 이벤트 유형은 사후 이벤트 규칙 유형의 하위 유형입니다.

예약된 이벤트는 사용자 작업으로 트리거되지 않는 워크플로 규칙입니다. 대신, 지정한 일자와 시간이 되면 예약된 이벤트가 자동으로 실행됩니다. 필요에 따라 예약된 이벤트에서 지정한 간격마다 여러 번 실행되도록 예약된 이벤트를 구성할 수 있습니다.

예약된 이벤트에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#), [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#) 및 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

워크플로 규칙은 개별 필드가 아니라 레코드에 대해 전체적으로 구성됩니다. 예약된 이벤트는 레코드 리스트에 대해 구성되며, 분석에 대해 예약된 이벤트는 지정된 사용자에게 대해 실행하도록 구성됩니다.

참고: 규칙을 생성한 후에는 해당 규칙의 레코드 유형이나 트리거 이벤트를 변경할 수 없습니다. 그러나 규칙에 조건이 있는 경우 조건을 업데이트할 수 있습니다. 예약된 이벤트에서 스케줄을 업데이트하거나 다른 리스트를 선택할 수 있습니다.

다음 표에서는 각 트리거 이벤트에 대해 사용할 수 있는 작업을 설명합니다.

트리거 이벤트	규칙 유형	사용 가능한 작업
새 레코드가 저장될 때	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 태스크 생성 - 장부 할당 - 통합 이벤트 생성 - 대기 - 값 업데이트
수정된 레코드가 저장될 때	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 태스크 생성 - 장부 할당 - 통합 이벤트 생성 - 대기 - 값 업데이트

트리거 이벤트	규칙 유형	사용 가능한 작업
레코드가 삭제되기 전	사전 이벤트	- 전자메일 보내기 - 태스크 생성 - 통합 이벤트 생성
수정된 레코드가 저장되기 전	사전 이벤트	값 업데이트
상위 연결 후	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 통합 이벤트 생성 - 대기
상위 분리 후	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 통합 이벤트 생성 - 대기
레코드 복원 시	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 통합 이벤트 생성 - 태스크 생성
레코드 병합 시	사후 이벤트	- 전자메일 보내기 - 통합 이벤트 생성 - 태스크 생성
예약된 이벤트	예약된 이벤트	- 전자메일 보내기 - 태스크 생성 - 장부 할당 - 값 업데이트 참고: 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트에서는 [전자메일 보내기] 작업만 지원됩니다.

일부 추가 워크플로 작업은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 및 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에서 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [워크플로 작업 정보 \(페이지 1442\)](#)를 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서 워크플로를 사용하는 경우 샘플 요청 항목에서 차단된 제품은 처리되지 않습니다. 자세한 내용은 [샘플 요청 항목 워크플로 및 차단된 제품 규칙 정보 \(페이지 621\)](#)를 참조하십시오.

참고: 특정 레코드 유형의 경우 현재 해당 유형의 레코드를 복원할 수 없기 때문에 레코드 복원 시 트리거 이벤트를 사용하여 구성된 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다. 예를 들어 현재 고객사 팀 레코드를 복원할 수 없습니다. 해당 레코드 유형에 대한 복원이 나중에 지원될 경우 레코드 복원 시 트리거 이벤트를 사용하여 구성된 모든 워크플로 규칙이 적절하게 트리거됩니다.

워크플로 규칙 및 규칙 작업에 적용되는 제한

예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙 및 이러한 규칙의 작업에는 다음과 같은 제한이 적용됩니다.

- 워크플로 규칙 조건.** 워크플로 규칙의 조건을 정의하면 규칙이 트리거될 때 해당 규칙 조건을 만족할 경우에만 워크플로 규칙 작업이 수행되고, 조건을 만족하지 않을 경우 작업이 수행되지 않습니다. 워크플로 규칙의 조건을 정의하지 않으면 규칙이 트리거될 때마다 워크플로 규칙 작업이 수행됩니다.
- 단일 레코드 컨텍스트.** 레코드가 생성, 업데이트 또는 삭제될 때 트리거되는 워크플로 규칙은 단일 레코드의 컨텍스트에서 작동하도록 제한됩니다. 즉, 이러한 워크플로 규칙은 단일 레코드의 필드만 접근하고 업데이트할 수 있습니다.

참고: 레코드 연결 또는 분리 작업에 의해 워크플로 규칙이 트리거되면 해당 워크플로에 의해 생성되는 통합 이벤트에서 하위 레코드와 상위 레코드의 필드를 모두 포함할 수 있습니다.

모든 워크플로 규칙 및 예약된 이벤트와 이러한 규칙 및 예약된 이벤트의 작업에는 다음과 같은 제한이 적용됩니다.

- **워크플로 규칙 및 예약된 이벤트의 여러 작업.** 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트에 대해 여러 작업을 생성할 수 있습니다.

하나의 워크플로 규칙에 대해 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다. 하나의 예약된 이벤트에 대해 최대 5개의 워크플로 작업을 생성할 수 있습니다. 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트에 허용되는 것보다 많은 작업을 생성하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다.

참고: 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트의 워크플로 작업이 완료되지 않고 예기치 않게 종료되면 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트의 나머지 작업이 수행되지 않을 수 있습니다. 워크플로 작업이 실패할 때 수행되는 동작에 대한 자세한 내용은 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)를 참조하십시오.

- **레코드 유형.** 여러 레코드 유형에 대해 워크플로 규칙 및 예약된 이벤트를 생성할 수 있습니다. 하지만 각 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트는 하나의 레코드 유형에만 적용됩니다. 다시 말해 특정 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트를 생성하고 다른 레코드 유형에도 동일한 작업이 발생하도록 하려면 두 번째 레코드 유형에 대해 유사한 두 번째 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트를 생성해야 합니다.

워크플로 규칙 순서

워크플로 규칙을 만들면 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형과 동일한 트리거 이벤트를 기준으로 사용되지 않은 다음 순서 번호를 규칙에 자동으로 할당합니다. 워크플로 규칙의 트리거 이벤트가 [상위 연결 후] 또는 [상위 분리 후]인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형, 동일한 트리거 이벤트 및 동일한 상위 레코드 유형을 기반으로 사용되지 않은 다음 순서 번호를 규칙에 자동으로 할당합니다. 예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙의 경우 순서 번호에 따라 Oracle CRM On Demand에서 동일한 레코드 유형과 동일한 트리거 이벤트, 그리고 해당되는 경우 동일한 상위 레코드 유형을 기반으로 하는 일련의 워크플로 규칙을 호출하는 순서가 결정됩니다. 규칙의 순서를 변경할 수 있습니다.

참고: 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙에도 순서 번호가 할당되지만 순서대로 수행되지 않습니다. 예약된 이벤트에 대한 순서 번호는 읽기 전용입니다.

워크플로 규칙 순서 변경에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 순서 변경 \(페이지 1487\)](#)을 참조하십시오.

워크플로 규칙 순서 종료

예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙의 경우 워크플로 규칙의 조건이 충족되면 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙 순서 처리를 중지하도록 지정할 수 있습니다. 워크플로 규칙이 트리거될 때 규칙에 대한 조건이 평가됩니다. 규칙에 대한 조건이 충족되고 워크플로 규칙의 [종료] 확인란이 선택되면 현재 워크플로 규칙에 대한 활성 작업이 수행되지만 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트와 해당하는 경우 동일한 상위 레코드 유형을 기준으로 하는 후속 워크플로 규칙은 처리되지 않습니다.

워크플로 작업 순서

워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트에 여러 작업이 있는 경우 1번으로 번호가 매겨진 작업부터 시작해서 워크플로 규칙에 지정된 순서대로 작업이 수행됩니다. 각 작업이 완료되면 다음 작업이 시작됩니다. 규칙에서 작업의 순서를 변경할 수 있습니다. 워크플로 작업에 대한 자세한 내용은 [워크플로 작업 정보 \(페이지 1442\)](#)를 참조하십시오.

예약된 이벤트의 경우 해당 일자에 필터링된 리스트에서 반환되는 레코드에 대해 작업이 수행됩니다. 레코드는 순서대로 처리됩니다. 다시 말해, 예약된 이벤트의 모든 워크플로 작업이 리스트의 첫 번째 레코드에 대한 예약된 이벤트에 지정된 순서대로 수행된 후 리스트의 두 번째 레코드에 대해 모든 작업이 수행되는 방식으로 진행됩니다.

워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패

워크플로 규칙, 예약된 이벤트 또는 워크플로 작업이 완료되지 못하면 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트의 트리거 이벤트 유형과 오류 유형에 따라 [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되거나 워크플로 규칙을 트리거한 작

업의 담당자에게 실패가 보고됩니다. 자세한 내용은 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)를 참조하십시오.

레코드 가시성 및 워크플로 작업

사용자가 워크플로 규칙을 트리거하는 작업을 수행할 때 사용자 작업으로 인해 레코드에 대한 가시성이 손실된 경우 워크플로 규칙의 일부 작업이 실패할 수 있습니다.

예를 들어, 수정된 고객사 레코드가 저장될 때 트리거되는 워크플로 규칙이 있을 수 있습니다. 고객사 레코드를 소유한 사용자가 고객사를 다른 사용자에게 재할당할 경우 워크플로 규칙은 고객사 레코드가 저장될 때 트리거됩니다. 레코드의 원래 담당자가 더 이상 팀 또는 장부 멤버십 등의 다른 수단을 통해 고객사 레코드를 볼 수 없는 경우 고객사 레코드에 접근해야 하는 모든 워크플로 작업이 실패합니다.

마찬가지로, 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 예약된 이벤트에서 선택된 리스트에 대한 접근 권한이 더 이상 없을 경우 예약된 이벤트 인스턴스가 실패합니다.

레코드 소유권 모드 및 워크플로 작업

사용자 모드, 혼합 모드, 장부 모드 등 여러 소유권 모드의 사용자정의 장부를 지원하는 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오. 레코드 소유권 모드는 워크플로 규칙 및 작업과 상호 작용합니다.

[장부 할당] 워크플로 작업이 레코드에서 기본 사용자정의 장부를 제거하려고 하면 다음이 발생합니다.

- 레코드 유형이 장부 모드로 구성된 경우 워크플로 작업이 실패합니다.
- 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 기본 사용자정의 장부가 레코드에서 제거되면 레코드에서 [장부] 필드의 값을 제거합니다.
- 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우에는 레코드의 장부는 기본 사용자정의 장부가 아니므로 레코드 소유권 모드가 워크플로 작업에 영향을 주지 않습니다.

전자메일 보내기 작업이 [레코드에 있는 전자메일 주소] 옵션을 사용하여 전자메일로 보내도록 구성된 경우와 같이 워크플로 작업이 레코드의 [담당자] 필드 값에 따라 결정되는 경우에는 다음과 같이 됩니다.

- 레코드 유형이 장부 모드에서 구성되면 워크플로 작업이 실패합니다.
- 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드에서 구성되고 레코드에 있는 전자메일 주소를 식별하는 필드가 공백이면 워크플로 작업이 실패합니다.

예를 들어 전자메일 보내기 작업을 고객사 담당자에게 전자메일을 보내도록 구성하고 고객사 레코드 유형이 혼합 모드에서 구성되면 고객사 레코드의 [담당자] 필드가 공백인 경우 워크플로 작업이 실패합니다. 그러나 [담당자] 필드가 채워져 있으면 워크플로 작업이 성공합니다.

대기 시간

예약된 이벤트 트리거 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙은 순서대로 동기적으로 평가됩니다. 모든 규칙이 평가될 때까지 전체 업데이트 작업이 완료되지 않습니다. 따라서 워크플로 규칙은 작업에 일정한 대기 시간(작업 시작과 완료 사이의 시간)을 추가합니다. 예를 들어 워크플로 규칙에 의해 생성된 각 태스크는 레코드 업데이트 작업에 최대 20%의 대기 시간을 추가할 수 있습니다. 워크플로 규칙에 의해 생성된 각 전자메일은 약 5%의 대기 시간을 추가합니다.

표현식을 평가하는 데에는 보다 적은 시간이 소요됩니다. 대기 시간을 최소화하려면 워크플로 조건에 상호 배타적인 표현식을 추가합니다. 성능을 고려하여 워크플로 규칙을 증분식으로 작성합니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 단계별 절차를 볼 수 있습니다.

- [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)
- [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 장부 할당 \(페이지 1469\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 \(페이지 1471\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 태스크 생성 \(페이지 1473\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 \(페이지 1478\)](#)

- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 순서 변경 (페이지 1487)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

연결 및 분리 트리거 이벤트 정보

워크플로 규칙에서 연결 및 분리 트리거 이벤트는 특정 레코드 유형 간의 연결에 대해서만 지원됩니다. 연결 및 분리 트리거 이벤트에 대해 다음 작업을 사용할 수 있습니다.

- **전자메일 보내기.** 이 작업은 모든 연결 및 분리 트리거 이벤트에 대해 사용할 수 있습니다.
- **대기.** 이 작업은 모든 연결 및 분리 트리거 이벤트에 대해 사용할 수 있습니다.
- **통합 이벤트 생성.** 이 작업은 일부 연결 및 분리에 대해서만 사용할 수 있습니다.

다음 표에는 연결 및 분리 트리거 이벤트를 지원하는 연결이 나와 있고 통합 이벤트 생성 작업을 지원하는 연결 및 분리가 표시되어 있습니다.

상위 레코드 유형	레코드 유형	통합 이벤트 생성 작업 지원
고객사	주소	예
고객사	컨택트	예
고객사	사용자정의 오브젝트 01	아니요
고객사	사용자정의 오브젝트 02	아니요
고객사	사용자정의 오브젝트 03	아니요
활동	컨택트	아니요
컨택트	고객사	예
컨택트	주소	예
컨택트	사용자정의 오브젝트 01	아니요
컨택트	사용자정의 오브젝트 02	아니요
컨택트	사용자정의 오브젝트 03	아니요
컨택트	기회	예
기회	컨택트	예
기회	사용자정의 오브젝트 02	아니요

다음 표에는 연결 또는 분리 워크플로 규칙을 트리거할 수 있는 작업이 나와 있습니다. 또한 각각의 경우에 워크플로 규칙에 의해 생성되는 통합 이벤트를 보여줍니다(통합 이벤트 작업이 워크플로 규칙에서 구성되는 경우).

참고: 레코드의 데이터에 따라 통합 이벤트가 추가로 생성될 수 있습니다. 예를 들어, 고객사에서 생성된 새 연락처가 해당 고객사에 대한 기본 연락처이면 추가(고객사 업데이트) 통합 이벤트가 생성됩니다.

작업	상위 레코드	하위 레코드	채널	통합 이벤트
공유되지 않은 주소가 포함된 새 고객사를 생성합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	고객사: 삽입 주소: 삽입 주소: 연결
			Web Services	고객사: 삽입 주소: 삽입 주소: 연결
기존 고객사에 대한 공유되지 않은 주소를 생성합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	주소: 삽입 고객사: 업데이트 주소: 연결
			Web Services	주소: 삽입 고객사: 업데이트 주소: 연결
고객사에서 공유되지 않은 주소를 제거합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	주소: 삭제 고객사: 업데이트
			Web Services	주소: 삭제 고객사: 업데이트 주소: 분리
관련된 기존 공유 주소가 포함된 새 고객사를 생성합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	고객사: 삽입
			Web Services	고객사: 삽입 고객사 주소: 삽입
기존 공유 주소를 기존 고객사에 연결합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	고객사 주소: 삽입
			Web Services	고객사 주소: 삽입
고객사 [세부사항] 페이지의	고객사	주소	사용자 인터페이스	고객사: 업데이트 주소: 삽입

작업	상위 레코드	하위 레코드	채널	통합 이벤트
[주소] 관련 정보 섹션에서 새 공유 주소를 생성합니다.				주소: 연결
			Web Services	적용할 수 없음
고객사에서 공유 주소를 제거합니다.	고객사	주소	사용자 인터페이스	고객사 주소: 삭제 고객사: 업데이트
			Web Services	고객사 주소: 삭제
고객사에서 새 연락처를 생성합니다.	고객사	연락처	사용자 인터페이스	고객사: 업데이트 연락처: 삽입 연락처: 연결
			Web Services	연락처: 삽입 연락처: 연결 고객사: 업데이트
기존 연락처를 고객사에 연결합니다.	고객사	연락처	사용자 인터페이스	고객사 연락처: 삽입 연락처: 업데이트
			Web Services	연락처: 연결 고객사: 업데이트
고객사에서 연락처를 제거합니다.	고객사	연락처	사용자 인터페이스	고객사 연락처: 삭제 연락처: 업데이트(기본 연락처만 해당)
			Web Services	연락처: 분리 고객사: 업데이트
기존 고객사를 연락처에 연결합니다.	연락처	고객사	사용자 인터페이스	고객사 연락처: 삽입 고객사: 업데이트
			Web Services	고객사 연락처: 삽입 연락처: 업데이트
연락처에서 고객사를 제거합니다.	연락처	고객사	사용자 인터페이스	고객사 연락처: 삭제 연락처: 업데이트(기본 연락처만 해당)

작업	상위 레코드	하위 레코드	채널	통합 이벤트
			Web Services	고객사 연락처: 삭제 연락처: 업데이트(기본 연락처만 해당)
공유되지 않은 주소가 포함된 새 연락처를 생성합니다.	연락처	주소	사용자 인터페이스	연락처: 삽입 주소: 삽입 주소: 연결
			Web Services	연락처: 삽입 주소: 삽입 주소: 연결
기존 연락처에 대한 공유되지 않은 주소를 생성합니다.	연락처	주소	사용자 인터페이스	주소: 삽입 연락처: 업데이트 주소: 연결
			Web Services	주소: 삽입 연락처: 업데이트 주소: 연결
연락처에서 공유되지 않은 주소를 제거합니다.	연락처	주소	사용자 인터페이스	주소: 삭제 연락처: 업데이트
			Web Services	주소: 삭제 연락처: 업데이트 주소: 분리
관련된 기존 공유 주소가 포함된 새 연락처를 생성합니다.	연락처	주소	사용자 인터페이스	연락처: 삽입
			Web Services	연락처: 삽입 연락처 주소: 삽입
기존 공유 주소를 기존 연락처에 연결합니다.	연락처	주소	사용자 인터페이스	연락처 주소: 삽입
			Web Services	연락처 주소: 삽입
연락처 [세부사항] 페이지의 [주소] 관련 정	연락처	주소	사용자 인터페이스	연락처: 업데이트 주소: 삽입

작업	상위 레코드	하위 레코드	채널	통합 이벤트
보 섹션에서 새 공유 주소를 생성합니다.				주소: 연결
			Web Services	적용할 수 없음
컨택트에서 공유 주소를 제거합니다.	컨택트	주소	사용자 인터페이스	컨택트 주소: 삭제 컨택트: 업데이트
			Web Services	컨택트 주소: 삭제
컨택트에서 새 기회를 생성합니다.	컨택트	기회	사용자 인터페이스	기회: 삽입 기회: 연결
			Web Services	기회: 삽입 기회: 연결 컨택트: 업데이트
컨택트에서 기회를 제거합니다.	컨택트	기회	사용자 인터페이스	기회: 분리
			Web Services	기회: 분리
기회에서 새 컨택트를 생성합니다. 참고: 이 작업은 사용자 인터페이스를 통해 사용할 수 없습니다.	기회	컨택트	Web Services	컨택트: 삽입 컨택트: 연결
기존 컨택트를 기회에 연결합니다.	기회	컨택트	사용자 인터페이스	기회: 업데이트 기회 컨택트 역할: 삽입
			Web Services	컨택트: 연결 기회: 업데이트
고객사에서 컨택트를 제거합니다.	기회	컨택트	사용자 인터페이스	기회 컨택트 역할: 삭제 기회: 업데이트
			Web Services	컨택트: 분리 기회: 업데이트

워크플로 작업 정보

워크플로 규칙에 대해 여러 작업을 생성할 수 있으며, 즉 각 규칙에 대해 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

다음과 같은 유형의 워크플로 작업을 생성할 수 있습니다.

- **장부 할당.** 장부 할당 작업은 워크플로 규칙 조건이 충족된 경우 레코드에 장부를 할당합니다.
- **통합 이벤트 생성.** 통합 이벤트 생성 작업은 워크플로 규칙의 조건이 충족되고 통합 이벤트 생성 작업을 통해 추적된 필드 중 하나 이상에서 변경이 발견된 경우 하나 이상의 통합 대기열에 통합 이벤트를 전송합니다.
- **태스크 생성.** 태스크 생성 작업은 워크플로 규칙 조건이 충족된 경우 작업을 생성합니다.
- **전자메일 보내기.** 전자메일 보내기 작업은 워크플로 규칙 조건이 충족된 경우 전자메일을 생성합니다. 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 성공 여부에 관계없이 전자메일이 자동으로 전송됩니다.
- **값 업데이트.** 값 업데이트 작업은 레코드가 변경된 경우 초기 변경, 즉 레코드가 변경된 시간, 변경한 사람 및 변경된 데이터에 대한 정보를 유지한 상태로 필드를 업데이트합니다. 워크플로 규칙의 값 업데이트 작업보다 앞서서 하나 이상의 대기 작업에 정의된 대기 기간이 끝난 후 작업이 수행됩니다.
- **대기.** 대기 작업은 대기 기간이 경과할 때까지 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙의 다른 후속 작업을 실행하지 않도록 지연시킵니다.

참고: 대기 기간은 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙의 다른 작업을 실행하기 전에 경과해야 하는 최소 시간을 지정합니다. 다른 작업이 실행되기 전에 경과하는 실제 시간은 Oracle CRM On Demand 데이터 베이스와 Oracle CRM On Demand 서버의 로드 및 대기 기간 종료 시 보류 중인 대기 작업 수에 따라 더 길어질 수도 있습니다.

참고: 워크플로 규칙에 둘 이상의 작업을 지정하면 1번으로 번호가 매겨진 작업부터 시작해서 워크플로 규칙에 지정된 순서대로 수행됩니다. 각 작업이 완료되면 다음 작업이 시작됩니다. 워크플로 규칙 작업을 생성한 후에도 해당 작업의 순서를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [워크플로 규칙 작업 순서 변경 \(페이지 1486\)](#)을 참조하십시오.

워크플로 규칙 작업을 생성할 때 Expression Builder를 사용하여 레코드에서 필드를 선택하고 변수를 계산할 표현식을 정의합니다. 레코드 필드 및 변수를 전자메일의 제목 및 메시지 본문 텍스트, 태스크의 제목 및 설명 텍스트 또는 업데이트할 필드의 새 값과 병합할 수 있습니다. 또한 Expression Builder를 사용하여 워크플로 규칙의 대기 작업에서 대기 기간이나 종료일 및 종료 시간을 계산할 수 있습니다. 식에서 정의한 필드 이름과 변수는 워크플로 규칙이 구현될 때 값으로 대체됩니다. Expression Builder에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

참고: 연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 추가 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. 연결 필드는 [값 업데이트] 워크플로 작업을 통해 업데이트할 수 없으며, 통합 이벤트에 포함할 수도 없습니다. 연결 필드를 구성하는 개별 필드를 대신 사용해야 합니다.

워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 작업 생성: 장부 할당 \(페이지 1469\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 \(페이지 1471\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 태스크 생성 \(페이지 1473\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 \(페이지 1478\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 값 업데이트 \(페이지 1482\)](#)
- [워크플로 작업 생성: 대기 \(페이지 1484\)](#)

Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에 대한 추가 워크플로 작업

다음 세 개의 추가 워크플로 작업은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에서만 사용할 수 있습니다.

- 파트너 장부 동기화
- 장부 파트너 동기화
- 담당자 파트너 동기화

이러한 작업과 작업의 사용 방법에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide의 [Oracle CRM On Demand 설명서 라이브러리](#)에서 사용 가능한 *Oracle Technology Network*를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 대한 추가 워크플로 작업

두 개의 추가 워크플로 작업인 통화 제출 및 제출은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 사용할 수 있습니다.

제출 통화 작업

제출 통화 작업은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에서 작동하는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션을 사용하는 고객이 직접 설정해야 합니다. 이 워크플로 작업을 구성하는 절차에 대한 자세한 내용은 Oracle Technology Network의 [Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리](#)에서 확인할 수 있는 *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*에서 재고 추적을 위한 상환 트랜잭션 워크플로 규칙 구성 정보를 참조하십시오. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition를 사용하지 않는 고객은 이 워크플로 작업을 구성해야 합니다. 고객이 이 워크플로 작업을 구성하면 [활동] 레코드가 생성되고 레코드가 [제출] 상태로 설정되며 [미결]이 아닌 상태로 [완료 활동] 아래에 나열될 수 있습니다.

통화 제출 작업은 다음 트리거 이벤트에서 사용할 수 있습니다.

- 새 레코드가 저장될 때
- 수정된 레코드가 저장될 때

통화 제출 작업 이후에는 대기 작업이 와야 합니다.

제출 작업

제출 작업은 샘플 트랜잭션 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙에서만 사용할 수 있습니다. 제출 작업을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 처리할 샘플 트랜잭션 레코드를 자동으로 제출하며 이는 사용자 인터페이스의 [샘플 트랜잭션 세부사항] 페이지에서 [제출] 단추를 클릭하는 것과 같습니다. 제출 워크플로 작업을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 자동 제출 설정 \(페이지 1806\)](#)을 참조하십시오.

제출 작업은 [수정된 레코드가 저장될 때] 트리거 이벤트에서 사용할 수 있습니다. 제출 작업 이전에는 대기 작업이 와야 합니다.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

시간에 따른 워크플로 규칙 정보

대기 기간이 경과한 후에 작업을 수행하도록 특정 워크플로 규칙을 구성할 수 있습니다. 예를 들어 레코드의 만기일이 경과한 후 또는 레코드가 일정 기간 동안 작동하지 않는 경우 규칙의 작업을 수행하도록 규칙을 구성할 수 있습니다. 시간 기반 워크플로 규칙을 구성하는 다음 두 가지 방법이 있습니다.

- 예약된 이벤트 구성. 예약된 이벤트는 사용자 작업으로 트리거되지 않는 워크플로 규칙입니다. 대신, 지정한 일자와 시간이 되면 예약된 이벤트가 자동으로 실행됩니다. 필요에 따라 예약된 이벤트에서 지정한 간격마다 여러 번 실행되도록 예약된 이벤트를 구성할 수 있습니다. 예약된 이벤트에 대한 워크플로 작업은 레코드 리스트에서 수행되고, 다른 유형의 워크플로 규칙에 대한 작업은 단일 레코드에서 수행됩니다.

예약된 이벤트에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#) 및 [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)을 참조하십시오.

■ 워크플로 규칙 또는 예약된 이벤트에 대한 대기 작업 구성.

대기 작업 정보

특정 사후 이벤트 워크플로 규칙에 예약된 이벤트를 비롯한 대기 작업을 하나 이상 추가할 수 있습니다. 수행할 각각의 시간 단위 작업의 경우에 지연 또는 종료일에 대한 기간 및 지연 시간을 지정하는 대기 작업을 생성합니다. 직접 시간 또는 일자의 기간을 지정하거나 기간 또는 일자를 계산하는 표현식을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 지연하려는 작업 전에 대기 작업이 즉시 오도록 규칙의 작업을 주문합니다. 비즈니스 프로세스를 수행하기 위해 둘 이상의 규칙이 필요한 경우 규칙을 적절히 주문하여 목표를 달성합니다.

참고: 사후 이벤트 워크플로 규칙에 대기 작업을 구성할 수 없습니다.

대기 작업 후 워크플로 조건 재평가 정보

예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 사후 이벤트 워크플로 규칙에 대기 작업을 설정하는 경우 대기 기간이 종료될 때 워크플로 규칙 조건을 재평가할지 여부를 지정할 수 있습니다. 대기 작업의 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란을 선택하면 대기 작업 기간이 종료된 후 워크플로 규칙의 조건에 대해 레코드를 다시 읽고 재평가합니다.

레코드가 대기 기간 동안 변경되어 규칙 조건이 맞지 않은 경우, 규칙의 나머지 작업이 수행되지 않습니다. 기본적으로 대기 작업에서 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란이 선택됩니다.

대기 작업의 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란을 선택 취소하면 대기 기간이 종료된 후 레코드를 다시 읽으며, 레코드가 여전히 규칙 조건에 맞는지 확인하지 않고 규칙의 다음 작업을 수행합니다. 규칙에 대기 작업이 둘 이상 있는 경우 대기 작업이 종료된 후 규칙 조건을 재평가하려는 각 대기 작업에서 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란을 선택해야 합니다.

참고: 예약된 이벤트, 즉 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙에 조건을 구성할 수 없습니다. 따라서 예약된 이벤트의 대기 작업에서 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란을 선택하거나 선택 취소해도 규칙 처리에는 영향을 주지 않습니다.

대기 작업을 통한 시간 기반 워크플로 규칙 사용의 예

다음은 대기 작업을 통해 시간 기반 워크플로 규칙을 구성하는 방법의 예입니다. 비즈니스 모델에 따라 시간 단위 워크플로 규칙을 다르게 사용할 수 있습니다.

표준, 긴급 및 중요의 세 가지 우선 순위 옵션이 서비스 요청에 사용됩니다. 서비스 요청의 우선 순위는 서비스 요청이 생성될 때 기본적으로 표준으로 설정됩니다. 서비스 에스컬레이션의 비즈니스 프로세스에는 다음 작업이 필요합니다.

- 1 새 서비스 요청이 생성된 후와 서비스 요청 상태가 24시간 내에 업데이트되지 않은 경우, 서비스 요청의 우선 순위가 긴급으로 변경되고 전자메일이 서비스 요청 담당자에게 전달되어 서비스 요청이 업데이트되어야 함을 알려줍니다.
- 2 서비스 요청 상태가 변경되지 않고 또 다른 24시간이 경과하면 다음 동작이 수행됩니다.
 - 서비스 요청의 [우선 순위] 필드가 [중요]로 변경됩니다.
 - 서비스 요청이 원래 담당자의 관리자에게 재할당됩니다.
 - 서비스 요청의 원래 담당자와 새 담당자에게 서비스 요청이 담당자의 관리자에게 재할당되고 우선 순위가 중요로 변경되었음을 알리는 전자메일이 전송됩니다.

이 요구 사항을 만족하려면 회사 관리자는 서비스 요청 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 다음과 같이 설정합니다.

- 1 규칙 트리거는 [새 레코드가 저장될 때] 값으로 설정됩니다.
- 2 규칙 조건은 서비스 요청의 상태가 다음과 같이 [보류]로 설정되지 않음을 지정합니다.

[<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "보류")

- 3 다음 작업 순서는 워크플로 규칙에 포함됩니다.

- a [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란이 선택된 상태의 24시간 동안 대기 작업
- b 서비스 요청의 [우선 순위] 필드를 [긴급]으로 변경하는 값 업데이트 작업
- c 서비스 요청의 우선 순위가 긴급으로 변경되었고 서비스 요청이 업데이트되어야 함을 담당자에게 알리기 위해 서비스 요청의 담당자에게 전자메일을 보내는 전자메일 보내기 작업
- d [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란이 선택된 상태의 24시간 동안 대기 작업
- e 서비스 요청의 [우선 순위] 필드를 [중요]로 변경하는 값 업데이트 작업
- f 원래 담당자의 관리자를 새 담당자로 할당하는 값 업데이트 작업
- g 서비스 요청이 재할당되고 서비스 요청의 우선 순위가 중요로 변경되었음을 알리기 위해 서비스 요청의 담당자와 담당자의 관리자에게 전자메일을 보내는 전자메일 보내기 작업

워크플로 규칙 및 예약된 이벤트에서 대기 작업과 값 업데이트 작업을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [워크플로 작업 생성: 대기 \(페이지 1484\)](#) 및 [워크플로 작업 생성: 값 업데이트 \(페이지 1482\)](#)를 참조하십시오.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)
- [워크플로 작업 정보 \(페이지 1442\)](#)
- [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)
- [워크플로 규칙 작업 순서 변경 \(페이지 1486\)](#)
- [워크플로 규칙 및 작업 비활성화 \(페이지 1488\)](#)
- [워크플로 규칙 및 작업 삭제 \(페이지 1489\)](#)

About Workflow Rule and Workflow Action Failures

The behavior that you see when a workflow rule or a workflow rule action fails depends on the following:

- Whether the workflow rule is a pre-event rule, a post-event rule, or a scheduled event. This is determined by the trigger event on the workflow rule. For more information about trigger events, see [About Workflow Rules](#) (참조 [워크플로 규칙 정보](#) 페이지 1432).
- The type of error that causes the workflow rule or action to fail.

The following are some examples of errors that can cause a workflow rule or a workflow action to fail:

- A syntax error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. Some syntax errors cannot be found by Expression Builder when a workflow rule or action is created.
- A semantic error in an expression in a workflow rule condition or in a workflow action. The following are examples of semantic errors that can occur:
 - A field in the expression cannot be identified by Oracle CRM On Demand because the integration tag for the field was changed after the workflow rule or workflow action was created.
 - An invalid value is specified for a picklist field in the expression.

Post-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in post-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition	- 워크플로 규칙에서 작업이 수행되지 않았습니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 구성된 워크플로 규칙이 트리거되지 않았습니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 규칙 실패에 영향을 받지 않습니다.	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Syntax error in a workflow action	- 워크플로 작업이 실패합니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. - 워크플로 규칙에 다른 작업이 있으면 해당 작업이 수행됩니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 다른 워크플로 규칙이 있으면 해당 규칙이 트리거되고 이 규칙의 작업이 수행됩니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 워크플로 작업 실패에 영향을 받지 않습니다.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	- 워크플로 규칙에서 작업이 수행되지 않았습니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 다른 워크플로 규칙이 있으면 해당 규칙이 트리거되고 이 규칙의 작업이 수행됩니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 규칙 실패에 영향을 받지 않습니다.	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	- 워크플로 작업이 실패합니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. - 워크플로 규칙에 다른 작업이 있으면 해당 작업이 수행됩니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 다른 워크플로 규칙이 있으면 해당 규칙이 트리거되고 이 규칙의 작업이 수행됩니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 워크플로 작업 실패에 영향을 받지 않습니다.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	- 워크플로 작업이 실패합니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다.	Details of the workflow action that failed, along

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	- 워크플로 규칙에 다른 작업이 있으면 해당 작업이 수행됩니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 다른 워크플로 규칙이 있으면 해당 규칙이 트리거되고 이 규칙의 작업이 수행됩니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 워크플로 작업 실패에 영향을 받지 않습니다.	with details of the error.

Pre-Event Workflow Rule and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in pre-event workflow rules and the workflow actions on those rules.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow rule condition or a workflow action	- 워크플로 규칙에서 작업이 수행되지 않았습니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. - 동일한 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 구성된 워크플로 규칙이 트리거되지 않았습니다. - 워크플로 규칙을 트리거한 작업이 규칙 실패에 영향을 받지 않습니다.	Details of the workflow rule or the workflow action that contains the first syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow rule condition	- 워크플로 규칙에서 작업이 수행되지 않았습니다. - The failure is reported in the Workflow Error Monitor. - If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted. - If the rule was triggered by an update operation, then the updated record is saved, unless the Cancel Save check box is selected on the workflow rule. If the Cancel Save check box is selected on the workflow rule, then the update operation that triggered the workflow rule is canceled in the same way that an update operation is canceled if the condition on the rule is not met. For details of what happens when an update operation is canceled by the workflow Cancel Save functionality, see Canceling Workflow Save Operations (참조 워크플로 저장 작업 취소 페이지 1466).	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Semantic error in a workflow action	■ If any Update Values actions or Create Integration Event actions on the workflow rule were already performed, then those actions are rolled back. Any remaining actions on the workflow rule are not performed. NOTE: If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back. ■ 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 담당자에게 오류가 다시 보고됩니다. 워크플로 규칙이 웹 서비스를 통해 트리거된 경우 웹 서비스에 대한 응답으로 워크플로 작업 실패가 보고됩니다. ■ 규칙을 트리거한 작업이 차단됩니다.	Not applicable
Any other error in a workflow action	■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed. ■ 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 담당자에게 오류가 다시 보고됩니다. 워크플로 규칙이 웹 서비스를 통해 트리거된 경우 웹 서비스에 대한 응답으로 워크플로 작업 실패가 보고됩니다. ■ 규칙을 트리거한 작업이 차단됩니다.	Not applicable

Scheduled Event and Workflow Action Failures

The following table describes the outcome for errors that occur in scheduled events and the workflow actions on those scheduled events for record types other than Analytics.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. ■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	■ The workflow action fails for each record in the list.	Details of the workflow action on which the error was found, along

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	- An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. - If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. - The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	with details of the error.
The number of records returned in the list specified on the scheduled event exceeds the maximum number allowed.	- None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. A single instance is reported. - The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
The user who made the scheduled event active does not have access to the list specified on the scheduled event.	- None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되었습니다. A single instance is reported. - The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	- The workflow action fails for each record in the list. - An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. - If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed. - The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

NOTE: After an instance of a scheduled event fails, another instance is generated for the next scheduled occurrence of the event. You cannot resubmit a failed instance.

Scheduled Event and Workflow Action Failures for the Analytics Record Type

The following table describes the outcome for errors that can occur for scheduled events for the Analytics record type and the workflow actions on those scheduled events. In all of the cases listed in the table, the failure of a workflow action for one or more users does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
Syntax error in a workflow action	- For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user. - An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. - If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.	Details of the workflow action that contains the syntax error that was encountered, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	- For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user. - An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure. - If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
One or more of the following issues arises at the time that Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user: - ETL (extract, transform, load) is running. - The Analytics server is down. - One or more of the report services allotments is exceeded, or the file allotment for your company is reached.	- The workflow action fails. - None of the remaining actions on the event are performed for the user, and none of the actions are performed for any of the remaining users in the list. - If any action on the event instance was successfully performed for a user before the issue arose, then the email with the results is sent to that user. - An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user: ■ The user's role does not have the Access V3 Analytics privilege. ■ The user is inactive. ■ Oracle CRM On Demand cannot sign in to the Analytics server on the user's behalf.	■ None of the workflow actions on the event are performed for the user. ■ The failure does not prevent the action from being performed for other users in the list of users on the scheduled event. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.
One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform a workflow action on behalf of a user: ■ The Analytics object selected on the action is no longer available. ■ The Analytics object selected on the action is an analysis, and that analysis fails to execute. NOTE: If a dashboard or dashboard page is selected on the action, and if an analysis in the dashboard or dashboard page fails to execute, this does not cause the workflow action to fail. ■ The file that is generated by the action exceeds the maximum allowed size of 20 MB. ■ The user does not have access to the Analytics object.	■ The workflow action fails for the user. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.
An analysis executed by a Send Email action on a scheduled event returns no results for a given user, and the Send Email if No Results check box on the Send Email action is deselected.	■ No email is sent to the user. ■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user. ■ If the analysis returns results for other users on the scheduled event, then the email and the results of the analysis are sent to those users. ■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.	The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.

사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항

사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 다음 사항을 고려합니다.

- 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하려면 사용자 역할에서 다음 두 권한이 모두 사용할 수 있도록 설정되어 있어야 합니다.
 - 데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리
 - 데이터 규칙 관리 - 사용자의 워크플로 규칙 관리
- 다음 경우에는 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다.
 - 회사의 요청으로 Oracle CRM On Demand Customer Care에 의해 사용자 레코드가 변경되는 경우

참고: 사용자는 문제 해결을 위해 Oracle CRM On Demand 기술 지원 담당자에게 사인인 접근 권한을 부여할 수 있습니다. 기술 지원 담당자가 사용자로 사인인되어 있는 동안 사용자 레코드를 변경하는 경우 해당 변경은 기술 지원 담당자가 가장하고 있는 사용자에게 의해 수행된 것처럼 처리되며 변경으로 인해 워크플로 규칙이 트리거됩니다.
 - 관리자가 사용자 레코드에서 비밀번호 재설정을 클릭하여 사용자 비밀번호를 재설정하는 경우

참고: 관리자가 사용자 레코드에서 [저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기] 확인란을 선택하는 경우 이 작업은 사용자 레코드에 대한 업데이트로 간주되며 변경으로 관련 워크플로 규칙이 트리거됩니다.
 - 웹 서비스를 통해 사용자 비밀번호를 재설정하는 경우
 - 사용자가 처음 Oracle CRM On Demand에 사인인한 후 비밀번호를 설정하는 경우
 - 사용자가 비밀번호를 변경하는 경우
 - 사용자가 처음 Oracle CRM On Demand에 사인인한 후 보안 질문을 설정하는 경우
 - 사용자가 보안 질문을 변경하는 경우
 - 사용자 레코드에서 판매 할당을 변경하는 경우
- 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙의 경우 장부 할당 워크플로 작업이 지원되지 않습니다. 사용자정의 장부는 고객사, 연락처 등 다른 레코드 유형에 할당되는 방식과 동일하게 사용자 레코드에 할당되지 않기 때문입니다. 사용자를 장부와 연결하여 장부의 레코드에 대한 접근 권한을 사용자에게 제공할 수 있으나 사용자의 기본 사용자 장부만 사용자 레코드에 할당됩니다.
- 값 업데이트 워크플로 작업을 사용하여 사용자 레코드의 [상태] 필드를 업데이트할 수 없습니다.
- 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙에 값 업데이트 작업이 있고 내 설정 링크를 통해 사용자 레코드를 변경하여 워크플로 규칙이 트리거되는 경우 해당 사용자에게 읽기 전용인 필드를 값 업데이트 작업에서 업데이트하지 않습니다.
- 사용자 레코드 유형에 대해 전자메일 보내기 워크플로 작업을 생성하는 경우 [받는 사람] 필드에 [특정 전자메일 주소] 옵션을 사용할 수 없습니다. [특정 사용자] 및 [레코드에 있는 전자메일 주소] 옵션만 사용할 수 있습니다. [레코드에 있는 전자메일 주소] 옵션의 경우 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.
 - **현재 사용자.** 워크플로 규칙을 트리거한 작업을 소유한 사용자입니다.
 - **감독자.** 워크플로 규칙을 트리거한 작업에 의해 생성되거나 업데이트된 사용자 레코드의 [감독자] 필드에 지정된 사용자입니다.
 - **보고 대상.** 워크플로 규칙을 트리거한 작업에 의해 생성되거나 업데이트된 사용자 레코드의 [보고 대상] 필드에 지정된 사용자입니다.

마찬가지로, 사용자 레코드 유형에 대한 태스크 생성 워크플로 작업을 생성하는 경우 [담당자] 필드의 [레코드에 있는 전자메일 주소] 옵션에 사용할 수 있는 옵션은 현재 사용자, 감독자 및 보고 대상입니다.

워크플로 규칙 생성

이 항목에서는 예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 생성하는 방법을 설명합니다. 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙 생성에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)을 참조하십시오.

참고: 회사 프로필에 [워크플로 취소 저장 메시지에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있으면 기존 워크플로 규칙을 편집하는 경우 워크플로 규칙 세부사항 페이지 및 워크플로 규칙 편집 페이지에서 [번역 언어] 필드를 사용할 수 있습니다. [번역 언어] 필드를 사용하면 워크플로 규칙의 조건이 충족되지 않고 규칙에 대해 [취소 저장] 확인란이 선택되어 있는 경우 사용자 또는 웹 서비스로 반환되는 사용자정의 오류 메시지의 번역된 버전을 입력할 수 있습니다. 번역 언어 필드에 대한 자세한 내용은 [워크플로 저장 작업 취소 \(페이지 1466\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에. Oracle CRM On Demand의 워크플로 기능을 설정할 경우 [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)의 설명을 따라야 합니다. 이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 필요합니다. 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하려면 데이터 규칙 관리 - 사용자의 워크플로 규칙 관리 권한도 사용자 역할에 포함되어 있어야 합니다. 관리자는 관리자 역할에 대해 그리고 필요에 따라 다른 역할에 대해 이 권한을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오. 역할에 권한을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

참고: 규칙을 생성한 후에는 해당 규칙의 레코드 유형이나 트리거 이벤트를 변경할 수 없습니다. 하지만 워크플로 조건은 업데이트할 수 있습니다.

워크플로 규칙을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 기존 워크플로 규칙을 복사하여 새 워크플로 규칙을 생성하려면 복사할 워크플로 규칙에서 [복사]를 클릭합니다.
 - 기존 워크플로 규칙에 기반하지 않는 새 워크플로 규칙을 생성하려면 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [주요 워크플로 규칙 세부사항] 섹션에서 규칙 정보를 입력합니다. 다음 표에서는 규칙 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
워크플로 이름	50자 이내의 고유한 이름을 입력합니다.
활성	[활성] 확인란을 사용하여 규칙을 사용으로 설정 또는 사용 안함으로 설정합니다. 한 번에 여러 워크플로 규칙을 활성화할 수 있습니다.
주문	워크플로 규칙을 생성할 때 이 필드는 읽기 전용입니다. Oracle CRM On Demand가 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트와 해당하는 경우 동일한 상위 레코드 유형을 기준으로 하는 규칙을 호출하는 순서를 결정합니다. Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트를 기준으로 하는 규칙에 대한 사용되지 않은 다음 순서 번호에 규칙을 자동으로 할당합니다. 워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 상위 연결 후 또는 상위 분리 후인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형, 동일한 트리거 이벤트 및 동일한 상위 레코드 유형을 기준으로 하는 규칙에 대한 사용되지 않은 다음 순서 번호에 규칙을 자동으로 할당합니다. 나중에 워크플로 규칙의 순서를 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 워크플로 규칙 순서 변경 (페이지 1487) 을 참조하십시오.

필드	설명
종료	이 워크플로 규칙에 대해 [종료] 확인란을 선택하고 규칙에 대한 조건이 충족되면 이 워크플로 규칙에 대한 활성화 작업이 수행됩니다. 그러나 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트와 해당하는 경우 동일한 상위 레코드 유형을 기준으로 하는 후속 워크플로는 트리거되지 않습니다. 이 워크플로 규칙에 대한 조건이 충족되면 Oracle CRM On Demand에서는 이 워크플로 규칙에 대한 [종료] 확인란의 설정에 관계없이 다음 규칙으로 순차적으로 진행합니다.
설명	(선택 사항) 워크플로 규칙에 대한 추가 정보(규칙의 목적 등)를 입력합니다.
레코드 유형	워크플로 규칙의 레코드 유형을 선택합니다. 생성, 업데이트 및 삭제 트리거 이벤트의 경우 각 워크플로 규칙은 하나의 레코드 유형에만 관련됩니다. 해당 레코드 유형에 대해 규칙이 평가되고 작업이 수행됩니다. 규칙을 생성한 후에는 해당 규칙의 레코드 유형을 변경할 수 없습니다. 규칙에서 트리거 이벤트가 상위 연결 후 트리거 이벤트이거나 상위 분리 후 트리거 이벤트인 워크플로 규칙인 경우 하위 레코드의 레코드 유형을 선택합니다. 예를 들어, 연락처 레코드가 고객사 레코드와 연결될 때 워크플로 규칙이 트리거되도록 하려면 이 필드에서 [연락처]를 선택하고 [상위 레코드 유형] 필드에서 [고객사]를 선택합니다.
트리거 이벤트	규칙을 트리거하는 이벤트를 선택합니다. 이 이벤트가 지정된 레코드 유형에서 발생할 때 규칙이 평가됩니다. 규칙을 생성한 후에는 해당 규칙의 트리거 이벤트를 변경할 수 없습니다. 참고: 상위 연결 후 및 상위 분리 후 트리거 이벤트는 고객사, 연락처 및 기회 레코드 유형에 대해서만 지원됩니다. 자세한 내용은 연결 및 분리 트리거 이벤트 정보 (페이지 1437)를 참조하십시오.
상위 레코드 유형	이 필드는 상위 연결 후 트리거 이벤트나 상위 분리 후 트리거 이벤트를 선택한 경우에 표시됩니다. 상위 레코드 유형을 선택합니다. 예를 들어, 연락처 레코드가 상위 고객사 레코드와 연결되는 워크플로 규칙을 설정하려면 이 필드에서 [고객사]를 선택하고 [레코드 유형] 필드에서 [연락처]를 선택합니다.

- 5** 워크플로 규칙에 대한 조건을 정의하려면 [워크플로 규칙 조건] 섹션에서 fx 아이콘을 클릭한 후 Expression Builder를 사용하여 워크플로 규칙 조건을 정의합니다. Expression Builder에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

참고: 워크플로 규칙 조건을 정의하지 않으면 규칙이 트리거될 때마다 해당 규칙의 작업이 수행됩니다.

워크플로 규칙 조건을 생성할 때는 다음 사항을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 조건에는 최대 2048자까지 포함될 수 있습니다.

- 특정 역할 또는 채널에 관련된 워크플로 규칙을 구성할 수 있습니다. 워크플로 규칙을 특정 역할 또는 채널로 제한하는 방법에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한 \(페이지 1468\)](#)을 참조하십시오.
- 워크플로 규칙에서 다음과 같은 조건을 사용하여 레코드의 필드가 업데이트되었는지 확인할 수 있습니다. 이 예에서 필드가 변경되었는지 확인하는 데 사용된 문자열은 *Invalid*이지만 문자열이 검토되는 필드의 값으로 존재하지 않는 경우 원하는 문자열을 사용할 수 있습니다.

IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")

주의: PRE 함수는 대기 작업 후에 호출되는 워크플로 또는 작업에서 사용되는 경우 필드의 이전 값을 반환하지 않습니다. PRE() 함수에 대한 자세한 내용은 [PRE \(페이지 1847\)](#)를 참조하십시오.

- 6 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지에서 [조건이 False인 경우의 작업] 섹션을 사용할 수 있는 경우 규칙에 대한 조건이 충족되지 않으면 저장 작업을 취소하도록 지정할 수 있습니다.
규칙에 대한 조건이 충족되지 않으면 저장 작업을 취소하도록 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [워크플로 저장 작업 취소 \(페이지 1466\)](#)를 참조하십시오.
- 7 워크플로 규칙을 저장합니다.

규칙을 저장한 경우 규칙에 대해 작업을 생성할 수 있습니다. 워크플로 규칙에 대해 여러 작업을 생성할 수 있으며, 즉 각 규칙에 대해 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차는 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 예약된 이벤트 생성 (페이지 1458)
- 워크플로 저장 작업 취소 (페이지 1466)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 순서 변경 (페이지 1487)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

예약된 이벤트 정보

예약된 이벤트는 사용자 작업으로 트리거되지 않는 워크플로 규칙입니다. 대신, 지정된 일자와 시간이 되면 예약된 이벤트가 자동으로 실행됩니다. 필요에 따라 예약된 이벤트에서 지정된 간격마다 여러 번 실행되도록 예약된

이벤트를 구성할 수 있습니다. 예약된 이벤트에 대한 워크플로 작업은 레코드 리스트에서 수행되고, 다른 유형의 워크플로 규칙에 대한 작업은 단일 레코드에서 수행됩니다.

참고: 예약된 이벤트에 대한 트리거 이벤트는 예약된 이벤트입니다.

리스트 관리 기능을 지원하는 모든 최상위 레코드 유형과 가격 리스트, 제품, 제품 카테고리, 사용자 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성할 수 있습니다.

참고: 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성할 수도 있습니다. 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트의 워크플로 작업은 레코드 리스트에서 수행되지 않습니다. 대신 이러한 작업은 지정된 사용자를 대신하여 분석, 대시보드 또는 대시보드 페이지를 실행하고 해당 사용자에게 결과를 보냅니다. 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트에 대한 자세한 내용은 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

분석 레코드 유형 이외의 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성하는 경우 워크플로 작업을 수행할 레코드를 반환하는 필터링된 리스트를 선택합니다. 예약된 이벤트를 실행할 때마다 해당 일자에 필터링된 리스트에서 반환되는 레코드에 대해 작업이 수행됩니다. 레코드는 순서대로 처리됩니다. 다시 말해, 예약된 이벤트의 모든 워크플로 작업이 리스트의 첫 번째 레코드에 대한 예약된 이벤트에 지정된 순서대로 수행된 후 리스트의 두 번째 레코드에 대해 모든 작업이 수행되는 방식으로 진행됩니다.

예를 들어, 만기일이 경과한 미결 활동의 소유자에게 Oracle CRM On Demand에서 전자메일 미리 알림을 보내고, 1주 간격마다 이 작업을 반복할 수 있습니다. 이 작업을 설정하려면 만기일이 이미 경과한 모든 미결 활동을 반환하는 이전에 정의한 리스트를 선택하는 예약된 이벤트를 생성합니다. 1주 간격마다 예약된 이벤트가 반복되도록 구성된 후 예약된 이벤트에서 전자메일 전송 작업을 생성합니다. 지정한 시작일에 예약된 이벤트의 첫 번째 인스턴스가 실행되고, 만기일이 경과한 각 미결 활동의 소유자에게 전자메일 미리 알림이 전송됩니다. 그러면 지정한 종료일에 도달하거나 지정한 횟수만큼 이벤트가 실행될 때까지 1주 간격마다 예약된 이벤트가 자동으로 다시 실행됩니다.

예약된 이벤트 발생은 다음과 같이 예약 및 실행됩니다.

- 예약된 이벤트를 활성화하면 첫 번째 예약된 이벤트 발생에 대한 보류 인스턴스가 생성되고, 예약된 이벤트의 상태가 [예약됨]으로 설정됩니다. 워크플로 대기 모니터에 보류 인스턴스가 표시됩니다. 보류 인스턴스에 대해 표시되는 필드에 대한 자세한 내용은 [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)를 참조하십시오.

참고: 예약된 이벤트 보류 인스턴스의 재개일은 인스턴스가 실행 가능한 가장 빠른 시간입니다. 당시의 Oracle CRM On Demand 데이터베이스 및 Oracle CRM On Demand 서버의 로드 여부에 따라 인스턴스가 즉시 실행되지 않을 수도 있습니다.

예약된 이벤트가 활성화 되는 시점에 워크플로가 사용으로 설정되어 있지 않은 경우에도(즉, 회사 프로필의 워크플로 사용 확인란이 선택되어 있지 않은 경우에도) 예약된 이벤트의 첫 번째 예약된 발생에 대해 보류 인스턴스가 생성됩니다. 그러나 인스턴스 재개일이 되었을 때 워크플로가 사용으로 설정되어 있지 않으면 다음이 발생합니다.

- 이벤트에 구성된 워크플로 작업이 수행되지 않습니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스의 실패 원인이 되는 오류가 발생하는 경우(예를 들어, 레코드 리스트가 허용되는 제한을 초과하는 경우) 워크플로 오류 모니터에 해당 실패가 보고됩니다. 그렇지 않은 경우에는 오류 모니터에 인스턴스 오류가 보고되지 않습니다.
- 다음 예약된 이벤트 발생에 대해 다른 보류 인스턴스가 생성됩니다.
- 예약된 이벤트의 [알림 사용] 확인란이 선택된 경우 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 전자메일이 전송됩니다. 예약된 이벤트 인스턴스의 실패 원인이 되는 오류가 발견되면 인스턴스가 완료되었으나 오류가 발생했다고 전자메일에 표시되며 그렇지 않은 경우에는 인스턴스가 성공적으로 완료되었다고 전자메일에 표시됩니다.

워크플로가 사용으로 설정될 때까지 예약된 이벤트의 각 인스턴스에 동일한 동작이 적용됩니다.

- 예약된 이벤트 인스턴스가 실행된 후 다음과 같이 됩니다.
 - 예약된 이벤트의 [알림 사용] 확인란이 선택된 경우 Oracle CRM On Demand에서 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 전자메일을 전송하여 인스턴스가 실행되었음을 확인합니다.
 - 다음 예약된 이벤트 발생에 대해 다른 인스턴스가 생성됩니다.

- 예약된 이벤트 인스턴스가 모두 완료되면 예약된 이벤트가 비활성화되고(예약된 이벤트의 [활성] 확인란이 자동으로 선택 취소됨), 예약된 이벤트의 상태가 [완료]로 설정됩니다.

예약된 이벤트 상태

예약된 이벤트의 [상태] 필드는 자동으로 업데이트되며 읽기 전용입니다. 다음 값이 [상태] 필드에 표시될 수 있습니다.

- **예정되지 않음.** 예약된 이벤트가 활성화되지 않았습니다.
- **예약됨.** 예약된 이벤트가 활성 상태이며 이벤트 보류 인스턴스가 있습니다.
- **완료됨.** 예약된 이벤트의 예약된 모든 발생이 완료되었습니다.
- **종료.** 가장 최근에 생성된 예약된 이벤트 인스턴스가 워크플로 대기 모니터에서 삭제되었거나 예약된 이벤트가 비활성화되었습니다.

워크플로 대기 모니터에 예약된 이벤트 인스턴스를 삭제할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제 \(페이지 1497\)](#)를 참조하십시오.

예약된 이벤트 삭제 정보

예약된 이벤트 발생이 모두 실행되기 전에 예약된 이벤트를 삭제하면 다음과 같이 됩니다.

- 예약된 이벤트의 보류 인스턴스가 있는 경우 워크플로 대기 모니터에서 해당 인스턴스가 삭제됩니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스가 현재 실행 중이면 인스턴스가 실패합니다. [워크플로 오류 모니터]에 실패가 보고되지 않습니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스가 더 이상 생성되지 않습니다.

예약된 이벤트 비활성화 정보

예약된 이벤트 발생이 모두 실행되기 전에 예약된 이벤트를 비활성화하면 다음과 같이 됩니다.

- 예약된 이벤트의 상태가 [종료]로 설정됩니다.
- 예약된 이벤트의 보류 인스턴스가 있는 경우 워크플로 대기 모니터에서 해당 인스턴스가 삭제됩니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스가 현재 실행 중이면 일부 작업이 실패할 수 있습니다.

예약된 이벤트 인스턴스가 실행되는 동안 Oracle CRM On Demand에서 5분 간격마다 예약된 이벤트가 여전히 활성 상태인지 확인합니다. 예약된 이벤트가 비활성화된 경우 인스턴스가 종료됩니다. 아직 수행되지 않은 작업은 실패하고, 실패한 작업에 대한 오류 인스턴스가 오류 모니터에 보고됩니다.

- 예약된 이벤트 인스턴스가 더 이상 생성되지 않습니다.

이전에 비활성화된 예약된 이벤트 레코드에서 [활성] 확인란을 선택하면 예약된 이벤트 레코드가 새 예약된 이벤트로 처리됩니다. 스케줄에 따라 다음 중 하나가 수행됩니다.

- **이후 발생이 예약된 경우.** 예약된 이벤트의 상태가 [예약됨]이고 다음 예약된 발생에 대한 보류 인스턴스가 생성됩니다. 인스턴스가 생성되면 예약된 이벤트 발생 횟수가 1로 재설정됩니다.
- **이후 발생이 예약되지 않은 경우.** 예약된 이벤트의 [활성] 확인란이 자동으로 다시 선택 취소되고 예약된 이벤트의 상태가 [완료]로 설정됩니다.

하나의 Oracle CRM On Demand 인스턴스에 대해 지원되는 최대 예약된 활성 이벤트 수는 100개입니다.

모범 사례

다음은 예약된 이벤트 관리에 대한 몇 가지 모범 사례 팁입니다.

- 예약된 활성 이벤트 수를 가능한 한 소수로 유지합니다. 예약된 활성 이벤트 수가 너무 많으면 이벤트에 대한 워크플로 작업 성능에 영향을 줄 수 있습니다.
- 예약된 이벤트 리스트의 레코드 수를 가능한 한 소수로 유지합니다. 하나의 예약된 이벤트는 하나의 리스트에서 최대 1,000개의 레코드를 처리할 수 있으나, 더 적은 수의 레코드를 포함하도록 리스트를 필터링하면 이벤트에 대한 워크플로 작업 성능이 향상됩니다.
- 예약된 이벤트가 서로 다른 시간에 실행되도록 설정합니다. 여러 이벤트가 동시에 실행되도록 예약하면 성능에 영향을 줄 수 있습니다.

예약된 이벤트 생성에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#) 및 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

예약된 이벤트 생성

이 항목에서는 예약된 이벤트, 즉 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 생성하는 방법을 설명합니다. 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

참고: 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성하는 절차는 다른 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성하는 절차와 다릅니다. 분석 레코드 유형에 대해 예약된 이벤트를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

이벤트를 예약하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 예약된 이벤트에는 조건을 지정할 수 없습니다. 오류가 발생하지 않으면 예약된 이벤트 인스턴스와 이벤트에 대한 워크플로 작업이 항상 실행됩니다.

참고: [새 워크플로 규칙] 페이지에서 예약된 이벤트 트리거 이벤트를 선택하면 페이지를 새로고칩니다. 페이지의 [워크플로 규칙 조건] 섹션이 제거되고, 이벤트에 대한 스케줄을 지정하는 [스케줄 세부사항] 섹션을 사용할 수 있게 됩니다.

- 성능을 위해 예약된 이벤트가 동시에 실행되도록 예약을 구성하지 않는 것이 좋습니다.
- 예약된 이벤트의 시작일과 시간을 지정해야 하며, 이벤트를 실행할 횟수 또는 종료일과 시간을 지정해야 합니다.

참고: 과거인 시작일과 시간을 지정해도 과거의 일자와 시간에 대한 인스턴스는 Oracle CRM On Demand에서 생성되지 않습니다. 예를 들어, 1달 간격으로 10회 반복되는 예약된 이벤트의 시작일을 2018년 1월 15일로 지정하고 현재 일자가 2018년 5월 30일인 경우 첫 번째 이벤트 인스턴스는 2018년 6월 15일로 예약됩니다. 미래의 5개 발생 인스턴스만 실행됩니다.

- 예약된 이벤트가 월의 특정 일자에 실행되도록 지정했는데 지정된 월에 해당 일자가 발생하지 않는 경우 해당 월에는 이벤트가 실행되지 않습니다. 예를 들어 월의 29일을 선택하는 경우 윤년이 아니면 2월에는 이벤트가 실행되지 않습니다.

예약된 이벤트에 대한 리스트를 선택하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 예약된 이벤트에서 선택된 필터링된 리스트에 대한 접근 권한이 없는 경우 예약된 이벤트를 활성화할 수 없습니다.
- 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 이벤트 인스턴스를 실행할 때 예약된 이벤트에서 선택된 리스트에 대한 접근 권한이 없는 경우 인스턴스가 실패합니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스가 실행되면 반환된 리스트에 리스트 필터 조건을 충족하고 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 표시되는 레코드만 포함됩니다.
- 예약된 이벤트 인스턴스에서 처리할 수 있는 최대 레코드 수는 1000개입니다. 예약된 이벤트에서 선택한 리스트에 이벤트 인스턴스를 실행할 때 허용되는 최대 개수보다 많은 개수가 반환되면 인스턴스가 실패합니다. 이 문제를 방지하려면 예약된 이벤트에 대해 선택한 리스트의 필터가 큰 레코드 리스트를 반환하지 않도록 설정해야 합니다.
- 예약된 이벤트에 사용할 리스트에 대해 필터를 지정하는 경우 [일자] 및 [일자/시간] 필드에 다음 함수 중 하나 이상을 사용할 수 있습니다.

- Duration()
- Timestamp()
- Today()

다음 조건과 함께 이러한 함수를 사용할 수 있습니다.

- 사이
- 같음
- On

- 당일 또는 이후
- 당일 또는 이전
- 사이에 있지 않음
- 같지 않음

함수가 포함된 표현식을 리스트 조건의 필터 값 필드에 직접 입력할 수 있습니다. 예를 들어, 마감일이 현재 일자(예약된 이벤트 실행일)보다 2일 후인 기회 레코드를 반환하려면 [같음] 조건을 선택하고 다음 표현식을 입력합니다.

Today() + 2

다른 예로, 추정 마감일이 이후 36시간 이내인 리드 레코드를 반환하려면 [사이] 조건을 선택하고 다음 표현식을 입력합니다.

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

이러한 함수에 대한 자세한 내용은 Duration (참조 [기간](#) 페이지 1826), Timestamp ([페이지 1851](#)) 및 Today ([페이지 1854](#)) 항목을 참조하십시오.

시작하기 전에:

- [워크플로 규칙 기능 설정 정보 \(페이지 1432\)](#)의 설명을 따라 Oracle CRM On Demand의 워크플로 기능을 회사에 맞게 설정해야 합니다.
- 이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 필요합니다.
- 사용자 레코드 유형에 대한 예약된 이벤트를 생성하려면 데이터 규칙 관리 - 사용자의 워크플로 규칙 관리 권한도 사용자 역할에 포함되어 있어야 합니다. 관리자는 관리자 역할에 대해 그리고 필요에 따라 다른 역할에 대해 이 권한을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 사용자 레코드 유형에 대한 예약된 이벤트를 생성하는 경우 고려할 사항에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오. 역할에 권한을 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)의 정보를 검토합니다.

예약된 이벤트를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 기존 예약된 이벤트를 복사하여 새 예약된 이벤트를 생성하려면 복사할 예약된 이벤트에서 [복사]를 클릭합니다.
 - 기존 예약된 이벤트를 기반으로 하지 않는 새 예약된 이벤트를 생성하려면 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [주요 워크플로 규칙 세부사항] 섹션에서 예약된 이벤트 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
워크플로 이름	50자 이내의 고유한 이름을 입력합니다.
활성	[활성] 확인란을 사용하여 예약된 이벤트를 활성화하거나 비활성화합니다. 예약된 이벤트가 활성화될 때까지 예약된 이벤트 레코드의 [시작한 사람] 필드에 예약된 이벤트를 생성한 사용자의 이름이 표시됩니다. 레코드를 저장하면 예약된 이벤트의 [세부사항] 페이지에 [시작한 사람] 필드가 표시됩니다.

필드	설명
	예약된 이벤트에서 [활성] 확인란을 선택하고 레코드를 저장하면 레코드의 [시작한 사람] 필드가 업데이트되어 [활성] 확인란을 선택한 사용자의 이름을 표시합니다. 해당 사용자에게 이벤트 인스턴스를 실행할 때 예약된 이벤트에서 선택된 리스트에 대한 접근 권한이 있어야 합니다. 접근 권한이 없으면 인스턴스가 실패합니다. 예약된 이벤트에 대한 모든 보류 인스턴스 및 모든 오류 인스턴스의 [시작한 사람] 필드에도 예약된 이벤트에서 [활성] 확인란을 선택한 사용자의 이름이 표시됩니다. 예약된 이벤트를 활성화하거나 비활성화할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 예약된 이벤트 정보 (페이지 1455)를 참조하십시오. 참고: 예약된 이벤트를 활성화하면 첫 번째 예약된 이벤트 발생에 대한 인스턴스가 즉시 생성됩니다. 이벤트를 활성화하기 전에 예약된 이벤트에서 모든 워크플로 작업을 설정하는 것이 좋습니다. 설정하지 않으면 예약된 이벤트 시작 시간이 임박할 경우 워크플로 작업 설정을 완료하기 전에 첫 번째 인스턴스가 실행될 수도 있습니다.
설명	(선택 사항) 이벤트 목적 등 예약된 이벤트에 대한 추가 정보를 입력합니다.
레코드 유형	예약된 이벤트의 레코드 유형을 선택합니다. 예약된 이벤트마다 하나의 레코드 유형에만 연결됩니다. 이벤트를 생성한 후에는 이벤트의 레코드 유형을 변경할 수 없습니다.
트리거 이벤트	예약된 이벤트를 선택합니다.
알림 사용	예약된 이벤트 인스턴스가 성공적으로 완료될 때마다, 이벤트 인스턴스가 실패할 때마다, 이벤트의 보류 인스턴스가 삭제될 때마다 Oracle CRM On Demand에서 전자메일을 전송하려는 경우 이 확인란을 선택합니다. 예약된 이벤트를 활성화한 사용자에게 전자메일이 전송됩니다.

- 5 [스케줄 세부사항] 섹션에서 검색 아이콘(돋보기)을 클릭하고 워크플로 작업을 수행할 레코드를 반환하는 필터링된 리스트를 선택합니다.
- 6 [시작일 시간] 필드에서 첫 번째 예약된 이벤트 인스턴스를 실행할 일자와 시간을 선택합니다.
- 7 [반복] 필드에서 예약된 이벤트를 반복할 간격(예: 매주)을 선택합니다.
- 8 [매] 필드에서 반복 인스턴스의 간격 기간을 설정합니다. 예를 들어, [반복] 필드에서 매주를 선택했으며 2주 간격으로 인스턴스를 반복하려는 경우 [매] 필드에 2를 입력합니다. 입력할 수 있는 최소값은 1입니다.
- 9 [반복] 필드에서 [매월]을 선택한 경우 [말일] 확인란을 선택하여 이벤트가 실행되는 각 월의 말일에 실행할 예약된 이벤트를 선택적으로 예약할 수 있습니다.
 예를 들어, 4월 23일에 시작되고 2달 간격으로 반복되도록 예약된 이벤트를 설정하는 경우 첫 번째 이벤트 인스턴스는 4월 23일에 실행됩니다. 두 번째 인스턴스는 6월 23일에 실행되고, 세 번째 인스턴스는 8월 23일에 실행됩니다. 그러나 [말일] 확인란을 선택하면 첫 번째 이벤트 인스턴스는 4월 30일에 실행되고, 두 번째 인스턴스는 6월 30일에 실행되고, 세 번째 인스턴스는 8월 31일에 실행됩니다.
- 10 다음 중 하나를 수행하여 예약된 이벤트를 실행할 횟수를 지정하거나 종료일과 시간을 지정합니다.
 - [이후] 옵션을 선택하고 예약된 이벤트를 실행할 횟수를 지정합니다. 입력한 값이 0보다 커야 합니다.
 - [종료일 시간] 옵션을 선택하는 경우 예약된 이벤트의 종료일과 시간을 선택합니다. 종료일과 시간은 시작일과 시간보다 이후여야 합니다.

11 변경 사항을 저장합니다.**예약된 이벤트 갱신 정보**

예약된 이벤트가 활성화된 후에는 스케줄을 변경하거나 예약된 이벤트에서 다른 리스트를 선택할 수 없습니다. 그러나 예약된 이벤트를 비활성화하여 종료할 수 있습니다. 예약된 이벤트에서 [활성] 확인란을 선택 취소한 후 예약된 이벤트를 편집하여 스케줄을 변경하거나 다른 리스트를 선택할 수 있습니다. 예약된 이벤트를 다시 활성화하면 새 예약된 이벤트로 처리됩니다.

주의: 예약된 이벤트를 비활성화하면 이벤트의 보류 인스턴스가 모두 삭제됩니다. 또한 예약된 이벤트 인스턴스가 현재 실행 중이면 리스트의 일부 레코드에 대해 일부 작업이 실패할 수 있습니다. 예약된 이벤트를 비활성화할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)를 참조하십시오.

Creating Scheduled Events for Analytics

You can create one or more scheduled events for the Analytics record type and configure one or more Send Email actions on the event to perform the following tasks:

- Execute an Analytics object on behalf of one or more specified users. The Analytics object can be an analysis, a dashboard, or a dashboard page.
- Send the results that are generated for a user to that user as an email attachment.

The specified user's access rights determine the results that are generated for that user.

A scheduled event for the Analytics record type is different from a scheduled event for other record types in the following ways:

- You do not select a list of records for the scheduled event.
- Only the Send Email action is supported.
- On the scheduled event, you add a list of the users on whose behalf the Analytics object is to be executed.
- The Hourly interval type is not available.

A Send Email workflow action for a scheduled event for the Analytics record type is different from a Send Email action for other record types in the following ways:

- You do not specify a recipient for the email that you configure on the action. The emails are sent to the users who are selected on the workflow rule.
- The Send Email action executes an Analytics object, as well as sending the emails with the results to the users.
- You must select the Analytics object that is to be executed, and select the format for the output.

You can create up to a maximum of five Send Email actions on a scheduled event for Analytics. When an instance of the event is executed, all of the actions are performed in sequence for the first user in the list, then all of the actions are performed for the next user, and so on through the list of users.

NOTE: The operations that are performed by workflow actions on scheduled events for the Analytics record type, and the requests and data that are processed by the actions, are counted towards your company's usage against the report services allotments. For information about service allotments, see [About Service Allotments \(참조 서비스 할당 정보 페이지 1139\)](#). The files that are generated by the workflow actions might also be included in the calculation of the amount of storage used by your company, depending on how long email attachments are retained for your company. The retention period for email attachments is specified in the Email Attachment Expiry (Days) field on the company profile. For more information, see [Configuring Company Settings \(페이지 1078\)](#).

Workflow Action Failures

If a workflow action on a scheduled event for the Analytics record type fails for one or more users, then the failure is reported in the Workflow Error Monitor. For more information about what happens when a

workflow action on a scheduled event for the Analytics record type fails, see [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) (페이지 1445).

Considerations When Scheduling an Event

이벤트를 예약하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 예약된 이벤트에는 조건을 지정할 수 없습니다. 오류가 발생하지 않으면 예약된 이벤트 인스턴스와 이벤트에 대한 워크플로 작업이 항상 실행됩니다.

참고: [새 워크플로 규칙] 페이지에서 예약된 이벤트 트리거 이벤트를 선택하면 페이지를 새로고칩니다. 페이지의 [워크플로 규칙 조건] 섹션이 제거되고, 이벤트에 대한 스케줄을 지정하는 [스케줄 세부사항] 섹션을 사용할 수 있게 됩니다.

- 성능을 위해 예약된 이벤트가 동시에 실행되도록 예약을 구성하지 않는 것이 좋습니다.
- 예약된 이벤트의 시작일과 시간을 지정해야 하며, 이벤트를 실행할 횟수 또는 종료일과 시간을 지정해야 합니다.

참고: 과거인 시작일과 시간을 지정해도 과거의 일자와 시간에 대한 인스턴스는 Oracle CRM On Demand에서 생성되지 않습니다. 예를 들어, 1달 간격으로 10회 반복되는 예약된 이벤트의 시작일을 2018년 1월 15일로 지정하고 현재 일자가 2018년 5월 30일인 경우 첫 번째 이벤트 인스턴스는 2018년 6월 15일로 예약됩니다. 미래의 5개 발생 인스턴스만 실행됩니다.

- 예약된 이벤트가 월의 특정 일자에 실행되도록 지정했는데 지정된 월에 해당 일자가 발생하지 않는 경우 해당 월에는 이벤트가 실행되지 않습니다. 예를 들어 월의 29일을 선택하는 경우 윤년이 아니면 2월에는 이벤트가 실행되지 않습니다.
- You can specify that no email is to be sent to a user if the analysis selected on a Send Email action returns no results for that user. By default, the Send Email if No Results check box is selected on the Send Email action, and the email is sent to all of the users selected on the workflow rule, even if the analysis returns no results for a user. If you deselect the check box, then the email will be sent only to those users for whom the analysis returns results.

NOTE: The Send Email if No Results check box is available only if an analysis is selected on the Send Email action. It is not available if a dashboard or dashboard page is selected on the Send Email action.

If no email is sent to a user because the analysis returned no results for that user, then the workflow action is considered to have failed for that user, and the failure is reported in the workflow error monitor.

TIP: If you want the email to be sent to some users even if the analysis returns no results for those users, but you do not want the email to be sent to other users if the analysis returns no results for them, then you can create two separate scheduled events with Send Email actions to execute the same analysis, but with different sets of users. On the scheduled event with the users to whom you do not want the email to be sent if the analysis returns no results, deselect the Send Email if No Results check box.

The following procedure describes how to create a scheduled event for the Analytics record type.

Before you begin. To perform the following procedure, your user role must have the following privileges:

- Manage Data Rules – Manage Workflow Rules
- Access V3 Analytics

To create a scheduled event for the Analytics record type

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.

- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
- 기존 예약된 이벤트를 복사하여 새 예약된 이벤트를 생성하려면 복사할 예약된 이벤트에서 [복사]를 클릭합니다.
 - 기존 예약된 이벤트를 기반으로 하지 않는 새 예약된 이벤트를 생성하려면 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [주요 워크플로 규칙 세부사항] 섹션에서 예약된 이벤트 정보를 입력합니다.
- 다음 표에서는 필드에 대해 설명합니다.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event. Up to the time that a scheduled event is made active, the Initiated By field on the scheduled event record shows the name of the user who created the scheduled event. The Initiated By field is shown in the Detail page for the scheduled event after the record is saved. After the Active check box is selected on the scheduled event and the record is saved, the Initiated By field on the record is updated to show the name of the user who selected the Active check box. The Initiated By field in all pending instances and all error instances for the scheduled event also shows the name of the user who selected the Active check box on the scheduled event. NOTE: When you make the scheduled event active, an instance is immediately generated for the first scheduled occurrence of the event. As a best practice, set up all of the workflow actions on the scheduled event before you make the event active. Otherwise, if the start time for the scheduled event is near, the first instance might be executed before you have finished setting up the workflow actions. For more information about what happens when you activate or deactivate a scheduled event, see About Scheduled Events (참조 예약된 이벤트 정보 페이지 1455).
Description	(Optional) Enter additional information about the scheduled event, such as the purpose of the event.
Record Type	Select Analytics.
Trigger Event	Only the Scheduled Event trigger event is supported for the Analytics record type.

Field	Description
Enable Notification	Select this check box if you want Oracle CRM On Demand to send email notifications to the user who made the scheduled event active. If this check box is selected, an email is sent each time an instance of the scheduled event completes successfully, each time an instance of the event fails, and each time a pending instance of the event is deleted.

- 5 [시작일 시간] 필드에서 첫 번째 예약된 이벤트 인스턴스를 실행할 일자와 시간을 선택합니다.
- 6 [반복] 필드에서 예약된 이벤트를 반복할 간격(예: 매주)을 선택합니다.
- 7 [매] 필드에서 반복 인스턴스의 간격 기간을 설정합니다. 예를 들어, [반복] 필드에서 매주를 선택했으며 2주 간격으로 인스턴스를 반복하려는 경우 [매] 필드에 2를 입력합니다. 입력할 수 있는 최소값은 1입니다.
- 8 [반복] 필드에서 [매월]을 선택한 경우 [말일] 확인란을 선택하여 이벤트가 실행되는 각 월의 말일에 실행할 예약된 이벤트를 선택적으로 예약할 수 있습니다.
예를 들어, 4월 23일에 시작되고 2달 간격으로 반복되도록 예약된 이벤트를 설정하는 경우 첫 번째 이벤트 인스턴스는 4월 23일에 실행됩니다. 두 번째 인스턴스는 6월 23일에 실행되고, 세 번째 인스턴스는 8월 23일에 실행됩니다. 그러나 [말일] 확인란을 선택하면 첫 번째 이벤트 인스턴스는 4월 30일에 실행되고, 두 번째 인스턴스는 6월 30일에 실행되고, 세 번째 인스턴스는 8월 31일에 실행됩니다.
- 9 다음 중 하나를 수행하여 예약된 이벤트를 실행할 횟수를 지정하거나 종료일과 시간을 지정합니다.
 - [이후] 옵션을 선택하고 예약된 이벤트를 실행할 횟수를 지정합니다. 입력한 값이 0보다 커야 합니다.
 - [종료일 시간] 옵션을 선택하는 경우 예약된 이벤트의 종료일과 시간을 선택합니다. 종료일과 시간은 시작일과 시간보다 이후여야 합니다.
- 10 변경 사항을 저장합니다.

Adding Users to Scheduled Events for Analytics

The following procedure describes how to add the list of users on whose behalf the workflow actions on the scheduled event will be executed.

To add a list of users to a scheduled event for Analytics

- 1 On the Workflow Rule Detail page, in the Execute As related information section, click Add.
- 2 In the Lookup window, search for the users for whom you want the workflow rule to execute the workflow actions.
- 3 When you finish selecting users, click OK to close the lookup window.

Creating Send Email Actions for Scheduled Events for Analytics

The following procedure describes how to create a Send Email action for a scheduled event for the Analytics record type.

Before you begin:

- If you want the Send Email action to execute an analysis, then the analysis must be saved in the catalog, in a folder under Shared Folders, and you must have access to the folder. For the action to complete successfully at runtime for a user specified on the scheduled event, that user must also have access to the folder.
- If you want the Send Email action to execute a dashboard or dashboard page:
 - The dashboard or dashboard page must be saved in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Company Wide Shared Folder or in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, and you must have access to the dashboard. If the dashboard or dashboard page is stored in the

system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, then you must have the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.

- For the action to complete successfully at runtime for a user specified on the scheduled event, that user must have access to the dashboard or dashboard page. If the dashboard or dashboard page is stored in the system-generated Dashboards subfolder directly under /Shared Folders/Migrated Company Wide Shared Folder, then the user must have the Access Migrated Company Wide Shared Folder privilege.
- If the name of the analysis, dashboard, or dashboard page that you select on the Send Email action contains any of the following special characters, then the character is replaced with an underscore (_) in the name of the file that is sent to the specified user:
 - Asterisk (*)
 - Backslash (\)
 - Colon (:)
 - Comma (,)
 - Double quotation marks (")
 - Greater than symbol (>)
 - Less than symbol (<)
 - Question mark (?)
 - Slash (/)
 - Vertical bar (|)

To create a Send Email action for a scheduled event for the Analytics record type

- 1 In the Workflow Rule Detail page, in the Actions related information section, click Menu and select Send Email.
- 2 In the Workflow Action Edit page, in the Key Action Details section, complete the detail fields for the workflow action.
For information about the Mark for Translation check box, see [Creating Workflow Actions: Send Email \(참조 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 페이지 1478\)](#).
- 3 In the Analytics Content Details section, do the following:
 - a In the Content Type field, select the type of Analytics object that you want the action to execute.
 - b In the Content Format field, select the type of output that you want the action to generate.
 - c (Optional) If the selected Analytics object is an analysis, and if you do not want the email to be sent to a user if the analysis returns no results for that user, then deselect the Send Email if No Results check box.
 - d Click the Lookup icon for the Content Name Path field to open a pop-up window that displays the catalog.
 - e Browse to the Analytics object that you want and select it, and then click OK.
 - f (Optional) In the Parameters field, enter the parameters for the Analytics object.
Specifying the parameters for an Analytics object in a workflow action is similar to specifying the parameters for an analysis or dashboard in a Web applet or Web tab. For more information, see [About Specifying Filters for Embedded Reports and Dashboards \(참조 포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 페이지 1189\)](#).
- 4 In the Email Message section, fill in the From, Reply To, Subject, Email Format, and Message Body fields.
For information about these fields, see [Creating Workflow Actions: Send Email \(참조 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 페이지 1478\)](#).

NOTE: If you include fields from the User record type in the email subject or message body, then the fields are populated with the values from the user record of the user on whose behalf the Analytics object is executed.

5 Save the workflow action.

NOTE: If the size of a file that is to be attached to an outbound email is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email. The users on whose behalf the scheduled event was executed can access the unzipped files, as well as the emails, through their personal email monitor, regardless of whether or not the files were sent with the emails. For information about accessing the personal email monitor, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(페이지 735\)](#). If your user role has the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege, then you can also access the emails and attachments for all users through the company email monitor. For more information, see [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails \(페이지 1131\)](#).

워크플로 저장 작업 취소

트리거가 [수정된 레코드가 저장되기 전]인 워크플로 규칙에서는 규칙 조건이 충족되지 않는 경우 [저장 취소] 기능을 사용하여 규칙을 트리거한 변경 사항을 저장하는 작업이 취소되도록 지정할 수 있습니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서 변경된 내용은 저장 작업이 취소되도록 지정하는 경우에도 취소되지 않습니다.

취소된 워크플로 저장 작업에 대한 메시지 번역 정보

워크플로 규칙에서 취소 저장 기능을 설정하면 규칙의 조건이 충족되지 않고 규칙에 대해 [취소 저장] 확인란이 선택되어 있는 경우 사용자 또는 웹 서비스로 반환되는 사용자정의 메시지를 지정할 수 있습니다. 회사에서 회사의 기본 언어를 사용하지 않는 사용자에게 사용자정의 메시지의 번역된 버전을 제공하려 할 수 있습니다. 사용자정의 메시지의 번역된 버전을 입력하는 기능은 회사 프로필의 [워크플로 취소 저장 메시지에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란으로 제어합니다. 회사 프로필에 이 확인란이 선택 취소되어 있는 경우 워크플로 규칙에 대해 번역된 메시지를 입력할 수 없습니다.

회사 프로필에 [워크플로 취소 저장 메시지에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우 동작은 다음과 같습니다.

- 기존 워크플로 규칙을 편집하는 경우 워크플로 규칙 세부사항 페이지 및 워크플로 규칙 편집 페이지에서 [번역 언어] 필드를 사용할 수 있습니다. 사용자정의 메시지가 지정된 워크플로 규칙을 생성하면 회사의 기본 언어 이외의 모든 언어로 된 메시지가 파란색 글꼴로 대괄호 안에 표시됩니다. 그러면 워크플로 규칙을 편집하여 메시지의 번역된 버전을 입력할 수 있습니다.

참고: 사용자정의 메시지를 지정하지 않는 경우 기본 메시지가 반환됩니다. 기본 메시지의 번역된 버전은 입력할 수 없습니다.

- [번역 표시] 확인란은 기존 워크플로 규칙의 워크플로 규칙 편집 페이지 및 워크플로 규칙 세부사항 페이지에서 사용할 수 있습니다. 회사의 기본 언어로 된 기존 규칙의 메시지를 변경하는 경우 [번역 표시] 확인란을 사용하여 메시지의 번역된 버전을 업데이트된 메시지로 교체할 것인지 변경되지 않은 상태로 유지할 것인지 표시할 수 있습니다. [번역 표시] 확인란을 선택하는 경우 해당 언어의 번역된 메시지를 입력할 때까지 기본 회사 언어에서는 기본 글꼴로 업데이트된 메시지가 표시되며 다른 모든 언어에서는 대괄호 안에 파란색 글꼴로 업데이트된 메시지가 표시됩니다. 기본 회사 언어로 된 메시지를 업데이트할 때 [번역 표시] 확인란을 선택하지 않는 경우 기본 회사 언어로 된 메시지는 변경되거나 번역된 메시지는 변경되지 않습니다.

참고: 워크플로 규칙을 생성하는 경우 [번역 표시] 확인란이 선택 취소되고 읽기 전용이 됩니다. [번역 표시] 확인란은 기존 워크플로 규칙을 편집하는 경우에만 유효합니다. 또한 워크플로 규칙을 편집할 때 [번역] 필드에서 회사의 기본 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우 [번역 표시] 확인란은 읽기 전용이 됩니다.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한뿐 아니라 [워크플로 취소 저장] 권한도 있어야 합니다.

참고: 기회 레코드 유형은 예외 사항입니다. 사용자 역할에 [워크플로 취소 저장] 권한이 없어도 기회 레코드 유형의 워크플로 규칙에서 [저장 취소] 기능을 사용할 수 있습니다. 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있는 경우 트리거가 [수정된 레코드가 저장되기 전]인 기회 레코드의 워크플로 규칙에서 [저장 취소] 기능을 사용할 수 있습니다.

규칙 조건이 충족되지 않는 경우 워크플로 저장 작업을 취소하려면

- 1 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [조건이 False인 경우의 작업] 섹션에서 [저장 취소] 확인란을 선택합니다.
- 2 (선택 사항) 규칙 조건이 충족되지 않아 저장 작업이 취소된 경우 표시될 오류 메시지를 지정합니다.
- 3 변경 사항을 저장합니다.

다음 표에서는 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [조건이 False인 경우의 작업] 섹션에 있는 옵션을 설명합니다.

필드	설명
번역 표시	이 확인란은 회사 프로필에 [워크플로 취소 저장 메시지에 대해 언어 번역 지원 사용] 확인란이 선택되어 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 회사의 기본 언어로 된 워크플로 규칙의 메시지를 변경하려면 [번역 표시] 확인란을 다음과 같이 사용합니다. ■ 메시지의 번역된 버전을 업데이트된 메시지로 교체하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. ■ 메시지의 번역된 버전을 변경되지 않은 상태로 유지하려면 [번역 표시] 확인란을 선택하지 마십시오.
저장 취소	이 확인란을 선택한 경우 규칙 조건이 충족되지 않으면 다음 작업이 수행됩니다. ■ 워크플로 규칙이 종료됩니다. ■ [수정된 레코드가 저장되기 전] 트리거 이벤트가 있는, 동일한 레코드 유형에 기반한 이후의 모든 워크플로 규칙도 종료됩니다. ■ Oracle CRM On Demand에 의한 변경 사항을 제외하고 레코드 상태에 대한 이전의 모든 변경 사항이 롤백됩니다. ■ 레코드가 원래 상태로 돌아갑니다. 그러나 Oracle CRM On Demand에서 레코드를 업데이트할 경우 변경 사항이 저장 취소 작업을 재정의합니다. 예를 들어, 기본 연락처가 관련 연락처에서 제거될 경우 Oracle CRM On Demand에서는 상위 기회 레코드에서 기본 연락처 정보를 업데이트합니다. Oracle CRM On Demand에 의한 이 업데이트는 기회 레코드에 대한 저장 취소 작업을 재정의합니다. ■ [수정된 레코드가 저장될 때] 트리거 이벤트가 있는, 동일한 레코드 유형에 대한 이후의 모든 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다. ■ 다음과 같은 메시지가 반환됩니다. ■ 사용자 작업으로 규칙을 트리거하는 경우 규칙을 트리거한 작업의 사용자에게 메시지가 표시됩니다. ■ 웹 서비스로 규칙을 호출하는 경우 웹 서비스에 오류 문자열로 메시지가 반환됩니다. [메시지 표시] 필드에서 메시지를 지정할 수 있습니다.

필드	설명
	이 확인란을 선택하지 않으면 규칙 조건이 충족되지 않더라도 저장 작업에 영향을 미치지 않으며 메시지도 반환되지 않습니다. 기본적으로 [저장 취소] 확인란은 선택되지 않습니다.
표시 메시지	이 필드에서는 규칙 조건이 충족되지 않고 규칙에 대해 [저장 취소] 확인란이 선택되어 있는 경우 사용자 또는 웹 서비스에 반환되는 메시지를 지정할 수 있습니다. 이 필드에서 메시지를 지정하지 않으면 기본 메시지가 반환됩니다. 메시지에 포함할 수 있는 최대 글자 수는 1,999자입니다.

다음 절차에서는 취소된 워크플로 저장 작업을 위해 메시지의 번역된 버전을 입력하는 방법을 설명합니다.

워크플로를 위해 메시지의 번역된 버전을 입력하려면

- 1 워크플로 규칙 리스트 페이지에서 워크플로 규칙의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 워크플로 규칙 편집 페이지의 [번역 언어] 필드에서 번역된 메시지를 입력할 언어를 선택합니다.
참고: 기본 회사 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우 워크플로 규칙 편집 페이지 또는 워크플로 규칙 세부 사항 페이지에서 워크플로 규칙을 생성할 수 없습니다. [번역 언어] 필드에 기본 회사 언어가 선택되어 있는 경우에만 워크플로 규칙을 생성할 수 있습니다.
- 3 [메시지 표시] 필드에 번역된 메시지를 입력합니다.
- 4 변경 사항을 저장합니다.

각 언어에 대해 이 절차를 반복합니다.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)
- [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)

워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한

예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 생성하는 경우 규칙에 조건을 추가하여 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한할 수 있습니다.

채널에서 워크플로 규칙을 호출하지 못하게 하려면

- 조건 표현식에서 ExcludeChannel() 함수를 사용합니다.
예를 들어, 큰 가져오기 작업에서 워크플로 규칙을 트리거하지 못하도록 하려면 워크플로 규칙에서 다음 조건을 사용합니다.

ExcludeChannel ("Import")

ExcludeChannel() 함수에 대한 자세한 내용은 [ExcludeChannel \(페이지 1828\)](#)을 참조하십시오.

워크플로 규칙을 특정 역할로 제한하려면

- 조건 표현식에서 UserValue() 함수를 <Role> 속성과 함께 사용합니다.

예를 들어, 규칙을 트리거하는 사용자 역할이 관리자이고 레코드의 우선 순위가 [상]으로 설정된 경우에만 호출되도록 워크플로 규칙을 제한하려면 워크플로 규칙에서 다음 조건을 사용합니다.

UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"

UserValue() 함수에 대한 자세한 내용은 [UserValue \(페이지 1855\)](#)를 참조하십시오.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

워크플로 작업 생성: 장부 할당

워크플로 규칙의 장부 할당 작업은 워크플로 규칙의 조건이 맞는 경우 장부를 레코드에 자동 할당합니다. 레코드에 할당할 특정 장부를 선택하거나 레코드에 할당할 장부 이름으로 평가되는 표현식을 지정할 수 있습니다.

장부 이름으로 평가되는 표현식을 지정하면 표현식 결과에 따라 다른 레코드에 다른 장부를 할당할 수 있는 장부 할당 워크플로 작업을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 북미에 고객사가 있고 유럽/중동 아시아에 근거지를 둔 고객사도 있다고 가정합니다. 서로 다른 위치에 대해 두 개의 개별 장부를 설정하고 고객사 위치에 따라 고객사에 적절한 장부를 할당할 수도 있습니다. 이 구성을 설정하려면 북미 및 유럽/중동 아시아라는 이름의 장부 두 개를 생성합니다. 다음으로 북미 및 유럽/중동 아시아 값이 포함된 판매 지역이라는 사용자정의 선택 리스트 필드를 생성하고 해당 역할의 고객사 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 사용자정의 필드를 추가할 수 있습니다. 그런 다음 고객사 레코드가 업데이트될 때 다음을 수행하는 장부 할당 워크플로 작업을 생성할 수 있습니다.

- 표현식을 평가하여 고객사 레코드의 판매 지역 필드에서 선택하는 값을 결정합니다.
- 고객사 레코드를 표현식에서 반환된 값과 일치하는 이름의 장부에 연결합니다.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

다음 절차에서는 장부 할당 작업 생성 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

장부 할당 작업을 생성하려면

- 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
 - [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [장부 할당]을 선택합니다.
참고: 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.
팁: 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.
- [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.
- 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.
- 레코드에 할당할 장부를 지정하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- [장부 이름] 필드 옆의 선택기 단추를 클릭하고 레코드를 할당할 장부를 선택한 다음 [확인]을 클릭합니다.
- fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder를 열고 레코드에 할당할 장부 이름으로 평가되는 표현식을 생성한 다음 [저장]을 클릭합니다.

예를 들어 이 항목 앞부분에 설명된 구성을 지원하려면 리스트에서 [사용자정의 판매 지역] 필드를 선택합니다. 그런 다음 표현식 편집기에 적절한 구문과 함께 언어 독립적 필드 이름이 표시됩니다.

참고: 표현식이 Null 값 또는 유효한 장부 이름이 아닌 값으로 평가되는 경우 워크플로 작업이 실패하며 워크플로 오류 모니터에 오류가 기록됩니다.

Expression Builder에 대한 자세한 내용은 [Expression Builder \(페이지 1811\)](#)를 참조하십시오.

7 적절한 [할당 옵션] 및 [적용 대상] 옵션을 선택합니다.

옵션에 대한 설명은 [장부에 레코드 할당 \(페이지 1396\)](#)을 참조하십시오.

참고: 워크플로 작업을 통해 한 장부에서 다른 장부로 레코드를 다시 할당하려는 경우 [장부 바꾸기] 필드에서 바꿀 장부를 지정할 수 있습니다. 바꿀 장부 이름을 선택하거나 Expression Builder를 사용하여 바꿀 장부 이름으로 평가되는 표현식을 생성할 수 있습니다. 표현식이 Null 값 또는 유효한 장부 이름이 아닌 값으로 평가되는 경우 워크플로 작업이 실패하며 워크플로 오류 모니터에 오류가 기록됩니다.

8 작업을 저장합니다.

레코드 소유권 모드 및 장부 할당

사용자 모드, 혼합 모드, 장부 모드 등 여러 소유권 모드의 사용자정의 장부를 지원하는 레코드 유형을 구성할 수 있습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오. 레코드 소유권 모드는 워크플로 규칙 및 작업과 상호 작용합니다.

[장부 할당] 워크플로 작업이 레코드에서 기본 사용자정의 장부를 제거하려고 하면 다음이 발생합니다.

- 레코드 유형이 장부 모드로 구성된 경우 워크플로 작업이 실패합니다.
- 레코드 유형이 혼합 모드로 구성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 기본 사용자정의 장부가 레코드에서 제거되면 레코드에서 [장부] 필드의 값을 제거합니다.
- 레코드 유형이 사용자 모드로 구성된 경우에는 레코드의 장부는 기본 사용자정의 장부가 아니므로 레코드 소유권 모드가 워크플로 작업에 영향을 주지 않습니다.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성

워크플로 규칙의 통합 이벤트 생성 작업은 워크플로 규칙의 조건이 충족되고 통합 이벤트 생성 작업을 통해 추적된 필드 중 하나 이상에서 변경이 발견된 경우 하나 이상의 통합 대기열에 통합 이벤트를 자동으로 전송합니다.

통합 이벤트 생성 작업 및 대기 작업 정보

통합 이벤트 생성 작업을 사용하여 워크플로 규칙을 트리거하는 이벤트에 의한 레코드 변경 사항을 캡처하는 통합 이벤트를 생성하려면 워크플로 규칙에 작업 순서에서 대기 작업 앞에 통합 이벤트 생성 작업을 배치해야 합니다. 워크플로 규칙에서 대기 작업이 통합 이벤트 생성 작업 앞에 나올 경우 대기 작업은 통합 이벤트 생성 작업에서 레코드 변경 사항을 발견하지 못하도록 합니다. 대기 작업의 대기 기간이 끝나면 규칙의 남은 작업을 수행하기 전에 레코드를 다시 읽고 워크플로 규칙을 트리거한 이벤트 이전 레코드의 필드 값이 유지되지 않습니다. 따라서 필드의 이전 값과 현재 값은 동일한 것으로 간주되고 통합 이벤트 생성 작업은 추적된 필드에서 변경 사항을 발견하지 않으므로 통합 이벤트를 생성하지 않습니다.

통합 이벤트의 선택 리스트 값 형식 정보

통합 이벤트 대기열을 설정한 방법에 따라 통합 이벤트의 선택 리스트 필드 값이 해당 작업으로 인해 통합 이벤트가 생성되는 사용자 언어로 기록되거나 LIC(언어 독립 코드) 값으로 기록됩니다. 통합 이벤트 대기열의 선택 리스트 값 형식을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [통합 이벤트 대기열 생성 \(페이지 1775\)](#) 및 [통합 이벤트 설정 관리 \(페이지 1777\)](#)를 참조하십시오.

고객사 및 컨택트 주소 레코드의 청구, 배송 및 주 플래그 정보

고객사 주소 레코드 유형에 대한 통합 이벤트에서는 주소가 고객사의 지정된 청구 주소인지 또는 배송 주소인지를 나타내는 청구 및 배송 플래그를 포함할 수 있습니다. 마찬가지로 컨택트 주소 레코드 유형에 대한 통합 이벤트에서는 주소가 컨택트의 기본 주소인지를 나타내는 주 플래그를 포함할 수 있습니다. 그러나 청구, 배송 및 주 플래그에 대한 변경 사항은 추적할 수 없습니다. 따라서 이러한 플래그에 대한 변경 사항은 플래그에 대해 [항상 포함] 확인란을 선택하더라도 통합 이벤트 생성을 트리거하는 데 사용할 수 없습니다. 이러한 플래그 중 하나를 통합 이벤트에 포함하고 변경 사항이 추적되는 필드와 같은 시간에 해당 플래그가 변경되는 경우 추적되는 필드를 변경한 결과로 생성되는 통합 이벤트에는 플래그의 새 값이 표시되지 않습니다. 대신 통합 이벤트에는 업데이트되기 전 플래그 값이 표시됩니다. 그러나 다음에 추적되는 필드에 대한 변경된 결과로 통합 이벤트가 생성될 때는 통합 이벤트에 이전 업데이트가 수행된 이후의 플래그 필드 값이 포함됩니다.

예를 들어 주소 A 및 주소 B라는 두 개의 주소가 Jane Smith라는 컨택트에 연결되어 있다고 가정합니다. 주소 A가 Jane Smith의 기본 주소입니다. 컨택트 주소 레코드 유형에 대한 [통합 이벤트 생성] 작업 워크플로는 다음과 같이 구성되어 있습니다.

- [주소 유형] 필드에 대해서만 [변경 사항 추적] 확인란을 선택합니다.
- [기본] 필드에 대해 [항상 포함] 확인란을 선택합니다.

사용자가 Jane Smith의 컨택트 주소 레코드에서 주소 A의 [주소 유형] 필드를 업데이트하고 주소 A에 대한 [기본] 확인란도 선택 취소하는 경우 워크플로 작업에서 [주소 유형] 필드 변경의 결과로 생성하는 통합 이벤트에는 새 주소 유형이 표시되지만 통합 이벤트의 주 플래그 값에는 여전히 주소 A가 Jane Smith의 기본 주소라고 표시됩니다. 그러나 다음에 컨택트 주소 레코드에서 주소 A의 [주소 유형] 필드가 변경되고 변경 결과로 통합 이벤트가 생성되는 경우에는 통합 이벤트의 주 플래그에 주소 A가 Jane Smith의 기본 주소가 아니라고 표시됩니다.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

다음 절차에서는 통합 이벤트 생성 작업을 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 여기에 설명된 절차를 수행하려면 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 필요합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

통합 이벤트 생성 작업을 생성하려면

- 1 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.

C [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.

리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

2 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.

3 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [통합 이벤트 생성]을 선택합니다.

참고: 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.

팁: 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.

4 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.

5 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.

6 통합 이벤트가 작성되는 통합 대기열을 선택합니다.

7 워크플로 규칙에 대한 레코드 유형이 Web Services v1.0 및 Web Services v2.0 둘 다의 스키마를 지원하는 경우 [스키마 버전] 필드에서 통합 이벤트에 사용할 웹 서비스 버전을 선택합니다.

워크플로 규칙에 대한 레코드 유형이 Web Services v1.0 및 Web Services v2.0 둘 다의 스키마를 지원하는 경우 [스키마 버전] 필드에서 기본적으로 Web Services v2.0이 선택되지만 워크플로 작업을 저장하기 전에 선택을 변경할 수 있습니다.

참고: 워크플로 작업을 생성 및 저장한 후에는 [스키마 버전] 필드 값을 변경할 수 없습니다.

워크플로 규칙에 대한 레코드 유형이 하나의 스키마만 지원하는 경우 기본적으로 해당 웹 서비스 버전이 선택됩니다. 웹 서비스에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

8 워크플로 작업을 저장합니다.

9 작업 리스트의 레코드 레벨 메뉴에서 구성할 통합 이벤트 작업에 대해 [구성]을 선택합니다.

참고: [구성] 옵션은 트리거 이벤트가 레코드가 병합될 때인 작업에 사용할 수 없습니다.

10 [통합 이벤트 추적 구성] 페이지에서 필요에 따라 필드의 확인란을 선택합니다.

■ 필드 값이 변경되지 않은 경우에도 통합 이벤트에 필드를 포함하려면 [항상 포함] 확인란을 선택합니다.

■ 이 필드가 업데이트될 때마다 통합 이벤트를 생성하려면 [변경 사항 추적] 이벤트를 선택합니다.

11 변경 사항을 저장합니다.

다음 표에서는 [통합 이벤트 추적 구성] 페이지의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
표시 이름	사용자 인터페이스에 표시되는 필드 이름입니다.
통합 태그	통합 이벤트가 필드가 포함될 때 사용되는 통합 태그입니다. 통합 태그는 [레코드 유형 필드] 페이지의 통합 태그 Web Services v2.0 열에 표시됩니다.
필수	이 읽기 전용 확인란은 필드가 필수 필드로 설정되었는지 여부를 나타냅니다.
항상 포함	필드 값이 변경되지 않은 경우에도 통합 이벤트에 필드를 포함하려면 이 확인란을 선택합니다. 참고: [항상 포함] 확인란은 기본적으로 선택되고 Oracle CRM On Demand에서 사용되는 특정 필드의 경우 선택 취소할 수 없습니다.

필드	설명
변경 사항 추적	이 필드가 업데이트될 때마다 통합 이벤트를 생성하려면 이 이벤트를 선택합니다. [변경 사항 추적] 확인란에 대한 자세한 내용은 이 항목에서 변경 사항 추적 확인란 정보 를 참조하십시오.

변경 사항 추적 확인란 정보

워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 [레코드가 삭제되기 전], [상위 연결 후] 또는 [상위 분리 후]인 경우에는 [변경 사항 추적] 확인란을 사용할 수 없습니다. 또한 워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 [상위 연결 후] 또는 [상위 분리 후]인 경우 페이지에 표시되는 필드 집합은 하위 레코드 수준의 필드 집합이 됩니다. 상위 레코드 레벨의 통합 이벤트에 포함된 필드 세트를 구성할 수는 없습니다.

[변경 사항 추적] 확인란을 사용할 수 있는 워크플로 작업에서는 하나 이상의 필드에서 [변경 사항 추적] 확인란을 선택한 경우와 [변경 사항 추적] 확인란을 선택한 필드 중 하나 이상에 변경 사항이 감지된 경우에만 워크플로 작업에서 통합 이벤트를 생성합니다. 통합 이벤트가 생성되는 경우 워크플로 작업에서 [항상 포함] 확인란이 선택된 모든 필드는 통합 이벤트에 포함됩니다.

시스템 필드 예외

워크플로 규칙의 트리거 이벤트가 [새 레코드가 저장될 때]가 아닌 경우, 다음 시스템 필드 중 하나 이상에서 [변경 사항 추적] 확인란이 선택되어 있고 다른 모든 필드에서는 [변경 사항 추적] 확인란이 선택되어 있지 않으면 Oracle CRM On Demand에서 통합 이벤트가 생성되지 않습니다.

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

통합 이벤트에 대한 자세한 내용은 [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#)를 참조하십시오.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

워크플로와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)
- 통합 이벤트 정보 (페이지 1774)

워크플로 작업 생성: 태스크 생성

워크플로 규칙의 태스크 생성 작업은 워크플로 규칙의 조건이 맞는 경우 태스크를 자동 생성합니다.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

활동에 대한 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙 구성 정보

새 활동 레코드가 저장되거나 기존 활동 레코드가 업데이트, 삭제 또는 복원될 때 후속 태스크를 생성하는 워크플로 규칙을 구성할 수 있도록 활동 레코드 유형에 태스크 생성 작업을 사용할 수 있습니다. 활동 레코드에 대해 생성된 후속 태스크는 활동 레코드 유형에 따라 후속 워크플로 규칙을 트리거하지 않습니다. 자세한 내용은 [활동에 대한 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙 구성의 예 \(페이지 1477\)](#)를 참조하십시오.

상위 레코드에 연결된 태스크

워크플로 규칙이 하위 태스크를 지원하는 레코드 유형을 기반으로 하는 경우 규칙의 태스크 생성 작업이 태스크를 생성할 때 워크플로 규칙을 트리거한 레코드가 새 하위 태스크 레코드에 대한 상위 레코드가 됩니다. 또한 다음과 같이 워크플로 규칙 작업에서 생성된 활동이 다른 상위 레코드에 자동으로 연결됩니다.

- 태스크 생성 작업이 기회 레코드에 대한 활동을 생성할 경우 워크플로 작업은 해당 활동을 기회 레코드 자체 및 기회에 대한 상위 고객사에 자동으로 연결합니다.
- 태스크 생성 작업이 서비스 요청 레코드에 대한 활동을 생성할 경우 워크플로 작업은 해당 활동을 서비스 요청 레코드 자체 및 서비스 요청에 대한 컨택트 및 상위 고객사에 자동으로 연결합니다.

워크플로 규칙이 하위 태스크를 지원하지 않는 레코드 유형을 기반으로 하는 경우 규칙의 태스크 생성 작업이 태스크를 생성할 때 태스크가 상위 레코드에 연결되지 않습니다.

다음 절차에서는 태스크 생성 작업을 생성하는 방법을 설명합니다.

참고: 태스크 생성 작업이 성공하려면 워크플로 규칙을 트리거하는 작업을 소유한 사용자에게 태스크 생성을 위한 적절한 접근 권한이 있어야 합니다. 워크플로 작업이 실패할 때 수행되는 동작에 대한 자세한 내용은 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)를 참조하십시오.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

태스크 생성 작업을 생성하려면

- 1 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
 - c [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 2 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [태스크 생성]을 선택합니다.

참고: 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.

팁: 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.

- 4 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.
- 5 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.
- 6 다음 표에 설명된 필드를 입력한 다음 작업을 저장합니다.

참고: 태스크의 [담당자] 필드에서 [레코드의 관련 사용자] 옵션을 선택하고 레코드의 담당자가 비활성 사용자인 경우 태스크가 생성되지 않습니다.

필드	설명
담당자	태스크의 담당자 유형([레코드의 관련 사용자] 또는 [특정 사용자])을 선택한 다음 담당자를 선택합니다. ■ [레코드의 관련 사용자]를 선택하는 경우 리스트에서 사용자를 선택합니다. 팀 역할을 담당자로 선택하는 경우 워크플로 규칙에서 팀 역할이 할당된 각 사용자에게 대해 태스크를 생성합니다. 참고: 계정, 컨택트, 리드, 기회 및 서비스 요청 레코드 유형의 경우 레코드 유형에 추가되는 사용자정의 역할은 [레코드에 있는 전자메일 주소] 담당자 리스트에서 선택할 수 있습니다. 레코드 유형 사용자정의에 대한 자세한 내용은 레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지 (페이지 1151)를 참조하십시오. 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 작업인 경우 [담당자] 필드에서 선택할 수 있는 사용자에게 대한 자세한 내용은 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 (페이지 1452)을 참조하십시오. ■ [특정 사용자]를 선택하는 경우에는 [검색] 아이콘을 클릭하고 태스크 담당자를 선택합니다. 참고: 레코드 소유권 모드가 자동으로 생성된 작업의 소유권에 영향을 미치는 방식에 대한 자세한 내용은 레코드 소유권 모드 및 자동 생성 작업 (참조 레코드 소유권 모드 및 자동 생성 태스크 페이지 1375)을 참조하십시오.
유형	드롭다운 리스트에서 활동 유형을 선택합니다.
활동 하위 유형	드롭다운 리스트에서 활동 하위 유형을 선택합니다.
만기일	태스크 만기일로 평가하는 표현식을 입력합니다. Expression Builder를 사용하여 표현식을 생성할 수 있습니다. 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder 창을 엽니다. 표현식에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다. 참고: 워크플로 작업이 제대로 작동하려면 [만기일] 필드에 유효한 일자로 평가하는 표현식이 포함되어야 합니다. [만기일] 필드에 일자 또는 정수와 같은 다른 내용을 입력하지 마십시오. 입력한 표현식이 현재 일자와 같거나 이전인 일자로 평가되는 경우 만기일은 기본적으로 현재 일자입니다. 계산 날짜를 얼마나 먼 미래까지 설정할 수 있는지에 대한 제한이 없습니다. 그러나 표현식은 유효한 일자로 평가되어야 합니다. 표현식이 잘못된 일자로 평가되거나 문자열, 정수 또는 부울 값 등의 다른 데이터 유형으로 평가되는 경우 오류가 발생하고 활동이 생성되지 않습니다. Expression Builder에서 [구문 확인] 단추를 사용하여 표현식 구문을 테스트할 수 있습니다. 그러나 Expression Builder는 표현식이 유효한 일자로 평가되는지 검증하지 않습니다. Oracle On Demand Expression Builder 사용에 대한 자세한 내용은 Expression Builder (페이지 1811)를 참조하십시오.

필드	설명
우선 순위	드롭다운 리스트에서 활동 우선 순위를 선택합니다.
상태	드롭다운 리스트에서 활동 상태를 선택합니다.
태스크 통화	통화를 선택합니다.
비공개	태스크를 해당 태스크 담당자만 볼 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
주제	태스크의 제목 행을 입력합니다. 텍스트에 함수 및 필드 이름을 포함할 수 있습니다. 포함된 함수 또는 필드 이름 앞과 뒤에 있는 세 개의 백분율 기호(%%%)는 이 이름이 문자열로 변환된다는 것을 나타냅니다. 예를 들어, 텍스트에는 다음이 포함될 수 있습니다. Call %%%[<ContactLastName>]%%% 함수 또는 필드 이름을 필드에 직접 입력할 경우 앞과 뒤에 세 개의 백분율 기호를 입력해야 합니다. Expression Builder를 사용하여 함수 또는 필드 이름을 포함하는 경우 백분율 기호가 자동으로 추가됩니다. Expression Builder를 사용하여 복합 표현식을 포함하는 경우 백분율 기호가 적절한 위치에 추가되지 않을 수 있습니다. 이 경우 전체 표현식의 앞과 뒤에 백분율 기호를 배치해야 표현식이 올바르게 평가됩니다. 예를 들어, %%%Today() + 30%%%은 현재 날짜에 30일을 더하지만 %%%Today() %%%+ 30은 현재 날짜의 문자열 표현에 30을 연결합니다. Expression Builder를 사용하여 함수 및 필드 이름을 필드에 포함하려면 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭합니다. 정적 텍스트만 입력하는 경우 Expression Builder를 사용할 필요가 없습니다. 이 필드에는 표현식 앞과 뒤의 백분율 기호를 포함하여 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.
설명	태스크에 대한 설명을 입력합니다. [제목] 필드에서 설명한 대로 함수 및 필드 이름을 텍스트에 포함할 수 있습니다. 이 필드에는 표현식 앞과 뒤의 백분율 기호를 포함하여 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

활동에 대한 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙 구성의 예

이 항목에서는 활동 레코드가 생성될 때 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙을 구성하는 예를 제공합니다. 비즈니스 모델에 따라 이 기능을 다르게 사용할 수 있습니다.

사용자가 새 활동을 생성할 때마다 후속 태스크를 자동으로 생성할 수 있습니다. 후속 태스크는 다음과 같이 설정됩니다.

- 태스크는 통화입니다.
- 후속 태스크의 만기일은 원래 태스크가 생성된 후 2일입니다.
- 후속 태스크의 우선 순위는 [1-상]으로 설정됩니다.
- 후속 태스크의 담당자는 원래 활동의 담당자와 동일합니다.

새 활동에 대한 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙을 구성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 워크플로 규칙 리스트 페이지의 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 워크플로 규칙 세부사항 페이지의 주요 워크플로 규칙 세부사항 섹션에서 다음과 같이 규칙 정보를 입력합니다.
 - a [워크플로 이름] 필드에서 워크플로 규칙의 이름을 입력합니다.
 - b [활성] 확인란을 선택합니다.
 - c [레코드 유형] 필드에서 [활동]을 선택합니다.
 - d [트리거 이벤트] 필드에서 [새 레코드가 저장될 때]를 선택합니다.
- 5 워크플로 규칙을 저장합니다.
- 6 워크플로 규칙 세부사항 페이지의 작업 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [태스크 생성]을 선택합니다.
- 7 워크플로 작업 편집 페이지에서 다음과 같이 작업 정보를 입력합니다.
 - a [작업 이름] 필드에서 작업 이름을 입력합니다.
 - b [활성] 확인란을 선택합니다.
 - c [담당자] 필드에서 [레코드의 관련 사용자]를 선택한 후 [활동 담당자]를 선택합니다.

- d [유형] 필드에서 [통화]를 선택합니다.
 - e [만기일] 필드에서 fx 아이콘을 클릭하고 Expression Builder 창의 [표현식] 필드에 다음 표현식을 입력한 후 저장합니다.
Today()+ 2
 - f [우선 순위] 필드에서 [1-상]을 선택합니다.
 - g [제목] 필드에서 태스크의 제목을 입력합니다(예: *새 활동의 후속 통화*).
- 8 워크플로 작업을 저장합니다.

워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기

워크플로 규칙의 전자메일 보내기 작업은 워크플로 규칙의 조건이 맞는 경우 전자메일을 자동으로 생성합니다. 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 성공 여부에 관계없이 전자메일이 자동으로 전송됩니다. 관리자는 전자메일 모니터에서 현재 전송 대기 중인 발신 전자메일 리스트를 볼 수 있습니다. 전자메일 모니터에 대한 자세한 내용은 회사의 보류 중인 전자메일 및 전송된 전자메일 검토 (참조 [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) 페이지 1131)를 참조하십시오.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

워크플로 작업에서 보낸 전자메일의 발신 주소 정보

전자메일 보내기 워크플로 작업에서 보낸 전자메일의 발신 주소를 지정할 경우 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

■ 기본 전자메일 주소

이 옵션을 선택하는 경우 전자메일의 발신 주소는 donotreply@crmondemand.com입니다.

■ 현재 사용자

이 옵션을 선택하면 워크플로를 트리거하는 로그인 사용자를 대신하여 전자메일이 전송됩니다. 전자메일의 발신자 필드는 donotreply@crmondemand.com으로 설정됩니다. 전자메일의 발신 주소는 워크플로를 트리거하는 로그인한 사용자의 전자메일 주소입니다.

참고: 예약된 이벤트에 대해 [전자메일 전송] 작업을 수행하는 경우 예약된 이벤트를 활성화한 사용자가 로그인 사용자로 간주됩니다.

■ 특정 전자메일 주소

이 옵션을 선택하면 워크플로 작업에서 지정하는 전자메일 주소를 대신하여 전자메일이 전송됩니다. 전자메일의 발신자 필드는 donotreply@crmondemand.com으로 설정됩니다. 전자메일의 발신 주소는 워크플로 작업에서 지정한 특정 전자메일 주소입니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서는 전자메일이 Oracle의 전자메일 배달 시스템에서 추적될 수 있도록 각 전자메일에 대한 문자열을 생성합니다. Oracle CRM On Demand의 이전 릴리스에서는 추적 문자열이 전자메일에 표시되었습니다. 릴리스 24부터는 추적 문자열이 전자메일에 더 이상 표시되지 않으며, 대신 전자메일 수신자에게 표시되지 않는 헤더에 저장됩니다.

전자메일 보내기 워크플로 작업의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트 번역 정보

[전자메일 보내기] 작업을 생성한 후 작업을 선택적으로 편집하여 워크플로 작업에서 생성되는 전자메일에 대한 번역된 버전의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트를 입력할 수 있습니다. 회사에 대해 활성화된 각 언어의 번역을 입력할 수 있습니다. 언어에 대한 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트 번역을 입력하지 않으면 기본 회사 언어의 텍스트 버전이 대신 사용됩니다.

전자메일 작업이 수행된 후 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 [전자메일 보내기] 작업의 [수신] 필드 값을 사용하여 전자메일의 언어를 결정합니다.

- [수신] 필드에서 [특정 사용자] 또는 [레코드에 있는 전자메일 주소]를 선택한 경우 전자메일의 언어는 전자메일 수신자의 사용자 언어입니다. [수신] 필드에서 [레코드에 있는 전자메일 주소]를 선택하고 두 명 이상의 사용자에게 전자메일을 보내는 경우 각 전자메일의 언어는 해당 전자메일 수신자의 사용자 언어입니다.

- [수신] 필드에서 [특정 전자메일 주소]를 선택한 경우 Oracle CRM On Demand는 다음과 같이 [전자메일 보내기] 작업의 [발신] 필드 값을 사용하여 전자메일의 언어를 결정합니다.
 - [발신] 필드에서 [현재 사용자]를 선택한 경우 전자메일의 언어는 현재 사용자(워크플로를 트리거하는 로그인된 사용자)의 사용자 언어입니다.
 - [발신] 필드에서 [기본 전자메일 주소] 또는 [특정 전자메일 주소]를 선택한 경우 전자메일의 언어는 기본 회사 언어입니다.

전자메일 보내기 작업이 업데이트되면 어떻게 됩니까?

기본 회사 언어의 제목 줄 텍스트, 메시지 본문 텍스트 또는 둘 다를 변경할 경우 다음과 같이 [번역 표시] 확인란을 사용하여 다른 언어에 대한 동작을 결정할 수 있습니다.

- [번역 표시] 확인란을 선택하지 않으면 다음과 같이 됩니다.
 - 번역을 입력하지 않은 언어의 경우 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트가 기본 회사 언어에 대해 지정된 업데이트된 텍스트로 자동적으로 바뀝니다.
 - 번역된 버전의 기존 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트는 변경되지 않은 상태로 유지됩니다.
- [번역 표시] 확인란을 선택한 경우 변경 사항을 저장하면 기본 회사 언어에 대해 지정된 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트가 다른 모든 언어의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트를 덮어씁니다. 번역된 버전을 입력할 때까지 괄호 안에 파란색 글꼴로 다른 언어의 텍스트가 표시됩니다.

참고: [번역 표시] 확인란을 선택한 경우 [전자메일 보내기] 작업에서 필드를 업데이트한 후 변경 사항을 저장하면 기본 회사 언어의 제목 줄 또는 메시지 본문 텍스트를 업데이트하지 않은 경우에도 기본 회사 언어에 대해 지정된 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트가 모든 언어의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트를 덮어씁니다.

번역 표시 확인란 정보

기존 [전자메일 보내기] 워크플로 작업을 편집하고 [번역 언어] 필드에 기본 회사 언어가 선택되어 있는 경우에만 [번역 표시] 확인란을 사용할 수 있습니다. 새 [전자메일 보내기] 워크플로 작업을 생성하는 경우 [번역 표시] 확인란이 선택 취소되고 읽기 전용이 됩니다. 또한 워크플로 작업을 편집할 때 [번역 언어] 필드에서 기본 회사 언어가 아닌 다른 언어를 선택하는 경우 [번역 표시] 확인란은 읽기 전용이 됩니다.

다음 절차에서는 전자메일 보내기 작업을 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

참고: Oracle CRM On Demand의 워크플로 기능은 대량 전자메일 전송용 도구로 사용되도록 고안되지 않았습니다. 많은 전자메일을 고객에게 보내야 하는 경우 Oracle CRM On Demand Marketing 등의 제품을 사용하여 요구 사항을 충족하는 것이 좋습니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

참고: 분석 레코드 유형에 대해 전자메일 보내기 작업을 생성하는 절차는 다른 레코드 유형에 대해 전자메일 보내기 작업을 생성하는 절차와 다릅니다. 분석 레코드 유형에 대해 전자메일 보내기 작업을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 분석에 대해 예약된 이벤트 생성 (참조 [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 페이지 1461)을 참조하십시오.

전자메일 보내기 작업을 생성하려면

- 1 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
 - c [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 2 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [전자메일 보내기]를 선택합니다.

참고: 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.

팁: 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.

- 4 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.
- 5 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.
- 6 [발신] 필드에서 다음과 같이 전자메일을 보내는 사람의 전자메일 주소를 선택하거나 입력합니다.
 - [기본 전자메일 주소] 옵션을 선택하여 기본 주소에서 전자메일을 보냅니다.
 - [현재 사용자] 옵션을 선택하여 워크플로를 트리거하는 로그인 사용자를 대신하여 전자메일을 보냅니다.
 - [특정 전자메일 주소] 옵션을 선택하여 특정 주소를 대신하여 전자메일을 보내고 주소를 지정합니다.
주소를 입력할 때 다음 제한 사항이 적용됩니다.
 - 전자메일 주소를 직접 입력하거나, 필드 옆의 fx 아이콘을 클릭하고 Expression Builder를 사용하여 전자메일 주소를 정의할 수 있습니다.
 - 전자메일 주소를 하나만 지정합니다. [발신] 필드에는 여러 주소가 지원되지 않습니다.
 - 절대 전자메일 주소를 지정할 경우 주소를 작은따옴표나 큰따옴표로 묶어야 합니다.
 - Expression Builder에서는 주소 표현식의 구문만 확인하고 주소가 올바른지는 확인하지 않습니다.
 - 이 필드에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.
- 7 (선택 사항) [회신] 필드에서 수신자가 [전자메일 전송] 워크플로에서 전송된 전자메일에 응답할 때 [수신] 필드에 자동으로 표시되는 주소에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다.
 - 전자메일의 발신 주소를 전자메일 응답의 [수신] 필드에 표시하려는 경우 필드를 비워 둡니다.
 - 해당 작업이 워크플로 규칙을 트리거하는 로그인 사용자의 전자메일 주소를 전자메일 응답의 [수신] 필드에 표시하려는 경우 [현재 사용자] 옵션을 선택합니다.
 - 전자메일 응답의 [수신] 필드에 표시할 전자메일 주소를 지정하려는 경우 [특정 전자메일 주소] 옵션을 선택하고 주소를 지정합니다.
주소를 입력할 때 다음 제한 사항이 적용됩니다.
 - 전자메일 주소를 직접 입력하거나, 필드 옆의 fx 아이콘을 클릭하고 Expression Builder를 사용하여 전자메일 주소를 정의할 수 있습니다.
 - 여러 주소를 입력하려면 세미콜론(;)을 구분 기호로 사용합니다.
 - 절대 전자메일 주소는 작은따옴표나 큰따옴표로 묶어야 합니다.
 - Expression Builder에서는 주소 표현식의 구문만 확인하고 주소가 올바른지는 확인하지 않습니다.
 - 이 필드에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.
- 8 [수신] 필드에서 전자메일 수신자의 전자메일 주소를 다음과 같이 선택하거나 입력합니다.
 - [특정 사용자] 또는 [레코드의 관련 사용자]를 선택하고 다음과 같이 받는 사람을 선택합니다.
 - [특정 사용자]를 선택하는 경우에는 [검색] 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.
 - [레코드의 관련 사용자]를 선택하는 경우 리스트에서 수신자를 선택합니다.

팀 역할을 수신자로 선택하는 경우 워크플로 규칙에서 팀 역할이 할당된 각 사용자에게 전자메일을 보냅니다.

참고: 계정, 연락처, 리드, 기회 및 서비스 요청 레코드 유형의 경우 레코드 유형에 추가되는 사용자정의 역할은 [레코드에 있는 전자메일 주소] 수신자 리스트에서 선택할 수 있습니다. 레코드 유형 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의의 페이지 \(페이지 1151\)](#)를 참조하십시오. 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 작업인 경우 전자메일을 보낼 수 있는 수신자에 대한 자세한 내용은 [사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

 - [특정 전자메일 주소] 옵션을 선택한 다음 주소를 지정합니다.

주소를 입력할 때 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 전자메일 주소를 직접 입력하거나 필드 옆의 fx 아이콘을 클릭하고 Expression Builder를 사용하여 전자메일 주소를 정의할 수 있습니다.
- 여러 주소를 입력하려면 세미콜론(;)을 구분 기호로 사용합니다.
- 절대 전자메일 주소는 작은따옴표나 큰따옴표로 묶어야 합니다.
- Expression Builder에서는 주소 표현식의 구문만 확인하고 주소가 올바른지는 확인하지 않습니다.
- 이 필드에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.
- 여기에 입력한 표현식에서 표준 애플리케이션의 전자메일 주소에 사용하도록 지원하지 않는 문자를 포함하는 전자메일 주소를 반환하면, 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택해도 Oracle CRM On Demand에서 해당 주소에 전자메일을 보낼 수 없습니다. 전자메일 주소에서 사용하도록 지원되는 문자에 대한 자세한 내용은 [전자메일 주소의 특수 문자 정보 \(페이지 60\)](#)를 참조하십시오.

다음 예제에서는 여러 주소 입력을 보여줍니다.

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

참고: 사용자 레코드 유형에 대해 전자메일 보내기 워크플로 작업을 생성하는 경우 [받는 사람] 필드에 [특정 전자메일 주소] 옵션을 사용할 수 없습니다. [특정 사용자] 및 [레코드에 있는 전자메일 주소] 옵션만 사용할 수 있습니다.

9 전자메일의 제목 행을 입력합니다.

텍스트에 함수 및 필드 이름을 포함할 수 있습니다. 포함된 함수 또는 필드 이름 앞과 뒤에 있는 세 개의 백분율 기호(%%%)는 이 이름이 텍스트 값으로 변환된다는 것을 나타냅니다.

예를 들어, 텍스트에는 다음이 포함될 수 있습니다.

```
A new %%%<AccountType>%%% account has been created
```

함수 또는 필드 이름을 필드에 직접 입력할 경우 앞과 뒤에 세 개의 백분율 기호를 입력해야 합니다.

Expression Builder를 사용하여 함수 또는 필드 이름을 포함하는 경우 백분율 기호가 자동으로 추가됩니다. Expression Builder를 사용하여 복합 표현식을 포함하는 경우 백분율 기호가 적절한 위치에 추가되지 않을 수 있습니다. 이 경우 전체 표현식의 앞과 뒤에 백분율 기호를 배치해야 표현식이 올바르게 평가됩니다.

예를 들어, %%%Today() + 30%%%은 현재 날짜에 30일을 더하지만 %%%Today() %%%+ 30은 현재 날짜의 문자열 표현에 30을 연결합니다.

Expression Builder를 사용하여 필드에 함수 및 필드 이름을 포함하려면 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭합니다. 정적 텍스트만 입력하는 경우 Expression Builder를 사용할 필요가 없습니다.

이 필드에는 함수 및 필드 이름 앞과 뒤의 백분율 기호를 포함하여 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다.

10 [전자메일 형식] 필드에서 전자메일 메시지에 사용할 형식을 선택합니다.

메시지 형식에 대해 [일반 텍스트] 또는 [HTML]을 선택할 수 있습니다.

11 전자메일의 메시지를 입력합니다.

8단계에 설명된 대로 함수 및 필드 이름을 텍스트에 포함할 수 있습니다.

예를 들어, 텍스트에는 다음이 포함될 수 있습니다.

```
Hello Mr %%%<ContactLastName>%%%,
```

이 필드에는 함수 및 필드 이름 앞과 뒤의 백분율 기호를 포함하여 최대 16,350자까지 포함될 수 있습니다.

메시지에 HTML 코드를 사용할 때 고려할 사항 및 지원되는 요소 및 특성 리스트에 대한 자세한 내용은 [노트] 필드 및 워크플로 전자메일 메시지의 HTML 코드 (참조 [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages](#) 페이지 63)를 참조하십시오.

12 작업을 저장합니다.

다음 절차에서는 전자메일에 번역된 버전의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트를 입력하는 방법을 설명합니다.

참고: 언어에 대한 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트 번역을 입력하지 않으면 기본 회사 언어의 텍스트 버전이 대신 사용됩니다. 나중에 기존 [전자메일 보내기] 작업에서 기본 회사 언어의 제목 줄 텍스트, 메시지 본문 텍스트 또는 둘 다를 변경하고 [번역 표시] 확인란을 선택하지 않으면 번역을 입력하지 않은 언어의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트에도 업데이트 내용이 적용됩니다.

전자메일에 번역된 버전의 제목 줄 및 메시지 본문 텍스트를 입력하려면

- 1 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지에서 번역을 입력할 [전자메일 보내기] 워크플로 작업에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 [워크플로 작업 편집] 페이지의 [번역 언어] 필드에서 번역을 입력할 언어를 선택합니다.
- 3 [제목] 필드에 번역된 버전의 전자메일 제목 줄을 입력합니다.
텍스트에 함수 및 필드 이름을 포함할 수 있습니다.
- 4 [메시지 본문] 필드에 번역된 버전의 메시지 텍스트를 입력합니다.
텍스트에 함수 및 필드 이름을 포함할 수 있습니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.
- 6 번역을 입력할 각 언어에 대해 이 절차를 반복합니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

워크플로와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

워크플로 작업 생성: 값 업데이트

워크플로 규칙의 값 업데이트 작업은 레코드가 변경될 때 원래 변경에 대한 정보(레코드 변경 시간, 변경한 사람 및 변경된 데이터에 대한 정보)를 손실하지 않고 필드를 자동으로 업데이트합니다. 워크플로 규칙의 [값 업데이트] 작업보다 앞서서는 하나 이상의 대기 작업(있는 경우)에 정의된 대기 기간이 끝난 후 작업이 수행됩니다.

워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 수정된 레코드가 저장되기 전이 아닌 경우에는 워크플로 규칙에서 값 업데이트 작업보다 앞서서는 활성 대기 작업이 하나 이상 있어야 합니다. 트리거 이벤트가 수정된 레코드가 저장되기

전인 워크플로 규칙을 제외하고 Oracle CRM On Demand에서는 워크플로 규칙에서 해당 작업보다 앞서서 활성화 대기 작업이 하나 이상 있는 경우에만 값 업데이트 작업을 활성화할 수 있습니다. 워크플로 규칙에 많은 값 업데이트 작업이 있는 경우에는 각 값 업데이트 작업에 대한 대기 작업을 포함할 필요가 없습니다. 규칙에서 모든 값 업데이트 작업보다 앞서서 대기 작업 하나가 있으면 충분합니다.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

다음 절차에서는 값 업데이트 작업을 생성하는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

값 업데이트 작업을 생성하려면

- 1 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
 - c [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
 - 2 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
 - 3 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [값 업데이트]를 선택합니다.
- 참고:** 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.
- 팁:** 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.
- 4 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.
 - 5 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.
 - 6 다음 표에 설명된 필드를 입력한 다음 작업을 저장합니다.

필드	설명
필드 이름	드롭다운 리스트에서 업데이트하려는 필드의 이름을 선택합니다. 참고: 업데이트할 수 있는 필드 집합은 워크플로 규칙에 대한 레코드 유형에 따라 결정됩니다. 또한 필드가 필드 설정 수준에서 읽기 전용으로 지정되어 있으면 해당 필드는 값 업데이트 작업을 통해 업데이트할 수 없습니다. 일부 레코드 유형의 경우 업데이트할 수 있는 필드 집합에 일부 사용자정의 오브젝트 필드가 포함됩니다. 많은 레코드 유형에 대한 [사용자정의 오브젝트 01], [사용자정의 오브젝트 02] 및 [사용자정의 오브젝트 03] 필드와 해당 ID 필드를 업데이트할 수 있습니다. 기회 레코드 유형의 경우 [사용자정의 오브젝트 05] 및 [사용자정의 오브젝트 06] 필드와 해당 ID 필드도 업데이트할 수 있습니다.
값	필드 옆의 fx 아이콘을 클릭하고 해당 필드의 새 값을 계산하는 표현식을 정의합니다. Expression Builder의 [구문 확인] 단추를 사용하여 해당 구문을 테스트할 수 있습니다. 이 필드에는 최대 1024자까지 포함될 수 있습니다. [마진]이 [매출]에서 [비용]을 뺀 값과 같을 경우 사용자정의 [마진] 필드와 같은 필드를 계산하기 위한 표현식을 정의하면 이 필드 값은 [매출] 또는 [비용]이 변경되지 않는 경우에도 워크플로 규칙이 트리

필드	설명
	거될 때마다 계산됩니다. 최상의 성능을 위해 다음과 같이 워크플로 규칙에 추가 조건을 정의할 수 있습니다. FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>') PRE 함수는 필드를 업데이트하기 전에 필드에 있던 값을 반환합니다.
기존 값 덮어쓰기	새 값으로 필드의 기존 값을 덮어쓰려면 이 확인란을 선택합니다. 필드에 이미 값이 있는 경우 이 확인란을 선택하지 않으면 값이 업데이트되지 않습니다. 필드가 비어 있으면 이 확인란을 선택하지 않은 경우에도 필드가 새 값으로 업데이트됩니다.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

워크플로 작업 생성: 대기

대기 작업은 대기 기간이 경과할 때까지 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙의 다른 후속 작업을 실행하지 않도록 지연시킵니다. 대기 기간을 일정 기간으로 지정하거나, 대기 기간의 종료 일자와 시간을 지정할 수 있습니다. 또한 대기 기간을 직접 지정하거나 표현식을 생성하여 계산할 수 있습니다.

참고: 대기 기간은 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙의 다른 작업을 실행하기 전에 경과해야 하는 최소 시간을 지정합니다. 다른 작업이 실행되기 전에 경과하는 실제 시간은 Oracle CRM On Demand 데이터베이스와 Oracle CRM On Demand 서버의 로드 및 대기 기간 종료 시 보류 중인 대기 작업 수에 따라 더 길어질 수도 있습니다.

대기 작업 및 통합 이벤트 생성 작업 정보

통합 이벤트 생성 작업을 사용하여 워크플로 규칙을 트리거하는 이벤트에 의한 레코드 변경 사항을 캡처하는 통합 이벤트를 생성하려면 워크플로 규칙에 작업 순서에서 대기 작업 앞에 통합 이벤트 생성 작업을 배치해야 합니다. 워크플로 규칙에서 대기 작업이 통합 이벤트 생성 작업 앞에 나올 경우 대기 작업은 통합 이벤트 생성 작업에서 레코드 변경 사항을 발견하지 못하도록 합니다. 대기 작업의 대기 기간이 끝나면 규칙의 남은 작업을 수행하기 전에 레코드를 다시 읽고 워크플로 규칙을 트리거한 이벤트 이전 레코드의 필드 값이 유지되지 않습니다. 따라서 필드의 이전 값과 현재 값은 동일한 것으로 간주되고 통합 이벤트 생성 작업은 추적된 필드에서 변경 사항을 발견하지 않으므로 통합 이벤트를 생성하지 않습니다.

참고: 워크플로 규칙에는 규칙마다 최대 25개의 작업을 생성할 수 있습니다.

다음 절차에서는 대기 작업을 생성하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다. 역할에 권한 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

대기 작업을 생성하려면

- 1 작업을 생성하려는 규칙으로 이동합니다.
 - a 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
 - b [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
 - c [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 생성하려는 규칙을 찾습니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 2 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [대기]를 선택합니다.

참고: 워크플로 규칙의 트리거 이벤트는 규칙에서 생성될 수 있는 작업 유형을 결정합니다.

팁: 작업의 [복사] 링크를 클릭하여 기존 워크플로 규칙 작업의 사본을 생성할 수 있습니다.

- 4 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 작업의 이름을 입력합니다.
- 5 작업을 사용하려면 [활성] 확인란을 선택합니다.
- 6 대기 기간이 종료된 후 Oracle CRM On Demand로 규칙 조건을 다시 평가하지 않으려면 [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란의 선택을 취소합니다.

참고: [대기 후 규칙 조건 재평가] 확인란에 대한 자세한 내용은 시간별 워크플로 규칙 정보 (참조 [시간에 따른 워크플로 규칙 정보 페이지 1443](#))를 참조하십시오.

- 7 다음 옵션 중 하나를 사용하여 대기 기간을 지정합니다.
 - [기간] 옵션을 선택하고 다음과 같이 자연 기간을 년, 월, 일, 시간 및 분 단위로 입력합니다.
 - [년] 필드에 0~5 사이 양의 정수 값을 입력합니다.
 - [월] 필드에 0~12 사이 양의 정수 값을 입력합니다.
 - [일] 필드에 0~200 사이 양의 정수 값을 입력합니다.
 - [시간] 필드에 0~200 사이 양의 정수 값을 입력합니다.
 - [분] 필드에 0~59 사이 양의 정수 값을 입력합니다.
 음수 값이나 1.5와 같은 정수가 아닌 값을 지정할 수 없습니다.

참고: [기간] 옵션을 사용하여 지정할 수 있는 최대 기간은 5년, 12개월, 200일, 200시간 및 59분입니다. 더 긴 기간을 지정하려면 [기간] 옵션이 아니라 [기간 표현식] 옵션을 사용합니다.
 - [기간 표현식] 옵션을 선택하고 필드 옆에 있는 fx 아이콘을 클릭한 다음 표현식 빌더를 선택하여 자연 기간을 계산할 표현식을 생성합니다.
표현식 빌더에서 Duration 함수를 사용하여 일수 또는 일부 일수 단위의 기간을 계산할 수 있습니다. 자세한 내용은 Duration (참조 [기간 페이지 1826](#))을 참조하십시오.
표현식은 숫자로 평가되어야 합니다. 다음은 자연 기간을 계산하기 위한 올바른 표현식의 예입니다.

$$\text{Duration('POYT1H')} + \text{Duration('POYT1M')} + \text{Duration('P1Y')}$$

$$\text{Duration('POYT1H')} + 1$$

$$\text{Duration('P1YT1H')} - 1$$
 표현식을 통해 반환할 수 있는 기간의 길이에는 제한이 없습니다.

참고: 계산된 대기 기간이 음수이면 대기 기간이 0으로 설정되고 대기 작업이 즉시 완료됩니다. 워크플로 규칙의 모든 나머지 작업은 지연 없이 실행됩니다.

- [시간] 옵션을 선택하고 일정 아이콘을 클릭한 다음 지연에 대한 종료 일자 및 시간을 선택합니다.
개인 설정에 지정된 시간대에 따라 시간을 선택합니다.
- [시간 표현식] 옵션을 선택하고 필드 옆에 있는 *fx* 아이콘을 클릭한 다음 표현식 빌더를 사용하여 지연에 대한 종료 일자 및 시간을 계산할 표현식을 생성합니다.
표현식 빌더에서 Duration 함수를 사용하여 일수 또는 일부 일수 단위의 기간을 계산할 수 있습니다. 자세한 내용은 Duration (참조 [기간](#) 페이지 1826)을 참조하십시오.
표현식은 일자 및 시간으로 평가되어야 합니다. 다음은 지연에 대한 종료 일자 및 시간을 계산하기 위한 올바른 표현식의 예입니다.

Timestamp() + Duration('P0YT5M')

Today() + Duration('P0YT1H5M')

참고: 계산된 종료 일자 및 시간이 이미 경과된 경우에는 작업의 대기 기간이 0으로 설정되고 대기 작업이 즉시 완료됩니다. 워크플로 규칙의 모든 나머지 작업은 지연 없이 실행됩니다.

표현식이 올바른 일자 및 시간으로 평가되지 않으면 대기 작업이 즉시 완료되고 워크플로 규칙의 모든 나머지 작업이 지연 없이 실행됩니다.

계산 날짜를 얼마나 먼 미래까지 설정할 수 있는지에 대한 제한이 없습니다.

8 작업을 저장합니다.

다른 유형의 워크플로 작업 생성에 대한 단계별 절차를 보려면 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)

관련 항목

워크플로와 관련된 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 (페이지 1489)

워크플로 규칙 작업 순서 변경

워크플로 규칙에 둘 이상의 작업이 있으면 1번으로 지정된 작업부터 시작해서 워크플로 규칙에 지정된 순서대로 수행됩니다. 각 작업이 완료되면 다음 작업이 시작됩니다. 규칙에서 작업의 순서를 변경할 수 있습니다.

워크플로 규칙에서 작업 순서를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업 순서를 변경하려는 규칙을 찾습니다.

리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

- 4 규칙에서 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 5 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 제목 표시줄에서 [순서 편집] 단추를 클릭합니다.
- 6 [작업 순서 편집] 페이지에서 화살표 아이콘을 클릭하여 다음을 수행합니다.
 - 리스트 내에서 위로 또는 아래로 작업을 이동합니다.
 - 작업 리스트의 맨 위 또는 맨 아래로 작업을 이동합니다.

참고: 규칙에 대한 값 업데이트 작업이 있는 경우 워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 수정된 레코드가 저장되기 전에 작업에 대한 하나 이상의 활성 대기 작업이 이 작업보다 앞서야 합니다.

- 7 [저장]을 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 (페이지 1469)
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 (페이지 1471)
- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 (페이지 1473)
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 (페이지 1478)
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 (페이지 1482)
- 워크플로 작업 생성: 대기 (페이지 1484)

워크플로 규칙 순서 변경

워크플로 규칙을 만들면 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형과 동일한 트리거 이벤트를 기준으로 사용되지 않은 다음 순서 번호를 규칙에 자동으로 할당합니다. 워크플로 규칙의 트리거 이벤트가 [상위 연결 후] 또는 [상위 분리 후]인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 동일한 레코드 유형, 동일한 트리거 이벤트 및 동일한 상위 레코드 유형을 기반으로 사용되지 않은 다음 순서 번호를 규칙에 자동으로 할당합니다. 예약된 이벤트 이외의 다른 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙의 경우 순서 번호에 따라 Oracle CRM On Demand에서 동일한 레코드 유형과 동일한 트리거 이벤트, 그리고 해당되는 경우 동일한 상위 레코드 유형을 기반으로 하는 일련의 워크플로 규칙을 호출하는 순서가 결정됩니다. 규칙의 순서를 변경할 수 있습니다.

참고: 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙에도 순서 번호가 할당되지만 순서대로 수행되지 않습니다. 예약된 이벤트에 대한 순서 번호는 읽기 전용입니다.

예를 들어, 고객사 레코드 유형을 기준으로 레코드가 삭제되기 전 트리거 이벤트를 사용하여 워크플로 규칙을 생성하고 있으며 이미 두 개의 워크플로 규칙의 레코드 유형과 트리거 이벤트가 동일한 경우에는 새 규칙에 순서 번호 3이 할당됩니다. 지정된 레코드 유형 및 트리거 이벤트에 대해 새 규칙이 첫 번째 규칙으로 호출되도록 나중에 순서 번호를 변경할 수 있습니다.

다음 절차에서는 워크플로 규칙의 순서를 변경하는 방법을 설명합니다.

워크플로 규칙 순서를 변경하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 순서를 변경하려는 규칙을 찾고 규칙의 이름 링크를 클릭합니다.
리스트 페이지에서 워크플로 규칙을 검색하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

- 4 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지에서 [순서 편집]을 클릭합니다.
- 5 [워크플로 순서 편집] 페이지에서 화살표 아이콘을 클릭하여 다음을 수행합니다.
 - 리스트 내에서 위로 또는 아래로 워크플로 규칙을 이동합니다.
 - 규칙 리스트의 맨 위 또는 맨 아래로 워크플로 규칙을 이동합니다.
- 6 [저장]을 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

참고: 워크플로 규칙을 삭제하면 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트를 기준으로 하는 다른 규칙의 순서가 자동으로 변경됩니다. 하지만 워크플로 규칙을 비활성화하는 경우에는 동일한 레코드 유형 및 동일한 트리거 이벤트를 기준으로 하는 규칙 리스트 내의 순서가 변경되지 않습니다(하지만 규칙이 호출되지는 않음).

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)

워크플로 규칙 및 작업 비활성화

규칙의 대기 작업 인스턴스가 보류 상태인 동안 워크플로 규칙을 비활성화하면 대기 기간이 해당 작업 인스턴스에서 종료될 때 워크플로 규칙의 나머지 작업도 수행되지 않고 레코드 유형에 대한 규칙 순서에서 후속 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다.

대기 작업 인스턴스가 보류 상태인 동안 워크플로 규칙의 대기 작업을 비활성화하면 대기 기간이 해당 작업 인스턴스에서 종료될 때 워크플로 규칙의 나머지 작업도 수행되지 않고 레코드 유형에 대한 규칙 순서에서 후속 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다.

참고: 예약된 이벤트, 즉 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 비활성화할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 워크플로 규칙을 비활성화하는 방법을 설명합니다.

워크플로 규칙을 비활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 비활성화하려는 규칙을 찾습니다.

[리스트] 페이지에서 워크플로 규칙 검색에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 4 규칙의 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다.
- 5 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지에서 [활성] 확인란의 선택을 취소합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 워크플로 규칙 작업을 비활성화하는 방법을 설명합니다.

워크플로 규칙 작업을 비활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 삭제하려는 규칙을 찾습니다.

[리스트] 페이지에서 워크플로 규칙 검색에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

- 4 규칙에 대한 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 5 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 섹션에서 삭제하려는 작업을 찾습니다.
- 6 작업의 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다.
- 7 [워크플로 작업 편집] 페이지에서 [활성] 확인란의 선택을 취소합니다.

참고: 규칙에 대한 값 업데이트 작업이 있는 경우 워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 수정된 레코드가 저장되기 전이 아니면 규칙에 대한 하나 이상의 활성 대기 작업이 이 작업보다 앞서야 합니다. 대기 작업을 비활성화하려는 경우 및 값 업데이트 작업보다 앞서는 다른 대기 작업이 없는 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 대기 작업을 비활성화할 수 없습니다.

- 8 변경 사항을 저장합니다.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)
- [워크플로 작업 정보 \(페이지 1442\)](#)
- [시간에 따른 워크플로 규칙 정보 \(페이지 1443\)](#)
- [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)
- [워크플로 규칙 작업 순서 변경 \(페이지 1486\)](#)
- [워크플로 규칙 순서 변경 \(페이지 1487\)](#)
- [워크플로 규칙 및 작업 삭제 \(페이지 1489\)](#)

워크플로 규칙 및 작업 삭제

워크플로 규칙을 삭제하면 해당 규칙의 모든 작업도 삭제됩니다. 또한 관련 레코드 유형에 대한 나머지 규칙의 순서 번호가 번호의 순서를 건너뛰지 않도록 필요에 따라 자동으로 업데이트됩니다.

규칙에 보류 상태인 대기 작업 인스턴스가 하나 이상 있는 동안 워크플로 규칙을 삭제하는 경우 워크플로 대기 모니터에서 해당 보류 인스턴스가 삭제됩니다. 워크플로 규칙의 나머지 작업은 하나도 수행되지 않고, 레코드 유형에 대한 규칙 순서의 후속 워크플로 규칙은 하나도 트리거되지 않습니다.

워크플로 규칙에서 작업을 삭제하면 해당 규칙에 대한 나머지 작업의 순서 번호가 번호의 순서를 건너뛰지 않도록 필요에 따라 자동으로 업데이트됩니다.

대기 작업 인스턴스가 보류 상태인 동안 워크플로 규칙에서 대기 작업을 삭제하면 대기 기간이 해당 작업 인스턴스에서 종료될 때 워크플로 규칙의 나머지 작업도 수행되지 않고 레코드 유형에 대한 규칙 순서에서 후속 워크플로 규칙이 트리거되지 않습니다.

참고: 예약된 이벤트, 즉 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙을 삭제할 때 수행되는 작업에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 워크플로 규칙을 삭제하는 방법을 설명합니다.

워크플로 규칙을 삭제하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 삭제하려는 규칙을 찾습니다.
[리스트] 페이지에서 워크플로 규칙 검색에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 4 규칙의 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

5 규칙을 삭제할지 확인합니다.

다음 절차에서는 워크플로 규칙 작업을 삭제하는 방법을 설명합니다.

워크플로 규칙 작업을 삭제하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 구성]을 클릭합니다.
- 3 [워크플로 규칙 리스트] 페이지에서 작업을 삭제하려는 규칙을 찾습니다.
[리스트] 페이지에서 워크플로 규칙 검색에 대한 자세한 내용은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 4 규칙에 대한 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.
- 5 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지의 [작업] 섹션에서 삭제하려는 작업을 찾습니다.
- 6 작업의 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다.

참고: 규칙에 값 업데이트 작업이 있는 경우 워크플로 규칙에 대한 트리거 이벤트가 수정된 레코드가 저장되기 전에 규칙에 대한 하나 이상의 활성 대기 작업이 이 작업보다 앞서야 합니다. 대기 작업을 삭제하려는 경우 및 값 업데이트 작업보다 앞서는 다른 대기 작업이 없는 경우에는 Oracle CRM On Demand에서 대기 작업을 삭제할 수 없습니다.

- 7 작업을 삭제할지 확인합니다.

관련 항목

다음에서 워크플로 관련 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 정보 (페이지 1432)
- 워크플로 작업 정보 (페이지 1442)
- 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 (페이지 1443)
- 워크플로 규칙 생성 (페이지 1452)
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 (페이지 1486)
- 워크플로 규칙 순서 변경 (페이지 1487)
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 (페이지 1488)

워크플로 모니터

워크플로 모니터에서는 다음 정보를 볼 수 있습니다.

- 워크플로 규칙 및 워크플로 작업의 실패한 인스턴스. 자세한 내용은 [워크플로 오류 모니터 \(페이지 1490\)](#)를 참조하십시오.
- 대기 작업의 보류 인스턴스. 자세한 내용은 [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#)를 참조하십시오.

워크플로 오류 모니터

워크플로 오류 모니터에서 제공되는 정보를 사용하여 워크플로 규칙 또는 워크플로 작업의 특정 인스턴스가 실패한 이유를 파악할 수 있습니다. 필요한 경우 워크플로 오류 모니터에서 워크플로 규칙 세부사항에 접근하여 워크플로 작업 구성의 모든 오류를 수정할 수 있습니다. 오류 인스턴스에 대한 세부사항이 30일 동안 또는 삭제 시까지 중 먼저 해당되는 시기까지 워크플로 오류 모니터에 유지됩니다.

워크플로 오류 모니터에 보고되는 실패 유형에 대한 자세한 내용은 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)를 참조하십시오.

워크플로 오류 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1491)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1492)

■ 워크플로 오류 인스턴스 필드 (페이지 1492)

워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기

다음 절차에서는 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스를 보는 방법을 설명합니다. 워크플로 오류 모니터에 보고되는 실패 유형에 대한 자세한 내용은 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)를 참조하십시오.

시작하기 전에: 워크플로 모니터를 사용하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다.

워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 모니터]를 클릭합니다.
- 3 [워크플로 모니터] 페이지에서 [워크플로 오류 모니터]를 클릭합니다.
- 4 [오류 인스턴스 리스트] 페이지에서 원하는 인스턴스를 찾습니다.
팁: 리스트를 필터링하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 5 인스턴스 세부사항을 보려면 [인스턴스 ID] 링크를 클릭합니다.
- 6 레코드가 인스턴스인 워크플로 규칙의 세부사항을 보려면 해당 레코드의 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.

다음 절차에서는 필터링된 오류 인스턴스 리스트를 생성하는 방법을 설명합니다.

필터링된 오류 인스턴스 리스트를 생성하려면

- [오류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다.
 리스트 생성 및 재정의에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 필터링된 오류 인스턴스 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

필터링된 오류 인스턴스 리스트를 관리하려면

- [오류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리] 페이지를 선택합니다.
 리스트 관리에 대한 자세한 내용은 [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 오류 인스턴스 리스트에 대한 필터를 보는 방법을 설명합니다.

오류 인스턴스 리스트에 대한 필터를 보려면

- [오류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다.
 리스트 필터에 대한 자세한 내용은 [리스트 보기 페이지 \(페이지 139\)](#)를 참조하십시오.

워크플로 오류 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 오류 모니터 \(페이지 1490\)](#)
- [워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 \(페이지 1492\)](#)
- [워크플로 오류 인스턴스 필드 \(페이지 1492\)](#)

관련 항목

워크플로 규칙에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 구성 \(페이지 1431\)](#)

워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제

워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스를 한 번에 하나씩 삭제할 수 있습니다. 오류 인스턴스에 대한 세부사항이 30일 동안 또는 삭제 시까지 중 먼저 해당되는 시기까지 워크플로 오류 모니터에 유지됩니다.

참고: [오류 인스턴스 리스트] 페이지에서는 배치 삭제 기능을 사용할 수 없습니다.

시작하기 전에: 워크플로 모니터를 사용하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다.

다음 절차에서는 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스를 삭제하는 방법을 설명합니다.

워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스를 삭제하려면

- 1 [오류 인스턴스 리스트] 페이지에서 삭제할 인스턴스를 찾습니다.

팁: 리스트를 필터링하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

- 2 인스턴스에서 [삭제] 링크를 클릭합니다.

워크플로 오류 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)
- 워크플로 오류 모니터 (페이지 1490)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1491)
- 워크플로 오류 인스턴스 필드 (페이지 1492)

관련 항목

워크플로 규칙에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 구성 (페이지 1431)

워크플로 오류 인스턴스 필드

이 항목에서는 워크플로 오류 모니터에서 워크플로 규칙, 예약된 이벤트 및 워크플로 작업의 실패한 인스턴스에 대해 볼 수 있는 필드와 관련된 정보를 제공합니다.

다음 표에서는 실패한 워크플로 규칙 인스턴스 및 워크플로 규칙의 실패한 워크플로 작업 인스턴스에 대해 볼 수 있는 필드를 설명합니다.

필드	설명
인스턴스 ID	Oracle CRM On Demand에서 워크플로 인스턴스에 대해 생성하는 ID입니다.
워크플로 이름	실패한 워크플로 규칙 인스턴스에서 규칙의 이름입니다. 실패한 워크플로 작업 인스턴스에서 워크플로 작업이 구성된 워크플로 규칙의 이름입니다. 워크플로 규칙 이름을 클릭하면 규칙 구성 세부사항을 볼 수 있는 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지가 열립니다.
워크플로 작업	워크플로 작업의 이름입니다. 레코드는 이 워크플로 작업의 인스턴스입니다.

필드	설명
	레코드가 실패한 워크플로 규칙 인스턴스인 경우 이 필드가 비어 있습니다.
트리거 이벤트	워크플로 규칙을 트리거하는 이벤트입니다.
레코드 유형	워크플로 규칙의 인스턴스가 트리거된 레코드의 레코드 유형입니다.
레코드 행 ID	워크플로 규칙의 인스턴스가 트리거된 레코드의 행 ID입니다. 구문 오류로 인해 워크플로 규칙 또는 워크플로 작업 인스턴스가 실패한 경우 이 필드가 비어 있습니다.
상위 레코드 유형	워크플로 규칙의 인스턴스를 트리거한 레코드가 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 컨텍스트에 있는 상위 레코드의 하위인 경우 이 필드에는 상위 레코드의 레코드 유형이 표시됩니다.
상위 레코드 행 ID	워크플로 규칙의 인스턴스를 트리거한 레코드가 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 컨텍스트에 있는 상위 레코드의 하위인 경우 이 필드에는 상위 레코드의 행 ID가 표시됩니다.
오류 메시지	워크플로 규칙 또는 워크플로 작업의 이 인스턴스가 종료된 이유입니다.
시작한 사람	워크플로 규칙 인스턴스를 트리거한 작업을 소유한 사용자의 이름입니다.
시작일	워크플로 규칙 인스턴스가 트리거된 일자 및 시간입니다.
종료일	워크플로 규칙 또는 워크플로 작업의 이 인스턴스가 종료된 일자 및 시간입니다.
채널 이름	워크플로 규칙 인스턴스가 트리거된 채널 이름입니다(예: Web Services, 온라인, 가져오기 등).

다음 표에서는 실패한 예약된 이벤트 인스턴스 및 예약된 이벤트의 실패한 워크플로 작업 인스턴스에 대해 볼 수 있는 필드를 설명합니다.

필드	설명
인스턴스 ID	Oracle CRM On Demand에서 이 예약된 이벤트 또는 워크플로 작업 인스턴스에 대해 생성하는 ID입니다.
워크플로 이름	실패한 예약된 이벤트 인스턴스의 경우 예약된 이벤트의 이름입니다.

필드	설명
	실패한 워크플로 작업 인스턴스의 경우 작업이 구성된 예약된 이벤트의 이름입니다. 예약된 이벤트 이름을 클릭하면 예약된 이벤트의 구성 세부사항을 볼 수 있는 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지가 열립니다.
워크플로 작업	워크플로 작업의 이름입니다. 레코드는 이 워크플로 작업의 인스턴스입니다. 레코드가 실패한 예약된 이벤트 인스턴스인 경우 이 필드가 비어 있습니다.
트리거 이벤트	이 필드에는 항상 예약된 이벤트가 표시됩니다.
레코드 유형	예약된 이벤트가 구성된 레코드 유형의 이름입니다.
레코드 행 ID	실패한 워크플로 작업 인스턴스의 경우 작업이 실패한 레코드의 ID입니다. 실패한 예약된 이벤트 인스턴스의 경우 이 필드가 비어 있습니다.
상위 레코드 유형	적용할 수 없음
상위 레코드 행 ID	적용할 수 없음
오류 메시지	이 예약된 이벤트 또는 워크플로 작업 인스턴스가 실패한 이유입니다.
시작한 사람	예약된 이벤트를 활성화한 사용자의 이름입니다.
시작일	예약된 이벤트 또는 워크플로 작업 인스턴스가 생성된 일자 및 시간입니다.
종료일	예약된 이벤트 또는 워크플로 작업 인스턴스가 종료된 일자 및 시간입니다.
발생 번호	이벤트에 대한 발생 집합 내에서 이 예약된 이벤트 인스턴스에 할당된 번호입니다.
채널 이름	적용할 수 없음

워크플로 오류 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 워크플로 규칙 및 워크플로 작업 실패 정보 (참조 [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) 페이지 1445)
- 워크플로 오류 모니터 (페이지 1490)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 (페이지 1491)
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 (페이지 1492)

관련 항목

워크플로 규칙에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 구성 \(페이지 1431\)](#)

워크플로 대기 모니터

워크플로 대기 모니터에서는 다음 항목의 세부사항을 볼 수 있습니다.

- 대기 작업의 보류 인스턴스 및 해당 워크플로 작업의 세부사항.
- 보류 중이거나 현재 실행 중인 예약된 이벤트(즉 예약된 이벤트 트리거 이벤트가 있는 워크플로 규칙) 인스턴스.

예를 들어, 워크플로 대기 작업 인스턴스 또는 예약된 이벤트 인스턴스가 예상보다 오랫동안 보류 상태인 경우, 워크플로 대기 모니터를 사용하여 인스턴스를 조사하고 워크플로 규칙, 예약된 이벤트 또는 워크플로 작업의 구성을 확인할 수 있습니다. 필요한 경우 인스턴스를 삭제할 수 있습니다.

참고: 대기 작업의 보류 인스턴스를 삭제하면 워크플로 규칙의 나머지 작업이 수행되지 않습니다. 예약된 이벤트의 보류 인스턴스를 삭제하면 이벤트 인스턴스가 취소되고, 예약된 이벤트의 상태가 [종료]로 설정되며, 예약된 이벤트가 비활성화됩니다. 예약된 이벤트의 나머지 발생에 대해 추가 인스턴스가 생성되지 않습니다.

대기 작업의 보류 인스턴스

워크플로 규칙에서 대기 작업의 보류 인스턴스가 처리되는 방식을 이해하려면 다음 예를 살펴보십시오. 다음과 같은 의도된 작업 순서를 사용하여 워크플로 규칙을 구성할 수 있습니다.

- 1 24시간 동안의 대기 작업
- 2 전자메일 보내기 작업
- 3 48시간 동안의 대기 작업
- 4 전자메일 보내기 작업
- 5 태스크 생성 작업

작업이 올바르게 구성된 경우 순서에서 첫 번째 대기 작업인 작업 1은 최소 24시간 동안 [보류] 상태로 유지됩니다. 대기 기간이 종료된 후 [전자메일 보내기] 작업(작업 2)이 수행됩니다. 두 번째 대기 작업(워크플로 규칙의 작업 3)이 다음 순서입니다. 이 작업은 최소 48시간 동안 [보류] 상태로 유지됩니다. 대기 기간이 종료된 후 [전자메일 보내기] 작업(작업 4) 및 [태스크 생성] 작업(작업 5)이 수행됩니다.

참고: 대기 기간은 Oracle CRM On Demand에서 워크플로 규칙의 다른 작업을 실행하기 전에 경과해야 하는 최소 시간을 지정합니다. 다른 작업이 실행되기 전에 경과하는 실제 시간은 Oracle CRM On Demand 데이터베이스와 Oracle CRM On Demand 서버의 로드 및 대기 기간 종료 시 보류 중인 대기 작업 수에 따라 더 길어질 수도 있습니다.

그러나 작업 3의 대기 기간이 48시간이 아니라 48일로 잘못 지정된 경우에는 작업이 48일이 경과될 때까지 보류 상태로 남아 있습니다. 워크플로 대기 모니터에서 작업을 확인하고 작업 세부사항에서 대기 기간이 잘못 지정되어 있는지 확인할 수 있습니다. 그런 다음 대기 작업 인스턴스를 삭제할 수 있습니다.

대기 작업 인스턴스를 삭제하면 워크플로 규칙 인스턴스가 종료되고 규칙 인스턴스의 나머지 작업이 수행되지 않습니다. 이전 예에서는 다음이 이루어집니다.

- 보류 상태인 작업 1을 삭제하면 작업 2, 3, 4 및 5가 수행되지 않습니다.
- 보류 상태인 작업 3을 삭제하면 작업 4 및 5가 수행되지 않습니다.

참고: 보류 상태에서 보류되는 워크플로 작업 유형은 대기 작업뿐입니다.

예약된 이벤트의 보류 인스턴스

예약된 이벤트의 보류 인스턴스는 인스턴스가 실행 예약된 일자와 시간(재개일)까지 대기 상태로 유지됩니다. 재개일은 인스턴스가 실행 가능한 가장 빠른 시간입니다. 당시의 Oracle CRM On Demand 데이터베이스 및 Oracle CRM On Demand 서버의 로드와 따라 그리고 보류 중인 대기 작업 인스턴스와 예약된 이벤트 인스턴스

수에 따라 인스턴스가 즉시 실행되지 않을 수 있습니다. 인스턴스 실행이 시작되면 인스턴스 상태가 [실행 중]으로 변경되고 [실제 시작일] 필드가 채워집니다. 업데이트된 필드를 확인하려면 브라우저 페이지를 새로고쳐야 할 수도 있습니다. 인스턴스가 실행되는 동안에는 워크플로 대기 모니터에 계속 표시됩니다.

필요한 경우 예약된 이벤트 인스턴스를 실행 중에 삭제할 수 있습니다. 이렇게 하는 경우 워크플로 대기 모니터에서 인스턴스가 제거됩니다. 또한 예약된 이벤트의 상태가 [종료됨]으로 설정되고, 예약된 이벤트가 비활성화되며, 나머지 예약된 이벤트 발생에 대해 더 이상 인스턴스가 생성되지 않습니다. 다음번에 Oracle CRM On Demand에서 예약된 이벤트가 계속 활성 상태인지 확인하여 결정할 때까지 인스턴스는 계속 실행됩니다. 이러한 확인은 인스턴스 실행 중에 5분 간격으로 수행됩니다. 예약된 이벤트가 비활성화된 것으로 Oracle CRM On Demand에서 결정하는 경우 실행 중이던 인스턴스는 종료되고 아직 인스턴스에 대해 수행되지 않은 모든 워크플로 작업이 수행되지 않습니다.

[워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제 \(페이지 1497\)](#)에 설명된 대로 예약된 이벤트 인스턴스가 보류 중인 동안(즉, 상태가 [대기]로 설정된 동안) 인스턴스를 삭제할 수도 있습니다.

관련 항목

예약된 이벤트에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [예약된 이벤트 정보 \(페이지 1455\)](#)
- [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)

워크플로 대기 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 보기 \(페이지 1496\)](#)
- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제 \(페이지 1497\)](#)
- [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 보기

다음 절차에서는 워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스를 보는 방법을 설명합니다. 워크플로 대기 모니터에 기록 및 표시되는 사항에 대한 자세한 내용은 [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#) 및 [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에: 워크플로 모니터를 사용하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다.

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [워크플로 모니터]를 클릭합니다.
- 3 [워크플로 모니터] 페이지에서 [워크플로 대기 모니터]를 클릭합니다.
- 4 [보류 인스턴스 리스트] 페이지에서 원하는 인스턴스를 찾습니다.

팁: 리스트를 필터링하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.

- 5 인스턴스 세부사항을 보려면 [인스턴스 ID] 링크를 클릭합니다.
- 6 레코드가 인스턴스인 워크플로 작업 또는 예약된 이벤트의 세부사항을 보려면 [워크플로 이름] 링크를 클릭합니다.

다음 절차에서는 필터링된 보류 인스턴스 리스트를 생성하는 방법을 설명합니다.

필터링된 보류 인스턴스 리스트를 생성하려면

- [보류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다.
리스트 생성 및 재정의에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 필터링된 보류 인스턴스 리스트를 관리하는 방법을 설명합니다.

보류 인스턴스 리스트를 관리하려면

- [보류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리] 페이지를 선택합니다.
리스트 관리에 대한 자세한 내용은 [리스트 관리 페이지 \(페이지 138\)](#)를 참조하십시오.

다음 절차에서는 보류 인스턴스 리스트에 대한 필터를 보는 방법을 설명합니다.

보류 인스턴스 리스트에 대한 필터를 보려면

- [보류 인스턴스 리스트] 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다.
리스트 필터에 대한 자세한 내용은 [리스트 보기 페이지 \(페이지 139\)](#)를 참조하십시오.

워크플로 대기 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#)
- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제 \(페이지 1497\)](#)
- [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)

관련 항목

워크플로 규칙 및 예약된 이벤트에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 구성 \(페이지 1431\)](#)

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스를 한 번에 하나씩 삭제할 수 있습니다. 필터링된 인스턴스 리스트를 생성하고 배치 삭제 기능을 사용하여 동시에 여러 보류 인스턴스를 삭제할 수도 있습니다. 워크플로 대기 모니터에 기록 및 표시되는 사항에 대한 자세한 내용은 [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#) 및 [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)를 참조하십시오.

보류 인스턴스를 삭제하는 경우 다음 고려 사항이 적용됩니다.

- 워크플로 대기 모니터에서 대기 작업의 보류 인스턴스를 삭제하면 워크플로 규칙 인스턴스가 종료되고 워크플로 규칙의 나머지 작업이 수행되지 않습니다.
- 예약된 이벤트의 보류 인스턴스를 삭제하면 이벤트 인스턴스가 취소되고, 예약된 이벤트의 상태가 [종료]로 설정되며, 예약된 이벤트가 비활성화됩니다. 예약된 이벤트의 나머지 발생에 대해 추가 인스턴스가 생성되지 않습니다.
예약된 이벤트의 추가 인스턴스를 생성하려는 경우 예약된 이벤트를 다시 활성화해야 합니다. 예약된 이벤트 갱신에 대한 자세한 내용은 [예약된 이벤트 생성 \(페이지 1458\)](#)을 참조하십시오.
- 대기 작업의 보류 인스턴스 또는 예약된 이벤트의 보류 인스턴스를 삭제한 후에는 복원할 수 없습니다.

시작하기 전에: 워크플로 모니터를 사용하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 관리 - 워크플로 규칙 관리] 권한이 있어야 합니다.

다음 절차에서는 워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스를 삭제하는 방법을 설명합니다.

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스를 삭제하려면

- 1 [보류 인스턴스 리스트] 페이지에서 삭제할 인스턴스를 찾습니다.
팁: 리스트를 필터링하는 방법은 [리스트 필터링 \(페이지 134\)](#)을 참조하십시오.
- 2 인스턴스에서 [삭제] 링크를 클릭합니다.

다음 절차에서는 워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 리스트를 삭제하는 방법을 설명합니다.

워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 리스트를 삭제하려면

- 1 아직 수행하지 않은 경우 삭제할 인스턴스 리스트를 생성합니다.
리스트 생성 및 재정의에 대한 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)를 참조하십시오.
- 2 [보류 인스턴스 리스트] 페이지에서 [메뉴]를 클릭하고 [배치 삭제]를 선택합니다.
- 3 [확인]을 클릭하여 작업을 계속합니다.
- 4 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [활성 요청] 섹션에서 [진행]을 클릭합니다.

참고: [확인]을 클릭하지 않으면 레코드가 삭제되지 않습니다.

팁: [관리] 글로벌 링크를 클릭한 다음 [관리] 홈페이지에서 [배치 삭제 및 복원 대기열]을 클릭하여 언제든지 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

- 5 삭제 작업에 대한 로그 파일을 검토하려면 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지의 [처리된 요청] 섹션에서 [삭제 로그 보기]를 클릭합니다.

워크플로 대기 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#)
- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 보기 \(페이지 1496\)](#)
- [워크플로 보류 인스턴스 필드 \(페이지 1498\)](#)

관련 항목

워크플로 규칙에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 구성 \(페이지 1431\)](#)

워크플로 보류 인스턴스 필드

다음 표에서는 대기 작업 및 예약된 이벤트의 보류 인스턴스에 대해 볼 수 있는 필드를 설명합니다.

필드	워크플로 대기 작업 인스턴스에 대한 설명	예약된 이벤트 인스턴스에 대한 설명
인스턴스 ID	Oracle CRM On Demand에서 워크플로 인스턴스에 대해 생성하는 ID입니다.	Oracle CRM On Demand에서 이 예약된 이벤트 인스턴스에 대해 생성하는 ID입니다.
워크플로 이름	워크플로 작업이 구성된 워크플로 규칙의 이름입니다. 워크플로 규칙 이름을 클릭하여 워크플로 규칙 구성 세부사항을 볼 수 있는 [워크플로 규칙 세부사항] 페이지를 엽니다.	이것이 인스턴스인 예약된 이벤트의 이름입니다.
워크플로 작업	워크플로 작업의 이름입니다. 인스턴스는 이 워크플로 작업의 인스턴스입니다.	적용할 수 없음
트리거 이벤트	워크플로 규칙을 트리거하는 이벤트입니다.	이 필드에는 항상 예약된 이벤트가 표시됩니다.

필드	워크플로 대기 작업 인스턴스에 대한 설명	예약된 이벤트 인스턴스에 대한 설명
시작한 사람	워크플로 규칙 인스턴스를 트리거한 작업을 소유한 사용자의 이름입니다.	예약된 이벤트를 활성화한 사용자의 이름입니다.
시작일	워크플로 규칙 인스턴스가 트리거된 일자 및 시간입니다.	보류 인스턴스가 생성된 일자 및 시간입니다.
재개일	워크플로 작업의 이 인스턴스에 대한 대기 기간이 종료되는 일자 및 시간입니다.	보류 인스턴스가 이후에 실행되는 일자 및 시간입니다.
실제 시작일	적용할 수 없음.	인스턴스 실행이 아직 시작되지 않은 경우 이 필드는 비어 있습니다. 인스턴스가 현재 실행 중인 경우 이 필드는 인스턴스 실행이 시작된 일자 및 시간을 보여줍니다.
상태	이 필드의 값은 항상 [대기]로 설정되어 있습니다. 참고: 대기 워크플로 작업 인스턴스의 실행이 시작되면 워크플로 대기 모니터에서 인스턴스가 제거됩니다.	인스턴스 실행이 아직 시작되지 않은 경우 이 필드는 [대기]로 설정되어 있습니다. 인스턴스가 현재 실행 중인 경우 이 필드는 [실행 중]으로 설정되어 있습니다. 참고: 예약된 이벤트 인스턴스가 완료되면 워크플로 대기 모니터에서 인스턴스가 제거됩니다.
발생 번호	적용할 수 없음	트리거된 예약된 이벤트 인스턴스 수입니다. 개수에는 현재 보류 인스턴스가 포함됩니다. 참고: 예약된 이벤트가 비활성화된 후 나중에 다시 활성화되는 경우 규칙이 활성화된 후 생성된 첫 번째 인스턴스에서 발생 수가 1로 재설정됩니다.
레코드 유형	워크플로 규칙의 인스턴스가 트리거된 레코드의 레코드 유형입니다.	예약된 이벤트가 구성된 레코드 유형입니다.
레코드 행 ID	워크플로 규칙의 인스턴스가 트리거된 레코드의 행 ID입니다.	적용할 수 없음

필드	워크플로 대기 작업 인스턴스에 대한 설명	예약된 이벤트 인스턴스에 대한 설명
상위 레코드 유형	워크플로 규칙의 인스턴스를 트리거한 레코드가 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 컨텍스트에 있는 상위 레코드의 하위인 경우 이 필드에는 상위 레코드의 레코드 유형이 표시됩니다.	적용할 수 없음
상위 레코드 행 ID	워크플로 규칙의 인스턴스를 트리거한 레코드가 워크플로 규칙을 트리거한 작업의 컨텍스트에 있는 상위 레코드의 하위인 경우 이 필드에는 상위 레코드의 행 ID가 표시됩니다.	적용할 수 없음

워크플로 대기 모니터 사용에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 대기 모니터 \(페이지 1495\)](#)
- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 보기 \(페이지 1496\)](#)
- [워크플로 대기 모니터에서 보류 인스턴스 삭제 \(페이지 1497\)](#)

관련 항목

워크플로 규칙에 대한 관련 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [워크플로 구성 \(페이지 1431\)](#)

데이터 규칙 및 할당

레코드를 자동으로 할당하기 위한 할당 규칙, 예측 정의, 리드 전환 레이아웃 및 매핑, 영업 방법, 산업을 설정하기 위한 절차의 단계별 지침을 보려면 항목을 클릭합니다.

- [할당 규칙 설정 \(페이지 1504\)](#)
- [리드 전환 중 추가 필드 매핑 \(페이지 1509\)](#)
- [리드 전환 레이아웃 생성 \(페이지 1510\)](#)
- [예측 정의 설정 \(페이지 1513\)](#)
- [예측 정의 갱신 \(페이지 1518\)](#)
- [영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 \(페이지 1519\)](#)
- [회사의 산업 리스트 사용자정의 \(페이지 1524\)](#)

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [할당 규칙 정보 \(페이지 1500\)](#)
- [리드 전환 관리 \(페이지 1508\)](#)

할당 규칙 정보

시작하기 전에. 할당 규칙을 설정하려면 [데이터 규칙 및 할당] 권한이 필요합니다.

할당 규칙을 사용하면 사용자가 설정한 규칙(또는 규칙 그룹)에 따라 리드, 기회, 서비스 요청 또는 고객사를 적절한 사용자, 팀 및 판매 구역에 자동 할당할 수 있습니다.

회사에서 그룹 할당 옵션을 선택한 경우 그룹의 한 멤버에게 레코드가 할당되면 해당 그룹의 모든 멤버가 그 레코드를 공유합니다. 자세한 내용은 [그룹 관리 \(페이지 1400\)](#)를 참조하십시오.

회사 구조 및 비즈니스 프로세스에 따라 할당 규칙이 간단할 수도 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 각 판매 구역의 영업 리드는 해당 판매 구역의 판매 관리자에게 할당됩니다.
- 새로운 서비스 요청은 기술 서비스 관리자에게 할당됩니다.

또는 규칙이 좀더 복잡할 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 대부분의 리드는 제품 전문가 및 지리적 위치에 따라 할당되지만 일부 리드는 텔레마케팅 관리자에게 할당됩니다.
- 대부분의 서비스 요청은 문제 영역에 따라 할당되지만 특정 제품과 관련된 모든 요청은 한 사람에게 라우팅됩니다.

다음 표에서는 레코드 유형 할당 방법을 설명합니다.

레코드 유형	할당 옵션(3종류)
고객사	직원이나 판매 구역에 레코드를 할당할 수 있습니다. 또한 새로 할당된 고객사의 소유권을 공유하는 팀을 지정할 수 있습니다.
리드	직원에게 레코드를 할당할 수 있습니다.
기회	직원이나 판매 구역에 레코드를 할당할 수 있습니다. 또한 새로 할당된 기회의 소유권을 공유하는 팀을 지정할 수 있습니다.
서비스 요청	직원에게 레코드를 할당할 수 있습니다.

활성 규칙 그룹의 할당 규칙은 레코드 유형과 관련하여 다음이 발생할 때 평가됩니다.

- 리드의 경우: [담당자 재할당] 확인란이 선택되고 변경이 저장됩니다.
- 서비스 요청:
 - 담당자 없이 서비스 요청이 생성되거나 레코드에서 담당자가 삭제되어 담당자 필드가 비워집니다.
 - [담당자 재할당] 확인란이 선택되고 변경이 저장됩니다.
- 고객사의 경우: [담당자 재할당] 확인란이 선택되고 변경이 저장됩니다.
- 기회의 경우: [담당자 재할당] 확인란이 선택되고 변경이 저장됩니다.

참고: 할당 관리자는 레코드에서 [담당자 재할당] 확인란이 선택되고 레코드가 저장된 직후에 레코드를 재할당하려고 합니다. 그러나 리드가 완전히 변환될 때까지 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없으므로 리드 레코드가 고객사 또는 기회로 변환되는 동안에는 고객사 또는 기회 재할당 시도가 실패합니다. 예를 들어 워크플로 규칙을 사용하여 [담당자 재할당] 확인란을 선택하거나 리드가 변환되는 동안 기본값을 고객사 또는 기회로 설정하면 레코드가 재할당되지 않습니다. 레코드가 완전히 변환된 후 변환된 레코드에서 [담당자 재할당] 확인란을 선택하여 레코드를 수동으로 재할당해야 합니다.

전자메일 알림

리드 또는 서비스 요청에 담당자가 할당되면 새 담당자에게 전자메일이 전송됩니다. 전자메일에 사용되는 템플릿은 새 담당자의 [개인 세부사항] 페이지에 선택된 언어에 따라 결정됩니다. 예를 들어 사용자가 알림 전자메일을 스페인어로 받고 싶으면 사용자 [개인 세부사항] 페이지의 [언어] 필드에서 [스페인어]를 선택해야 합니다. [서비스 요청 할당 규칙 편집] 페이지에서 [전자메일 알림 보내기] 확인란(플래그)의 선택을 취소하여 규칙별로 서비스 요청에 대한 전자메일 알림을 해제할 수 있습니다. 할당 규칙 갱신에 대한 자세한 내용은 [할당 규칙 설정 \(페이지 1504\)](#)을 참조하십시오.

전자메일 알림에서 [발신] 주소는 항상 donotreply@crmondemand.com이고 [발신자] 필드는 할당 규칙 그룹의 [회신 전자메일] 필드에 지정하는 주소로 설정됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 각 전자메일에 문자열을 추가하여 Oracle의 전자메일 배달 시스템에서 전자메일을 추적할 수 있도록 합니다. 전자메일 수신자가 전자메일

알림에 응답하는 경우 회신의 [수신] 필드는 할당 규칙 그룹의 [회신 전자메일] 필드에 지정하는 주소로 설정됩니다.

재할당 프로세스 추적

세 개의 필드를 사용하여 담당자 재할당 프로세스를 추적하거나, 분석을 실행하여 재할당 프로세스에 걸리는 시간을 확인할 수 있습니다. 이러한 필드를 고객사, 기회, 리드 및 서비스 요청 페이지 레이아웃에 추가합니다. 필드는 다음과 같습니다.

■ 할당 상태

상태는 대기(할당 관리자의 처리를 위해 대기열에 있는 레코드), 처리 중(할당 관리자가 현재 처리 중인 레코드) 또는 공백(대기열에 없고 처리 중도 아닌 레코드)일 수 있습니다.

■ 마지막 할당 제출 일자

레코드가 처리를 위해 대기열에 있거나 현재 할당 관리자가 처리 중인 경우 이 필드에는 [담당자 재할당] 확인란이 선택된 상태에서 레코드를 저장한 날짜와 시간이 표시됩니다. 하지만 서비스 요청 레코드의 경우 이 필드에는 [담당자] 필드가 공백인 상태에서 레코드가 저장된 날짜와 시간이 표시됩니다.

■ 마지막 할당 완료 일자

레코드가 재할당되지 않은 경우에는 이 필드가 비어 있습니다. 그렇지 않은 경우에는 이 필드에 레코드가 마지막으로 할당된 날짜와 시간이 표시됩니다.

페이지 레이아웃에 필드 추가에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자 지정 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

규칙 그룹을 활성 상태로 만들기

여러 할당 규칙 그룹을 생성할 수 있지만 각 레코드 유형에 대해 한 번에 한 규칙 그룹만 활성화할 수 있습니다.

주의: 규칙이 릴리스된 마지막 시간에 **활성**으로 표시되었던 규칙 그룹은 해당 규칙이 다시 릴리스될 때까지 계속 활성 상태를 유지합니다. 다음에 규칙이 릴리스될 때 가장 최근에 **활성**으로 표시되었던 규칙 그룹이 활성 상태가 됩니다. 새 규칙 그룹을 생성하고 **활성**으로 표시하는 경우 규칙이 릴리스되기 전에 이전 활성 규칙 그룹을 삭제하지 마십시오.

팁: 규칙 그룹은 리드의 내역 참조로 사용될 수 있습니다. 규칙 그룹을 삭제하는 대신 비활성으로 표시할 수 있습니다.

그룹 할당 정보

회사가 직원 개인이 아닌 그룹 전체에 레코드를 할당하는 경우 회사의 시스템 관리자가 다음과 같이 해야 합니다.

- 1 [회사 프로필] 페이지에서 [기본 그룹 할당] 필드를 선택합니다([회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 \(페이지 1077\)](#) 참조).
- 2 할당 규칙을 활성화하기 전에 그룹을 설정합니다([그룹 설정 \(페이지 1403\)](#) 참조).
- 3 할당 절차 중에 고객사 또는 기회 담당자가 될 그룹 멤버를 하나 선택합니다(5단계 참조).

참고: 리드 또는 서비스 요청 레코드에 대해서는 그룹 기능이 지원되지 않습니다.

레코드가 그룹 내 담당자에게 할당되는 경우

■ [담당자] 필드에 담당자 정보가 표시됩니다.

■ 레코드 [편집] 및 [세부사항] 페이지에 [기본 그룹] 필드는 담당자가 속해 있는 그룹 이름이 표시됩니다.

■ 레코드는 일반적으로 홈페이지 및 레코드 리스트와 같은 직원 레코드를 표시하는 애플리케이션 영역에 표시됩니다.

일반적으로 그룹 내 모든 멤버는 레코드에 대한 전체 권한을 갖습니다. 단 사용자 접근을 제한할 수 있도록 접근 수준이 조정될 수 있습니다.

할당 관리자 및 레코드 소유권 모드 정보

할당 관리자는 사용자에게만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 레코드 유형이 사용자 모드 또는 혼합 모드의 레코드 소유권에서 구성된 경우에만 레코드를 재할당할 수 있습니다. 할당 관리자가 담당자에게 레코드를 재할당하기 전에 레코드에 할당된 주 사용자정의 장부가 있는 경우 할당 관리자는 레코드에서 주 장부를 제거합니다. 레코드 유형이 장부 모드에서 구성된 경우에는 할당 관리자가 레코드를 재할당할 수 없습니다. 장부 모드에서 레코드 유형을 구성하는 경우 해당 레코드 유형에 대한 규칙 그룹을 모두 비활성 상태로 만드는 것이 좋습니다. 레코드 소유권 모드에 대한 자세한 내용은 [레코드 소유권 모드 정보 \(페이지 1371\)](#)를 참조하십시오.

리드 할당 시나리오

다음은 일반적인 회사에서 리드를 할당하는 비즈니스 규칙의 예입니다. 회사의 리드에 자동으로 할당되는 규칙을 설정하기 위해 관리자가 다음을 수행합니다.

- 1 사용자에게 리드를 할당하는 회사의 비즈니스 규칙을 지정합니다.
예를 들어, 미국에 있는 고객사의 경우 많은 판매 구역이 주별로 할당되지만 특정 주에서는 제품 전문가가 판매 구역 할당을 결정합니다. 또한 Corporation XYZ 고객사는 리드의 상태나 관심 품목에 관계없이 항상 한 사람의 특정 판매 관리자에게 할당됩니다.
- 2 다음과 같이 비즈니스 규칙을 적용해야 하는 모든 할당 시나리오를 나열합니다.
 - **고객사(회사)가 Corporation XYZ입니다.** 판매 관리자 A에게 할당합니다.
 - **기본 주소의 시/도는 CA, NV, OR, WA입니다.** 판매 관리자 B에게 할당합니다.
 - **기본 주소의 시/도는 OH, IN, MI, NY, KY입니다.** 판매 관리자 C에게 할당합니다.
 - **리드의 관심 품목은 ABC입니다(위에 나열된 주를 제외한 모든 주에서 Corporation XYZ 제외).** 판매 관리자 D에게 할당합니다.
 - **기본 주소의 시/도가 나열되지 않습니다.** 판매 관리자 E에게 할당합니다.
- 3 우선적으로 고려해야 하는 시나리오는 다음과 같습니다.
먼저 [고객사] 필드를 검토합니다. 값이 Corporation XYZ인 경우에는 기타 조건에 관계없이 리드를 판매 관리자 A에게 할당합니다. 이 기준에 일치하지 않는 경우에는 [기본 주소(주)] 필드를 검토합니다. 값이 CA, NV, OR 또는 WA인 경우에는 리드를 판매 관리자 B 등에게 할당합니다.

[레코드 할당 템플릿]을 사용하여 회사의 할당 시나리오 계획을 지원하고 원하는 결과를 가져오는 규칙을 설정하는 것이 좋습니다.

할당 규칙의 기준 조건

할당 규칙의 기준에 다음 조건을 사용할 수 있습니다.

- **사이.** 기준 필드의 값이 규칙 조건에 정의된 두 값 사이인 레코드에 규칙을 일치시킵니다. 결과에는 기준 필드의 값이 규칙의 값 중 하나와 같은 레코드가 포함되지 않습니다. 값은 쉼표로 구분합니다. 대시(-)를 사용하여 값 범위를 지정하거나 값을 구분하지 마십시오.
범위 조건은 데이터 필드에만 사용합니다. MM/DD/YYYY 날짜 형식을 사용합니다.
- **전체 값 포함.** 기준 필드의 값이 정확한 값과 일치하는 레코드에 규칙을 일치시킵니다. 애플리케이션에서는 값의 하위 문자열을 검색하지 못합니다. 또한 같은 값도 대/소문자가 다르면 검색하지 못합니다. 단일 값 또는 쉼표로 구분된 여러 값을 입력할 수 있습니다.
- **정확한 필드 값 포함.** 기준 필드에 기준 필드 값의 모든 문자열이 포함되어 있으며 추가 문자가 없는 레코드에 규칙을 일치시킵니다. 예를 들어, 기준 값으로 *Closed*를 입력하는 경우 기준 필드 값이 *Closed*인 레코드와 규칙이 일치하지만 기준 값이 *Closed/won*인 레코드와는 일치하지 않습니다.
날짜 필드 또는 숫자 필드에는 정확한 필드 값 포함 조건을 사용할 수 없습니다.
- **어느 값도 포함하지 않음.** 기준 필드에 규칙 기준 값과 같지 않은 값이 포함된 레코드에 규칙을 일치시킵니다.
날짜 필드 또는 숫자 필드에는 어느 값도 포함하지 않음 조건을 사용할 수 없습니다.
- **이하.** 기준 필드의 값이 규칙 기준 값 이하인 레코드에 규칙을 일치시킵니다.
이하 조건은 숫자 필드 및 통화 필드에만 사용할 수 있습니다.
- **이상.** 기준 필드의 값이 규칙 기준 값 이상인 레코드에 규칙을 일치시킵니다.
이상 조건은 숫자 필드 및 통화 필드에만 사용할 수 있습니다.

규칙 기준에 대해 다음 사항을 유의하십시오.

- 기준이 없는 규칙은 항상 성공합니다.
- 규칙은 순차적으로 평가되며 규칙 기준이 맞으면 평가가 중지됩니다.

예를 들어 10개의 규칙을 평가하는 동안 규칙 6의 기준이 맞으면 규칙 7, 8, 9, 10은 무시됩니다(평가되지 않음). 마찬가지로 규칙 6에 기준이 없으면 규칙 6이 성공하고 규칙 7, 8, 9, 10은 무시됩니다.

할당 규칙 설정 방법에 대한 단계별 지침은 [할당 규칙 설정 \(페이지 1504\)](#)을 참조하십시오.

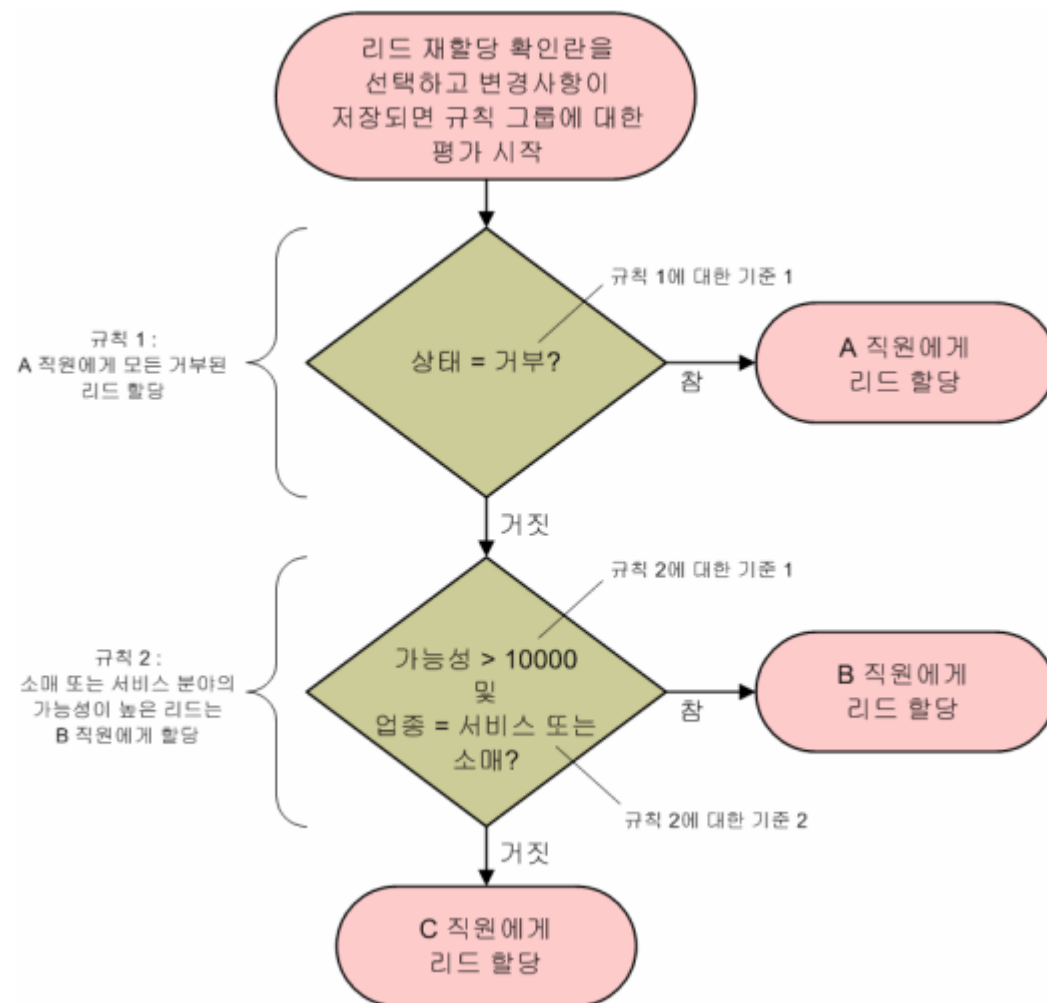
할당 규칙 설정

시작하기 전에:

- 할당 규칙을 설정하려면 [데이터 규칙 및 할당] 권한이 필요합니다.
- 할당 규칙 설계에 대한 자세한 내용은 [할당 규칙 정보 \(페이지 1500\)](#)를 참조하십시오.

할당 규칙 그룹의 예

규칙 그룹은 규칙으로 구성되고, 규칙은 기준으로 구성됩니다. 다음 그림에서는 규칙 그룹의 컴포넌트를 보여 줍니다.



리드 할당 규칙 그룹의 평가 방법

참고: [리드 세부사항] 페이지에서 [거부] 단추가 올바르게 동작하려면 규칙 그룹의 첫 번째 규칙이 거부된 리드를 할당해야 합니다.

할당 규칙을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [할당 규칙] 섹션에서 해당 레코드 유형의 링크를 클릭합니다.
현재 회사에 정의된 전체 규칙 그룹 리스트가 나타납니다.
- 4 다음과 같이 새 규칙 그룹을 생성합니다.
 - a [새 규칙 그룹] 단추를 클릭합니다.
 - b [신규/편집] 페이지에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
규칙 그룹 이름	30자 이내의 고유한 이름입니다.
활성 규칙 그룹	한 번에 한 규칙 그룹만 활성화할 수 있습니다. 새 규칙 그룹을 활성 상태로 지정하면 이전에 활성화된 규칙 그룹이 비활성화됩니다.
할당되지 않은 담당자	규칙에 따라 할당되지 않은 레코드를 상속하는 직원입니다. 예: 그림 1의 직원 C
회신 전자메일	이 필드는 리드 및 서비스 요청 규칙 그룹에 대해서만 나타납니다. 할당 규칙 그룹의 [회신 전자메일] 필드에서 지정하는 전자메일 주소는 리드 및 서비스 요청의 담당자에게 전송되는 전자메일 알림의 [발신자] 필드에 나타납니다. 또한 전자메일 수신자가 전자메일 알림에 응답하면 회신의 [수신] 필드가 [회신 전자메일] 필드에서 지정한 주소로 설정됩니다. 참고: 고객사 및 기회 레코드에 대해서는 전자메일 알림이 전송되지 않습니다.
할당되지 않은 고객사 지역	규칙에 따라 할당되지 않은 레코드를 상속하는 지역입니다. 이 필드는 고객사 규칙 그룹에 대해서만 표시됩니다.
할당되지 않은 기회 지역	규칙에 따라 할당되지 않은 레코드를 상속하는 지역입니다. 이 필드는 기회 규칙 그룹에 대해서만 표시됩니다.

- c 레코드를 저장합니다.

그러면 새 규칙 그룹의 이름이 저장되어 규칙 그룹에 규칙을 추가할 수 있습니다.

- 5 다음과 같이 규칙 그룹에 규칙을 추가합니다.

a [규칙 그룹 세부사항] 페이지의 [규칙] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.

b [신규/편집] 페이지에서 필드를 채웁니다.

이 표의 예 열에서는 그림 1의 규칙 2에 대한 필드를 채우는 방법을 보여 줍니다.

필드	설명	예
규칙 이름	고유한 이름입니다.	소매 또는 서비스의 상위 잠재 리드 할당
주문	규칙을 평가하는 순서입니다. 규칙 기준이 맞으면 레코드가 할당되고 이후의 규칙은 모두 무시됩니다.	1
할당 담당자	규칙 기준이 맞으면 이 사용자에게 레코드가 할당됩니다. 고객사 및 기회의 그룹 할당의 경우 사용자는 레코드를 공유하는 그룹의 멤버여야 합니다.	직원 B
지역 할당	규칙 기준이 맞으면 이 판매 구역에 레코드가 할당됩니다. 이 필드는 고객사 및 기회 규칙에 대해서만 표시됩니다.	북동부 지역
관련 컨택트 포함	규칙 기준이 맞으면 고객사에 연결된 컨택트가 지정된 고객사 담당자 및 판매 구역에 할당됩니다. 이 필드는 고객사 규칙에 대해서만 표시됩니다.	적용할 수 없음
관련 기회 포함	규칙 기준이 맞으면 고객사에 연결된 기회가 지정된 고객사 담당자 및 판매 구역에 할당됩니다. 이 필드는 고객사 규칙에 대해서만 표시됩니다.	적용할 수 없음
팀 할당 포함	규칙 기준이 맞으면 팀 멤버가 고객사에 할당됩니다. 이 필드는 고객사 및 기회 규칙에 대해서만 표시됩니다.	적용할 수 없음

c 레코드를 저장합니다.

그러면 규칙이 저장되어 규칙에 기준을 추가할 수 있습니다.

6 (선택 사항) 고객사 및 기회의 경우 연결된 레코드 및 사용자에 대한 접근 권한을 업데이트합니다.

a [규칙 그룹 세부사항] 페이지에서 연결된 레코드와 사용자에 대한 접근 권한을 업데이트할 규칙의 [이름] 링크를 클릭합니다.

b [규칙 세부사항] 페이지의 [팀 할당] 제목 표시줄에서 [사용자 추가] 또는 [사용자 편집]을 클릭합니다.

c [검색] 아이콘을 클릭하고 사용자를 선택합니다.

- d 고객사, 컨택트 및 기회의 접근 수준을 할당합니다.
 - e 변경 사항을 저장합니다.
- 7 다음과 같이 규칙에 규칙 기준을 추가합니다.
- a [규칙 세부사항] 페이지의 [규칙 기준] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [신규/편집] 페이지에서 필드를 채웁니다.
- 이 표의 예 열에서는 그림 1의 규칙 2에 대한 필드를 채우는 방법을 보여 줍니다.

필드	설명	예
필드	평가할 필드의 이름입니다. 참고: 필드의 이름이 변경되면 새 필드 이름이 나타납니다.	예상 매출
조건	전체 값 포함, 정확한 필드 값 포함 및 어느 값도 포함하지 않음과 같은 조건은 날짜 필드 또는 숫자 필드에 사용할 수 없습니다. 이상 및 이하와 같은 조건은 숫자 필드 및 통화 필드에만 사용할 수 있습니다. 범위 연산자는 날짜 필드에만 사용할 수 있습니다.	이상
값	범위를 사용하여 값을 구분합니다. 주소와 같이 일치시킬 값에 범위가 들어 있으면 따옴표로 값을 묶습니다. 범위 조건의 경우 최소값과 최대값을 범위로 구분하여 입력합니다.	10000

- c 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 규칙에 기준을 추가하려면 [저장 후 규칙 기준 생성]을 클릭하고 b단계로 돌아갑니다. 규칙에 여러 기준이 정의되어 있으면 레코드가 모든 기준과 일치해야 규칙에 일치합니다.
 - 규칙에 기준을 모두 입력했으면 [저장]을 클릭합니다.
- 8 [규칙 세부사항] 페이지의 [규칙] 제목 표시줄에서 [규칙 그룹 세부사항으로 돌아가기]를 클릭합니다.
- 9 [규칙 그룹 세부사항] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
- 규칙 그룹에 규칙을 추가하려면 5단계로 돌아갑니다.
 - 규칙 그룹에 규칙을 모두 입력했으면 [규칙 그룹 리스트로 돌아가기]를 클릭하여 마칩니다.
- 팁:** 규칙 그룹에 나타나는 순서대로 규칙이 실행되므로 순서가 올바른지 확인해야 합니다. 한 규칙이 일치하면 이후의 규칙은 모두 무시됩니다.

규칙 그룹을 편집, 활성화 또는 비활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [할당 규칙] 섹션에서 편집할 할당 규칙의 유형에 대한 링크를 클릭합니다.
현재 회사에 정의된 해당 유형의 전체 규칙 그룹 리스트가 나타납니다.
- 4 업데이트할 [규칙 그룹] 링크를 클릭합니다.
- 5 [규칙 그룹 세부사항] 페이지에서 [편집]을 클릭합니다.
- 6 필드를 업데이트하고 레코드를 저장합니다.

변경 사항은 Oracle Server 시간으로 자정(기본값)에 적용되거나 할당 규칙 그룹을 업데이트하기로 설정한 때마다 적용됩니다.

주의: 규칙 그룹을 **활성**으로 표시하면 규칙이 릴리스된 마지막 시간에 **활성**으로 표시되었던 규칙 그룹은 해당 규칙이 다시 릴리스될 때까지 계속 활성 상태를 유지합니다. 다음에 규칙이 릴리스될 때 가장 최근에 **활성**으로 표시되었던 규칙 그룹이 활성 상태가 됩니다. 규칙 그룹을 **활성**으로 표시하는 경우 규칙이 릴리스되기 전에 이전 활성 규칙 그룹을 삭제하지 마십시오.

할당 규칙을 편집하려면

- 1 [규칙 그룹 세부사항] 페이지에서 변경할 규칙의 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 2 필드를 업데이트합니다.

참고: [순서] 필드를 편집하여 규칙이 평가되는 순서를 변경할 수 있습니다. 변경할 규칙에 변경하는 규칙보다 먼저 평가될 규칙의 순서 번호보다 큰 번호를 입력하고 나중에 평가될 규칙의 순서 번호보다 작은 번호를 입력합니다.

예를 들어 1부터 3까지의 순서가 매겨진 세 개의 규칙이 있고, 현재 번호가 1인 규칙이 현재 번호가 2인 규칙 다음에 평가되도록 순서를 변경하려면 규칙 순서 번호 1을 2.1과 같은 값 또는 2보다 크고 3보다 작은 임의의 값으로 변경합니다.

- 3 레코드를 저장합니다.

리드 전환 관리

회사의 사용자는 리드 레코드를 고객사, 연락처 및 기회 레코드로 변환할 수 있습니다. 회사에서 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition을 사용하도록 설정한 경우 사용자는 리드 레코드를 거래 등록 레코드로 전환할 수도 있습니다.

사용자는 리드 레코드를 전환할 때 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

- 리드 레코드에 자동으로 연결되는 새로운 고객사, 연락처, 기회 또는 거래 등록 레코드를 생성합니다.
- 리드 레코드를 기존 고객사 및 연락처 레코드에 연결합니다. 사용자는 리드를 전환할 때 리드로 연결하려는 레코드를 선택합니다.

필요한 옵션을 리드 전환 레이아웃에서 사용하도록 설정하면 사용자는 다음 작업도 수행할 수 있습니다.

- 전환 프로세스 중에 생성되거나 리드에 연결된 고객사, 연락처 및 기회에서 팀에 리드 팀의 멤버를 복사합니다.
- 리드의 관련 사용자정의 오브젝트 레코드를 전환 프로세스 중에 생성되었거나 리드에 연결된 고객사, 연락처 및 기회에 연결합니다.

[리드 전환] 페이지에서 페이지의 리드 전환 레이아웃을 생성하고 이 레이아웃을 사용자 역할에 할당하여 사용자에게 제공할 수 있는 옵션을 판별할 수 있습니다.

표준 애플리케이션에서, 리드 레코드의 일부 정보가 전환 프로세스 중에 생성되거나 리드에 연결된 고객사, 연락처, 기회 및 거래 등록 레코드에 있는 관련 필드로 전달됩니다. 다음을 구성하여 전달할 정보를 결정할 수 있습니다.

- 리드 레코드 유형과 고객사, 연락처, 거래 등록 및 기회 레코드 유형의 필드 간 매핑. 자세한 내용은 리드 전환 과정 중 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.
- [리드 전환] 페이지의 [기회] 및 [거래 등록] 섹션에 표시되는 리드 레코드의 필드. 사용자가 [리드 전환] 페이지에 있는 이러한 필드의 값을 편집할 수 있습니다. 이 편집된 값은 새 기회나 거래 등록에 전달됩니다. [리드 전환] 페이지에 표시될 필드를 구성하는 데 대한 정보는 [리드 전환 레이아웃 생성 \(페이지 1510\)](#)을 참조하십시오.

참고: 관련 레코드 유형의 필드에 매핑된 필드만 [리드 전환] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. [리드 전환] 페이지에 추가할 필드가 아직 관련 레코드 유형의 필드에 매핑되지 않은 경우, 해당 필드를 매핑해야만 [리드 전환] 페이지의 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 또한 연결 필드 및 [웹 링크] 필드 유형의 필드인 경우

이러한 필드가 관련 레코드 유형의 필드에 매핑되어 있더라도 리드 전환 레이아웃에는 추가할 수 없습니다. [관련 기회] 필드 및 [다음 단계] 필드는 항상 [리드 전환] 페이지의 [기회] 섹션에 표시되며 [거래 등록 이름] 필드와 [주 파트너 고객사] 필드는 항상 [거래 등록] 섹션에 표시됩니다. 페이지 레이아웃에서 이 필드를 제거할 수 없습니다.

리드를 전환하려면 사용자에게 레코드 유형에 대한 적절한 접근 권한 및 해당 역할에 적절한 권한이 있어야 합니다. 자세한 내용은 리드 변환을 위한 접근 프로파일 및 역할 설정 (참조 [리드 변환을 위한 접근 프로파일 및 역할 설정](#) 페이지 250)을 참조하십시오.

사용자는 리드를 거부할 때 [리드 거부] 페이지의 [거부 코드] 필드에서 거부 코드를 선택해야 합니다. [거부 코드] 필드에는 기본적으로 여러 값이 제공되지만 이러한 값을 변경하거나 다른 값을 리스트에 추가할 수 있습니다. 거부 코드 picklist에 대한 자세한 내용은 [리드에 대한 거부 코드 \(페이지 1512\)](#)를 참조하십시오.

관련 항목

리드 전환 관리에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [리드 전환 설정 프로세스 \(페이지 1509\)](#)
- [리드 전환 중 추가 필드 매핑 \(페이지 1509\)](#)
- [리드 전환 레이아웃 생성 \(페이지 1510\)](#)

리드 전환 설정 프로세스

사용자와 레코드 유형에 대한 리드 전환 및 거부 설정을 구성하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 리드 전환 중에 추가 필드를 매핑하려면 새 매핑을 설정합니다.
매핑 필드에 대한 자세한 내용은 리드 전환 중에 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.
- 2 [리드 전환] 페이지의 레이아웃을 사용자 지정하려면 다음을 수행합니다.
 - a 새 레이아웃을 생성합니다.
레이아웃 생성에 대한 자세한 내용은 [리드 전환 레이아웃 생성 \(페이지 1510\)](#)을 참조하십시오.
 - b 해당하는 역할에 새 레이아웃을 추가합니다.
역할 추가에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 3 사용자에게 레코드 유형에 대한 적절한 접근 권한 및 해당 역할에 적절한 권한이 있는지 확인합니다.
리드 전환에 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 리드 전환에 대한 접근 프로파일 및 역할 설정 (참조 [리드 전환을 위한 접근 프로파일 및 역할 설정](#) 페이지 250)을 참조하십시오.
- 4 거부 코드 picklist의 값을 편집하려면 필드 값을 편집합니다.
필드 값 편집에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오. 거부 코드 picklist에 대한 자세한 내용은 [리드에 대한 거부 코드 \(페이지 1512\)](#)를 참조하십시오.

리드 전환 중 추가 필드 매핑

회사의 사용자는 리드 레코드를 고객사, 컨택트 및 기회 레코드로 변환할 수 있습니다. 회사에서 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition을 사용하도록 설정한 경우 사용자는 리드 레코드를 거래 등록 레코드로 전환할 수도 있습니다.

사용자가 리드를 고객사, 컨택트, 기회 또는 거래 등록 레코드로 전환하는 경우 일부 값은 기본적으로 새 레코드에 전달되지만, 사용자 지정 필드를 비롯한 추가 필드를 매핑하여 전달되는 정보의 양을 늘릴 수 있습니다. 리드 필드가 매핑되는 방식에 대한 예를 보려면 [리드 \(페이지 238\)](#)를 참조하십시오.

사용자가 리드 레코드를 전환하는 경우 다음과 같이 매핑된 필드 값이 전달됩니다.

- 사용자가 새 고객사, 컨택트, 기회 또는 거래 등록 레코드를 생성할 경우 리드 레코드의 매핑된 필드 값이 새 레코드의 특정 필드에 전달됩니다.

- 사용자가 리드를 전환할 때 선택하는 기존 고객사, 컨택트, 기회 또는 거래 등록 레코드에 리드 레코드를 연결할 경우 값이 이미 있는 기존 레코드의 필드가 변경되지 않은 상태로 유지됩니다. 비어 있는 필드는 매핑된 리드 필드 값으로 업데이트됩니다.

참고: 파트너 사용자는 거래 등록을 승인하거나 거래 등록에 승인을 할당할 수 없습니다. 따라서 파트너 사용자가 리드를 거래 등록으로 전환하려고 할 때 전환 프로세스에서 거래 등록 레코드의 [현재 승인자] 필드나 [최종 승인자] 필드를 업데이트하려고 하는 경우 전환되지 않습니다. 회사에서 파트너 사용자가 리드를 거래 등록으로 전환하도록 허용하는 경우 [리드] 레코드 유형의 필드를 [거래 등록] 레코드 유형의 [현재 승인자] 필드나 [최종 승인자] 필드에 매핑하지 마십시오.

웹 링크 필드 정보

리드 전환 시 웹 링크 필드를 매핑하지 마십시오. 웹 링크 필드에는 데이터가 없으며, 대신 클릭하여 작업을 수행할 수 있는 링크에 대한 스크립트가 들어 있습니다. 리드가 전환되는 경우 웹 링크 필드의 내용을 새 레코드에 전달할 수 없습니다.

연결 필드 정보

리드 전환 시 연결 필드를 매핑하지 마십시오. 연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. 리드가 전환되는 경우 연결 필드의 내용을 새 레코드에 전달할 수 없습니다. 리드가 전환될 때 연결 필드 내에 표시되는 필드의 값을 새 레코드로 전달하려는 경우 리드 전환 시 개별 필드를 매핑하지 마십시오.

사용자 지정 선택 리스트 필드 및 값 정보

리드 레코드의 선택 리스트 필드를 고객사, 컨택트, 기회 및 거래 등록 레코드의 긴 텍스트 또는 짧은 텍스트로 매핑하거나 동일한 값을 가진 선택 리스트 필드로 매핑할 수 있습니다.

시작하기 전에, 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [데이터 규칙 및 할당] 권한이 필요합니다.

리드 전환 중에 추가 필드를 매핑하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당]을 클릭합니다.
- 3 [리드 전환 관리] 섹션에서 [리드 전환 매핑] 링크를 클릭합니다.
- 4 [리드 전환 매핑] 섹션에서 매핑할 필드를 선택합니다.
- 5 해당 매핑을 기본 설정으로 전환하려면 제목 표시줄에서 [기본값] 단추를 클릭합니다.
- 6 [저장]을 클릭합니다.

리드 전환 레이아웃 생성

[리드 전환] 페이지에 대한 사용자정의 레이아웃을 생성하고 레이아웃을 사용자 역할에 할당하여 리드를 전환할 때 사용자에게 제공할 수 있는 옵션을 지정할 수 있습니다.

참고: 리드를 고객사, 컨택트, 기회 또는 거래 등록으로 전환하려면 사용자의 접근 프로필 및 역할에 적절한 설정이 있어야 합니다. 리드 전환에 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 리드 전환에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 (참조 [리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정](#) 페이지 250)을 참조하십시오.

다음 표에서는 [리드 전환] 페이지에서 사용할 수 있게 설정할 수 있는 옵션을 보여줍니다.

레코드 유형	옵션
고객사	고객사로 전환하지 마십시오. 기존 고객사 사용 새 고객사 자동 생성

레코드 유형	옵션
	리드 팀을 고객사에 복사 사용자정의 오브젝트 n을 연결합니다. 여기서 n은 01에서 40 사이의 숫자입니다.
컨택트	기존 컨택트 사용 새 컨택트 자동 생성 리드 팀을 컨택트에 복사 사용자정의 오브젝트 n을 연결합니다. 여기서 n은 01에서 40 사이의 숫자입니다.
기회	기회로 전환하지 마십시오. 새 기회 자동 생성 리드 팀을 기회에 복사 사용자정의 오브젝트 n을 연결합니다. 여기서 n은 01에서 40 사이의 숫자입니다.
거래 등록	거래 등록 생성 안 함 거래 등록 자동 생성 참고: 거래 등록 옵션은 회사에서 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition을 사용하도록 설정된 경우에만 적용할 수 있습니다.

표준 레이아웃이 제공됩니다. 표준 레이아웃에는 고객사, 컨택트 및 기회에 대한 일부 옵션이 포함되지만 거래 등록에 대한 옵션은 포함되지 않습니다. 표준 레이아웃을 복사한 다음 사본을 편집할 수 있지만 표준 레이아웃을 편집하거나 삭제할 수는 없습니다.

레코드 유형에 대해 사용할 수 있게 설정하는 옵션에 따라 [리드 전환] 페이지의 레코드 유형 섹션이 다음과 같이 영향을 받습니다.

- 레코드 유형에 대해 옵션을 사용할 수 있게 설정하지 않으면 [리드 전환] 페이지에 해당 레코드 유형에 대한 섹션이 포함되지 않습니다.
- [고객사] 레코드 유형에 대해 [고객사로 전환하지 마십시오.] 옵션만 사용할 수 있게 설정하면 [고객사] 섹션이 페이지에 나타나지 않습니다.
- [기회] 레코드 유형에 대해 [기회로 전환하지 마십시오.] 옵션만 사용할 수 있게 설정하면 [기회] 섹션이 페이지에 나타나지 않습니다.
- (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에만 적용 가능) 거래 등록 레코드 유형에 대해 [거래 등록 생성 안 함] 옵션만 사용할 수 있게 설정하면 [거래 등록] 섹션이 페이지에 나타나지 않습니다.

시작하기 전에. 이 섹션에 설명된 절차를 수행하려면 역할에 [데이터 규칙 및 할당] 권한이 포함되어 있어야 합니다.

리드 전환 레이아웃을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당]을 클릭합니다.

3 [리드 전환 관리] 섹션에서 [리드 전환 레이아웃]을 클릭합니다.

4 [리드 전환 레이아웃 리스트] 페이지에서 [새 레이아웃]을 클릭합니다.

5 1단계 [레이아웃 이름]에서 다음을 수행합니다.

a 레이아웃의 이름을 입력합니다.

b (선택 사항) 레이아웃에 대한 설명을 입력합니다.

c 이 레이아웃을 모든 사용자의 기본값으로 사용하려면 [기본 리드 전환 레이아웃] 확인란을 선택합니다.

참고: 기본적으로 Oracle CRM On Demand에 제공되는 표준 리드 전환 레이아웃은 다른 레이아웃이 기본값으로 표시되는 경우가 아니면 회사의 기본 리드 전환 레이아웃으로 사용됩니다. 다른 레이아웃을 생성하고 새 레이아웃에 대해 [기본 레이아웃] 확인란을 선택하면 표준 리드 전환 레이아웃이 더 이상 기본값으로 사용되지 않습니다. 따라서 표준 리드 전환 레이아웃은 다른 모든 레이아웃에 대해 [기본 레이아웃] 확인란이 선택되지 않은 경우에만 회사의 기본 레이아웃으로 사용됩니다. 그러나 표준 리드 전환 레이아웃의 [기본 레이아웃] 확인란은 해당 레이아웃이 기본값으로 사용되는 경우에도 항상 선택 취소되어 있습니다.

6 2단계, 작업 선택에서는 [리드 전환 레코드 유형] 섹션에서 작업을 선택할 레코드 유형(고객사, 컨택트, 기회 또는 거래 등록)을 강조 표시하고 화살표를 클릭하여 페이지에 표시할 작업을 [리드 전환 가능 작업] 섹션에서 [리드 전환 선택 작업] 섹션으로 이동합니다. 각 레코드 유형에 대해 이 단계를 반복합니다.

7 3단계에서 [필드]를 선택하고, 사용자가 [리드 세부사항] 페이지에서 [전환]을 클릭할 때 [리드 전환] 페이지의 [기회] 및 [거래 등록] 섹션에 전달할 리드 필드를 다음과 같이 지정합니다.

a [리드 전환 레코드 유형] 리스트에서 [리드 전환] 페이지의 필드를 구성할 레코드 유형(기회 또는 거래 등록)을 선택합니다.

[리드 전환 선택한 필드] 리스트에는 기본적으로 전달되는 필드가 처음에 표시됩니다. [리드 전환 사용 가능 필드] 리스트에는 해당 레코드 유형에 대해 [리드 전환] 페이지에 전달될 수 있는 추가 필드가 모두 표시됩니다.

참고: 관련 레코드 유형의 필드에 매핑된 필드만 [리드 전환] 페이지 레이아웃에 추가할 수 있습니다. [리드 전환] 페이지에 추가할 필드가 아직 관련 레코드 유형의 필드에 매핑되지 않은 경우, 해당 필드를 매핑해야만 [리드 전환] 페이지의 레이아웃에 추가할 수 있습니다. 또한 연결 필드 및 [웹 링크] 필드 유형의 필드인 경우 이러한 필드가 관련 레코드 유형의 필드에 매핑되어 있더라도 리드 전환 레이아웃에는 추가할 수 없습니다. [관련 기회] 필드 및 [다음 단계] 필드는 항상 [리드 전환] 페이지의 [기회] 섹션에 표시되며 [거래 등록 이름] 필드와 [주 파트너 고객사] 필드는 항상 [거래 등록] 섹션에 표시됩니다. 페이지 레이아웃에서 이 필드를 제거할 수 없습니다. 자세한 내용은 리드 전환 중에 추가 필드 매핑 (참조 [리드 전환 중 추가 필드 매핑](#) 페이지 1509)을 참조하십시오.

b 원하는 필드를 [리드 전환 선택한 필드] 리스트로 이동하고 원하지 않는 모든 필드는 [리드 전환 사용 가능 필드] 리스트로 이동합니다. 레코드 유형의 [리드 전환 선택한 필드] 리스트에 포함할 수 있는 최대 필드 수는 9개입니다.

c 다른 레코드 유형(기회 또는 거래 유형)에 대해 a단계와 b단계를 반복합니다.

8 4단계 [확인]에서 선택 사항을 검토하고, 필요한 경우 2단계 [작업 선택] 또는 3단계 [필드 선택]으로 돌아가서 선택 사항을 변경합니다.

9 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

리드에 대한 거부 코드

사용자는 리드를 거부할 때 [리드 거부] 페이지의 [거부 코드] 필드에서 거부 코드를 선택해야 합니다. 사용자는 [거부 이유] 필드에 거부 이유에 대한 텍스트 설명을 입력할 수도 있습니다. 사용자가 [거부 코드] 필드에서 기각값을 선택하면 [거부 이유] 필드가 필수 필드가 되고 사용자가 리드를 거부한 이유에 대한 설명을 입력해야 합니다. 그렇지 않으면 [거부 이유] 필드는 선택 사항입니다.

[거부 코드] 필드에는 기본적으로 여러 값이 제공되지만 이러한 값을 변경하거나 다른 값을 리스트에 추가할 수 있습니다. 기본값은 다음과 같습니다.

- 3rd Party 컨택트
- 연락 수신 안함
- 중복
- 컨택트에 연락할 수 없음
- 부적합한 컨택트
- 데이터 부족
- 잘못된 전화 번호
- 비즈니스 기회 없음
- 기회 처리 중
- 기타
- 최근 연락(<30일)
- 데이터 입력/시스템 오류
- 제품을 이미 소유하고 있음
- 목표 기준에 맞지 않음

Picklist 값 편집에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

참고: *기타* 값의 이름을 변경하면 사용자가 [리드 거부] 페이지에서 이름이 변경된 값을 선택할 때 [거부 이유] 필드가 필수 필드가 됩니다.

거부 코드 값 제한 정보

[리드 거부] 페이지에 [상태] 필드가 표시됩니다. 이 필드는 읽기 전용이고 [거부]로 설정되었습니다. [상태] 필드가 있는 계단형 선택 리스트를 상위 선택 리스트로, [거부 코드] 필드가 있는 계단형 선택 리스트를 관련 선택 리스트로 정의함으로써 [리드 거부] 페이지의 [거부 코드] 필드에서 사용자가 선택할 수 있는 값을 제한할 수 있습니다. 계단형 선택 리스트에 대한 자세한 내용은 [계단형 선택 리스트 정의 \(페이지 1241\)](#)를 참조하십시오. 거부 코드를 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다. [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.

참고: [상태] 필드를 상위 선택 리스트로 사용해야만 [거부 코드] 필드에서 값을 제한할 수 있습니다.

예측 정의 설정

Oracle CRM On Demand에서의 예측 기능은 사용자가 정의하는 설정에 따라 판매 예측을 자동으로 생성합니다. 예측은 주 또는 월 단위로 자동 생성됩니다. 생성된 각 예측은 보관소에 저장되어 참조 및 분석할 수 있는 내역 레코드를 제공합니다.

모든 예측은 해당 분기의 매출 및 예상 매출에 대한 정보의 스냅샷입니다. 이러한 예측을 통해 영업 전문가와 관리자는 영업 기회의 현재 상태에서 계획된 할당량, 실제 완료 매출 및 예측 매출과 대비하여 분기별 영업 성과를 추적할 수 있습니다.

예측 참가자는 역할에 따라 선택됩니다. 회사의 보고 구조 및 예측 참가자의 역할 선택 항목을 설정해야 참가자가 최상위 수준의 사용자 한 명에게 집계됩니다. 일반적으로 이 최상위 수준의 사용자는 회사의 부사장 또는 CEO(Chief Executive Officer)입니다.

예측을 생성하면 Oracle CRM On Demand에서는 2일 동안 각 참가자의 홈페이지에 경고를 게시하여 예측이 생성되었으며 검토할 수 있다고 알려줍니다. 경고가 표시되는 기간을 연장하려면 경고의 [만료일] 필드를 업데이트하십시오. 경고에 대한 자세한 내용은 [회사 경고 게시 \(페이지 1136\)](#)를 참조하십시오.

예측 유형 확인

회사에서는 기회, 제품, 고객사 또는 컨택트를 기반으로 예측할 수 있습니다. 예측에는 네 가지 유형이 있습니다.

- 기회 제품
- 기회 매출

- 고객사 매출
- 컨택트 매출

회사에서 예측을 생성하도록 설정된 지정 예측 일자에 여러 예측 유형을 생성할 수 있습니다. 회사에 대한 예측 설정을 선택하면 전체 회사에서 사용하는 예측 유형이 결정됩니다.

참고: 각 예측 유형에는 영업 직원이 특정 작업을 수행해야 합니다. 영업 직원이 기회, 고객사 및 컨택트 보고서를 생성하기 전에 사용자가 사용할 예측 유형을 알려주어야 합니다.

기회 제품 예측

기회 제품 예측은 기회에 연결되어 있는 제품을 보고합니다. 예측 참가자가 담당하고 있으며 예측 기간 동안 매출이 발생하도록 일정이 잡힌 모든 제품의 [수량], [매출], [예측 매출] 필드로부터 기회 제품 예측의 예측 값이 계산됩니다. 제품 매출이 1회 보고되거나 여러 기간 동안 보고되도록 설정할 수 있습니다.

기회 제품 예측에서는 영업 대표가 제품을 해당 기회 레코드에 연결해야 합니다. 영업 담당자는 수량, 구매 가격, 시작일/마감일을 입력하여 예측에 포함할 제품을 나타내야 합니다.

예측에 포함하려면 기회 제품 레코드가 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 예측 기간 중에 마감일이 있어야 합니다.
- 예측 참가자가 기회를 담당해야 합니다.

레코드 값이 회사의 예측 매출에 반영되려면 레코드 값으로 제공해야 할 정보가 몇 개 있습니다. 자세한 내용은 기회 및 예측 정보를 참조하십시오.

회사에서 제품에 기반하여 매출을 1회 또는 반복하여 예측하려는 경우에는 기회 제품 예측을 설정하십시오.

기회 매출 예측

기회 매출 예측은 기회 레코드에 표시된 매출을 보고합니다. 다음 조건이 적용되는 모든 기회 레코드의 [매출] 및 [예측 매출] 필드로부터 예측 값이 계산됩니다.

- 기회에는 예측 기간 중에 마감일이 있어야 합니다.
- 다음 중 하나는 true입니다.
 - 기회는 예측 참가자가 담당합니다.
 - 예측 참가자는 기회 팀 멤버로, 0퍼센트보다 큰 기회 매출을 공유할 수 있습니다. 즉 [기회 팀] 페이지의 [분할률] 필드 값이 0보다 큼니다.

참고: 팀 멤버 간에 기회 매출을 공유하려면 회사 프로필에서 [기회 매출 분할 사용] 확인란이 선택되어 있어야 합니다.

기회 매출 예측 시에는 영업 대표가 기회 매출 및 마감일 필드를 채우고 매출에 포함시키려는 기회를 지정해야 하며, 연결된 모든 제품이 예측에서 무시됩니다.

레코드 값이 회사의 예측 매출에 반영되려면 레코드 값으로 제공해야 할 정보가 몇 개 있습니다. 자세한 내용은 기회 및 예측 정보 (페이지 302)를 참조하십시오.

개별 제품의 매출 금액과 관계없이 해당 기회의 전체 매출을 예측하려는 경우에는 기회 매출을 설정합니다.

고객사 및 컨택트 매출 예측

고객사 매출 및 컨택트 매출 예측은 고객사 또는 컨택트 레코드에 연결된 매출 레코드의 매출에 대해 보고합니다. 예측에 포함할 기준에 맞는 레코드의 [매출] 및 [예측 매출] 필드로부터 예측 값이 계산됩니다. 매출에 포함하려면 고객사 또는 컨택트 매출 레코드가 다음 조건에 맞아야 합니다.

- 레코드는 예측 참가자가 담당해야 합니다.
- 레코드가 [미결], [보류] 또는 [마감] 상태여야 합니다.
- 레코드에서 [예측] 필드를 선택해야 합니다.
- 레코드를 기회에 연결할 수 없습니다.
- 레코드에 예측 기간 동안 매출이 발생하도록 일정이 잡힌 매출이 있어야 합니다.

고객사 또는 컨택트의 매출이 1회 보고되도록 하거나 시간이 지남에 따라 반복되도록 설정할 수 있습니다. 고객사 매출 및 컨택트 매출 예측은 사용자가 매출을 해당 고객사 또는 컨택트 레코드에 연결해야 합니다. 또한 매출 레코드의 [시작일/마감일], [상태], 및 [예측] 필드를 업데이트하여 예측에 포함할 제품을 나타내야 합니다.

레코드 값이 회사의 예측 매출에 반영되려면 레코드 값으로 제공해야 할 정보가 몇 개 있습니다. 자세한 내용은 [고객사별 매출 추적 \(페이지 273\)](#), [컨택트별 매출 추적 \(페이지 292\)](#)을 참조하십시오.

회사에서 매출을 1회 또는 반복하여 예측하려는 경우에는 고객사 또는 컨택트 매출 예측을 설정하십시오.

예측 기간 선택

최대 4분기의 매출 프로젝션을 표시하도록 예측을 구성할 수 있습니다. 확장 예측 기능을 사용하여 현재 분기와 다음 1, 2 또는 3분기의 예측을 볼 수 있습니다.

기본적으로 예측 기간은 1분기로 설정됩니다(현재 분기만 예측에 포함된다는 것을 의미). 여러 분기를 포함하도록 기간 설정을 변경하면 예측에 현재 분기는 물론 미래 분기도 포함됩니다. 예를 들어, 2분기 예측 기간을 선택하면 예측에 현재 분기와 다음 분기가 포함됩니다.

예측 역할 지정

예측 정의의 일부로 포함할 역할을 선택합니다. 역할을 예측 정의에 추가하면 해당 역할이 할당된 모든 사용자가 예측 참가자로 지정됩니다.

예측에 대한 사용자 설정

회사의 예측에 포함시키려는 사용자를 제대로 설정해야 합니다. 사용자 레코드는 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 레코드의 [역할] 필드에 유효한 값이 있어야 합니다.
- 사용자 레코드의 페이지 레이아웃에 어떤 필드가 표시되는지에 따라 레코드의 [보고 대상] 또는 [보고 대상(별칭)] 필드에 유효한 값이 있어야 합니다.
- 비활성 사용자에 대한 예측을 허용하는 옵션을 선택하지 않은 한 사용자 상태는 [활성]으로 설정되어 있어야 합니다.

주의: 예측에 포함된 사용자가 올바르게 설정되어 있으면 전체 예측에 실패합니다.

예측의 보고 구조 및 역할의 예

예측을 생성하려면 회사의 보고 구조를 올바르게 설정해야 합니다. 예측 계층은 사용자 레코드의 [보고 대상] 또는 [보고 대상(별칭)] 필드에 지정한 계층을 기준으로 합니다. 전체 개인 예측을 하나의 회사 예측으로 집계할 수 있도록, 최상위 수준의 사용자 한 명을 제외하고 모든 예측 참가자는 다른 예측 참가자에게 보고해야 합니다. 다른 예측 참가자에 보고하지 않는 예측 참가자가 두 명 이상 있거나 예측 참가자의 직속 상사인 관리자의 상태가 [비활성]인 경우 예측에 실패합니다.

참고: 보고 구조 문제로 인해 예측이 생성되지 않으면 고객 지원부로부터 회사 프로필에 표시된 기본 컨택트에게 전자메일 알림이 전송됩니다. 보고 구조가 수정되고 예측이 업데이트된 후에는 일상적으로 보고가 생성되는 날이 아니더라도 야간에 예측이 자동으로 생성됩니다.

다음 표에서는 예측을 생성하기 위한 보고 구조 및 참가자 역할의 조합에 대해 올바른 예와 잘못된 예를 보여 줍니다.

보고 구조	예측 유효 또는 실패	이유
	올바른 역할 조합: ■ 임원 ■ 영업 관리자 ■ 현장 영업 담당자	최상위 수준 참가자 한 명에게 집계됩니다.
	잘못된 역할 조합: ■ 영업 관리자 ■ 현장 영업 담당자	참가자 한 명에게 집계되지 않고 영업 관리자 두 명에게 집계됩니다.
	잘못된 역할 조합: ■ 임원 ■ 현장 영업 담당자	현장 영업 담당자는 참가자가 아닌 영업 관리자에게 집계됩니다.
	올바른 역할 조합: ■ 임원 ■ 영업 관리자 ■ 현장 영업 담당자	참가자 한 명에게 집계됩니다.
	잘못된 역할 조합: ■ 임원 ■ 영업 관리자 ■ 현장 영업 담당자	참가자 두 명이 아무에게도 보고하지 않습니다. 예측에서는 참가자 한 명(구조의 맨 위)만 보고 대상이 필요하지 않습니다.

예측에 비활성 사용자 포함

예측에는 활성 사용자와 비활성 사용자를 모두 포함할 수 있습니다. 예측 정의를 설정하는 경우 비활성 사용자를 예측에 포함할지 여부를 나타냅니다.

관리자가 직속 부하에 대한 예측을 제출하도록 허용

예측 정의를 설정하는 경우 예측을 제출할 때 관리자가 직속 부하에 대한 예측을 자동으로 제출할 수 있는지 여부를 나타냅니다.

예측 및 사용자정의 회계 달력

사용자정의 회계 달력을 사용할 경우 회사의 사용자정의 회계 달력 정의가 예측 생성에 사용되므로 예측 기간 월은 사용자정의 회계 달력 월에 맞춰집니다.

회사 시스템 관리자는 Oracle CRM On Demand에서 예측을 생성할 각 연도에 대해 사용자정의 회계 달력 레코드를 생성해야 합니다. 선택한 예측 기간을 지원하는 데 필요한 충분한 회계 달력이 생성되지 않은 경우 예측 계열과 예측이 생성되지 않습니다.

참고: 회계 달력이 부족하기 때문에 예측이 생성되지 않으면 고객 지원부로부터 회사 프로필에 표시된 기본 연락처에게 전자메일 알림이 전송됩니다. 예측 정의를 지원하기 위해 회계 달력 레코드가 생성되고 예측 정의가 업데이트된 후에는 일상적으로 예측이 생성되는 시기가 아니더라도 야간에 예측이 자동으로 생성됩니다.

예측 실패에 대한 전자메일 알림 정보

예측 실패 시 전송되는 전자메일 알림에서 [발신자] 주소는 항상 donotreply@crmondemand.com이고 [발신자] 필드는 항상 support@crmondemand.com으로 설정됩니다. Oracle CRM On Demand에서는 각 전자메일에 문자열을 추가하여 Oracle의 전자메일 배달 시스템에서 전자메일을 추적할 수 있도록 합니다. 전자메일 수신자가 전자메일에 응답하려고 하면 회신의 [수신] 필드 주소가 자동으로 support@crmondemand.com으로 설정됩니다.

다음 절차에서는 예측 정의를 설정하는 방법을 설명합니다.

예측 정의를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 관리] 섹션에서 [예측 정의]를 클릭합니다.
- 4 [예측 정의] 페이지에서 [업데이트]를 클릭합니다.
- 5 1단계, 예측 유형 선택에서 생성할 각 예측 유형에 대해 [활성] 확인란을 선택합니다.
회사에서는 기회 제품, 기회 매출, 고객사 매출 및 연락처 매출을 기반으로 판매 매출을 예측할 수 있습니다.
- 6 2단계, 예측 주기 선택:
 - a [예측 기간] 필드에서 예측 기간을 선택합니다.
참고: 회사에 대해 선택한 회계 일정 설정에 따라 각 분기 기간이 결정됩니다. 예측 기간의 시작일 및 종료일은 회사 프로필에 설정한 회계 일정 시작일과 회계 일정 유형에 따라 계산됩니다. 사용자정의 회계 달력에 대한 회계 달력 유형의 시작일과 종료일은 회사 시스템 관리자가 정의한 회계 달력을 기준으로 합니다.
 - b [예측 스냅샷 생성 주기] 필드에서 예측 스냅샷이 생성되는 빈도를 지정합니다.
주별 또는 월별 예측을 선택할 수 있습니다.
참고: [월]을 선택하는 경우, 회사에 대해 선택한 회계 일정 유형에 따라 개월 수가 결정됩니다.
 - c [예측 스냅샷 요일] 필드에서 예측 스냅샷이 생성되는 달 또는 주의 요일을 선택합니다.
예측은 호스팅 시스템의 시간대에 선택된 일자가 시작될 때(즉, 오전 12:00에서 1분이 지난 후) 생성됩니다. 월별 예측이고 현재 월에 예측이 생성되는 일자와 같은 요일이 선택되지 않은 경우, Oracle CRM On Demand가 해당 월의 마지막 일자에 예측이 생성되도록 스냅샷을 조정합니다. 예를 들어, [예측 스냅샷 요일]이 [30일]로 설정되어 있고 현재 월이 [2월]인 경우, Oracle CRM On Demand는 28일에 예측이 생성되도록 예측 스냅샷을 조정합니다.
- 7 3단계, 예측 역할 선택:
 - a 예측에 참가할 사용자의 역할을 [예측 역할] 영역에 추가합니다. 화살표를 클릭하여 회사 역할을 [예측 역할] 리스트로 이동합니다.
 - b 예측에서 비활성 사용자를 허용하려면 [비활성 사용자에 대한 예측 허용] 확인란을 선택합니다.
 - c 관리자가 직속 부하에 대한 예측을 자동으로 제출하도록 하려면 [관리자 제출 시 팀에 대한 예측 자동 제출] 확인란을 선택합니다.
- 8 [완료]를 클릭합니다.

- 9 [예측 정의] 페이지에서 예측 스냅샷 빈도, 예측 스냅샷 요일, 다음 예측 계열 날짜, 예측 계열 참가자 리스트를 검토하여 예측 세부사항을 확인합니다.

주의: 예측 정의를 설정한 후 사용자 레코드나 회계 달력에 대한 특정 변경 사항을 적용하려면 예측 정의 설정을 업데이트해야 합니다. 자세한 내용은 [예측 정의 갱신 \(페이지 1518\)](#)을 참조하십시오.

예측 정의 갱신

회사의 예측 정의를 업데이트하여 예측 주기를 변경하거나 역할을 추가 또는 제거할 수 있습니다. 또한 특정 변경 사항이 사용자 레코드에 적용되거나 회계 달력이 수정되는 경우 변경 사항을 통합하도록 예측 정의를 업데이트해야 합니다.

다음 변경 사항이 적용될 경우 예측 정의를 업데이트해야 합니다.

- 예측 참여자의 관리자가 변경됩니다. 관리자 정보는 이러한 필드 중 사용자 레코드에 대한 페이지 레이아웃에 나타나는 필드에 따라 [보고 대상] 필드 또는 [보고 대상(별칭)] 필드에 있는 예측 참여자의 사용자 레코드에 저장됩니다.

예측 참여자의 관리자가 변경되면 다음과 같이 예측 정의를 업데이트해야 합니다.

- 새 관리자에 할당된 역할이 현재 예측 정의에 포함되지 않은 경우 해당 역할을 예측 정의에 추가해야 합니다.
- 새 관리자에 할당된 역할이 현재 예측 정의에 포함되지 않은 경우 새 보고 구조가 미래 예측에 반영되도록 예측 정의를 새로 고쳐야 합니다.

참고: 예측 참가자 계층에는 최상위에 있는 사용자를 제외하고 모든 사용자의 관리자가 포함되어야 합니다.

- 예측 계층의 참가자인 사용자가 비활성화됩니다.

직원이 회사에서 나가면 해당 사용자의 상태를 비활성으로 변경해야 합니다. 비활성 직원이 예측 계층의 관리자인 경우 해당 직원에게 보고하는 예측 참가자의 사용자 레코드도 업데이트되어야 합니다.

이 경우 다음과 같이 예측 정의를 업데이트해야 합니다.

- 새 관리자에 할당된 역할이 현재 예측 정의에 포함되지 않은 경우 해당 역할을 예측 정의에 추가해야 합니다.
- 새 관리자에 할당된 역할이 현재 예측 정의에 포함되지 않은 경우 새 보고 구조가 미래 예측에 반영되도록 예측 정의를 새로 고쳐야 합니다.

참고: 예측 정의가 비활성 사용자에 대한 예측을 허용하는 경우에는 예측 참가자가 비활성으로 설정될 때 예측 정의를 업데이트할 필요가 없습니다.

- 사용자가 예측 정의에 포함된 역할에서 추가되거나 제거됩니다.
이 경우 변경 사항을 통합하도록 예측 정의를 새로 고쳐야 합니다.
- 변경 사항이 회계 달력에 적용됩니다.
이 경우 변경 사항을 통합하도록 예측 정의를 새로 고쳐야 합니다.

참고: 회사에서 사용하는 회계 달력 유형(표준 또는 사용자정의)에 관계없이 회계 달력이 변경될 경우 예측 정의를 새로 고쳐야 합니다.

참고: 여기에 설명된 변경 사항이 Oracle CRM On Demand에서 적용되는 경우 생성된 예측은 예측 정의가 업데이트될 때까지 변경 사항을 반영하지 않습니다.

다음 절차에서는 예측 정의를 업데이트하는 방법을 설명합니다.

예측 정의를 업데이트하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [예측 관리] 섹션에서 [예측 정의]를 클릭합니다.

- 4 [예측 정의] 페이지에서 [업데이트]를 클릭합니다.
- 5 1단계: 예측 유형 선택에서 필요한 항목을 변경합니다.
- 6 2단계: 예측 주기 선택을 클릭합니다.
- 7 2단계: 예측 주기 선택에서 필요한 항목을 변경합니다.
- 8 3단계: 예측 역할 선택을 클릭합니다.
- 9 3단계: 예측 역할 선택에서 필요한 항목을 변경합니다.
- 10 [완료]를 클릭합니다.

예측 정의가 자동으로 업데이트되고 업데이트된 예측 참가자 리스트를 포함한 정의 요약이 예측 정의 페이지에 표시됩니다.

영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정

영업 환경에 필요한 요건 및 복합적인 요소에 따라 영업 방법을 사용자정의하여 다양한 단계에서 영업을 수행하는 영업 대표들을 안내할 수 있습니다.

회사의 영업 프로세스 또는 비즈니스 관례를 반영하여 영업 단계 정보를 조정할 수 있습니다. 직원이 기회를 생성 및 업데이트할 때 영업 프로세스에 기회가 얼마나 반영되는지 나타내는 영업 단계를 선택할 수 있습니다. 각 영업 단계는 비례적으로 연결됩니다. 정보는 파이프라인, 예측 매출 및 마감 매출 계산을 포함한 보고서 및 예측에 사용됩니다.

영업 단계 값을 사용자정의할 때 다음을 수행할 수 있습니다.

- 영업 단계 이름 변경
- 영업 단계 추가 또는 삭제
- 영업 단계 순서 변경
- 영업 단계 관련 가능성 % 변경

영업 프로세스 정보

환경에 따라 한 가지 영업 단계를 갖는 영업 프로세스만 필요할 수도 있지만, 프로세스별로 다른 영업 단계를 갖는 여러 개의 영업 프로세스가 필요할 수도 있습니다. 예를 들어 내부 영업 대표가 현장 영업 담당자와는 다른 영업 프로세스를 따를 수 있으며,

영업 대표가 여러 기회 유형에 서로 다른 영업 프로세스를 적용할 수도 있습니다. 예를 들어 영업 대표가 장비를 판매하는 경우에는 여러 개의 긴 단계로 구성된 영업 프로세스가 필요할 수 있고, 서비스 계약 판매 시에는 프로세스가 몇 개 안 되는 짧은 단계로 구성될 수 있습니다.

영업 방법을 세분화하려면 일련의 영업 단계를 영업 프로세스로 정의하고 각 프로세스를 다음 중 하나에 연결합니다.

- 기회 유형
- 사용자 역할

이렇게 하면 다양한 기회 유형 또는 다양한 사용자 역할에 대해 영업 프로세스(및 각 프로세스를 포함한 영업 단계)를 사용자정의할 수 있습니다.

예: 영업 대표가 새 기회를 생성합니다. 기회에 대한 정보를 입력하면 영업 담당자는 [기회 유형] 옵션에서 [서비스]를 선택합니다. 이렇게 하면 해당 기회 유형에 적합한 영업 프로세스가 애플리케이션에 표시됩니다.

참고: 기회 유형을 기반으로 하는 영업 프로세스는 사용자 역할을 기반으로 하는 기본 영업 프로세스보다 우선합니다. 즉, 직원이 기회를 생성하면 해당 직원이 가진 역할의 기본 영업 프로세스가 기회에 할당됩니다. 이후 이 직원이 영업 프로세스가 할당된 기회 유형을 선택하면 해당 기회 유형을 기반으로 기회에 대한 영업 프로세스가 적용됩니다.

검색 및 리스트 필터의 영업 단계 정보

사용자가 검색 기준 및 리스트 필터에서 선택할 수 있는 영업 단계는 다음과 같이 결정됩니다.

- 작업 표시줄의 기회 레코드 유형 목표 검색에서 [영업 단계] 필드를 검색 필드로 사용할 수 있는 경우 사용자는 사용자 역할에 대해 지정된 영업 프로세스와 관련된 영업 단계 또는 역할에 대해 지정된 영업 프로세스가 없는 경우 기본 영업 프로세스에 대한 영업 단계만 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 영업 단계는 작업 표시줄에서 [기회 유형] 필드를 검색 필드로 사용할 수 있고 사용자가 검색할 기회 유형을 선택한 경우에도 기회 유형에 의해 제한되지 않습니다.
- 기회 레코드 유형의 고급 검색에서 사용자는 Oracle CRM On Demand에 존재하는 모든 영업 단계를 [영업 단계] 필드의 필터 값으로 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 필터 값은 검색을 수행하는 사용자 역할에 대해 기본 영업 프로세스가 지정되었거나 사용자가 기회 유형을 검색 필터로 선택한 경우에도 특정 영업 프로세스에 대한 영업 단계로 제한되지 않습니다.
- 기회 레코드 유형에 대한 리스트 필터를 설정하는 경우 사용자는 Oracle CRM On Demand에 존재하는 모든 영업 단계를 [영업 단계] 필드의 필터 값으로 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 필터 값은 리스트를 생성하는 사용자 역할에 대해 기본 영업 프로세스가 지정되었거나 사용자가 기회 유형을 리스트 필터로 선택한 경우에도 특정 영업 프로세스에 대한 영업 단계로 제한되지 않습니다.

영업 단계 카테고리 정보

1, 2 또는 3단계 같은 영업 단계 카테고리를 설정할 수도 있으며 이러한 카테고리를 여러 영업 프로세스의 특정 영업 단계에 연결할 수 있습니다. 여러 프로세스에서 정보를 통합해야 할 경우에는 영업 단계 카테고리를 대상으로 보고서를 실행하여 전체 기회 유형 또는 역할에 대해 정확한 파이프라인 뷰를 얻을 수 있습니다.

영업 프로세스 지도 정보

[영업 프로세스 지도]를 사용하여 팀이 각 영업 단계별로 필요한 정보를 정확하게 입력할 수 있도록 안내할 수 있습니다. [영업 프로세스 지도]는 직원에게 문서, 템플릿 및 경쟁 정보와 같은 유용한 정보를 제공할 뿐 아니라 수행할 특정 단계를 안내합니다. 또한 영업 주기 동안 기회가 얼마나 진행되었는지를 기초로 하여 정보를 수집하도록 강요할 수도 있습니다. 기회 레코드가 저장될 때 특정 태스크가 자동으로 생성되도록 지정하여 해당 직원의 태스크 리스트에 나타나게 할 수 있습니다.

영업 프로세스를 지도할 때 다음을 수행할 수 있습니다.

- 직원이 [지도] 단추를 통해 접근하는 각 영업 단계마다 정보 추가
- 필드 채우기와 같이 각 영업 단계별 요구 사항 설정. 이러한 요구 사항은 새 단계에서 기회를 저장하기 전에 필수 컴포넌트로 사용됩니다.
- 다른 영업 단계의 기회를 저장할 때 직원에게 태스크가 자동 생성되도록 설정

자동 배포된 영업 단계의 이름을 변경하면 수동으로 업데이트할 때까지 이전 레코드에서는 모두 이미 할당된 영업 단계 이름이 유지됩니다.

참고: [가능성(%)] 필드의 기본 선택 리스트 값을 변경하려면 [기회 필드 설정] 페이지에서 해당 필드를 편집해야 합니다([선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#) 참조).

다음은 영업 방법을 설정하는 과 같은 일반적인 절차입니다.

- 1 영업 단계 카테고리를 설정합니다(영업 프로세스가 2개 이상인 경우).
- 2 하나 이상의 영업 프로세스를 설정합니다.
- 3 각 영업 프로세스의 영업 단계를 설정합니다.
- 4 영업 단계에 지도 기능을 설정합니다.

시작하기 전에:

- 이 절차를 수행하려면 역할에 [데이터 규칙 관리 - 영업 단계 정의 관리] 권한이 포함되어야 합니다.
 - [기회 유형] 필드를 기반으로 영업 프로세스를 할당하려면 선택 리스트 값이 적합한지 확인해야 합니다. 기본 [기회 유형] 값은 [갱신]과 [신규 사업]입니다. 선택 리스트 값 사용자정의에 대한 자세한 내용은 [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)을 참조하십시오.
- 또한 선택 리스트 값을 사용할 각 역할의 페이지 레이아웃에 [기회 유형] 필드가 표시되는지 확인하십시오. 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

영업 단계 카테고리를 설정하려면(선택 사항)

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [영업 방법] 섹션에서 [영업 카테고리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 5 [영업 단계 카테고리] 페이지에서 [신규]를 클릭하여 새 영업 단계 카테고리를 생성하거나, 편집할 영업 단계 카테고리에 대한 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다.
- 6 [영업 단계 카테고리 편집] 페이지나 [새 영업 단계 카테고리] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

필드	설명
단계 카테고리	영업 단계 카테고리의 이름입니다.
주문	Oracle CRM On Demand에 영업 단계 카테고리가 나타나는 순서입니다.
번역 표시	(선택 사항) 업데이트된 이름(새 이름 아님)을 활성화된 다른 언어로 번역해야 할 경우에는 [번역 표시] 확인란을 선택합니다. 새 영업 단계 카테고리 이름을 추가할 경우 [번역 표시] 확인란은 읽기 전용입니다. 추가한 새 이름은 자동으로 활성화된 다른 언어로 표시됩니다(대괄호 없이 검은색 텍스트로). 영업 단계 카테고리의 이름을 업데이트할 때 [번역 표시] 확인란을 선택한 경우 번역된 이름을 직접 입력할 때까지 업데이트된 이름이 활성화된 다른 언어에 대한 선택 리스트에서 대괄호 안에 파란색 텍스트로 나타납니다. 파란색 텍스트를 통해 번역할 용어를 쉽게 추적할 수 있습니다. [번역 표시] 확인란을 선택하지 않으면 업데이트된 이름이 다른 언어로 나타나지 않고 이 페이지의 변경 사항이 다른 언어에 적용되지 않습니다.

- 7 레코드를 저장합니다.
- 8 새 영업 단계 카테고리의 번역된 이름을 직접 입력하려면
 - a [번역 언어] 리스트에서 언어를 선택합니다.
 - b 영업 단계 카테고리에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
 - c [단계 카테고리] 필드에 번역된 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

영업 프로세스를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [영업 방법] 섹션에서 [영업 프로세스] 링크를 클릭합니다.
- 4 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
- 5 [영업 프로세스 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭하여 새 영업 프로세스를 생성하거나, 편집할 영업 프로세스에 대한 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다.
- 6 [영업 프로세스 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

필드	설명
기본 영업 프로세스	회사의 기본 영업 프로세스입니다. 사용자 역할 또는 레코드의 기회 유형에 다른 영업 프로세스가 할당되어 있지 않으면 이 영업 프로세스가 사용됩니다.
번역 표시	(선택 사항) 업데이트된 이름(새 이름 아님)을 활성화된 다른 언어로 번역해야 할 경우에는 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.

7 [저장]을 클릭합니다.

8 영업 프로세스를 [기회 유형] 필드 값에 연결하려면

- a [영업 프로세스 리스트] 페이지에서 연결할 영업 프로세스 이름을 클릭합니다.
- b [관련 기회 유형] 제목 표시줄에서 [추가]를 클릭합니다.
- c [기회 유형]을 선택하고 [저장]을 클릭합니다.

참고: 각 기회 유형에는 영업 프로세스를 하나만 연결할 수 있습니다. 기회 유형을 연결한 후에는 다른 영업 프로세스에 대해 선택할 수 있는 선택 리스트에서 해당 기회 유형 값이 제거됩니다. 이렇게 하면 기회 유형에 둘 이상의 영업 프로세스를 연결하는 것을 방지할 수 있습니다.

선택한 값에 해당하는 [기회 유형] 필드가 포함된 레코드를 가진 직원은 이 영업 프로세스의 영업 단계를 볼 수 있습니다.

9 새 영업 프로세스의 번역된 이름을 직접 입력하려면

- a [영업 프로세스 리스트] 페이지로 돌아갑니다.
- b [번역 언어] 리스트에서 언어를 선택합니다.
- c 영업 프로세스에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
- d 번역된 이름을 [영업 프로세스] 필드에 입력하고 [저장]을 클릭합니다.

10 기본값으로 사용할 영업 프로세스를 선택하려면

- a [영업 프로세스 리스트] 페이지에서 기본값으로 설정할 영업 프로세스의 [영업 프로세스 이름] 링크를 클릭합니다.
- b [편집]을 클릭합니다.
- c [기본 영업 프로세스] 확인란을 선택합니다.
- d 레코드를 저장합니다.

참고: 이 영업 프로세스는 다른 영업 프로세스가 연결되어 있지 않은 레코드나 역할에 표시됩니다.

영업 프로세스의 영업 단계를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [영업 방법] 섹션에서 [영업 프로세스] 링크를 클릭합니다.
- 4 [영업 프로세스 리스트] 페이지에서 연결할 영업 프로세스 이름을 클릭합니다.
- 5 영업 단계를 설정하려면
 - a [영업 단계] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭하여 새 영업 단계를 생성하거나, 편집할 영업 단계에 대한 레코드 수준 메뉴에서 [편집]을 선택합니다.
 - b [영업 단계 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

필드	설명
기본 가능성	지정된 마감일에 지정된 매출로 거래가 마감될 가능성을 나타내는 비율로, 신뢰도를 반영합니다. 기본적으로 기회에 할당된 가능성은 기회의 영업 단계에 따라 자동으로 조정됩니다. 사용자가 이 값을 수동으로 재정의할 수 있지만 사용자가 기회에 대한 새 영업 단계를 선택하면 기회의 [가능성 %] 필드에 있는 값이 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 값으로 자동으로 업데이트됩니다. 참고: 대량 업데이트 기능을 사용하여 하나 이상의 기회 레코드에서 [영업 단계] 필드의 값을 변경하는 경우 레코드의 [가능성 %] 필드에 있는 값은 새 영업 단계에 대한 기본 가능성 비율로 업데이트되지 않습니다. 중요: 마감/미수주 및 마감/수주를 제외한 영업 단계에서는 가능성을 0% 또는 100%로 설정하지 마십시오. Oracle CRM On Demand 애플리케이션에서 내부적으로 사용되는 선택 리스트를 수정하면 표준 기능에 오류가 발생할 수 있습니다.
주문	선택 리스트에 영업 단계가 표시되는 순서입니다. 영업 단계를 추가할 경우 이후의 모든 영업 단계에 대해 순서 값을 변경해야 합니다. 이러한 방식으로 [기회] 페이지에서 [영업 단계] 드롭다운 리스트의 정보를 올바른 순서로 지정할 수 있습니다.
번역 표시	(선택 사항) 업데이트된 이름(새 이름 아님)을 활성화된 다른 언어로 번역해야 할 경우에는 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.
단계 카테고리	이 영업 단계가 포함된 영업 단계 카테고리의 이름입니다.

- 6 레코드를 저장합니다.
- 7 새 영업 단계의 번역된 이름을 직접 입력하려면
 - a [영업 프로세스 세부사항] 페이지의 [영업 단계] 섹션에서 [전체 리스트 표시]를 클릭합니다.
 - b [영업 단계] 페이지의 [번역 언어] 필드에서 언어를 선택합니다.
 - c 영업 단계에 대한 [편집] 링크를 클릭합니다.
 - d [영업 단계 이름] 필드에 번역할 이름을 입력하고 [저장]을 클릭합니다.
- 8 레코드를 저장합니다.

영업 단계에 지도 기능을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [영업 방법] 섹션에서 [영업 프로세스] 링크를 클릭합니다.
- 4 [번역 언어] 리스트에서 회사의 기본 언어를 선택합니다.
회사의 기본 언어를 선택하지 않은 경우에는 [번역 표시] 확인란이 나타나지 않을 뿐 아니라 번역이 안 된 추가 용어는 표시되지 않습니다.
- 5 [영업 단계 리스트] 페이지에서 지도 정보를 설정할 영업 단계 링크([영업 단계] 열)를 클릭합니다.
- 6 이 영업 단계의 필수 필드로 설정하려면
 - a [추가 필수 필드] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [추가 필수 필드 편집] 페이지의 리스트에서 필드를 선택합니다.

- c 화면에 표시할 기본값을 입력하는 방법에 대한 설명을 확인한 다음 원하는 기본값을 입력합니다(선택 사항).
기본값을 입력하면 해당 필드가 공백인 경우에만 기본값이 레코드에 추가됩니다. 예를 들어, 레코드에 매출 값이 있는 경우 매출의 기본값을 지정해도 이미 레코드에 저장된 매출 값은 그대로 유지됩니다.
 - d 레코드를 저장합니다.
- 7 직원이 검토할 수 있도록 목표 및 중요 시점 등 영업 단계에 대한 지침을 추가하려면 다음과 같이 합니다
- a [프로세스 지도 단계] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [프로세스 코치 단계 편집] 페이지에서 이 정보의 표시 순서를 나타내는 숫자를 입력합니다.
직원이 기회 레코드에서 [지도] 단추를 클릭하면 처음 하위 10단계가 표시됩니다. 10단계 이상 추가된 경우 전체 리스트를 보려면 [전체 리스트 표시] 링크를 클릭합니다.
 - c 번역할 정보를 표시하려면 [번역 표시] 확인란을 선택합니다.
 - d 레코드를 저장합니다.
직원이 이 영업 단계의 기회 레코드를 보기 위해 기회 레코드에서 [지도] 단추를 클릭하면 [영업 프로세스 지도] 페이지에 이 정보가 표시됩니다.
- 8 직원이 영업 단계에 해당하는 리소스에 접근할 수 있도록 첨부파일이나 URL을 추가하려면 다음과 같이 합니다
- a [유용한 정보] 제목 표시줄에서 [첨부파일 추가] 또는 [URL 추가]를 클릭합니다.
 - b [첨부파일 편집] 또는 [URL 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.
 - c 레코드를 저장합니다.
직원이 기회 레코드에서 [코치] 단추를 클릭하면 [영업 프로세스 코치] 페이지에 이 영업 단계에 연결된 첨부파일 또는 URL 리스트가 나타납니다.
- 9 직원이 영업 단계를 업데이트할 때 자동으로 생성되는 태스크를 정의하려면
- a [자동 태스크] 제목 표시줄에서 [신규]를 클릭합니다.
 - b [자동 태스크 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.
여기서 설정한 정보는 각 태스크의 템플릿으로 사용됩니다. 새로 생성된 태스크는 이 기회에 연결되므로 [기회 세부사항] 페이지와 해당 활동 리스트에 새로 생성된 태스크가 나타납니다.
- 참고:** 태스크를 생성한 후 만기일까지 남은 기간을 나타낼 수 있도록 [만기일] 필드에 숫자를 입력해야 합니다. 예를 들어, 태스크가 12월 6일에 생성되고 [만기일]로 10을 입력한 경우 이 태스크의 만기일은 직원의 태스크 리스트에 12월 16일로 나타납니다.
- 담당자의 경우 다음 동작이 적용됩니다.
- 선택한 역할이 할당된 모든 사용자에게 태스크가 생성됩니다.
 - 고객사 팀 역할을 수행하는 사용자가 없는 경우 태스크는 기회 담당자에게 할당됩니다.
- 참고:** 레코드 소유권 모드가 자동으로 생성된 작업의 소유권에 영향을 미치는 방식에 대한 자세한 내용은 레코드 소유권 모드 및 자동 생성 작업 (참조 레코드 소유권 모드 및 자동 생성 태스크 페이지 1375)을 참조하십시오.
- c 레코드를 저장합니다.

회사의 산업 리스트 사용자정의

[산업] 필드는 [고객사], [애플리케이션], [리드] 및 [파트너] 레코드 유형을 비롯한 많은 레코드 유형에 있는 선택 리스트 필드로, 레코드와 연관된 비즈니스 유형을 추적하는 데 사용됩니다. 산업을 추가 및 제거하거나 리스트에서 산업의 표시 이름을 변경할 수 있습니다. 이렇게 하면 회사의 기호에 맞게 산업 선택 리스트를 변경할 수 있습니다.

참고: 리스트에는 산업을 원하는 만큼 추가할 수 있습니다. 하지만 사용자는 레코드 세부사항 페이지에 있는 [산업] 필드의 값 선택 리스트에서 리스트에 있는 처음 300개의 활성 산업만 선택할 수 있습니다. 산업 값은 오름차

순 ASCII 코드 순으로 정렬되므로 정렬 순서는 대/소문자를 구분합니다. 숫자로 시작하는 값이 맨 처음 표시되며 대문자로 시작하는 값과 소문자로 시작하는 값이 차례대로 표시됩니다. 산업에서 [사용] 확인란이 선택된 경우 산업이 활성 상태입니다.

다음 절차에서는 산업을 업데이트하는 방법을 설명합니다.

산업을 업데이트하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [산업 정의] 섹션에서 [산업 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [산업 편집] 페이지에서 산업 정보를 필요에 맞게 변경합니다.
- 5 변경 사항을 저장합니다.

다음 절차에서는 산업을 추가하는 방법을 설명합니다.

산업을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [산업 정의] 섹션에서 [산업 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [산업 편집] 페이지의 [번역 언어] 필드에서 회사의 기본 언어를 선택한 후 [신규]를 클릭합니다.
- 5 새 [산업 편집] 페이지에서 산업 정보를 입력합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

참고: 산업 SIC 코드는 [산업 편집] 페이지에 있는 필드 중 하나입니다. SIC(Standard Industrial Classification) 시스템은 사용 가능한 제품 또는 서비스 유형에 따라 모든 비즈니스를 분류하는 일련의 숫자 코드입니다. 동일한 활동에 종사하는 비즈니스는 소유권 유형이나 크기에 관계없이 동일한 SIC 코드가 할당됩니다. SIC 코드는 데이터 수집, 도표 작성 및 분석을 용이하게 하고 통계 분석 비교 성능을 향상시키기 위해 개발된 것입니다.

다음 절차에서는 산업의 번역된 이름을 직접 입력하는 방법을 설명합니다.

산업의 번역된 이름을 직접 입력하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [데이터 규칙 및 할당] 링크를 클릭합니다.
- 3 [산업 정의] 섹션에서 [산업 정의] 링크를 클릭합니다.
- 4 [산업 편집] 페이지의 [번역 언어] 필드에서 언어를 선택합니다.
- 5 [표시 이름] 필드에서 번역된 이름을 입력합니다.
- 6 변경 사항을 저장합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 회사를 처음으로 설정하면 회사에 대한 기본 언어로 업종 기본 이름 및 표시 이름이 생성됩니다. 나중에 회사에 대한 기본 언어가 변경되면 업종 표시 이름이 새 언어로 표시됩니다. 하지만 업종 기본 이름은 처음에 회사에 대한 기본 언어였던 언어로 계속 표시됩니다.

수정 추적

관리자는 수정 추적 기능을 사용하여 레코드 유형에 대한 런타임 수정을 추적할 수 있습니다. 레코드 유형에 대한 수정 추적 기능을 사용하도록 설정하면 Oracle CRM On Demand에서 해당 레코드 유형에 대한 변경 이벤트를 모두 기록하고 수정 추적 이벤트 리스트에 수정 추적 레코드를 씁니다. 삭제된 항목의 정기적인 제거가 수행될 때마다 Oracle CRM On Demand에서 이전 수정 추적 레코드를 영구적으로 삭제합니다. 이전 레코드는 30일 이상 경과된 레코드로 정의됩니다.

Oracle CRM On Demand와 통합된 외부 애플리케이션(예: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales)은 수정 추적 기능을 사용할 수 있습니다. 또한 외부 애플리케이션은 웹 서비스를 사용하여 수정 추적 항목을 읽을 수 있습니다. 웹 서비스를 사용하여 수정 추적 항목을 읽는 방법에 대한 자세한 내용은 *Oracle Web Services On Demand Guide*를 참조하십시오.

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 수정 추적 기능 사용 (페이지 1526)
- 추적되는 레코드 유형 (참조 [Record Types That Are Tracked](#) 페이지 1526)
- 수정 추적 이벤트 정보 (페이지 1539)
- 수정 추적 리스트 페이지 보기 (페이지 1540)
- 선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 (페이지 1538)
- 수정 추적 이벤트 레코드의 예 (페이지 1542)
- 수동으로 수정 레코드 생성 (페이지 1545)

수정 추적 기능 사용

다음 절차에 따라 Oracle CRM On Demand에서 모든 모듈에 대해 수정 추적 기능을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에. 관리자로 Oracle CRM On Demand에 사인인해야 하며, 사용자 역할에 [수정 추적 관리] 권한 및 [역할 및 접근 관리] 권한이 모두 필요합니다. 회사 관리자 역할에서 [수정 추적 관리] 권한을 사용할 수 없는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

레코드 유형에 대해 수정 추적 기능을 사용하도록 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [수정 추적 사용]을 클릭합니다.
- 3 열리는 페이지에서 추적하려는 레코드 유형(또는 오브젝트 이름)에 대한 [수정 워크플로 사용] 확인란을 선택합니다.

참고: 레코드 유형에 대한 [수정 워크플로 사용] 확인란을 선택 취소하여 해당 레코드 유형에 대해 수정 추적 기능을 사용하지 않도록 설정할 수 있습니다.

[관리 홈페이지]로 이동한 다음 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [수정 추적]을 클릭하여 [수정 추적 리스트] 페이지에 나열된 관련 수정 정보를 볼 수 있습니다.

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 수정 추적 (페이지 1525)
- 추적되는 레코드 유형 (참조 [Record Types That Are Tracked](#) 페이지 1526)
- 수정 추적 이벤트 정보 (페이지 1539)
- 수정 추적 리스트 페이지 보기 (페이지 1540)
- 선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 (페이지 1538)
- 수정 추적 이벤트 레코드의 예 (페이지 1542)
- 수동으로 수정 레코드 생성 (페이지 1545)

Record Types That Are Tracked

This topic lists the record types for which Oracle CRM On Demand tracks change events. To use the modification tracking feature, you must select these record types. The record type names that are displayed on the Modification Tracking List page match the record type names displayed elsewhere in

the Oracle CRM On Demand user interface. The record type names used in Oracle CRM On Demand Web service requests to retrieve modification tracking information must match the names as listed in the right-hand column in the following table.

NOTE: The record type names in the right-hand column are language independent.

The following table lists the record types that you can enable for the modification tracking feature in Oracle CRM On Demand.

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Account	Account
Account Address	AccountAddress
Account Book	AccountBook
Account Competitor	Competitor
Account Contact	AccountContact
Account Contact Role	ContactRole
Account Event	AccountEvent
Account Note	Note
Account Partner	Partner
Account Relationship	RelatedAccount
Account Team	AccountTeam
Accreditation	Accreditation
Accreditation Book	AccreditationBook
Accreditation Request	AccreditationRequest
Accreditation Team	AccreditationTeam
Activity	Activity
Activity Attachment	Attachment
Activity User	User

NOTE: If you want to track the changes for Activity User through the Owner field or the User related information section, then you must select the Activity, Activity User, User, and Position record types for modification tracking. By selecting these

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	four record types, Oracle CRM On Demand properly tracks the Associate, WriteRecordUpdated, and Dissociate events when users are added or removed from an activity. It also generates the PreDeleteRecord and DeleteRecord change events for the Activity User intersection table when a user is deleted from an activity.
Address	Address NOTE: If you enable modification tracking for address records for your company and geocoding is also enabled in the company profile, then Oracle Maps Geocoder generates modification tracking entries for every address update it makes. You can track the updates that are made to the address records through the modification numbers in the associated modification tracking records for addresses.
Address Location	Address
Allocation	Allocation
Allocation Book	AllocationBook
Application	Application
Application Book	ApplicationBook
Application Team	ApplicationTeam
Assessment	SalesAssessment
Assessment Value	SalesAssessmentValue
Asset	Asset
Auto Dealer Make	AutoDealerMakes
Auto Sales Hours	AutoSalesHours
Auto Service Hours	AutoServiceHours
Blocked Product	BlockedProduct
Book	Book
Book User	BookUser

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Broker Profile	BrokerProfile
Business Plan	BusinessPlan
Business Plan Book	BusinessPlanBook
Business Plan Team	BusinessPlanTeam
Call Product Detail	ProductsDetailed
Call Product Detail Message Response	CallProdDetailMsgRsp
Call Product Detail Messaging Plan Item	CallProdDetailMsgPlanItem
Call Product Detail Messaging Plan Item Relations	CallProdDetailMsgPlnRel
Call Promotional Items Dropped	PromotionalItems
Call Sample Dropped	SampleDropped
Campaign	Campaign
Campaign Book	CampaignBook
Campaign Recipients	Recipient
Certification	Certification
Certification Book	CertificationBook
Certification Request	CertificationRequest
Certification Team	CertificationTeam
Claim	Claim
Contact	Contact
Contact Address	ContactAddress NOTE: If a user removes an address from a Contact Detail page when the company is not enabled for shared addresses, then the modification tracking functionality only tracks the Dissociate event, the WriteRecordUpdated event for the contact record, and the PreDeleteRecord event for the address record. The functionality does not track the DeleteRecord event for the address record. To

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	identify the address removed, refer to the PreDeleteRecord event.
Contact Best Time	ContactBestTimes
Contact Book	ContactBook
Contact Interests	Interests
Contact Note	Note
Contact Portfolio	Contact
Contact Relationship	RelatedContact
Contact State License	ContactLicense
Contact Team	Team
Course	Course
Course Book	CourseBook
Course Enrollment	CourseEnrollment
Course Team	CourseTeam
Coverage	Coverage
Custom Object 01	CustomObject1
Custom Object 01 Book	CustomObject1Book
Custom Object 01 Team	Team
Custom Object 02	CustomObject2
Custom Object 02 Book	CustomObject2Book
Custom Object 02 Team	Team
Custom Object 03	CustomObject3
Custom Object 03 Book	CustomObject3Book
Custom Object 03 Team	Team

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 04	CustomObject4
Custom Object 04 Book	CustomObject4Book
Custom Object 04 Team	CustomObject4Team
Custom Object 05	CustomObject5
Custom Object 05 Book	CustomObject5Book
Custom Object 05 Team	CustomObject5Team
Custom Object 06	CustomObject6
Custom Object 06 Book	CustomObject6Book
Custom Object 06 Team	CustomObject6Team
Custom Object 07	CustomObject7
Custom Object 07 Book	CustomObject7Book
Custom Object 07 Team	CustomObject7Team
Custom Object 08	CustomObject8
Custom Object 08 Book	CustomObject8Book
Custom Object 08 Team	CustomObject8Team
Custom Object 09	CustomObject9
Custom Object 09 Book	CustomObject9Book
Custom Object 09 Team	CustomObject9Team
Custom Object 10	CustomObject10
Custom Object 10 Book	CustomObject10Book
Custom Object 10 Team	CustomObject10Team
Custom Object 11	CustomObject11
Custom Object 11 Book	CustomObject11Book

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 11 Team	CustomObject11Team
Custom Object 12	CustomObject12
Custom Object 12 Book	CustomObject12Book
Custom Object 12 Team	CustomObject12Team
Custom Object 13	CustomObject13
Custom Object 13 Book	CustomObject13Book
Custom Object 13 Team	CustomObject13Team
Custom Object 14	CustomObject14
Custom Object 14 Book	CustomObject14Book
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team
NOTE: Your company might have set up additional custom objects and their child objects, which extend beyond Custom Object 15. These additional custom objects, along with their child objects, follow the same naming pattern as the preceding custom objects and their child objects.	
Damage	Damage
Deal Registration	DealRegistration
Deal Registration Book	DealRegistrationBook
Deal Registration Team	DealRegistrationTeam
Dealer	Dealer
Dealer Territory	ChannelPartnerTerritory
Default Book by Record Type	UserUserDefaultBookPerType
Division	Division

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Event	MedEd
Event Book	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exam	Exam
Exam Book	ExamBook
Exam Registration	ExamRegistration
Exam Team	ExamTeam
Financial Account	FinancialAccount
Financial Account Book	FinancialAccountBook
Financial Account Holder	FinancialAccountHolder
Financial Account Holding	FinancialAccountHolding
Financial Plan	FinancialPlan
Financial Plan Book	FinancialPlanBook
Financial Product	FinancialProduct
Financial Transaction	FinancialTransaction
Fund	Fund
Fund Book	FundBook
Fund Debits	FundDebit
Fund Item	OccamFundCredit
Fund Membership	FundPartner
Fund Participant	FundParticipantUserSharing
Fund Request	FundRequest
HCP Contact Allocation	HCPContactAllocation

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
HCP Contact Allocation Book	HCPContactAllocationBook
Household	Household
Household Contact	Contact
Household Team	Team
Insurance Property	InsuranceProperty
Inventory Audit Report	InventoryAuditReport
Inventory Audit Report Book	InventoryAuditReportBook
Inventory Period	InventoryPeriod
Inventory Period Book	InventoryPeriodBook
Invitee	Invitee
Involved Party	InvolvedParty
Lead	Lead
Lead Book	Book
Lead Event	LeadEvent
Lead Partner	Partner
Lead Team	LeadTeam
MDF Request	MDFRequest
MDF Request Book	MDFRequestBook
MDF Request Team	MDFRequestTeam
Message Response	MessageResponse
Messaging Plan	MessagePlan
Messaging Plan Book	MessagePlanBook
Messaging Plan Item	MsgPlanItem

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Messaging Plan Item Relations	MsgPlanItemRelation
Objective	Objectives
Objective Book	ObjectivesBook
Objective Team	ObjectivesTeam
Opportunity	Opportunity
Opportunity Book	Book
Opportunity Competitor	Competitor
Opportunity Contact Role	OpportunityContactRole
Opportunity Event	OpportunityEvent
Opportunity Note	Note
Opportunity Partner	Partner
Opportunity Team	Team
Order	Order
Order Book	OrderBook
Order Item	OrderItem
Order Team	OrderTeam
Partner	Partner
Partner Book	PartnerBook
Partner Program	Program
Partner Team	PartnerTeam
Period	CRMOD_LS_Period
Picklist	Picklist (Administrative API)
Picklist Value Group	PicklistValueGroup

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Plan Account	PlanAccount
Plan Contact	PlanContact
Plan Opportunity	PlanOpportunity
Policy	Policy
Policy Book	PolicyBook
Policy Holder	PolicyHolder
Portfolio	Portfolio
Portfolio Team	Team
Position	User NOTE: The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact, Opportunity, Event, and Activity record types. To track the record ownership in these record types, you must enable Position for modification tracking. Specifically, this enabling tracks the Associate and Dissociate events for the user when the owner is changed for the supported record types. In addition, it tracks the Associate event between an activity and a user when the user is added to the Activity User Related Information section.
Price List	PriceList
Price List Line Item	PriceListLineItem
Product	Product
Product Category	ProductCategory
Product Indication	ProductIndication
Program Book	ProgramBook
Program Membership	ProgramPartner
Quote	Quote
Related Disclaimer	RelatedDisclaimer

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Revenue	Product
Sample Disclaimer	SampleDisclaimer
Sample Inventory	SampleInventory
Sample Lot	SampleLot
Sample Lot Book	SampleLotBook
Sample Request	SampleRequest
Sample Request Book	SampleRequestBook
Sample Request Item	SampleRequestItem
Sample Transaction	SampleTransaction
Sample Transaction Book	SampleTransactionBook
Service Request	ServiceRequest
Service Request Team	ServiceRequestTeam
Signature	Signature
Smart Call	Activity
Social Media	SocialMedia
Solution	Solution
Solution Book	SolutionBook
Special Pricing Product	SPRequestLineItem
Special Pricing Request	SPRequest
Special Pricing Request Book	SPRequestBook
Special Pricing Request Team	SPRequestTeam
Territory	Territory
Transaction Item	TransactionItem

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
User	User
User Division	UserDivision
User Owner	User
Vehicle	Vehicle
Vehicle Book	VehicleBook
Vehicle Financial Information	EautoFinancialDetail
Vehicle Sales History	EautoSalesHistory
Vehicle Service History	EautoServiceHistory

Related Topics

For related information on the modification tracking feature, see the following topics:

- [Modification Tracking \(참조 수정 추적 페이지 1525\)](#)
- [Enabling the Modification Tracking Feature \(참조 수정 추적 기능 사용 페이지 1526\)](#)
- [About Modification Tracking Events \(참조 수정 추적 이벤트 정보 페이지 1539\)](#)
- [Viewing the Modification Tracking List Page \(참조 수정 추적 리스트 페이지 보기 페이지 1540\)](#)
- [Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists \(참조 선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 페이지 1538\)](#)
- [Examples of Modification Tracking Event Records \(참조 수정 추적 이벤트 레코드의 예 페이지 1542\)](#)
- [Creating Modification Records Manually \(참조 수동으로 수정 레코드 생성 페이지 1545\)](#)

선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보

이 항목에서는 수정 추적 기능을 사용하여 선택 리스트의 값 리스트 변경을 추적할 수 있는 방법을 설명합니다. 선택 리스트 변경을 추적하려면 선택 리스트가 포함된 레코드 유형뿐 아니라 수정 추적 기능에 대해 선택 리스트를 사용하도록 설정합니다. [수정 추적 리스트] 페이지에서 선택 리스트를 오브젝트 이름으로 사용할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand는 선택 리스트 오브젝트에 수정 추적 기능을 사용하도록 설정된 경우 레코드 유형 선택 리스트의 생성, 읽기, 업데이트 또는 삭제 작업에 대한 [수정 추적 리스트] 페이지에 레코드 유형 이름을 기록합니다. 다음 표에서는 선택 리스트 오브젝트에 대해 수정 추적 기능을 사용하도록 설정한 경우 [수정 추적 리스트] 페이지의 열에 대해 설명합니다.

열 머리글	설명
오브젝트 이름	선택 리스트.
오브젝트 ID	Oracle CRM On Demand에서 할당하는 오브젝트의 행 ID입니다(예: 1QA2-NX0XH). 이 ID는 선택 리스트와 관련된 값 리스트에서 고유합니다. 특정 필드는 여러 오브젝트에서 동일한 값 리스트를 사용합니다. 사용자가 값 리스트의 값을 편집하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 모든 필드에 대한 수정 추적 항목을 기록합니다. 이 경우 오브젝트 ID가 모든 수정 추적 항목에서 동일합니다.

열 머리글	설명
레코드 유형	선택 리스트가 편집된 레코드 유형의 수정 추적 이름입니다. 레코드 유형이 추적될 때 [수정 추적 페이지]에 표시되는 레코드 유형의 이름입니다.
필드 이름	편집된 선택 리스트 필드의 웹 서비스 버전 2.0 태그입니다.

선택 리스트 필드를 편집할 때마다 [수정 추적 리스트] 페이지에 항목이 나타나지만 선택 리스트 필드를 편집 중인 레코드 유형에 수정 추적 기능을 사용하도록 설정한 경우에만 나타납니다. 특정 레코드 유형의 선택 리스트 필드를 한 번 편집하면 [수정 추적 리스트] 페이지에 여러 항목이 기록됩니다. Oracle CRM On Demand에서 선택 리스트 필드를 레코드 유형의 여러 선택 리스트 필드 간에 공유되는 값 유형 리스트에 매핑하기 때문입니다. 항목 수는 편집하는 선택 리스트 필드의 값 유형 리스트에 매핑된 공용 필드 수와 같습니다.

예를 들어 값 유형 리스트가 PARTY_REL_TYPE으로 설정된 Picklist Role 선택 리스트가 있으며, 이 선택 리스트가 고객사 파트너, 고객사 경쟁사, 기회 경쟁사, 기회 파트너 레코드 유형에서도 사용된다고 가정합니다. 이 선택 리스트가 역할 및 역할 바꾸기 레코드 유형의 두 필드에서도 사용된다고 가정합니다. 이 예에서 선택 리스트 필드의 값 리스트를 업데이트하면 Oracle CRM On Demand에서 예의 모든 선택 리스트 필드에 대해 개별 수정 추적 항목을 생성합니다.

선택 리스트의 값 리스트에 대한 수정 추적 제한

다음과 같은 조건에서는 Oracle CRM On Demand가 선택 리스트의 값 리스트에 대해 수정 추적 이벤트를 생성하지 않습니다.

- 선택 리스트와 관련된 레코드 유형이 회사에 설정되어 있지 않습니다.
- 선택 리스트 업데이트가 수정 추적 기능을 사용하도록 설정되지 않은 레코드 유형에 속합니다.
- 웹 서비스를 통해 업데이트된 선택 리스트 필드에 접근할 수 없습니다.

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [수정 추적 \(페이지 1525\)](#)
- [수정 추적 기능 사용 \(페이지 1526\)](#)
- [추적되는 레코드 유형 \(참조 Record Types That Are Tracked 페이지 1526\)](#)
- [수정 추적 이벤트 정보 \(페이지 1539\)](#)
- [수정 추적 리스트 페이지 보기 \(페이지 1540\)](#)
- [수정 추적 이벤트 레코드의 예 \(페이지 1542\)](#)
- [수동으로 수정 레코드 생성 \(페이지 1545\)](#)

수정 추적 이벤트 정보

다음 표에는 [수정 추적 리스트] 페이지에서 생성 및 표시된 수정 추적 이벤트가 나열되어 있습니다.

이벤트 이름	설명
Associate	이 이벤트는 컨택트, 고객사 등 다대다 관계가 있는 2개 레코드의 연결을 나타냅니다. 예를 들어, 연결 이벤트는 컨택트를 고객사 레코드에 추가할 때 발생합니다. 마찬가지로, Dissociate 이벤트는 고객사 레코드에서 컨택트를 삭제할 때 발생합니다.
DeleteRecord	이 이벤트는 메시징 계획 레코드를 삭제하는 경우와 같이 레코드가 삭제하도록 표시되었음을 나타냅니다. 이 이벤트를 사용하여 삭제된 레코드 항목을 추적할 수 있습니다.

이벤트 이름	설명
Dissociate	이 이벤트는 다대다 관계가 있는 2개 레코드의 분리를 나타냅니다. 예를 들어, 분리 이벤트는 고객사 레코드에서 컨택트를 삭제할 때 발생합니다.
MergeRecords	이 이벤트는 중복 리드 레코드 및 하위 레코드가 기본 리드 레코드와 병합된 경우와 같이 2개 레코드가 병합되었음을 나타냅니다. 이 예에서 병합된 결과 레코드의 오브젝트 ID는 기본 리드 레코드의 행 ID이고 하위 레코드의 오브젝트 ID는 중복 리드 레코드 행 ID입니다. MergeRecords 이벤트는 Account, Contact, Household, Lead, Partner, Portfolio 및 Service Request 레코드 유형에 대해 지원됩니다. 참고: Oracle CRM On Demand는 하위 레벨 레코드 병합에 대해 별도의 MergeRecords 이벤트를 기록하지 않습니다.
PreDeleteRecord	이 이벤트는 레코드가 곧 삭제된다는 것을 나타내지만, 레코드가 실제로 삭제되지 않을 수도 있습니다. 참고: 삭제된 레코드를 추적하는 데에는 이 이벤트를 사용하지 않는 것이 좋습니다. 레코드 삭제를 추적하려면 대신 DeleteRecord 이벤트를 사용합니다.
RestoreRecord	이 이벤트는 이전에 삭제하도록 표시된 메시징 계획 레코드를 복원하는 경우와 같이 이전에 삭제하도록 표시된 레코드가 복원되었음을 나타냅니다.
WriteRecordNew	이 이벤트는 새 고객사 레코드를 생성하는 경우와 같이 레코드 유형에 대한 새 레코드가 저장되었음을 나타냅니다. 또한 이 이벤트는 선택 리스트에 대한 수정을 나타냅니다.
WriteRecordUpdated	이 이벤트는 기존 컨택트 레코드를 업데이트하는 경우와 같이 상위 레코드 유형이나 하위 오브젝트에 대한 기존 레코드가 수정되었음을 나타냅니다.

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [수정 추적 \(페이지 1525\)](#)
- [수정 추적 기능 사용 \(페이지 1526\)](#)
- [추적되는 레코드 유형 \(참조 \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) 페이지 1526\)](#)
- [수정 추적 리스트 페이지 보기 \(페이지 1540\)](#)
- [선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 \(페이지 1538\)](#)
- [수정 추적 이벤트 레코드의 예 \(페이지 1542\)](#)
- [수동으로 수정 레코드 생성 \(페이지 1545\)](#)

수정 추적 리스트 페이지 보기

이 항목에서는 수정 추적 정보를 보는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에. 관리자로 Oracle CRM On Demand에 사인인해야 하며, 사용자 역할에 [수정 추적 관리] 권한이 있어야 합니다. 회사 관리자 역할에서 [수정 추적 관리] 권한을 사용할 수 없는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

[수정 추적 리스트] 페이지를 보려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [수정 추적]을 클릭합니다.

모든 수정 추적 레코드 리스트를 표시하는 [수정 추적 리스트] 페이지가 열립니다. 수정 추적 레코드의 예를 보려면 [수정 추적 이벤트 레코드의 예 \(페이지 1542\)](#)를 참조하십시오.

다음 표에서는 [수정 추적 리스트] 페이지에 대해 설명합니다.

열 머리글	설명
오브젝트 이름	추적 이벤트가 적용되는 오브젝트의 이름입니다(예: 연락처). 오브젝트 이름은 일반적으로 레코드 유형 이름이거나 선택 리스트일 수 있습니다.
오브젝트 ID	Oracle CRM On Demand에서 할당하는 오브젝트의 행 ID입니다(예: 1QA2-NX0XH).
하위 오브젝트 이름	추적 이벤트가 적용되는 하위 오브젝트의 이름입니다(예: 연락처 주소). 하위 오브젝트 이름은 수정 이벤트에 적용할 수 있는 경우에만 나타납니다. 즉, 연락처 보기에서 주소를 수정하는 것과 같이 오브젝트가 해당 보기에서 다른 오브젝트의 하위로 수정된 경우에만 나타납니다.
하위 오브젝트 ID	Oracle CRM On Demand에서 할당하는 하위 오브젝트의 오브젝트 ID입니다(예: 1QA2-OBA65).
이벤트 이름	새 레코드가 생성될 때 이벤트의 이름입니다(예: WriteRecordNew). 이벤트 이름에 대한 자세한 내용은 수정 추적 이벤트 정보 (페이지 1539) 에서 이벤트 이름 설명을 참조하십시오.
레코드 유형	관리자가 수정 추적을 트리거하는 구성 변경을 수행하는 레코드 유형입니다. [레코드 유형] 필드는 구성 변경의 경우에만 채워집니다. 구성 변경에 대한 수정 추적의 예는 관리자가 선택 리스트 필드의 값 리스트를 편집하는 경우입니다. 이 경우 [레코드 유형] 필드는 편집한 선택 리스트 필드가 속하는 오브젝트 이름을 기록합니다.
필드 이름	필드의 선택 리스트를 편집하는 경우 해당 필드의 웹 서비스 버전 2.0 태그입니다. 사용자정의 선택 리스트 필드의 경우 웹 서비스 버전 2.0 태그는 일반 통합 태그입니다. 이 필드는 선택 리스트 편집의 경우에만 채워집니다.
수정 번호	레코드가 수정된 횟수에 대한 카운터입니다. 레코드가 처음 생성될 때 수정 번호는 0으로 설정되고 레코드가 수정될 때마다 증분됩니다.
수정: 일자	수정 이벤트가 발생한 일자(MMDDYYYY) 및 시간(HH:MM:AM PM)입니다.

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [수정 추적 \(페이지 1525\)](#)
- [수정 추적 기능 사용 \(페이지 1526\)](#)
- [추적되는 레코드 유형 \(참조 Record Types That Are Tracked 페이지 1526\)](#)
- [수정 추적 이벤트 정보 \(페이지 1539\)](#)
- [선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 \(페이지 1538\)](#)
- [수정 추적 이벤트 레코드의 예 \(페이지 1542\)](#)

수동으로 수정 레코드 생성 (페이지 1545)

수정 추적 이벤트 레코드의 예

이 항목에서는 특정 사용자 작업을 위해 Oracle CRM On Demand에서 생성된 수정 추적 이벤트 레코드의 여러 가지 예를 제공합니다. 수정 추적 기능을 사용하도록 설정하면 다음 예와 같이 이벤트 레코드가 [수정 추적 리스트] 페이지에 나열됩니다. 사용자 작업 유형 및 기록된 레코드 유형의 관계에 따라 한 이벤트의 결과로 여러 레코드가 기록될 수 있습니다. 예를 들어 일대다 상위-하위 관계나 다대다 오브젝트 간 관계가 있는 경우 여러 레코드가 기록될 수 있습니다.

예 1: 새 고객사 레코드 생성에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 새 고객사 레코드를 생성합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordNew	없음	없음	0	03/26/2014 09:28 AM

예 2: 기존 고객사 레코드 갱신에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 고객사 레코드의 필드를 수정하여 기존 고객사 레코드를 업데이트합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	1	03/26/2014 09:52 AM

예 3: 기존 고객사 레코드 삭제에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 기존 고객사 레코드를 삭제합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	PreDeleteRecord	없음	없음	2	03/26/2014 09:58 AM
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	DeleteRecord	없음	없음	3	03/26/2014 10:00 AM

예 4: 삭제하도록 표시된 고객사 레코드 복원에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 삭제하도록 표시된 레코드가 Oracle CRM On Demand에서 제거되기 전에 이 레코드를 복원합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	RestoreRecord	없음	없음	3	03/26/2014 10:03 AM

예 5: 고객사 레코드와 컨택트 레코드 연결에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 컨택트 레코드에서 사용자가 기존 고객사 레코드를 컨택트 레코드에 추가합니다. 즉, 사용자가 고객사 레코드를 컨택트 레코드와 연결합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
컨택트	1QA2-OD635	고객사	1QA2-OD54E	Associate	없음	없음	0	03/26/2014 10:16 AM
컨택트	1QA2-OD635	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	1	03/26/2014 10:16 AM
컨택트	1QA2-OD635	고객사 컨택트	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	없음	없음	1	03/26/2014 10:16 AM
고객사	1QA2-OD54E	컨택트	1QA2-OD635	Associate	없음	없음	0	03/26/2014 10:16 AM
고객사	1QA2-OD54E	컨택트	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	없음	없음	4	03/26/2014 10:16 AM
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	4	03/26/2014 10:16 AM
컨택트	1QA2-OD635	고객사	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	없음	없음	4	03/26/2014 10:16 AM

예 6: 컨택트 레코드에서 고객사 레코드 분리에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 컨택트에서 관련 고객사 레코드를 제거합니다. 즉, 사용자가 컨택트 레코드에서 고객사 레코드를 분리합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	5	03/26/2014 10:35 AM
컨택트	1QA2-OD635	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	2	03/26/2014 10:35 AM

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
컨택트	1QA2-OD635	고객사	1QA2-OD54E	Dissociate	없음	없음	1	03/26/2014 10:35 AM
고객사	1QA2-OD54E	컨택트	1QA2-OD635	Dissociate	없음	없음	1	03/26/2014 10:35 AM

예 7: 상위 고객사 레코드에 하위 레코드 추가에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 고객사 레코드에서 사용자가 새 주소 레코드를 관련 항목으로 생성합니다. 즉, 사용자가 고객사 주소를 상위 고객사 레코드의 하위 레코드로 추가합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	주소	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	없음	없음	0	03/26/2014 11:44 AM
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	6	03/26/2014 11:44 AM

예 8: 기존 하위 레코드 갱신에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 고객사 레코드에서 사용자가 기존 주소 레코드를 업데이트합니다. 즉, 사용자가 고객사 주소를 상위 고객사 레코드의 하위 레코드로 업데이트합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	주소	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	없음	없음	1	03/26/2014 11:51 AM

예 9: 기존 하위 레코드 갱신에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 고객사 레코드에서 사용자가 기존 주소 레코드를 삭제합니다. 즉, 사용자가 고객사 주소를 상위 고객사 레코드의 하위 레코드로 삭제합니다. Oracle CRM On Demand가 다음 표의 레코드와 같은 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
고객사	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	없음	없음	8	03/26/2014 12:00 PM
고객사	1QA2-OD54E	주소	1QA2-OD6PN	없음	없음	없음	1	03/26/2014 12:00 PM

예 10: 선택 리스트 값 갱신에 대한 수정 추적 레코드

이 예에서는 사용자가 고객사의 선택 리스트를 업데이트합니다. 즉, [미해결] 값을 추가하여 고객사 레코드의 기존 [우선 순위] 선택 리스트 필드를 사용자정의합니다. Oracle CRM On Demand에서 다음 표의 레코드와 유사한 이벤트 레코드를 생성합니다.

오브젝트 이름	오브젝트 ID	하위 오브젝트 이름	하위 오브젝트 ID	이벤트 이름	레코드 유형	필드 이름	수정 번호	수정: 일자
선택 리스트	1QA2-OD54E	없음	없음	WriteRecordUpdated	고객사	우선 순위	8	03/26/2014 1:00 PM

관련 항목

수정 추적 기능과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [수정 추적 \(페이지 1525\)](#)
- [수정 추적 기능 사용 \(페이지 1526\)](#)
- [추적되는 레코드 유형 \(참조 Record Types That Are Tracked 페이지 1526\)](#)
- [수정 추적 이벤트 정보 \(페이지 1539\)](#)
- [수정 추적 리스트 페이지 보기 \(페이지 1540\)](#)
- [선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 \(페이지 1538\)](#)
- [수동으로 수정 레코드 생성 \(페이지 1545\)](#)

수동으로 수정 레코드 생성

수정 추적 기능을 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 이벤트 레코드를 자동으로 기록 및 추적하게 할 수 있지만 이벤트 레코드를 수동으로 생성할 수 있습니다. 이 기능은 Oracle CRM On Demand 외부에서 발생하는 이벤트를 기록하는 경우 유용할 수 있습니다.

시작하기 전에. 관리자로 Oracle CRM On Demand에 사인인해야 하며, 사용자 역할에 [수정 추적 관리] 권한이 있어야 합니다. 회사 관리자 역할에서 [수정 추적 관리] 권한을 사용할 수 없는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

수정 레코드를 수동으로 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [비즈니스 프로세스 관리] 섹션에서 [수정 추적]을 클릭합니다.
- 3 [수정 추적 리스트] 페이지에서 [신규]를 클릭합니다.
- 4 다음 표에 설명된 대로 필드를 입력하고 레코드를 저장합니다.

필드	설명
주요 수정 추적 정보	
오브젝트 이름	추적 이벤트가 적용되는 레코드 유형의 이름입니다(예: 컨택트). 오브젝트 이름은 일반적으로 레코드 유형 이름이거나 선택 리스트일 수 있습니다. (필수)
오브젝트 ID	일반적으로 Oracle CRM On Demand에서 할당되는 레코드 유형의 행 ID입니다(예: 1QA2-NX0XH). (필수)
하위 오브젝트 이름	추적 이벤트가 적용되는 하위 레코드의 이름입니다(예: 컨택트 주소). 하위 레코드 이름은 적용할 수 있는 경우에만 나타납니다. 즉, 컨택트 뷰에서 주소를 수정하는 경우와 같이 오브젝트가 해당 뷰에서 다른 레코드의 하위로 수정된 경우에만 나타납니다.
하위 행 ID	Oracle CRM On Demand에서 할당하는 하위 레코드의 행 ID입니다(예: 1QA2-OBA65).

필드	설명
이벤트 이름	새 레코드가 생성될 때 이벤트의 이름입니다(예: WriteRecordNew). 가능한 이벤트 이름에 대한 자세한 내용은 수정 추적 이벤트 정보 (페이지 1539) 에서 이벤트 이름 설명표를 참조하십시오. (필수)
수정 번호	레코드가 수정된 횟수에 대한 카운터입니다. 레코드가 처음 생성될 때 수정 번호는 0으로 설정되고 레코드가 수정될 때마다 증분됩니다. (필수)
레코드 유형	관리자가 수정 추적 기능을 트리거하는 구성 변경을 수행하는 레코드 유형입니다. [레코드 유형] 필드는 구성 변경의 경우에만 채워집니다. 구성 변경에 대한 수정 추적의 예는 관리자가 선택 리스트 필드의 값 리스트를 편집하는 경우입니다. 이 경우 [레코드 유형] 필드는 편집한 선택 리스트 필드가 속하는 오브젝트 이름을 기록합니다.
필드 이름	필드의 선택 리스트를 편집하는 경우 해당 필드의 웹 서비스 버전 2.0 태그입니다. 사용자정의 선택 리스트 필드의 경우 웹 서비스 버전 2.0 태그는 일반 통합 태그입니다. 이 필드는 선택 리스트 편집의 경우에만 채워집니다.
수정: 일자	수정 이벤트가 발생한 일자(MMDDYYYY) 및 시간(HH:MM:AM PM)입니다.

관련 항목

수정 추적과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [수정 추적 \(페이지 1525\)](#)
- [수정 추적 기능 사용 \(페이지 1526\)](#)
- [추적되는 레코드 유형 \(참조 Record Types That Are Tracked 페이지 1526\)](#)
- [수정 추적 이벤트 정보 \(페이지 1539\)](#)
- [수정 추적 리스트 페이지 보기 \(페이지 1540\)](#)
- [선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 \(페이지 1538\)](#)
- [수정 추적 이벤트 레코드의 예 \(페이지 1542\)](#)

데이터 관리 도구

[관리 홈페이지]의 [데이터 관리 도구]에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- [회사 데이터를 가져오고 내보냅니다.](#) 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오.
- [배치 삭제 및 복원 요청을 봅니다.](#) 자세한 내용은 [배치 삭제 및 복원 대기열 페이지 \(페이지 1770\)](#)를 참조하십시오.
- [배치 장부 할당 요청 및 배치 팀 할당 요청을 봅니다.](#) 자세한 내용은 [배치 할당 요청 대기열 페이지 \(페이지 1772\)](#)를 참조하십시오.
- [통합 이벤트 대기열을 생성하고 관리합니다.](#) 자세한 내용은 [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#)를 참조하십시오.

가져오기 및 내보내기 도구

가져오기 및 내보내기 도구 페이지에서 Oracle CRM On Demand의 가져오기 및 내보내기 기능을 확장하는 여러 유틸리티를 사용할 수 있습니다.

- [가져오기 도우미.](#) 자세한 내용은 [가져오기 도우미 \(페이지 1753\)](#)를 참조하십시오.

- **Oracle Data Loader On Demand.** 자세한 내용은 [Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 \(페이지 1764\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** 자세한 내용은 [Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 \(페이지 1769\)](#)를 참조하십시오.
- **Oracle Web Services.** 자세한 내용은 웹 서비스 통합 (참조 [Web Services 통합](#) 페이지 1764)을 참조하십시오.

적절한 가져오기 방법 선택에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1801156.1(문서 ID)을 참조하십시오.

가져오기 프로세스는 다음 단계로 구성됩니다.

- [데이터 가져오기 준비 \(페이지 1591\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- 가져오기 결과 검토 (참조 [Reviewing Import Results](#) 페이지 1757)

또한 Oracle CRM On Demand에서 CSV 파일로 데이터를 내보낼 수 있습니다. 내보내기에 대한 자세한 내용은 다음 중 원하는 항목을 클릭하면 볼 수 있습니다.

- [데이터 내보내기 \(페이지 1759\)](#)
- [내보내기 결과 검토 \(페이지 1762\)](#)

시작하기 전에:

- 데이터를 내보내려면 [가져오기 관리] 권한 또는 [마케팅 가져오기] 권한이 필요합니다. [가져오기 관리] 권한으로는 모든 레코드 유형을 가져올 수 있지만 [마케팅 가져오기] 권한으로는 고객사, 컨택트 및 리드만 가져올 수 있습니다.
- 사용자가 최대 2000개의 컨택트를 가져오려는 경우 사용자 역할에 대해 [개인 가져오기] 권한을 사용으로 설정해야 합니다. [개인 가져오기] 권한에서는 사용자의 데이터 가져오기를 보다 강력하게 제어할 수 있습니다. 역할에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.
- 이 섹션 전체 및 레코드 가져오기에 대한 자습서 학과를 검토하여 가져오기 수행에 대한 유용한 추가 정보를 확인하는 것이 좋습니다.

주의: 레코드 가져오기의 실행을 취소하거나 레코드를 대량으로 삭제할 수는 없습니다. 따라서 5-10개 정도의 레코드가 있는 파일로 가져오기 절차를 연습하여 나중에 데이터를 삭제할 필요가 없도록 합니다. 회사에서 대량으로 레코드를 가져오는 경우에는 데이터 가져오기 작업에 관한 교육을 수강하거나 고객 지원 서비스에 문의하십시오. 이 리소스에 대한 자세한 내용을 보려면 Oracle CRM On Demand의 각 페이지 맨 위에 있는 [교육 및 지원] 글로벌 링크를 클릭하십시오.

- Oracle CRM On Demand에서 연결 필드를 가져오거나 내보낼 수 없습니다. 연결 필드는 여러 필드의 값을 표시할 수 있으며 추가 텍스트도 표시할 수 있는 필드입니다. 그러나 연결 필드를 구성하는 개별 필드를 가져오고 내보낼 수 있습니다.
- 데이터를 내보내려면 [내보내기 관리] 권한이 필요합니다.

CSV(쉼표로 구분된 값) 파일에서 데이터를 가져와 Oracle CRM On Demand에서 자동으로 레코드를 생성할 수 있습니다. 각 CSV 파일의 크기는 20MB 미만이어야 합니다. 파일 크기를 줄이려면 레코드를 여러 파일로 나누거나 가져오지 않을 열을 삭제하여 데이터를 줄입니다. Oracle Data Loader On Demand Guide에서 샘플 CSV 파일을 볼 수 있습니다.

다음 표에서는 데이터 가져오기로 생성할 수 있는 레코드 유형과 가져오기 프로세스를 실행할 때마다 가져올 수 있는 레코드 개수를 설명합니다.

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
고객사	30000

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
고객사 주소	50000
고객사 경쟁사	50000
고객사 연락처	50000
고객사 파트너	50000
고객사 팀	50000
주소	30000
약속	30000
약속 연락처	50000
약속 사용자	50000
자산	80000
연락처(관리)	30000
연락처 주소	50000
연락처 팀	50000
캠페인	50000
캠페인 수신자	50000
거래 등록	30000
리드	30000
수정 추적	30000
노트	50000
주문	30000
주문 항목	30000
기회	30000
기회 연락처 역할	50000

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
기획 제품	80000
기획 팀	50000
제품	80000
제품 카테고리	30000
자산	30000
소셜 프로필	30000
솔루션	50000
서비스 요청	30000
태스크	30000
태스크 연락처	50000
태스크 사용자	50000
사용자	500
차량 연락처	50000

구현한 산업별 솔루션에 따라 다음 레코드를 가져올 수 있습니다.

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
할당	30000
애플리케이션	30000
차단된 제품	30000
비즈니스 계획	30000
클레임	30000
연락처 지역 면허	30000
보상 범위	30000
사용자정의 오브젝트	30000

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
손해	30000
딜러	80000
거래 등록	30000
이벤트	30000
금융 계정	30000
금융 계정 소유자	30000
금융 계정 보유 종목	30000
금융 계획	30000
금융 상품	30000
금융 거래	30000
HCP 컨택트 할당	30000
재고 감사 보고서	30000
재고 기간	30000
관련 당사자	30000
보험 자산	30000
MDF 요청	30000
메시징 계획	30000
메시징 계획 항목	30000
메시징 계획 항목 관계	30000
메시지 응답	30000
목표	30000
파트너	30000
파트너 프로그램	30000

레코드 유형	레코드 제한 (가져오기 1회의 경우)
계획 고객사	30000
계획 컨택트	30000
계획 기회	30000
보험	30000
보험 계약자	30000
포트폴리오	30000
가격 리스트	30000
가격 리스트 라인 항목	30000
샘플 권리 한계	30000
샘플 재고	30000
샘플 로트	30000
샘플 트랜잭션	30000
서명	30000
특별 가격 책정 제품	30000
특별 가격 책정 요청	30000
트랜잭션 항목	30000
차량	80000

국가 및 주소 매핑 정보

아래 표는 다음 내용을 보여 줍니다.

■ Oracle CRM On Demand 국가 필드의 선택 리스트 값

Oracle CRM On Demand 국가 필드의 선택 리스트 값은 편집할 수 없습니다. 파일을 가져올 때 모든 데이터를 캡처하려면 국가 이름이 구두점 및 대문자를 포함하여 허용된 이름과 정확하게 일치하는지 확인합니다. 그렇지 않으면 데이터를 가져오지 못합니다.

참고: 국가 선택 리스트 값은 총 길이가 30자로 제한되므로 이 한도를 초과하는 이름은 선택 리스트에서 잘립니다.

■ 국가별 주소 매핑

데이터를 가져올 때 Oracle CRM On Demand에서 사용하는 주소 필드에 대해 각각 열을 설정해야 합니다. 다음 표에는 각 국가에 대한 주소 필드를 Oracle CRM On Demand의 해당 필드에 매핑하는 방법이 나와 있습니다. 정확하게 매핑해야만 파일의 모든 데이터를 애플리케이션의 해당 필드로 모두 캡처할 수 있습니다.

참고: 다음 표에는 주권 국가 외에도 통치 지역, 외국령 및 주권 국가 지역 같은 다른 엔터티가 포함되어 있습니다. 예를 들어 맨 섬은 영국 왕실의 통치 지역이며 스발바르 제도는 노르웨이에 속한 지역입니다.

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
USA	8	번지/주소	주소 2	주소 3	구/군/시	구/군	미국 주	우편 번호	
아프가니스탄	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
올란드 제도	5	번지/주소	주소 2					우편 번호	섬
알바니아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
알제리	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
미국령 사모아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
안도라	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
앙골라	4	주소/번지	주소 2		구/군/시				
앵귈라	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
앤티가 바부다	4				구/군/시	사서함			섬
아르헨티나	7	번지/주소	주소 2	주소 3	구/군/시			우편 번호	시/도
아르메니아	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
아루바	5	번지/주소	주소 2	Floor	구/군/시				
어센션 섬	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
호주	6	번지/ 주소	주소 2	주소 3	구/군/시			우편 번호	시/도
오스트리아	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
아제르바이잔	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
바하마	6	주소 1	주소 2		구/군/시			섬 코드	섬
바레인	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
방글라데시	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
바베이도스	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
벨로루시	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
벨기에	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
벨리즈	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
베냉	4				구/군/시	분류 코드		BP	
버뮤다	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
부탄	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
볼리비아	4	주소/ 번지	주소 2		구/군/시				
보네르, 신트외스타티우스 및 사바	5	주소 1	주소 2		구/군/시				섬
보스니아 헤르체고비나	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
보츠와나	3				구/군/시	사서함			
부베이 섬	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
브라질	7	주소/번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
영국령인도양 식민지	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
브루나이	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
불가리아	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
부르키나파소	4				구/군/시	분류 코드		BP	
부룬디	3				구/군/시	사서함			
카보베르데	4	주소/번지	주소 2		구/군/시				
캄보디아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
카메룬	3				구/군/시	사서함			
캐나다	6	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
케이맨 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
중앙 아프리카 공화국	3				구/군/시	사서함			
차드	3				구/군/시	사서함			
채널 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
칠레	7	주소/번지	주소 2	Floor	구/군/시	읍/면		우편 번호	시/도

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
중국	7	번지/ 주소	주소 2	구역	구/군/시			우편 번호	시/도
크리스마스 섬	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
코코스 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
콜롬비아	7	주소/ 번지	주소 2	Floor	구/군/시	분류 코드			시/도
콩고	3	주소/ 번지			구/군/시				
콩고 민주 공화국	5	주소/ 번지			구/군/시	분류 코드		BP	
쿡 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
코스타리카	7	주소/ 번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
코트디부아르	5	주소/ 번지			구/군/시	분류 코드		BP	
크로아티아	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
쿠바	4	주소/ 번지			구/군/시			Codigo Postal	
퀴라소	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
키프로스	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
체코	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
덴마크	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
지부티	3				구/군/시	사서함			

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
도미니카	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
도미니카 공화국	6	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
에콰도르	7	주소 1	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
이집트	6	주소 1		구역	구/군/시			우편 번호	시/도
엘살바도르	5	주소/번지			구/군/시			우편 번호	시/도
적도 기니	3				구/군/시	사서함			
에리트레아	3	주소/번지			구/군/시				
에스토니아	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
에스와티니	4				구/군/시	사서함		우편 번호	
에티오피아	3				구/군/시	사서함			
포클랜드 제도	3	주소/번지			구/군/시			우편 번호	
페로 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
피지	5	번지/주소	주소 2	Floor	구/군/시				
핀란드	6	주소/번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
프랑스	6	번지/주소	주소 2		구/군/시	CEDEX 코드		우편 번호	
프랑스령 기아나	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
프랑스령 폴리네시아	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
프랑스 남부 지역	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
가봉	3				구/군/시	사서함			
감비아	3	주소/번지			구/군/시				
조지아	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
독일	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
가나	3				구/군/시	사서함			
지브롤터	3	주소/번지			구/군/시				
그리스	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
그린란드	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
그레나다	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
과들루프	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
괌	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
과테말라	5	주소/번지			구/군/시			Codigo Postal	시/도
건지	6	번지/주소	주소 2	주소 3				우편 번호	섬
기니	3				구/군/시	사서함			

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
기니비사우	4	주소/ 번지			구/군/시			Codigo Postal	
가이아나	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
아이티	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
허드섬 및 맥도 날드 군도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
바티칸	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
온두라스	7	주소/ 번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
홍콩	7	번지/ 주소	주소 2	구역	구/군/시	주소 4			영토 구역
헝가리	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
아이슬란드	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
인도	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
인도네시아	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
이란	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
이라크	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
아일랜드	6	번지/ 주소	주소 2	주소 3	구/군/시	구/군		Eircode	
맨 섬	7	번지/ 주소	주소 2	주소 3	구/군/시	구/군		우편 번호	

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
이스라엘	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
이탈리아	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
자메이카	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시	분류 코드			교구
일본	6	번지/ 주소/ 쇼메	구		시군			우편 번호	현
저지	5	주소/ 번지	주소 2					우편 번호	교구
요르단	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
카자흐스탄	4	주소 1			구/군/시			우편 번호	
케냐	4				구/군/시	사서함		우편 번호	
키리바시	4	주소 1			구/군/시				섬
북한	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
대한민국	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
코소보	6	주소/ 번지	주소 2	구역	구/군/시			우편 번호	
쿠웨이트	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	구/군		우편 번호	
키르기스스탄	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
라오스	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
라트비아	5	주소/ 번지			구/군/시	분류 코드		우편 번호	
레바논	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
레소토	3				구/군/시	사서함			
라이베리아	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
리비아	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
리히텐슈타인	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
리투아니아	4	주소/ 번지			구/군/시			Codigo Postal	
룩셈부르크	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
마카오	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
마케도니아	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
마다가스카르	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
말라위	3				구/군/시	사서함			
말레이시아	7	번지/ 주소	주소 2	주소 3	구/군/시			우편 번호	시/도
몰디브	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
말리	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
몰타	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	섬

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
마셜 제도	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
마르티니크	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
모리타니	3				구/군/시	사서함			
모리셔스	3	주소/ 번지			구/군/시				
마요트	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
멕시코	8	주소/ 번지	주소 2	Floor	구/군/시	식민령/구역		우편 번호	시/도
미크로네시아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
몰도바	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
모나코	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
몽골	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
몬테네그로	6	주소 1	Address2		구/군/시			우편 번호	시/도
몬트세라트	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
모로코	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
모잠비크	4	주소/ 번지			구/군/시			Codigo Postal	
미얀마	5	주소 1			구/군/시	지역		우편 번호	
나미비아	3				구/군/시	사서함			

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
나우루	3			구역		사서함			
네팔	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
네덜란드	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
네덜란드령 앤틸리스	5	주소 1	주소 2		구/군/시				섬
뉴칼레도니아	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
뉴질랜드	6	번지/ 주소	주소 2	구역	구/군/시			우편 번호	
니카라과	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
니제르	3				구/군/시	사서함			
나이지리아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
니우에	3				구/군/시	사서함			
노퍽	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
북마리아나 제도	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
노르웨이	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
오만	4				구/군/시	사서함		우편 번호	지역
파키스탄	6	번지/ 주소	주소 2	주소 3	구/군/시			우편 번호	
팔라우	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
팔레스타인	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
파나마	5	주소 1			구/군/시	분류 코드			시/도
파푸아뉴기니	3				구/군/시				시/도
파라과이	4	주소/번지	주소 2		구/군/시				
페루	8	주소/번지	주소 2		구/군/시	분류 코드			시/도
필리핀	7	주소/번지	주소 2	구역	구/군/시			우편 번호	시/도
핏케언 제도	2	주소/번지							
폴란드	5	주소/번지			구/군/시			우편 번호	
포르투갈	7	주소/번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
푸에르토리코	5	주소 1			구/군/시	URB		우편 번호	
카타르	6		Address2		구/군/시	구/군		우편 번호	사서함
리유니언	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
루마니아	5	주소/번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
러시아	6	주소/번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
르완다	3				구/군/시	사서함			
사모아	6	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
산마리노	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
쌍투메 프린시페	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
사우디아라비아	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
세네갈	3	주소/ 번지			구/군/시				
세르비아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
세이셸	4				구/군/시	사서함			섬
시에라리온	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
싱가포르	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
생마르탱(네덜란드)	5	주소 1	주소 2		구/군/시				섬
슬로바키아	6	주소/ 번지	주소 2		구/군/시	분류 코드		우편 번호	
슬로베니아	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
솔로몬 제도	5				구/군/시	사서함		섬 코드	섬
소말리아	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
남아프리카	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
사우스조지아/ 사우스샌드위치 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
남수단	4	번지/ 주소			구/군/시	사서함		우편 번호	

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
스페인	7	주소/ 번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번 호	시/도
스리랑카	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번 호	
생바르텔레미	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시	CEDEX 코드		우편 번 호	
세인트 헬레나	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번 호	시/도
세인트크리스 토퍼 네비스	5	주소 1	주소 2		구/군/시				섬
세인트루시아	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
세인트 마틴(프 랑스)	6	번지/ 주소	주소 2		구/군/시	CEDEX 코드		우편 번 호	
세인트 피에르 미켈론	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번 호	
세인트빈센트 그레나딘	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
수단	4				구/군/시	사서함		우편 번 호	
수리남	3	주소/ 번지			구/군/시				
스발바르드 얀 마이엔 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번 호	시/도
스웨덴	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번 호	
스위스	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번 호	
시리아	3	주소/ 번지			구/군/시				

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
대만(중국)	5	번지/ 주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
타지키스탄	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
탄자니아	3				구/군/시	사서함			
태국	7	주소 1	주소 2	주소 3	구/군/시			우편 번호	시/도
동티모르	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
토고	3				구/군/시	사서함			
토켈라우	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
통가	4				구/군/시	사서함			섬
트리니다드 토바고	5	번지/ 주소	주소 2	Floor	구/군/시				
튀니지	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	
터키	5	주소/ 번지	주소 2		구/군/시			우편 번호	지역
투르크메니스탄	4	번지/ 주소			구/군/시			우편 번호	
터크스 카이코스 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
투발루	4				구/군/시	사서함			섬
우간다	3				구/군/시	사서함			
우크라이나	5	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	
코모로	3				구/군/시	사서함			

국가(값 편집 불가능)	필드 수	ADDR	ADDR2	ADDR3	CITY	COUNTY	STATE	ZIP	PROVINCE
아랍에미리트	6		주소 2		구/군/시	사서함		우편 번호	에미리트
영국	7	번지/주소	주소 2	주소 3	구/군/시	구/군		우편 번호	
미국 소수 외부 제도	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
우루과이	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
우즈베키스탄	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	주
바누아투	3				구/군/시	사서함			
베네수엘라	7	주소/번지	주소 2	Floor	구/군/시			우편 번호	시/도
베트남	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
영국령 버진 아일랜즈	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
미국령 버진 아일랜즈	6	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
월리스 푸투나	6	주소 1	주소 2		구/군/시			우편 번호	시/도
서사하라	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
예멘	3	주소/번지			구/군/시				
잠비아	5	번지/주소	주소 2		구/군/시			우편 번호	
짐바브웨	5	번지/주소	주소 2	Floor	구/군/시				

미국의 주 표준 약어

이 표는 미국 주에 대한 선택 리스트 값을 보여줍니다.

약어	전체 이름
AK	알래스카
AL	앨라배마
AR	아칸소
AZ	애리조나
CA	캘리포니아
CO	콜로라도
CT	코네티컷
DC	컬럼비아 특별구
DE	델라웨어
FL	플로리다
GA	조지아
HI	하와이
IA	아이오와
ID	아이다호
IL	일리노이
IN	인디애나
KS	캔자스
KY	켄터키
LA	루이지애나
MA	매사추세츠
MD	메릴랜드
ME	메인
MI	미시간

약어	전체 이름
MN	미네소타
MO	미주리
MS	미시시피
MT	몬타나
NC	노스캐롤라이나
ND	노스다코타
NE	네브래스카
NH	뉴햄프셔
NJ	뉴저지
NM	뉴멕시코
NV	네바다
NY	뉴욕
OH	오하이오
OK	오클라호마
OR	오레곤
PA	펜실베이니아
PR	푸에르토리코
RI	로드아일랜드
SC	사우스캐롤라이나
SD	사우스다코타
TN	테네시
TX	텍사스
UT	유타

약어	전체 이름
VA	버지니아
VT	버몬트
WA	워싱턴
WI	위스콘신
WV	웨스트버지니아
WY	와이오밍

미국의 지역 표준 약어

이 표는 미국 지역에 대한 선택 리스트 값을 보여줍니다.

약어	전체 이름
AS	미국령 사모아
FM	미크로네시아 연방
GU	괌
MH	마셜 제도
MP	북마리아나 제도
PW	팔라우
UM	미국 소수 외부 제도
VI	미국령 버진 아일랜드

미국의 유효한 우편 번호

이 표에서는 미국 군인 우편 수신자를 위한 3개 공식 주 코드를 보여 줍니다.

약어	설명
AE(우편 번호 09xxx)	Armed Forces Europe. 이 용어에는 캐나다, 중동 및 아프리카가 포함됩니다.
AK(우편 번호 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.

약어	설명
AA(우편 번호 340xx)	Armed Forces Americas. 이 용어에는 중앙아메리카 및 남아메리카가 포함됩니다.

캐나다 주/지역 표준 약어

이 표는 캐나다 주의 공식 약어(텍스트 필드)를 보여 줍니다.

약어	전체 이름
AB	앨버타
BC	브리티시컬럼비아
MB	매니토바
NB	뉴브런즈윅
NL	뉴펀들랜드래브라도
NS	노바스코샤
NT	노스웨스트테리토리스
NU	누나부트
ON	온타리오
PE	프린스에드워드섬
QC	퀘벡
SK	서스캐처원
YT	유콘

레코드 중복 및 외부 ID 정보

레코드를 가져올 때 다음 옵션 중 하나를 선택하여 중복 레코드를 처리할 수 있습니다.

- 중복 레코드 가져오지 않기
- 기존 레코드 덮어쓰기

참고: 약속 사용자, 태스크 사용자 또는 노트를 가져올 때는 덮어쓰기 옵션을 사용할 수 없습니다. 해당 레코드 유형에 대해 항상 새 레코드가 생성됩니다.

- 중복 레코드에 대해 추가 레코드 생성하기(컨택트, 리드, 약속 및 태스크만 해당)

데이터를 가져올 때 기존 레코드를 덮어쓰도록 선택하면 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하는 데 사용되는 필드 값을 확인하여 가져오기 파일의 레코드가 Oracle CRM On Demand의 기존 레코드와 중복

되는지 확인합니다. 중복 레코드인 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하는 데 사용되는 필드를 제외하고 Oracle CRM On Demand에 있는 기존 레코드의 필드를 가져올 레코드 값으로 업데이트합니다.

대부분의 레코드 유형에서는 [외부 ID] 필드 또는 사전 정의된 필드 집합을 사용하여 가져오기 파일의 레코드가 Oracle CRM On Demand에 있는 기존 레코드와 중복되는지 확인할 수 있습니다. 중복 레코드를 확인하기 위한 필드로 [외부 ID]를 사용하는 경우 중복 레코드가 발견되면 [외부 ID] 필드를 제외하고 Oracle CRM On Demand에 있는 레코드의 모든 필드가 업데이트됩니다. 마찬가지로 사전 정의된 필드 집합을 사용하여 중복 레코드를 확인하는 경우 Oracle CRM On Demand에 있는 레코드에서 중복 확인 필드 이외의 모든 필드가 업데이트됩니다.

사전 정의된 필드 집합을 사용하여 가져오기 파일의 레코드가 기존 레코드의 중복인지 확인하는 경우 Oracle CRM On Demand에서 사전 정의된 모든 필드의 값을 확인하여 레코드가 중복인지 확인합니다. CSV 파일에 사전 정의된 모든 필드의 값이 기존 레코드의 모든 해당 필드에 있는 값과 정확하게 일치하면 레코드가 중복된 것입니다. 예를 들어, 연락처 레코드를 가져오고 이름, 성, 직장 전화번호 및 전자우편 필드의 값이 기존 레코드의 값과 일치한다고 가정합니다. 그러면 가져오는 레코드는 중복으로 간주됩니다. 그러나 이름, 성 및 전자우편 필드의 값이 기존 레코드의 값과 일치하지만 CSV 파일에서 직장 전화번호 필드가 비어 있고 기존 레코드에서는 비어있지 않은 경우 CSV 파일의 레코드는 중복으로 간주되지 않습니다.

예를 들어, 고객사 레코드 유형의 경우 [외부 ID] 필드를 사용하거나 [고객사 이름] 및 [고객사 위치]의 조합을 사용하여 중복 레코드를 확인할 수 있습니다. 파일의 레코드가 중복 레코드인 경우 Oracle CRM On Demand의 기존 레코드는 다음과 같이 가져오기 파일의 데이터로 업데이트됩니다.

- [외부 ID] 필드를 사용하여 중복 레코드를 확인한 경우 Oracle CRM On Demand의 레코드에서 [외부 ID] 이외의 모든 필드가 업데이트됩니다.
- [고객사 이름] 및 [고객사 위치] 필드를 사용하여 중복 레코드를 확인한 경우 Oracle CRM On Demand의 레코드에서 [고객사 이름] 및 [고객사 위치] 필드 이외의 모든 필드가 업데이트됩니다.

레코드를 업데이트하려면

- 1 외부 ID 열 또는 해당 레코드 유형의 모든 중복 검사 필드 열을 포함하는 CSV 파일 가져오기를 설정합니다.
- 2 외부 ID 또는 중복 검사 필드 값이 기존 레코드 값과 정확하게 동일한지 확인합니다. 외부 ID를 사용할 경우 업데이트 작업을 하려면 각 코드가 시스템에서 고유해야 합니다.
- 3 최소한 모든 필수 필드를 가져오기 CSV 파일에 포함시킵니다.
- 4 가져오기 도우미 1단계에서 [기존 레코드 덮어쓰기] 옵션을 선택합니다.
- 5 가져오기 도우미의 필드 매핑 단계에서 외부 ID 필드 또는 모든 중복 확인 필드를 매핑하는지 확인합니다.
- 6 가져오기 도우미의 모든 단계를 완료하여 데이터를 가져옵니다.

가져오기 도우미를 사용하여 레코드를 업데이트할 때, 필드 매핑 단계에서 매핑한 필드만 덮어씁니다. 따라서 업데이트 및 중복 확인을 수행할 필요가 없는 필드는 매핑할 필요가 없습니다.

외부 ID가 있고 이를 가져오기 프로세스 중에 매핑했을 경우 애플리케이션은 이 ID를 사용하여 레코드의 중복 여부를 확인합니다. 다른 레코드 유형을 가져올 때 그러한 외부 ID를 참조로 사용하여 Oracle CRM On Demand와 연결되도록 할 수 있습니다.

예를 들어, account.csv 파일에 account_id 열이 있을 경우 이 열을 Oracle CRM On Demand의 외부 고유 ID에 매핑할 수 있습니다. 연락처를 가져올 때 contacts.csv 파일에 contact_id 열(연락처의 고유 ID)과 account_id 열(account.csv 파일의 ID에 대한 참조)이 있을 경우 contact_id를 외부 고유 ID에 매핑하고 account_id를 고객사 외부 ID에 매핑해야 합니다. 가져오기 프로세스 중에 애플리케이션은 각 연락처 레코드의 account_id 필드를 검사하여 기존 고객사를 확인한 후 고객사를 연락처에 연결합니다.

외부 ID가 없거나 파일의 외부 ID를 애플리케이션의 외부 ID 필드에 매핑하지 않으면 애플리케이션은 특정 필드를 비교하여 중복을 검사합니다. 다음 표에는 레코드 중복을 확인하는 데 사용되는 필드가 나와 있습니다.

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
고객사	■ 고객사 이름 및 위치 OR ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
고객사 주소	고객사, 주소 및 주소 유형
고객사 장부	고객사 및 장부
고객사 연락처	■ 고객사 이름 및 연락처 성명 또는 ■ 고객사 외부 ID 및 연락처 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 고객사 ID 및 연락처 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
고객사 팀	고객사 및 사용자
인가	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
인가 요청	■ ID 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
주소	■ 주소 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
할당	■ 제품, 유형, 담당자 및 시작일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
애플리케이션	- 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
약속	- 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 약속이 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
약속 컨택트	약속 외부 ID, 컨택트(컨택트 외부 ID 또는 컨택트 전체 이름)
약속 사용자	약속 외부 ID, 사용자(사용자 사인인 ID 또는 사용자 외부 ID)
자산	외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨)
차단된 제품	- 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
장부	- 장부 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
장부 사용자	- 장부 ID, 장부 외부 ID 또는 장부 이름(기존 장부를 식별하는 경우) - 사용자 사인인 ID, 사용자 외부 ID 또는 사용자 ID(장부 내의 장부 사용자를 식별하는 경우)
중개인 프로필	- 중개인 프로필 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
비즈니스 계획	- 계획 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
캠페인	- 소스 코드 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
	■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
캠페인 수신자	캠페인(캠페인 외부 ID 또는 캠페인 ID), 연락처(연такт 전체 이름 또는 연락처 외부 ID), 소스 코드 참고: 연락처 전체 이름 또는 연락처 외부 ID 중 하나만 제공해야 합니다.
인증	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
인증 요청	■ ID 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
클레임	■ 클레임 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
연такт	■ 이름, 성, 직장 전화, 전자메일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 연락처가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
연такт 주소	연такт, 주소 및 주소 유형
연такт 장부	연такт 및 장부
연такт 지역 면허	■ 면허 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
연такт 팀	연такт(연такт 이름 또는 연락처 외부 ID) 및 사용자(사용자 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
코스	- 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
코스 등록	- ID 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
보상 범위	- 보상 범위 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
사용자정의 오브젝트 01, 02, 03	외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 사용자정의 오브젝트 레코드가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
사용자정의 오브젝트 04 이상	- 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 사용자정의 오브젝트 레코드가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
손해	- 손해 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
딜러	- 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
거래 등록	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
이벤트	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
시험	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
시험 등록	■ ID 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
금융 계정	■ 금융 계정 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
금융 계정 보유 종목	■ 금융 계정 보유 종목 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
금융 계정 소유자	■ 금융 계정 보유자 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
금융 계획	■ 금융 계획 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
금융 상품	■ 금융 상품 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
금융 거래	■ 트랜잭션 ID 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
HCP 컨택트 할당	■ 컨택트 ID, 제품 ID, 할당 유형 및 시작일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
보험 자산	■ 유형 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
재고 감사 보고서	■ 보고일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
재고 기간	■ 시작일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
초대받은 사람	■ 이벤트 및 컨택트 이름(컨택트 전체 이름 또는 컨택트 전체 이름 및 컨택트 ID) 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
관련 당사자	■ 관련 당사자 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
리드	■ 이름, 성, 회사, 주 전화 번호, 전자메일 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 리드가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
MDF 요청	■ 요청 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
메시징 계획	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
메시징 계획 항목	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
메시징 계획 항목 관계	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
노트	■ 중복 검사 안 함(항상 새 레코드 생성)
목표	■ 목표 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
기회	- 기회 이름 및 고객사(고객사 이름 또는 고객사 외부 ID) 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
기회 컨택트 역할	기회 이름 및 고객사 성명
기회 제품 매출	외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 기회 제품 매출 레코드가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
Order	- 주문 번호 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
주문 항목	- 주문 품목 번호 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
파트너	- 파트너 이름 및 위치 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
파트너 프로그램	- 파트너 프로그램 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
계획 고객사	- 관계 코드 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
계획 컨택트	■ 컨택트 성명 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
계획 기회	■ 기회 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
보험	■ 보험 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
보험 계약자	■ 보험 계약자 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
포트폴리오	■ 고객사 번호 및 제품 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
가격 리스트	■ 가격 리스트 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
가격 리스트 라인 항목	■ 라인 항목 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
제품	■ 제품 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
제품 표시	■ 제품 표시 이름 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
제품 카테고리	■ 카테고리 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 권리 한계	■ 관계 코드 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 재고	■ 관계 코드 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 로트	■ 로트 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 요청	■ 주문 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 요청 항목	■ 주문 품목 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
샘플 트랜잭션	■ 이름 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
서비스 요청	- SR 번호 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
소셜 프로필	- 작성자 및 커뮤니티 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
솔루션	- 제목 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
특별 가격 책정 제품	- 항목 번호 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID) 참고: 사용자 인터페이스를 통해 특별 가격 책정 제품 레코드가 생성된 경우 Oracle CRM On Demand에서는 중복 레코드를 확인하지 않습니다.
특별 가격 책정 요청 참고: 가져오기 도우미에서 이 레코드 유형은 SP 요청으로 표시됩니다.	- 요청 이름 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
태스크	- 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
태스크 컨택트	태스크 외부 ID, 컨택트(컨택트 외부 ID 또는 컨택트 전체 이름)
태스크 사용자	태스크 외부 ID, 사용자(사용자 사인인 ID 또는 사용자 외부 ID)
트랜잭션 항목	- 샘플 또는 - 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 - 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)

레코드 유형	다음 필드가 일치할 경우 중복
사용자	■ 사용자 ID 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
차량	■ 차량 등록 번호 또는 ■ 외부 ID(다른 소프트웨어 시스템에서 생성됨) 또는 ■ 행 ID(Oracle CRM On Demand 내부 ID)
차량 연락처	차량 및 연락처

주의: 파일을 갱신할 때 중복 확인을 위해 외부 ID 필드 또는 기타 필드 세트를 매핑하는 것이 좋습니다. 이러한 필드를 모두 매핑할 경우 중복 검사에 사용되는 필드 중 덮어쓰지 않으려는 필드를 덮어쓰므로 주의해야 합니다. 예를 들어, 고객사 레코드를 갱신할 때 외부 ID, 고객사 이름, 위치를 매핑하고 외부 ID를 기준으로 중복이 발견될 경우 고객사 이름과 위치는 데이터베이스의 기존 값을 덮어씁니다. 외부 ID를 기준으로 중복이 발견되지 않을 경우 시스템은 고객사 이름과 위치를 기준으로 중복을 검사하며 여기서 중복이 발견되면 데이터베이스의 외부 ID를 덮어씁니다.

고객사 가져오기 및 외부 ID 요약

고객사를 가져올 때 애플리케이션에서 중복 레코드를 처리하는 방법을 지정합니다.

- **중복 레코드 가져오기 금지**
중복이 발견될 경우 중복 레코드를 가져오지 않습니다.
- **기존 레코드 덮어쓰기**
중복이 발견될 경우 기존 레코드를 업데이트합니다. 중복이 여러 개 발견될 경우 레코드가 삽입되거나 업데이트되지 않습니다.

동작을 선택한 후 고객사 가져오기에서 사용할 수 있는 다음 두 개의 외부 ID를 포함하여 필드 매핑 옵션이 제공됩니다.

- **외부 고유 ID.** 가져올 현재 레코드의 외부 ID를 참조합니다. 외부 고유 ID는 이 섹션에 설명된 대로 중복 검사에 직접 관련됩니다.
- **상위 고객사 외부 ID.** 현재 레코드에 대한 상위 레코드의 외부 ID를 참조합니다.

이러한 각 외부 ID에 대한 처리는 서로 독립적입니다.

외부 고유 ID 시나리오

시나리오 A - 외부 고유 ID를 매핑하지 않을 경우

고객사 이름 및 위치를 기준으로 중복 검사가 이루어집니다. 중복이 발견될 경우 선택한 중복 검사 옵션에 따라 처리됩니다.

시나리오 B - 외부 고유 ID를 매핑할 경우

가져오기를 실행하면 먼저 외부 고유 ID를 사용하여 중복 레코드를 찾습니다.

- **시나리오 B1 - 중복 외부 한 개 ID 발견**
현재 일치되는 레코드의 외부에서 고객사 이름과 위치의 중복이 검사되며, 중복이 발견되면 레코드가 업데이트되거나 삽입되지 않습니다.

중복 검사 옵션을 [기존 레코드 덮어쓰기]로 설정하면 고객사 이름 및 위치를 포함하여 레코드가 업데이트되고,

[중복 레코드 가져오기 금지]로 설정하면 레코드가 업데이트되거나 삽입되지 않습니다.

■ 시나리오 B2 - 중복 외부 ID 여러 개 발견

레코드가 삽입되거나 업데이트되지 않습니다.

■ 시나리오 B3 - 중복 외부 ID 발견되지 않음

지금 가져오기를 선택하면 고객사 이름과 위치를 기준으로 중복이 검사됩니다.

■ 시나리오 B3a - 중복 고객사 이름 및 위치 발견되지 않음.

레코드가 삽입됩니다.

■ 시나리오 B3b - 중복 고객사 이름 및 위치 한 개 발견

중복 검사 옵션을 기존 레코드 덮어쓰기로 설정하면 외부 고유 ID를 포함한 레코드가 업데이트되고, [중복 레코드 가져오기 금지]로 설정하면 레코드가 업데이트되지 않습니다.

■ 시나리오 B3c - 중복 고객사 이름 및 위치 여러 개 발견

레코드가 삽입되거나 업데이트되지 않습니다.

시나리오 C - 외부 고유 ID가 매핑되지 않음

고객사 이름과 위치를 사용하여 중복 검사가 수행됩니다.

■ 시나리오 C1 - 중복 고객사 이름 및 위치 한 개 발견

중복 검사 옵션을 [기존 레코드 덮어쓰기]로 설정하면 레코드가 업데이트되고,

[중복 레코드 가져오기 금지]로 설정하면 레코드가 업데이트되거나 삽입되지 않습니다.

■ 시나리오 C2 - 중복 고객사 이름 및 위치 여러 개 발견.

레코드가 업데이트되거나 삽입되지 않습니다.

■ 시나리오 C3 - 중복 고객사 이름 및 위치 발견되지 않음

레코드가 삽입됩니다.

상위 고객사 외부 ID를 위한 시나리오

상위 고객사 외부 ID는 관련 상위 고객사 레코드를 설정할 때만 사용됩니다. 중복 검사나 업데이트에는 영향을 주지 않습니다.

시나리오 A - 상위 고객사 외부 ID가 매핑되지 않음

가져오기에서 상위 고객사 외부 ID는 상위 고객사를 결정할 경우에만 사용됩니다.

■ 시나리오 A1- 여러 레코드가 상위 고객사 외부 ID와 일치함

상위 고객사가 설정되지 않습니다.

■ 시나리오 A2 - 단일 레코드가 상위 고객사 외부 ID와 일치함

상위 고객사가 설정됩니다.

■ 시나리오 A3 - 레코드가 상위 고객사 외부 ID와 일치하지 않음

상위 고객사가 설정되지 않습니다.

시나리오 B - 상위 고객사 외부 ID가 매핑되지 않음

가져오기에서 상위 고객사 이름과 상위 고객사 위치를 사용하여 상위 고객사를 결정합니다.

■ 시나리오 B1 - 여러 레코드가 상위 고객사 이름 및 상위 위치와 일치함.

상위 고객사가 설정되지 않습니다.

■ 시나리오 B2 - 단일 레코드가 상위 고객사 이름 및 상위 위치와 일치함

상위 고객사가 설정됩니다.

■ 시나리오 B3 - 레코드가 상위 고객사 이름 및 상위 위치와 일치하지 않음

상위 고객사가 설정되지 않습니다.

가져오기 중 레코드 연결

레코드를 가져올 때 레코드를 데이터베이스의 기존 레코드에 연결할 수 있습니다. 예를 들어 컨택트 레코드(John Smith)를 고객사 레코드(Smith Auto Repair)에 연결할 수 있습니다.

가져오기 중 다른 레코드를 연결하려면 데이터베이스에 이미 레코드가 있어야 합니다. 따라서 두 개 이상의 레코드를 가져올 경우 [가져오기 및 내보내기 도구] 페이지에 나타난 순서대로 가져오는 것이 좋습니다. 예를 들어 고객사 레코드를 가져온 다음 컨택트 레코드를 가져옵니다.

가져오기 중에 다음과 같은 두 가지 방법으로 레코드를 연결할 수 있습니다.

- 연결된 레코드 이름 표시
- 외부 ID 코드 표시

두 경우 모두 가져온 CSV 파일에 해당 데이터를 포함하는 열이 들어 있어야 합니다.

이름을 사용하여 레코드 연결

이름을 표시하여 레코드를 연결하려면 연결된 레코드의 이름에 가져온 파일의 열을 포함합니다. 예를 들어 고객사에 연결된 컨택트 레코드를 가져오려면 다음을 수행합니다.

- 가져온 파일에 [고객사 이름] 열 추가
- 각 컨택트 레코드에 해당 고객사 이름 입력
- [가져오기 도우미]를 사용하여 [고객사 이름] 열을 컨택트 레코드의 [고객사] 필드에 매핑

참고: 데이터베이스에 없는 관련 고객사에서 컨택트 레코드를 가져온 경우에는 가져오기 중에 해당 고객사를 생성할 수 있습니다. 시스템에서 생성한 고객사 레코드는 고객사 청구 및 배송 주소에 해당 컨택트의 주소를 사용합니다. 이 기능을 사용으로 설정하려면 가져오기 도우미 1단계에서 [관련 레코드 생성] 옵션을 선택합니다.

외부 ID를 사용하여 레코드 연결

고유 식별자 코드를 애플리케이션에서 각 레코드의 [외부 ID] 필드로 가져올 수 있습니다. 그런 다음 [외부 ID] 필드를 사용하여 후속 가져오기 작업에서 레코드 간에 링크를 생성할 수 있습니다.

예를 들어 컨택트 레코드에서 내보낸 CSV 파일은 각 컨택트의 관련 고객사를 식별합니다. 각 고객사는 [고객사 코드]라는 열에 이름이 아닌 숫자 코드로 나타납니다. 이러한 레코드를 가져올 때 먼저 고객사 레코드를 가져오고 CSV 파일의 [고객사 코드] 열을 애플리케이션의 [외부 ID] 필드로 매핑합니다. 다음으로 컨택트 레코드를 가져오고 CSV 파일의 [고객사 코드] 열을 Oracle CRM On Demand 컨택트 레코드의 [고객사 외부 ID]로 매핑하여 컨택트 및 고객사 레코드 간에 링크를 생성합니다.

데이터 확인 지침

CSV 파일의 데이터를 Oracle CRM On Demand에 가져오기 전에 확인합니다.

- 1 데이터 필드 유형에 대한 지침을 확인합니다. 가져오기 데이터에 대한 필드 유형 지침 (참조 [데이터 가져오기](#)에 대한 필드 유형 지침 페이지 1587)을 참조하십시오.
- 2 가져올 각 레코드 유형과 관련된 특정 정보를 확인합니다.

[가져오기 및 내보내기 도구] 페이지의 드롭다운 리스트에는 레코드 가져오기의 권장 순서가 표시됩니다. 리스트의 레코드 유형은 구현한 산업별 솔루션에 따라 다르지만 리스트에 표시된 순서로 레코드 유형을 가져와야 합니다.

참고: 데이터 확인 지침에서는 미국 및 캐나다 지역에서 설치된 Oracle CRM On Demand와 관련된 예제를 사용합니다. 기타 국가별 설치에 따라 유효한 기본값 리스트가 변경될 수 있으므로 이 항목에 나와 있는 정보와 다를 수 있습니다. 예를 들어 유효한 시/도 값 리스트가 미국 및 캐나다 지역 이외의 설치에서는 달라질 수 있으며, 지원되는 언어에 따라 유효한 값이 달라질 수도 있습니다.

Oracle CRM On Demand에서는 내보내기 CSV 파일의 필드 순서를 결정하고 언제든지 변경할 수 있습니다. 따라서 내보내기 CSV 파일의 필드는 특정 순서를 따르지 않습니다. iTAG 또는 필드 이름 값의 이름을 변경하는 경우 내보내기 파일의 필드 순서에는 영향을 주지 않습니다. 필드 순서 제어를 강화하려면 Oracle Web services를 사용하는 것이 좋습니다.

데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침

가져올 데이터가 해당 필드 유형의 사양에 맞는지 확인합니다. 이 항목에 설명된 필드 유형은 다음과 같습니다.

- 텍스트
- 선택 리스트
- 숫자
- 정수
- 통화
- 백분율
- 확인란
- 전자메일
- 전화
- 일자/시간
- 일자

텍스트

Oracle CRM On Demand의 각 텍스트 필드에는 최대 길이가 설정되어 있습니다. 초과되는 문자는 가져오지 않습니다. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

팁: 가져올 데이터의 길이와 허용되는 길이를 비교합니다. 스프레드시트 애플리케이션에서 파일을 열고 스프레드시트 기능 중 하나를 사용하여 열에서 가장 긴 값을 확인합니다. 데이터가 제한 길이를 초과하면 사용자정의 필드로 가져오거나, 데이터를 두 개의 필드로 나누거나, 일부 데이터를 축약하여 대상 길이에 맞춥니다.

선택 리스트

단일 값 선택 리스트 필드에서는 사용자가 필드의 값 리스트에서 단일 값을 선택할 수 있습니다. 다중 선택가능 선택 리스트 필드에서는 사용자가 필드의 값 리스트에서 1개 이상의 값을 선택할 수 있습니다. 다중 값을 다중 선택가능 선택 리스트 필드로 가져오는 경우 세미콜론을 사용하여 값을 구분해야 합니다.

사용자 언어가 회사 언어와 동일한 경우 가져오기 프로세스 중에 CSV 파일에서 애플리케이션으로 새 선택 리스트 값을 추가하거나 추가하지 않도록 선택할 수 있습니다. 선택하는 옵션은 단일 값 선택 리스트 필드 및 다중 선택가능 선택 리스트 필드 모두에 적용됩니다.

참고: 노트를 가져오는 경우 및 사용자 언어가 회사의 기본 언어와 다른 경우 새 선택 리스트 값을 가져올 수 있는 옵션을 사용할 수 없습니다.

추가하지 않기로 선택하면 애플리케이션의 값과 정확히 일치하는 선택 리스트 값만 가져옵니다. 값은 대/소문자가 구분됩니다. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

회사 관리자는 몇 개의 특정 필드를 제외하고 필드의 선택 리스트 값을 변경할 수 있습니다. 예외에 대해서는 가져올 레코드 유형의 지침을 참조하십시오.

참고: 데이터를 가져올 때 새 선택 리스트 값을 추가하는 옵션을 선택하는 경우 이러한 새 선택 리스트 값은 24시간 동안 보고서에 표시되지 않을 수 있습니다. 따라서 해당 기간 동안 새 선택 리스트 값을 필터로 사용하지 못할 수 있습니다.

레코드의 단일 값 선택 리스트 필드에 사용 안함으로 설정된 값이 포함된 경우 가져오기 데이터에서 필드에 새 활성 값 또는 null 값을 지정하지 않는 한 가져오기 도우미를 통해 레코드를 업데이트할 때 필드에서 값이 제거되지 않습니다. 레코드의 다중 선택 선택 리스트 필드에 사용 안함으로 설정된 값이 하나 이상 포함된 경우 회사 프로필의 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란의 설정은 가져오기 도우미가 필드를 이미 필드에서 선택된 사용 안함으로 설정된 값을 포함하는 값 리스트로 업데이트할 수 있는지 여부를 결정합니다. [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지] 확인란에 대한 자세한 내용은 [업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지 설정 정보 \(페이지 1207\)](#)를 참조하십시오.

파일의 데이터를 애플리케이션의 올바른 값과 비교하려면

1 스프레드시트 애플리케이션에서 파일을 엽니다.

팁: Microsoft Excel에서 파일을 여는 경우 자동 필터 기능을 사용하여 파일의 특정 열에 나타나는 값을 볼 수 있습니다.

2 파일의 값을 Oracle CRM On Demand의 올바른 값과 비교하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 관리자의 경우 애플리케이션에서 [관리] 글로벌 링크를 클릭하여 비교할 값이 있는 필드가 포함된 [필드 설정] 페이지로 이동합니다.
- Oracle CRM On Demand에서 해당 탭을 클릭하고 레코드를 선택합니다. [편집] 페이지에서 확인할 필드의 드롭다운 리스트를 클릭하고 필드의 값과 해당 데이터를 비교합니다.

팁: 가져오기 데이터를 오직 기존 값과 일치하는 값으로만 제한하려면 가져온 모든 값이 기존 값과 일치하는지 확인합니다. 값이 일치하는지 확인할 때 대/소문자 여부도 고려됩니다. 가져오기 파일의 데이터를 변경하여 올바른 값과 일치시키거나 선택 리스트 값을 애플리케이션에 추가할 수 있습니다([선택 리스트 값 변경 \(참조 선택 리스트 값 변경 페이지 1205\)](#) 참조).

숫자

가져오기 데이터는 -2,147,483,648 ~ 2,147,483,647 범위의 숫자일 수 있습니다. 가져오기 데이터의 쉼표는 무시됩니다. 소수점 이하 자릿수는 가장 가까운 100자리로 반올림됩니다.

가져오는 동안 값에 예기치 않은 문자가 있거나 값이 허용되는 범위를 벗어나면 필드의 데이터를 가져오지 *않습니다*. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

가져온 형식에 관계없이 숫자 필드는 애플리케이션에서 일반적인 형식으로 표현됩니다(예: 1,234).

정수

정수는 - 2147483648 ~ 2147483647 범위의 정수일 수 있습니다.

통화

가져오기 데이터는 15자리 이하의 숫자일 수 있습니다. 가져오기 데이터의 쉼표는 무시됩니다. 소수점 이하 자릿수는 가장 가까운 100자리로 반올림됩니다. 가져오기 데이터 앞에 \$ 또는 다른 통화 문자가 올 수 있습니다. 음수도 사용할 수 있습니다.

가져오는 동안 값에 예기치 않은 문자가 있거나 너무 많은 자릿수가 포함되면 필드의 데이터를 가져오지 *않습니다*. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

가져온 형식에 관계없이 통화 필드는 애플리케이션에서 일반적인 형식으로 표현됩니다(예: \$1,000,000.00).

백분율

가져오기 데이터는 15자리 이하의 숫자일 수 있습니다. 가져오기 데이터의 쉼표는 무시됩니다. 소수점 이하 자릿수는 가장 가까운 100자리로 반올림됩니다. 음수도 사용할 수 있습니다. 가져오기 데이터의 앞 또는 뒤에 % 문자가 올 수 있으며 숫자와 % 사이에 공백이 있을 수 있습니다. 예를 들어, 다음 값은 모두 애플리케이션에서 1,234.36%로 표시됩니다.

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

가져오는 동안 값에 예기치 않은 문자가 있거나 값이 허용되는 범위를 벗어나면 필드의 데이터를 가져오지 *않습니다*. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

가져온 형식에 관계없이 백분율 필드는 애플리케이션에서 일반적인 형식으로 표현됩니다. 예를 들면 1,234.36%와 같이 쉼표를 붙이고 뒤에 % 기호를 사용합니다.

확인란

확인란 설정에는 선택 또는 선택 취소의 두 가지가 있습니다. 다음 표에서는 데이터를 가져올 때 사용할 수 있는 값을 보여줍니다. 애플리케이션에서 이러한 값의 대/소문자를 구분하지 않으므로 “true”, “t” 등도 인식됩니다.

선택된 확인란	빈 확인란 (선택 취소됨)
1	0
Y	N
예	아니요
T	F
True	False
선택	선택 취소

다른 모든 가져오기 데이터 값은 애플리케이션의 확인란 필드가 선택 취소로 설정됩니다. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려주지 않습니다.

다른 언어를 사용하여 가져오는 경우 표의 값을 번역된 언어로 표시해야 합니다. 그러나 표의 첫 번째 두 행의 값 (Y, N, 1, 0)은 언어 설정과 관계없이 자동 적용됩니다.

팁: 선택 설정이 되어야 하는데 가져올 때 선택 설정으로 인식되지 않는 값을 확인합니다. 가져오기 전에 이러한 값을 Y로 전환합니다.

가져오기 프로세스 중 가져오는 레코드 유형의 확인란 필드가 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않으면 가져온 각 레코드에 대해 값이 선택 취소로 설정됩니다.

전자메일

가져오기 데이터가 특정 형식과 일치하지 않으면 필드의 데이터를 가져오지 않습니다. 다음 기준은 유효하지 않은 것으로 간주됩니다.

- @ 기호 또는 마침표(.)로 시작하거나 끝나는 전자메일 데이터. 두 기호의 양 옆에는 영숫자 문자가 있어야 합니다. 예를 들어, 다음 값은 유효하지 않습니다.
a@.
@a.
@.a
a@a.
a@.a
@a.a
- 빈 문자열
- 너무 긴 문자열
- @ 기호 앞에 문자가 없음(예: @rightequip.com)
- @ 문자가 없음(예: isamplerightequip.com)
- 마침표(.)가 없음(예: isample@rightequipcom)
- 도메인이 없음(예: isample@)
- com과 같은 도메인 접미어가 없음(예: isample@rightequip)
- 여러 개의 (@) 기호(예: isample@@rightequip.com)
- 연속 마침표(.) (예: isample@rightequip..com)
- 문자열에 공백이 있음(예: isample@rightequip)
- 전자메일 주소의 지역 부분에 다음 이외의 문자가 있음

- 대문자와 소문자(대소문자 비구분)
- 0~9 사이의 숫자
- 문자 ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- 전자메일 주소의 도메인 이름에 있는 특수 문자. 특수 문자에는 ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ () 이 포함됩니다.

관리자가 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택하면 [컨택트] 및 [리드] 레코드 유형의 [전자메일] 필드에 있는 주소에서만 액센트가 표시된 문자를 포함하여 대부분의 유니코드(UTF-8) 문자를 사용할 수 있습니다. 마침표를 연속으로 사용하는 것은 여전히 허용되지 않지만, 이러한 전자메일 주소의 로컬 및 도메인 파트 모두에서 유니코드(UTF-8) 문자를 사용할 수 있습니다. 또한 회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란을 선택했다 해도 다음 문자는 허용되지 않습니다.

, () [] ; " < >

잘못된 형식으로 인해 필드의 데이터를 가져오지 못한 경우 [가져오기 결과] 전자메일 메시지를 통해 경고를 표시합니다.

전화

전화 번호 데이터 입력에 대한 형식 규칙이 전화 번호 데이터 가져오기에도 동일하게 적용됩니다. 인식되는 전화 번호 형식의 데이터는 애플리케이션에서 동일한 형식으로 전환됩니다.

텍스트 필드에 적용되는 필드 길이 규칙이 전화 번호 필드에도 적용됩니다. 특히 가져오기 데이터의 길이가 애플리케이션 필드의 길이를 초과하면 초과되는 문자를 가져오지 *않습니다*. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

일자/시간

가져오기 데이터에는 다양한 날짜/시간 표현이 사용될 수 있습니다. 가져오기 프로세스의 일부로서 CSV 파일에 사용된 형식을 선택합니다.

가져온 형식에 관계없이 날짜/시간 필드는 애플리케이션에서 일반적인 형식으로 표현됩니다(예: 01/19/1964 12:15 PM). 데이터 표시에 사용되는 형식은 사용자의 [로케일] 설정으로 결정되며, 이는 [개인 세부사항] 페이지에 표시됩니다.

날짜/시간 값은 애플리케이션의 [개인 세부사항] 페이지에 지정된 것과 같이 가져오는 사람의 시간대에 해당하는 것으로 가정됩니다. 따라서 다른 시간대의 날짜/시간 데이터를 가져오면 사용자가 보는 날짜/시간과 해당 시간대로 조정된 날짜/시간이 다를 수 있습니다.

팁: 가져오기를 수행하는 사람의 시간대가 가져오기 데이터 파일의 일자/시간에 대한 시간대와 일치하는지 확인합니다. 예를 들어, 가져오기 데이터에 지정된 날짜/시간이 태평양 표준시와 관련되는데 동부 표준시 시간대 사용자가 해당 데이터를 가져오면 모든 시간에서 3시간 차이가 납니다. 이 경우 가져오기를 수행하는 동안 사용자가 임시로 시간대를 태평양 표준시로 설정하면 시간을 제대로 가져올 수 있습니다. 가져오기를 시작하기 전에 가져오기 파일의 날짜/시간에 해당하는 시간대를 반드시 확인하십시오. 대부분 CSV 데이터 파일의 날짜/시간은 그리니치 표준시(GMT) 형식이므로 가져오기 전에 이 항목을 확인하십시오.

■ 날짜/시간 필드 유형의 날짜 정보

[가져오기 도우미]를 실행할 때 가져오기 데이터의 날짜에서 월(MM)과 일(DD) 중 어떤 항목을 앞에 표시할지 지정해야 합니다. 월이 먼저 표시되도록 지정할 경우 다음 형식을 사용할 수 있습니다.

YY/MM/DD

YYYY/MM/DD

MM/DD(연도의 기본값은 현재 연도)

일이 먼저 표시되도록 지정할 경우 다음 형식을 사용할 수 있습니다.

YY/MM/DD

YYYY/MM/DD

MM/DD(연도의 기본값은 현재 연도)

가져오기 데이터 형식을 YYYY-MM-DD로 지정할 수도 있습니다.

모든 형식에 대해 월 또는 일이 1자리일 때 MM 및 DD의 앞에 0이 포함될 수 있지만 반드시 필요하지는 않습니다.

참고: DD-MON-YY 또는 DD-MON-YYYY 형식의 날짜는 현재 지원되지 **않습니다**.

■ 날짜/시간 필드 유형의 시간 정보

가져오기 데이터에 시간을 지정할 수 있습니다. 날짜와 함께 시간을 지정하려면 날짜 뒤에 공백을 하나 넣고 시간을 표시합니다. 날짜와 함께 지정된 시간이 없으면 시간이 00:00:00(자정)으로 설정됩니다. 다음과 같은 시간 형식이 지원됩니다.

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

여기서 HH24는 24시간 단위로 표시되는 시간을 나타내고 HH는 12시간 단위로 표시되는 시간이므로 AM 또는 PM으로 오전 또는 오후를 나타냅니다.

MI 또는 SS는 생략할 수 있으며 생략된 경우에는 가져오는 동안에 00으로 설정됩니다. HH, MI 및 SS의 값이 1자리인 경우 앞에 0이 포함될 수 있지만 반드시 필요하지는 않습니다.

참고: 가져오기 중에 사용자가 선택한 일자/시간 형식 옵션에 관계없이 가져오기 프로세스는 24시간 형식의 시간을 사용합니다. 예를 들어, 기본 [캐나다] 형식(hh:mm:ss AM/PM)을 선택하고 파일의 시간이 15:00:00인 경우 데이터는 3:00:00PM 형식으로 가져옵니다.

일자

애플리케이션의 날짜 필드 유형에는 날짜만 입력하고 표시할 수 있으며 시간은 지정할 수 없습니다. 날짜 필드 중 하나로 가져올 때 올바른 가져오기 데이터 형식은 날짜/시간 유형의 필드와 같습니다. 그러나 가져오기 데이터에 시간을 지정할 수 **없습니다**. 시간을 지정하면 가져오는 동안 무시됩니다.

가져온 형식에 관계없이 날짜 필드는 애플리케이션에서 일반적인 형식으로 표현됩니다(예: 12/18/2003).

필수 필드 정보

기본적으로 또는 관리자에 의해 필드가 필수 필드로 지정된 경우 필수 필드를 CSV 파일의 열에 매핑하지 않으면 전체 레코드가 거부됩니다. 이런 경우가 발생하면 [가져오기 결과] 전자메일 메시지로 알려줍니다.

팁: 가져오는 레코드 유형의 필드를 검토하여 어떤 필드가 필수 필드인지 확인합니다. 가져오기 데이터의 해당 전체 필드에 대해 올바른 값이 포함되는지 확인합니다.

읽기 전용 필드 정보

데이터 가져오기에서 읽기 전용 필드는 다음과 같이 동작합니다.

- 읽기 전용 필드에 선택 리스트가 있는 경우 선택 리스트 값을 가져오려면 해당 값을 정확하게 일치시켜야 합니다.
- 필드에 대한 읽기 전용 접근 권한만 있는 경우 해당 필드로 데이터를 가져올 수 없습니다.

데이터 가져오기 준비

Oracle CRM On Demand에서 데이터 가져오기를 시작하기 전에 먼저 사용할 가져오기 방법을 결정해야 합니다. 적절한 가져오기 방법 선택에 대한 자세한 내용은 [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)를 참조하십시오. 예를 들어, Oracle Data Loader On Demand 유틸리티는 특정 레코드 유형만 지원됩니다. 자세한 내용은 Oracle Data Loader On Demand Guide를 참조하십시오. 또한 가져오기를 수행하기 전에 을 읽는 것이 좋습니다.

CSV 파일을 편집해야 하거나 모든 파일 데이터를 가져왔는지 확인하기 위해 Oracle CRM On Demand을(를) 사용자 지정해야 할 수 있습니다. 이러한 작업이 필요한지 확인하려면 가져오기를 시작하기 전에 다음 작업을 수행합니다.

■ 가져올 레코드 유형을 결정합니다.

리드, 고객사, 연락처, 기회 및 메모 등의 여러 레코드 유형을 가져올 수 있습니다. 이때 한 번에 하나의 레코드 유형만 가져와야 하며 가져오기의 권장 작업 순서를 따라야 합니다.

예를 들어 연락처 리스트가 들어 있는 파일과 고객사가 들어 있는 파일이 있는 경우 먼저 고객사를 가져오고 그 다음에 연락처를 가져와서 해당 레코드 유형 간의 관계 설정을 유지할 수 있습니다.

일련 순서는 [가져오기 및 내보내기 도구] 페이지의 사용자 인터페이스 자체에 표시됩니다.

■ 파일의 데이터에서 다음 사항을 확인합니다.

■ 대소문자, 약자 및 철자를 일치하게 사용했는가

텍스트 값은 CSV 파일에 있는 그대로 가져옵니다. 따라서 대소문자를 다르게 사용하면 원하지 않는 추가 레코드가 생성될 수 있습니다. 예를 들어 [고객사 이름]에 ABC, abc, A.B.C.가 있으면 이들 모두가 새로운 레코드가 됩니다.

또한 두 고객사 레코드에서 고객사 이름 및 위치가 동일한 경우에는 동일한 고객사로 인식되므로 주소의 철자, 대소문자 및 약자가 정확히 일치해야 추가 레코드가 생성되는 것을 막을 수 있습니다. 예를 들어 다음 레코드는 동일한 것으로 간주되지 **않습니다**.

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

■ 허용되는 최대 길이를 초과하는가

■ 해당 필드의 형식 요구 사항을 따르는가

자세한 내용은 [데이터 확인 지침 \(페이지 1586\)](#)을 참조하십시오.

■ 애플리케이션에서 가져오려는 레코드 유형의 필수 필드를 확인합니다.

CSV 파일의 데이터를 모든 필수 필드에 매핑해야 합니다. 매핑되지 않은 레코드는 거부됩니다. 필수 필드를 확인하려면 가져오려는 레코드 유형의 [편집] 페이지를 확인합니다. 필수 필드는 빨간색으로 표시됩니다. 관리자는 조건부 필수가 되도록 필드를 구성할 수도 있습니다. 즉, 필드가 기본적으로는 필수가 아니지만 레코드의 다른 필드 데이터가 특정 조건을 충족할 경우 필수가 됩니다. 필드에 대해 정의된 조건이 true여서 필드가 필수가 되고 가져오기 파일에 조건부 필수 필드의 값이 포함되어 있지 않으면 레코드가 거부됩니다.

■ 애플리케이션의 기본 필드에 매핑되지 않는 데이터를 가져오려면 애플리케이션에 필드를 추가합니다.

가져오기 프로세스에서는 파일의 모든 필드를 애플리케이션의 기존 필드에 일치시켜야 해당 데이터를 모두 얻을 수 있습니다. [애플리케이션 사용자 지정] 권한이 있으면 Oracle CRM On Demand에 새로운 사용자 지정 필드를 생성하여 기존 필드에 매핑할 수 있습니다. 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

■ 필요한 경우 Picklist 값을 설정합니다.

가져오기 프로세스 중에 애플리케이션의 기존 Picklist 값과 일치하지 않는 CSV 파일의 Picklist 값을 처리하는 방식을 다음과 같이 지정할 수 있습니다.

■ 일치하지 않는 Picklist 값을 애플리케이션에 추가

참고: 애플리케이션의 Picklist 값 변경을 보려면 로그아웃한 후 다시 로그인해야 할 수 있습니다.

■ 추가하지 않음(일치하는 값만 캡처하고 나머지는 비워 둡)

애플리케이션에 있는 Picklist 값을 사용하고 이에 일치하는 데이터만 가져오려면 Picklist 값의 철자 및 대소문자(값은 대소문자를 구분함) 등이 정확히 일치해야 합니다.

일부 Picklist 값은 변경할 수 없으며 이 동작을 따르지 않는 값도 있습니다. [데이터 확인 지침 \(페이지 1586\)](#)에서 가져오려는 레코드 유형에 대한 지침을 검토하십시오.

■ HH:MM:SS AM 시간 형식을 선택하면 최상의 결과를 위해 CSV 파일에 데이터가 AM인지 PM인지 나타납니다.

HH:MM:SS AM 시간 형식을 선택하면 최상의 결과를 위해 CSV 파일에 데이터가 AM인지 PM인지 나타납니다. AM/PM 시간 형식을 선택하면 데이터에 AM 또는 PM이 포함되지 않고 필드가 다음과 같이 처리됩니다.

■ HH 필드가 8 이상이거나 12 이하이면 해당 필드는 AM으로 간주됩니다.

■ HH 필드가 8보다 작고 12보다 크면 해당 필드는 PM으로 간주됩니다. 예를 들어, 7:00:00은 7:00 PM으로 처리되고 9:00:00은 9:00 AM으로 처리됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [선택 리스트 값 변경 \(페이지 1205\)](#)
- [가져오기 및 내보내기 도구 \(페이지 1546\)](#)

데이터 가져오기 준비에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1800338.1(문서 ID)을 참조하십시오.

고객사 주소 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 주소를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 Oracle CRM On Demand에서 고객사 주소 필드를 가져올 수 있습니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 [주소 관리 \(페이지 334\)](#)를 참조하십시오.

기본 고객사 주소 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
행 ID	ID	15	없음.
고객사 ID	ID	15	없음.
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음.
주소 ID	ID	15	없음.
주소 외부 ID	텍스트	30	없음.
주소 유형	선택 리스트	30	사용할 수 있는 기본 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 주택, 기타, 배니티, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다.
청구	확인란	1	[청구] 필드에 Y 값이 있으면 해당 주소가 청구 주소입니다. 이 필드 값은 Y 및 N입니다.
배송	확인란	1	[배송] 필드에 Y 값이 있으면 해당 주소가 배송 주소입니다. 이 필드 값은 Y 및 N입니다.

고객사 장부 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 고객사 장부를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다.

참고: 고객사 장부 또는 컨택트 장부 레코드를 가져오려면 역할에 미래 장부 관리 권한이 포함되어야 합니다.

이 항목의 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목의 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 시간별 장부 할당에 대한 자세한 내용은 [시간별 장부 할당 정보 \(페이지 1379\)](#)를 참조하십시오.

기본 장부 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
장부	문자열	150	없음
장부 ID	문자열	15	없음
장부 외부 ID	문자열	30	없음
고객사: ID	문자열	15	고객사 ID입니다.
고객사	문자열	100	없음
고객사 위치	문자열	50	없음
고객사 외부 ID	문자열	30	없음
시작일	일자	없음	레코드 활성화가 수행되어야 하는 일자입니다.
종료일	일자	없음	레코드 활성화가 종료되어야 하는 일자입니다.
미래 주 플래그	문자열	1	미래 주 플래그에 Y 값이 있으면 장부가 활성화될 때 현재 레코드에 대한 장부가 데이터 오브젝트에 대한 기본 장부로 설정됩니다. 이 값은 [시작일] 필드에 따라 달라집니다. 이 필드 값은 Y 및 N입니다.

고객사 컨택트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 컨택트 데이터를 가져오기 전에 레코드 설정에 대한 구체적인 정보가 나와 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보충합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 ID	ID	15	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
고객사 이름	Varchar	100	없음
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음
컨택트 이름	텍스트	255	컨택트의 성명
컨택트 ID	ID	15	없음
통화	Varchar	20	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음

고객사 경쟁사 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 경쟁사를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보충합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 경쟁사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 ID	ID	15	없음
경쟁사 ID	ID	15	없음
고객사	텍스트	100	상위 고객사 이름을 나타냄
고객사 경쟁사	텍스트	100	경쟁사 이름을 나타냄
고객사 외부 고유 ID	텍스트	30	없음
경쟁사 외부 ID	텍스트	30	없음
ID	ID	15	고객사 경쟁사 행 ID를 나타냄
역할	선택 리스트	30	없음
역할 바꾸기	선택 리스트	30	없음

기본 고객사 경쟁사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
시작일	일자	없음	없음
종료일	일자	없음	없음
상태	텍스트	30	없음
장점	노트	1999	없음
단점	노트	1999	없음
컨택트 ID	ID	15	없음
기본 컨택트	텍스트	100	없음
비고	노트	1999	없음

고객사 이벤트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 이벤트를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보충합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	50	없음
고객사 ID	ID	15	없음
고객사 외부 고유 ID	ID	15	고객사의 외부 고유 ID
이벤트	텍스트	50	이벤트 이름
이벤트 ID	ID	15	없음
이벤트 외부 시스템 ID	ID	15	이벤트의 외부 시스템 ID
행 ID	ID	15	없음

고객사 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사를 가져오기 전에 사용자의 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
고객사 이름	텍스트	100	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 따라서 가져오기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
고객사 유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 경쟁사, 고객, 파트너, 잠재고객입니다.
연간 매출	통화	15	없음
청구 주소	선택 리스트	100	이 필드의 값은 회사에서 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
청구 주소 2, 3	텍스트	각각 100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전세계 국가 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조).

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 기타 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주(미국)	선택 리스트	2	유효한 기본값은 미국 모든 주의 2자리 표준 약자(모두 대문자)입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구처 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에서 공유 주소를 사용하도록 설정한 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증] 설정을 사용하도록 설정한 경우 이 값은 기존의 검증된 주소 레코드와 일치해야 합니다.
통화 빈도	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘리고 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
후리가나 이름	텍스트	100	간지에 대한 후리가나 문자입니다(일본어에만 해당).
HIN	텍스트		보건 산업 번호입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
산업	선택 리스트	50	애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다. 또는 회사의 Oracle CRM On Demand 관리자가 가져오기 데이터에 필요한 유효 값을 포함하는 사용자정의 고객사 필드를 만들 수 있습니다. 그러면 이 필드 대신 관리자가 만든 사용자정의 필드로 데이터를 가져올 수 있습니다. 유효한 기본값은 자동차, 에너지, 금융 서비스, 첨단 기술, 제조, 제약, 소매, 서비스, 통신 및 기타 등입니다.
영향 유형	텍스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
최종 통화일	UTC 일자/시간	7	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
위치	텍스트	50	대부분의 경우 이 필드는 레코드 중복을 확인하는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 레코드 중복 및 외부 ID 정보 (페이지 1571)를 참조하십시오. 예를 들어, 고객사 XYZ의 본사와 지사를 구별하기 위해 애플리케이션에서 고객사 이름과 위치를 모두 검사하여 레코드가 중복되는지 여부를 확인합니다.

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
기본 팩스 번호	전화	40	없음
기본 전화 번호	전화	40	없음
시장 잠재 가치	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
시장 부문	텍스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 텍스트를 편집할 수 있습니다.
시장 점유율	숫자	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
수정자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재로서는 가져오기 중에 이 필드의 값을 설정할 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션에서 자동으로 설정합니다.
직원 수	정수	적용할 수 없음	없음
의사 수	숫자	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값은 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
상위 고객사	텍스트	100	유효한 고객사 이름이어야 합니다.
상위 고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
상위 고객사 위치	텍스트	50	없음
파트너	확인란	적용할 수 없음	해당 고객사가 파트너임을 나타냅니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
우선 순위	선택 리스트	30	유효한 기본값은 하, 중, 상입니다.
공기업	확인란	적용할 수 없음	회사가 개인 소유가 아닌 주식 회사일 경우 이 필드가 선택된 상태로 설정되어야 합니다.
등급 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
등급 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
등급 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
고객사 재할당	확인란	적용할 수 없음	고객사를 다시 할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 이 기능을 사용하도록 설정한 경우 가져오기 실행 시 해당 고객사 레코드에 대한 자동 할당 규칙이 트리거됩니다.
참조	확인란	적용할 수 없음	잠재고객에게 참조로 소개하는 것을 해당 고객사가 동의한 경우 이 필드가 선택된 상태로 설정되어야 합니다.
참조 기준일	일자	적용할 수 없음	없음
지역	선택 리스트	25	유효한 기본값은 동부, 서부, 중부입니다
경로	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트를 편집할 수 있습니다.
배송 주소	선택 리스트	100	이 필드는 회사에서 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증] 설정을 사용하도록 설정한 경우 이 값은 기존의 검증된 주소 레코드와 일치해야 합니다.

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
배송 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주소 2, 3	텍스트	각각 100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전세계 국가 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조). 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 기타 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주(미국)	선택 리스트	2	유효한 기본값은 미국 모든 주의 2자리 표준 약자(모두 대문자)입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다.

기본 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
수취인 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에서 공유 주소를 사용하도록 설정한 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증] 설정을 사용하도록 설정한 경우 이 값은 기존의 검증된 주소 레코드와 일치해야 합니다.
소스 캠페인	선택 리스트	30	고객사를 생성하는 캠페인입니다.
상태	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트를 편집할 수 있습니다.
정지 신호 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
정지 신호 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
정지 신호 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
지역	텍스트	255	없음
웹 사이트	텍스트	100	이 필드에 가져온 데이터에 대해 길이 검사 외의 형식 검사는 이루어지지 않습니다.
YTD 매출	숫자	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.

고객사 파트너 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 파트너를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 ID	ID	15	없음.
파트너 ID	ID	15	없음.
상위 고객사 이름	텍스트	100	없음.
고객사 외부 고유 ID	텍스트	30	없음.
파트너 외부 ID	텍스트	30	없음.
ID	ID	15	없음.
역할	선택 리스트	30	없음.
역할 바꾸기	선택 리스트	30	없음.
시작일	일자	없음	없음.
종료일	일자	없음	없음.
상태	텍스트	30	없음.
장점	노트	1999	없음.
단점	노트	1999	없음.
컨택트 ID	ID	15	없음.
기본 컨택트	텍스트	100	없음.
비고	노트	1999	없음.

고객사 팀 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 고객사 팀을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 고객사 팀 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고

고객사 접근	선택 리스트	15	유효한 기본값은 전체, 읽기 전용, 편집, 담당자가 있습니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
고객사 위치	텍스트	50	없음
고객사 이름	텍스트	100	없음
컨택트 접근	선택 리스트	15	유효한 기본값은 읽기 전용, 편집, 전체 및 접근 권한 없음입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
기회 접근	선택 리스트	15	유효한 기본값은 읽기 전용, 편집, 전체 및 접근 권한 없음입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
팀 역할	선택 리스트	30	유효한 기본값은 담당자, 실무 후원자, 컨설턴트, 파트너 및 기타입니다.
사용자 ID	텍스트	50	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
사용자 외부 ID	텍스트	30	없음

인가 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 인가 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 인가 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
인가 수수료	통화	22	없음.
인가 ID	텍스트	50	인가의 내부 식별자는 고유한 것이 좋습니다.
사용 가능 시작일	일자	7	없음.
사용 가능 종료일	일자	7	없음.
회사	텍스트	50	없음.

컨택트	선택 리스트	15	Oracle CRM On Demand에 이미 인가 컨택트가 있는 경우 이 필드를 사용합니다.
통화	선택 리스트	15	없음
설명	텍스트	250	없음.
전자메일	텍스트	40	인가 컨택트의 전자메일 주소입니다.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
이름	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 인가 컨택트의 이름을 입력합니다.
성	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 인가 컨택트의 성을 입력합니다.
이름	텍스트	50	인가 이름은 고유한 것이 좋습니다.
목표	선택 리스트	50	없음.
담당자	선택 리스트	15	없음.
결제 옵션	선택 리스트	30	유효한 기본값은 [수표], [신용 카드], [현금] 및 [소득 펀드]입니다.
전화	전화	50	인가 컨택트의 전화 번호입니다.
기본 제품	선택 리스트	15	없음.
기본 제품 카테고리	선택 리스트	15	없음.
갱신 가능	확인란	1	없음.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 초안, 계획, 사용 가능, 사용 안함 및 비활성입니다.
유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 판매, 기술, 서비스, 설치, 업그레이드, 설계 및 보안입니다.
유효 기간(월)	숫자	22	없음.
웹 사이트	텍스트	100	추가 인가 정보를 포함할 페이지의 URL입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 인가 필드 (페이지 498)

인가 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 코스 인가에 대한 요청 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 인가 요청 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
인가일	일자	7	없음.
인가 이름	선택 리스트	15	없음.
인가 번호	텍스트	50	인가 번호는 대개 고유합니다.
인가 상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 요청, 수요 및 거부됨입니다.
설명	텍스트	250	없음.
만료일	일자	7	없음.
목표	선택 리스트	15	없음.
담당자	선택 리스트	15	없음.
파트너 이름	선택 리스트	15	없음.
계획	선택 리스트	15	없음.
갱신 가능	확인란	1	없음.
요청일	일자	7	필드에는 기본적으로 레코드 생성 중 현재 일자가 표시되지만 레코드 생성 중이나 생성 후에 수정할 수 있습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

주소 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 주소를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 주소 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주소 이름	텍스트	100	이 필드는 필수이며 고유해야 합니다.
국가	텍스트	30	없음
주소 1	텍스트	200	없음
주소 2	텍스트	100	없음
주소 3	텍스트	100	없음
시/도	텍스트	30	없음
구/군/시	텍스트	50	없음
시/도	텍스트	50	없음
우편 번호	텍스트	30	없음
설명	텍스트	100	없음
비고	텍스트	1999	없음
위도	숫자	22	지오코딩 기능을 지원하는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales 등의 모바일 애플리케이션에 이 필드 값을 사용할 수 있습니다.
경도	숫자	22	지오코딩 기능을 지원하는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales 등의 모바일 애플리케이션에 이 필드 값을 사용할 수 있습니다.

할당 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 할당을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 할당 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
할당 유형	텍스트	30	없음
할당량	숫자	22	관리자가 영업 담당자에게 할당한 제품 수량입니다.
분배 수량	숫자	22	할당 기간 내에 영업 담당자가 사용한 제품 수량입니다.
종료일	일자/시간	7	제품이 상환될 수 있는 최종 일자입니다.
최대 수량	숫자	22	영업 담당자가 지정된 시간에 고객에게 분배할 수 있는 제품 수량입니다.
정렬 기준	숫자	22	사용자가 리스트에서 제품을 볼 수 있는 순서입니다.
남은 수량	숫자	22	할당 기간 내에 영업 담당자가 사용할 수 있는 남은 제품 수량입니다.
샘플	텍스트	15	할당과 연결된 제품 이름입니다.
시작일	일자/시간	7	분배가 시작되는 일자입니다.
샘플링 중지 플래그	부울	1	이 필드를 선택하면 제품이 더 이상 상환될 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

애플리케이션 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 애플리케이션 레코드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 애플리케이션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주소 주소 1	Varchar	200	애플리케이션을 작성한 회사 주소의 번지입니다.
주소 주소 2	Varchar	100	없음
주소 주소 3	Varchar	100	없음
주소 구/군/시	Varchar	50	없음
주소 국가	Varchar	30	없음
주소 사서함/분류 코드	Varchar	200	없음
주소 시/도	Varchar	50	없음
주소 미국 주	Varchar	10	없음
주소 우편 번호	Varchar	30	없음
연간 매출	숫자	22	회사의 총 연간 매출입니다.
승인 상태	Varchar	30	애플리케이션의 현재 승인 상태입니다.
승인일	일자	7	애플리케이션이 승인된 일자 및 시간입니다.
캠페인	Varchar	15	파트너 애플리케이션을 작성하도록 파트너를 유인한 캠페인의 이름입니다.
휴대폰 번호	Varchar	40	제출자의 휴대폰 번호입니다.
통화	선택 리스트	15	없음
현재 승인자	Varchar	15	현재 승인자의 이름입니다.
전자메일 주소	Varchar	100	제출자의 전자메일 주소입니다.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
기존 파트너십	Varchar		기존 파트너십 리스트입니다.

기본 애플리케이션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
예측 파트너십 혜택	Varchar	500	이 파트너십의 예상 혜택 리스트입니다.
이름	Varchar	50	제출자의 이름입니다.
산업	Varchar	50	회사가 경쟁하고 있는 산업입니다.
직급	Varchar	75	제출자의 직급입니다.
성	Varchar	50	제출자의 성입니다.
위치	Varchar	50	회사 위치입니다.
기본 팩스 번호	Varchar	40	회사의 기본 팩스 번호입니다.
기본 전화 번호	Varchar	40	회사에 전화를 걸 때 사용하는 기본 전화 번호입니다.
이름	Varchar	50	회사 이름입니다.
직원 수	숫자	22	회사의 전체 직원 수입니다.
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
파트너	Varchar	15	이 애플리케이션과 연결된 파트너입니다.
파트너 프로그램	Varchar	15	애플리케이션과 연결된 파트너 프로그램의 이름입니다.
파트너 유형	Varchar	30	애플리케이션이 제출되는 파트너의 유형입니다.
프로그램 수준	Varchar	30	애플리케이션과 연결된 파트너 프로그램의 수준입니다.
거부 사유	Varchar	30	애플리케이션이 거부된 이유입니다.
소스	Varchar	30	웹 사이트, 직접 우편, 전자메일 등 이 애플리케이션을 전달하는 소스입니다.
제출 상태	Varchar	30	제출되지 않음, 제출 또는 회수와 같은 제출 상태입니다.
제출일	일자	7	애플리케이션의 제출 일자 및 시간입니다.
웹 사이트	Varchar	100	회사의 URL 주소입니다.

기본 애플리케이션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
직장 팩스 번호	Varchar	40	제출자의 직장 팩스 번호입니다.
직장 전화 번호	Varchar	40	제출자의 직장 전화 번호입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

약속 컨택트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 컨택트와 약속 간 링크를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 약속 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트 성명	텍스트	255	없음
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음
약속 외부 ID	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

약속 사용자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 사용자와 약속 간 링크를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 약속 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
사용자 ID	텍스트	30	없음

기본 약속 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
약속 외부 ID	텍스트	30	없음
사용자 외부 ID	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

약속, 태스크 및 통화 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 약속 및 태스크를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

HH:MM:SS AM 시간 형식을 선택하면 최상의 결과를 위해 CSV 파일에 데이터가 AM인지 PM인지 나타납니다. HH:MM:SS AM 시간 형식을 선택하면 최상의 결과를 위해 CSV 파일에 데이터가 AM인지 PM인지 나타냅니다. HH 필드가 8 이상이거나 12 이하이면 해당 필드는 AM으로 간주됩니다. HH 필드가 8보다 작고 12보다 크면 해당 필드는 PM으로 간주됩니다. 예를 들어, 7:00:00은 7:00 PM으로 처리되고 9:00:00은 9:00 AM으로 처리됩니다.

기본 약속, 태스크 및 통화 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	100	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
고객사 위치	텍스트	50	없음
활동	텍스트	100	없음
활동 통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
약속 미리 알림	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
캠페인	텍스트	50	없음
캠페인 외부 ID	텍스트	30	없음

기본 약속, 태스크 및 통화 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
비고	노트	250	없음
컨택트	텍스트	255	없음
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
만기일	일자	32	없음. 이 필드는 태스크에 사용할 수 있으며 기본적으로 필수 필드입니다.
종료 시간	일자/시간	32	없음. 이 필드는 약속에 사용할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드입니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
이벤트	선택 리스트	50	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
펀드 요청	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 및 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에 관련됩니다. 읽기 전용입니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
리드	텍스트	255	없음
리드 외부 ID	텍스트	30	없음
위치	텍스트	100	약속만 해당합니다.
기회	텍스트	100	없음
기회 외부 ID	텍스트	30	없음
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값은 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.

기본 약속, 태스크 및 통화 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
우선 순위	선택 리스트	30	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 유효한 기본값은 1-상, 2-중, 3-하입니다.
비공개	확인란	적용할 수 없음	없음
서비스 요청	텍스트	64	없음
서비스 요청 외부 ID	텍스트	30	없음
시작 시간	일자/시간	32	없음. 이 필드는 약속에 사용할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드입니다.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 [완료], [연기], [진행 중], [다른 사람을 기다리는 중], [시작하지 않음]입니다.
주제	텍스트	150	태스크 및 약속에 사용 가능합니다. 기본적으로 필수 필드입니다.
태스크 통화	텍스트	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
태스크 미리 알림	일자/시간	32	없음.
유형	선택 리스트	30	이 필드는 태스크 및 약속에 사용할 수 있습니다. 유효한 기본값은 [통화], [서신], [실연], [전자메일], [이벤트], [팩스], [회의], [기타], [개인], [프레젠테이션], [할 일]입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [활동 필드 \(페이지 225\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)

■ 데이터 가져오기 (페이지 1753)

자산 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 자산을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 자산 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	100	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
자산 통화	선택 리스트	20	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
계약	텍스트	30	없음
고객 연락처	텍스트	255	없음
설명	텍스트	250	없음
만료일	일자	7	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
설치일	일자	7	이 필드는 Oracle CRM On Demand에 자산을 가져올 때 현재 일자로 자동으로 채워집니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
공지일	일자	7	Oracle CRM On Demand High Tech Edition와 관련됩니다.
운영 상태	텍스트	30	없음
제품 외부 ID	텍스트	30	없음

기본 자산 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
제품 이름	텍스트	100	필수 입력 필드입니다.
구매일	일자	7	없음
구매 가격	통화	15	없음
수량	숫자	15	없음
일련 번호	텍스트	100	없음
발송일	일자	7	없음
보증	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 자산 추적 (페이지 271)
- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

차단된 제품 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 차단된 제품 레코드를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 차단된 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트	텍스트	15	없음
통화	선택 리스트	15	없음
설명	텍스트	250	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
ID	텍스트	15	없음
색인 확인란	부울	1	없음

기본 차단된 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
색인화된 통화	통화	22	없음
색인화된 일자	일자/시간	32	없음
색인화된 번호	숫자	22	없음
색인화된 선택 리스트 1	선택 리스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 2	선택 리스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 3	선택 리스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 4	선택 리스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 5	선택 리스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
제품	텍스트	100	없음
컨택트: 외부 고유 ID	텍스트	50	없음
담당자: 외부 고유 ID	텍스트	50	없음
제품: 외부 고유 ID	텍스트	50	없음

장부 사용자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 장부 사용자를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. Oracle CRM On Demand에서 장부를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

기본 장부 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
접근 프로필	문자열	100	없음
장부 사용자 역할	문자열	30	없음
사용자	문자열	50	이 필드는 사용자 별칭 값입니다.

기본 장부 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
장부 이름	문자열	150	새 가져오기를 수행하는 경우 [장부 이름] 또는 [장부 ID] 필드 값 중 하나만 지정하는 것이 좋습니다.
장부 ID	문자열	15	새 가져오기를 수행하는 경우 [장부 이름] 또는 [장부 ID] 필드 값 중 하나만 지정하는 것이 좋습니다. 기존 레코드를 업데이트하는 경우 [장부 ID] 필드는 필수입니다.
사용자 ID	문자열	15	기존 레코드를 업데이트하는 경우 [사용자 ID] 필드는 필수입니다. 새 가져오기를 수행하는 경우 [사용자 사인인 ID], [사용자 ID] 또는 [사용자 외부 ID] 필드 중 하나 이상의 값을 지정하는 것이 좋습니다.
사용자 외부 ID	문자열	30	새 가져오기를 수행하는 경우 [사용자 사인인 ID], [사용자 ID] 또는 [사용자 외부 ID] 필드 중 하나 이상의 값을 지정하는 것이 좋습니다.
사용자 로그인 ID	문자열	50	새 가져오기를 수행하는 경우 [사용자 사인인 ID], [사용자 ID] 또는 [사용자 외부 ID] 필드 중 하나 이상의 값을 지정하는 것이 좋습니다.

장부 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 장부를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. Oracle CRM On Demand에서 장부를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 장부 관리 (참조 [Book Management](#) 페이지 1364)를 참조하십시오.

기본 장부 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
장부 ID	문자열	15	없음
상위 장부	문자열	150	없음
장부 유형	문자열	30	없음
데이터 포함 가능	문자열	1	없음
장부 이름	문자열	150	없음
설명	문자열	255	없음
파트너	문자열	100	[파트너] 필드를 가져오려면 [위치] 필드도 가져오는 것이 좋습니다.
외부 고유 ID	문자열	30	없음
위치	문자열	50	이 필드는 파트너 위치입니다.

중개인 프로필 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 중개인 프로필 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 중개인 프로필 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
중개인 프로필 이름	텍스트	40	중개인 프로필의 이름입니다.
중개인 프로필 연도	선택 리스트	30	중개인 프로필이 유효한 기간의 연도입니다.
회사의 기존 및 미래 성장	텍스트	250	중개인의 회사 내역 및 미래 성장에 대한 설명입니다.
회사 개요	텍스트	250	중개인에 대한 추가 정보를 제공합니다.

생성	텍스트	30	Oracle CRM On Demand에서는 중개인 프로필을 생성한 사람의 이름 및 일자 정보를 생성합니다.
통화	선택 리스트	15	없음
부서	텍스트	50	없음
팩스 번호	전화	35	중개인 팩스 번호입니다.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
수정	텍스트	30	Oracle CRM On Demand에서는 중개인 프로필을 마지막으로 수정한 사람의 이름 및 일자 정보를 생성합니다.
파트너	선택 리스트	30	중개인 이름입니다.
전화 번호	전화	35	중개인 전화 번호입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기본 주소	텍스트	50	중개인 기본 주소입니다.
하위 채널	선택 리스트	30	중개인 보상 범위입니다. 유효한 기본값은 글로벌, 로컬, 전국, 지역 및 도매업체입니다.
세그먼트화	선택 리스트	30	중개인 세그먼트화입니다. 유효한 기본값은 상업 광고, 증가 및 소매입니다.
지역/지역 구조	텍스트	250	중개인 지역 또는 지역 구조입니다.
웹 사이트	텍스트	100	추가 중개인 프로필 정보를 포함할 페이지의 URL입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [중개인 프로필 필드 \(페이지 684\)](#)

비즈니스 계획 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 비즈니스 계획 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 비즈니스 계획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
통화	선택 리스트	20	없음
설명	노트	250	없음
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자	7	없음
노트	텍스트	250	없음
기회	텍스트	250	없음
상위 계획 이름	텍스트	15	비즈니스 계획 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
기간	텍스트	15	기간 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
계획 매출	통화	22	없음
제품 이름	텍스트	15	제품 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
상태	선택 리스트	30	없음
장점	텍스트	250	없음
위협	텍스트	250	없음
유형	선택 리스트	30	없음
단점	텍스트	250	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

캠페인 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 캠페인을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 캠페인 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
실제 비용	통화	15	없음
대상자	텍스트	2000	없음
예산 책정 비용	통화	15	없음
캠페인 통화	선택 리스트	15	없음
캠페인 전자메일	텍스트	50	없음
캠페인 이름	텍스트	50	필수 입력 필드입니다.
캠페인 전화 번호	전화	40	없음
캠페인 유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 광고, DM, 전자메일, 이벤트 - 세미나, 이벤트 - 산업 박람회, 이벤트 - 기타, 리스트 - 구매, 리스트 - 임대, 추천 - 직원, 추천 - 외부, 웹 사이트, 기타 등입니다.
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
종료일	일자	7	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
목표 리드(#)	정수	적용할 수 없음	없음
목표	텍스트	2000	없음
제공	텍스트	255	없음

기본 캠페인 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값을 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
매출 목표	통화	15	없음
소스 코드	텍스트	30	필수 입력 필드입니다.
시작일	일자	7	없음
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 계획, 활성, 완료입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [캠페인 필드: 가져오기 준비 \(페이지 1623\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

캠페인 수신자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 캠페인 수신자를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. [캠페인 수신자] 필드를 가져오려면 최소한 [컨такт 외부 ID] 및 [캠페인 이름] 정보가 필요합니다.

기본 제품 카테고리 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
배달 상태	텍스트	30
응답 상태	텍스트	30

기본 제품 카테고리 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
캠페인 이름	텍스트	100
컨такт 성명	텍스트	255
캠페인 외부 ID	텍스트	30
컨такт 외부 ID	텍스트	30
설명	텍스트	250

인증 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 인증 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 인증 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
사용 가능 시작일	일자	7	없음.
사용 가능 종료일	일자	7	없음.
인증 수수료	통화	22	없음.
인증 ID	텍스트	50	인증의 내부 식별자는 고유한 것이 좋습니다.
회사	텍스트	50	없음.
컨такт	선택 리스트	15	Oracle CRM On Demand에 이미 인증 컨такт가 있는 경우 이 필드를 사용합니다.
설명	텍스트	250	없음.
전자메일	텍스트	50	인증 컨такт의 전자메일 주소입니다.
이름	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨такт가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 인증 컨такт의 이름을 입력합니다.
성	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨такт가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 인증 컨такт의 성을 입력합니다.
이름	텍스트	50	인증의 이름입니다.

목표	선택 리스트	15	없음.
담당자	선택 리스트	30	없음.
결제 옵션	선택 리스트	30	유효한 기본값은 수표, 신용 카드, 현금 및 소득 펀드입니다.
전화	전화	40	인증 컨택트의 전화 번호입니다.
기본 제품	선택 리스트	15	없음.
기본 제품 카테고리	선택 리스트	15	없음.
갱신 가능	확인란	1	없음.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 초안, 계획, 사용 가능, 사용 안함 및 비활성입니다.
유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 사전 판매, 사후 판매, 기술, 서비스, 설치, 업그레이드, 설계 및 보안입니다.
유효 기간(월)	숫자	22	없음.
웹 사이트	텍스트	100	추가 인증 정보를 포함할 페이지의 URL입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 인증 필드 (페이지 491)

인증 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 인증 요청 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 인증 요청 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
후보 이름	선택 리스트	15	없음.
후보 일자	일자	7	없음.
인증 이름	선택 리스트	15	없음.

인증 번호	텍스트	50	인증 번호는 대개 고유합니다.
인증 상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 요청, 수요 및 거부됨입니다.
통화	선택 리스트	15	없음.
설명	텍스트	250	없음.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음.
만료일	일자	7	없음.
목표	선택 리스트	15	없음.
담당자	선택 리스트	15	없음.
계획	선택 리스트	15	없음.
요청일	일자	7	필드에는 기본적으로 레코드 생성 중 현재 일자가 표시되지만 레코드 생성 중이나 생성 후에 수정할 수 있습니다.
갱신 가능	확인란	1	없음.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 인증 필드 (페이지 491)

클레임 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 클레임 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 클레임 데이터에 대해서만 유효합니다.

클레임 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
근무 능력	선택 리스트	30	없음
주소	텍스트	200	없음

클레임 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주소란 1	텍스트	100	없음
주소란 2	텍스트	100	없음
배상 금액	통화	22	없음
사고 금액	통화	22	없음
가해자	선택 리스트	30	없음
기업 고객	텍스트	15	이 레코드에 연결된 타 기관 보유(기업 고객)
기업 고객: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
사고 카테고리	선택 리스트	30	없음
구/군/시	텍스트	50	없음
클레임 번호	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
직원 분류	선택 리스트	30	없음
마감일	일자	적용할 수 없음	없음
비고	텍스트	250	없음
회사: 외부 시스템 ID	텍스트	30	외부 고유 ID라고도 함
조건	텍스트	50	없음
컨택트	텍스트	15	없음
컨택트: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
국가	텍스트	30	없음
구/군	텍스트	50	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
고용주의 클레임 인식일	일자	적용할 수 없음	없음
고용주의 상해 인식일	일자	적용할 수 없음	없음

클레임 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
부서	텍스트	50	없음
상해 직원 수	숫자	22	없음
이벤트 번호	텍스트	50	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
병원 이름	텍스트	50	없음
세대	텍스트	15	없음
세대: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
근무 시간 중 상해	선택 리스트	30	없음
사고의 종류	선택 리스트	30	없음
책임 소스	선택 리스트	30	없음
업종	선택 리스트	30	없음
사고 위치	선택 리스트	30	없음
사고 코드	선택 리스트	30	없음
사고 일시	일자/시간	적용할 수 없음	없음
사고 설명	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다.
사고 유형	선택 리스트	30	없음
의료 상해 코드	선택 리스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음

클레임 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
상해 부위	선택 리스트	30	없음
부상자 수	숫자	22	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
상해 장소	선택 리스트	30	없음
경찰서	텍스트	50	없음
경찰 보고서 번호	텍스트	50	없음
보험	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
보험: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 보험의 외부 고유 ID
우편 번호	텍스트	30	없음
시/도	텍스트	50	없음
피보험자와의 관계	선택 리스트	30	없음
보고일	일자	적용할 수 없음	없음
보고서 번호	텍스트	50	없음
보고자	선택 리스트	30	없음
보고자 연락처 정보	텍스트	50	없음
시/도	텍스트	10	없음
상태	선택 리스트	30	없음
사망 시간	일자/시간	적용할 수 없음	없음
상해 유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

컨택트 주소 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 컨택트 주소를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다.

이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 컨택트 주소 필드를 Oracle CRM On Demand에 가져올 수 있습니다. 공유 주소에 대한 자세한 내용은 [주소 관리 \(페이지 334\)](#)를 참조하십시오.

기본 컨택트 주소 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
행 ID	ID	15	없음.
컨택트 ID	ID	15	없음.
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음.
주소 ID	ID	15	없음.
주소 외부 ID	텍스트	30	없음.
주소 유형	선택 리스트	30	사용할 수 있는 기본 주소 유형은 거주지, 사무실, 휴가 자택, 기타, 배니티, 비공개, 우편, 병원 및 개인 병원입니다.
기본	확인란	1	[기본] 필드에 Y 값이 있으면 해당 주소가 기본 주소입니다. 이 필드 값은 Y 및 N입니다.

컨택트 장부 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 컨택트 장부를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다.

참고: 고객사 장부 또는 컨택트 장부 레코드를 가져오려면 역할에 미래 장부 관리 권한이 포함되어야 합니다.

이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 시간별 장부 할당에 대한 자세한 내용은 [시간별 장부 할당 정보 \(페이지 1379\)](#)를 참조하십시오.

기본 장부 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
이름	문자열	150	새 가져오기를 수행하는 경우 [이름] 필드 또는 [장부 ID] 필드 값 중 하나만 지정하는 것이 좋습니다. 기존 레코드를 업데이트하는 경우 [이름] 필드는 선택 사항입니다.
장부 ID	문자열	15	새 가져오기를 수행하는 경우 [이름] 필드 또는 [장부 ID] 필드 값 중 하나만 지정하는 것이 좋습니다. 기존 레코드를 업데이트하는 경우 [장부 ID] 필드는 필수입니다.
장부 외부 ID	문자열	30	없음
컨택트: ID	문자열	15	컨택트 ID는 컨택트의 행 ID입니다.
컨택트 외부 ID	문자열	30	없음
시작일	일자	없음	레코드 활성화가 수행되어야 하는 일자입니다.
종료일	일자	없음	레코드 활성화가 종료되어야 하는 일자입니다.
미래 주 플래그	문자열	1	미래 주 플래그에 Y 값이 있으면 장부가 활성화될 때 현재 레코드에 대한 장부가 데이터 오브젝트에 대한 기본 장부로 설정됩니다. 이 값은 [시작일] 필드에 따라 달라집니다. 이 필드 값은 Y 및 N입니다.

컨택트 필드: 가져오기 준비

고객사 및 컨택트별로 가져올 파일이 다를 경우 고객사 파일을 먼저 가져온 후 컨택트를 가져옵니다. 컨택트 가져오기 파일에는 고객사 가져오기 파일에 있는 유효한 고객사 이름이 들어 있어야 합니다.

하나의 연락처 가져오기 파일만 있을 경우에는 연락처 가져오기 파일의 [고객사 이름] 필드에서 찾은 고객사 이름 데이터를 기준으로 고객사 레코드가 생성됩니다. 연락처 레코드에 대체 주소 데이터가 있을 경우 Oracle CRM On Demand에서는 신규 고객사를 생성하고 배송 주소를 대체 주소로 채웁니다. 청구 주소는 비어 있습니다.

동일한 고객사에 여러 개의 연락처가 관련되어 있을 경우 고객사의 주소 필드는 해당 고객사에 대해 가져온 첫 번째 연락처와 관련된 대체 주소 값으로 설정됩니다. 가져온 첫 번째 연락처에 대체 주소가 없고 그 다음 레코드에는 있을 경우 고객사의 주소 필드는 비어 있게 됩니다. 왜냐하면 고객사 주소 필드의 값을 설정할 때는 첫 번째로 가져온 연락처만 사용되기 때문입니다. 따라서 연락처 가져오기 파일에서만 가져오기를 수행할 경우, 먼저 데이터를 고객사 이름별로 정렬한 후 각 고객사 이름의 첫 번째 연락처에 해당 고객사에 대해 사용하려는 주소가 포함되어 있는지 확인합니다.

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 연락처를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 연락처 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	100	이 필드의 텍스트는 기존 고객사 레코드와 일치시키는 데 사용되는 여러 필드 중 하나입니다. 일치하는 항목이 없으면 새 고객사에 대해 연락처 가져오기 프로세스 중에 생성되는 고객사 이름입니다. 자세한 내용은 레코드 중복 및 외부 ID 정보 (페이지 1571) 를 참조하십시오.
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
고객사 위치	텍스트	50	이 필드의 텍스트는 기존 고객사 레코드와 일치시키는 데 사용되는 여러 필드 중 하나입니다. 자세한 내용은 레코드 중복 및 외부 ID 정보 (페이지 1571) 를 참조하십시오.
비서 이름	텍스트	50	없음
비서 전화 번호	전화	40	없음
통화 가능 시간	선택 리스트	30	기본값은 이른 오후, 이른 아침, 저녁, 늦은 오후, 중간 아침 및 토요일입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
차단된 사유 코드	선택 리스트	30	기본값은 비즈니스, 표시 안 함, 배송 안 함, HR 및 법적입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
통화 빈도	선택 리스트	30	기본값은 표시 안함, 연간 1-2회, 3-4회 및 5회 이상입니다. Oracle CRM On

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
휴대폰 번호	전화	40	없음
고객 이후 일자	일자	적용할 수 없음	[컨택트 유형] 드롭다운 메뉴에서 [고객] 값이 선택되면 이 필드는 현재 일자로 자동으로 채워집니다.
컨택트 주소	선택 리스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증] 설정을 사용하도록 설정한 경우 이 값은 기존의 검증된 주소 레코드와 일치해야 합니다.
컨택트 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 주소 2, 3	텍스트	각각 100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 국가	선택 리스트	30	기본값은 전세계 국가 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조). 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 통화	선택 리스트	20	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트 사서함/분류 코드	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 기타 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 잠재 고객, 고객, 파트너, 경쟁사입니다.
컨택트 미국 주	선택 리스트	2	유효한 기본값은 미국 모든 주의 2자리 표준 약자(모두 대문자)입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
컨택트 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
신용도	숫자	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
현재 투자 구성	선택 리스트	30	기본값은 적극적, 보통 및 보수적입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
고객 ID	텍스트	11	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
생년월일	일자	7	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
학위	선택 리스트	30	기본값은 PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., 공인 약사, 이학 석사, 치과 의사, LPN 및 공중 위생학 석사입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
부서	텍스트	75	없음
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
전자메일	텍스트	100	회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란이 선택된 경우 대부분의 유니코드(UTF-8) 문자가 허용됩니다. [전자메일에서 유니코드 문자 허용] 확인란에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성(참조 Configuring Company Settings 페이지 1078)을 참조하십시오. 전자메일 주소에서 사용하도록 지원되는 문자에 대한 자세한 내용은 전자메일 주소의 특수 문자 정보 (페이지 60) 를 참조하십시오.
경험 수준	선택 리스트	30	기본값은 없음, 제한됨, 양호 및 광범위입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
이름	텍스트	50	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 가져오기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
후리가나 이름	텍스트	50	간지에 대한 후리가나 문자입니다(일본어에만 해당).

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
후리가나 성	텍스트	50	간지에 대한 후리가나 문자입니다(일본어에만 해당).
성별	선택 리스트	1	기본값은 F 및 M입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
자택 전화 번호	전화	40	없음
주택 가격	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
투자 기간	선택 리스트	30	기본값은 단기, 중기 및 장기입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
직급	텍스트	75	없음
최종 통화일	일자/시간		Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
성	텍스트	50	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 가져오기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
리드 소스	선택 리스트	30	유효한 기본값은 광고, DM, 전자메일, 이벤트 – 세미나, 이벤트 – 산업 박람회, 이벤트 – 기타, 리스트 – 구매, 리스트 – 임대, 파트너, 추천 – 직원, 추천 – 외부, 웹사이트, 기타 등이 있습니다.
생애 사건	선택 리스트	30	기본값은 결혼, 자녀 출생, 은퇴, 이혼 및 기타입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
관리자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재 이 필드로 데이터를 가져올 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션의 컨택트 편집 페이지에서만 직접 설정할 수 있습니다.
관리자 외부 ID	텍스트	30	없음

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
결혼 여부	선택 리스트	30	기본값은 미혼, 이혼, 결혼, 동거, 별거, 과부 및 홀아비입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
시장 잠재 가치	선택 리스트	30	기본값은 상, 중, 하입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
중간 이름	텍스트	50	없음
수정자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재로서는 가져오기 중에 이 필드의 값을 설정할 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션에서 자동으로 설정합니다.
호칭	선택 리스트	15	유효한 기본값은 Miss., Mr., Ms., Mrs., Dr.입니다.
전자메일 수신 안함	확인란	적용할 수 없음	없음
목표	선택 리스트	30	기본값은 자본 보존, 수입, 수입/증가, 균형, 증가, 적극적 증가 및 국제적 분산입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
옵트인	확인란	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
옵트아웃	확인란	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
소유/임대	선택 리스트	30	기본값은 소유 또는 임대입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 사용자 로그인 ID와 일치해야 합니다. 레코드에 이 필드에 대한 유효한 값이 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값을 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 전자메일 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 전자메일 ID로 설정됩니다.

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
개인 주소 외부 시스템 ID	텍스트	30	회사에 대한 공유 주소가 활성화된 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증] 설정을 사용하도록 설정한 경우 이 값은 기존의 검증된 주소 레코드와 일치해야 합니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기본 목표	선택 리스트	30	기본값에는 자녀 교육을 위한 저축, 학자금 저축, 새 주택, 재산 증식, 자산 계획, 자산 보존, 은퇴 등이 있습니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
비공개	확인란	적용할 수 없음	해당 컨택트를 고객사 담당자만 볼 수 있도록 하려면 이 필드를 선택된 상태로 설정해야 합니다.
직업	텍스트	50	없음.
적격 심사일	일자/시간	적용할 수 없음	없음.
등급 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
등급 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
등급 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
위험 프로필	선택 리스트	30	기본값에는 위험 회피형, 위험 선호형, 안정 수익형, 수익 추구형, 적극 투자형이 있습니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition에만 적용됩니다.

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
추천인	선택 리스트	101	없음.
경로	선택 리스트	30	기본값은 경로 1, 경로 2, 경로 3 및 경로 4입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
세그먼트	선택 리스트	30	기본값은 화이트 칼라, 블루 칼라, 시골/농사, 대중 소매층, 대중 부유층, 소수 부유층, 펜타 밀리어네어 및 극소수 부유층입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
자영업	확인란	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
소스 캠페인	선택 리스트	100	컨택트를 생성하는 캠페인입니다.
상태	선택 리스트	30	이 열에는 고객이나 컨택트의 상태가 저장됩니다. 활성, 유휴 보관 및 종료 보관 값이 허용됩니다.
정지 신호 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
정지 신호 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
정지 신호 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
적용 세율	숫자	22	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
등급	선택 리스트	30	기본값은 금, 은, 동, 상위 100, 상, 중 및 하입니다. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
시간대	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 표준 유효 값과 정확히 일치해야 합니다.
총 자산	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

기본 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
총 비용	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 수입	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 부채	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
총 순 가치	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
유형	선택 리스트	30	기본값에는 잠재 고객, 고객, 파트너, 경쟁사가 있습니다.
직장 팩스 번호	전화	40	없음
직장 전화 번호	전화	40	없음
YTD 판매	통화	15	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [컨택트 필드 \(페이지 297\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

컨택트 지역 면허 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 컨택트 지역 면허를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 컨택트 지역 면허 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트	텍스트	15	없음
만료일	텍스트	7	이 컨택트의 의료 면허가 만료되는 일자입니다(알려진 경우).

기본 연락처 지역 면허 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
면허 번호	텍스트	30	지정된 지역에서 연락처의 필수 면허 번호입니다.
시/도	텍스트	30	시/도입니다(선택 사항).
상태	텍스트	30	면허 상태의 기본값은 공백, 활성 또는 만료입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 연락처 지역 면허 (페이지 512)

연락처 팀 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 연락처 팀을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 연락처 팀 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
연락처 접근	선택 리스트	15	유효한 기본값은 읽기 전용, 편집, 전체 및 접근 권한 없음입니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
연락처 성명	텍스트	60	없음
팀 역할	선택 리스트	30	유효한 기본값은 담당자, 실무 후원자, 컨설턴트, 파트너 및 기타입니다.
사용자 ID	텍스트	50	없음
연락처 외부 ID	텍스트	30	없음
사용자 외부 ID	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 레코드 공유(팀) (페이지 144)
- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

코스 등록 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 코스 등록 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 코스 등록 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
후보 이름	선택 리스트	15	없음.
완료일	일자	22	없음.
코스 이름	선택 리스트	15	코스 이름은 고유한 것이 좋습니다.
통화	선택 리스트	15	없음.
설명	텍스트	250	없음.
등록일	일자	22	필드에는 기본적으로 레코드 생성 중 현재 일자가 표시되지만 레코드 생성 중이나 생성 후에 수정할 수 있습니다.
등록 번호	텍스트	100	없음.
등록 상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 등록, 완료 및 미완료입니다.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음.
목표	선택 리스트	15	없음.
제공 파트너	선택 리스트	15	코스에 대한 후보를 등록하는 타사입니다. 일반적으로 코스에 대한 제공 파트너 리스트에서 입력됩니다.
담당자	선택 리스트	15	없음.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 코스 필드 (페이지 474)

코스 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 코스 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 코스 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
사용 가능 시작일	일자	7	없음.
사용 가능 종료일	일자	7	없음.
회사	텍스트	100	코스 컨택트가 작업하는 회사입니다.
컨택트	선택 리스트	15	Oracle CRM On Demand에 이미 코스 컨택트가 있는 경우 이 필드를 사용합니다.
코스 수수료	통화	22	없음.
코스 ID	텍스트	30	코스의 내부 ID는 고유한 것이 좋습니다. Oracle CRM On Demand에서는 고유성을 강제 적용하지 않습니다.
코스 기간(일)	숫자	22	없음.
설명	텍스트	255	없음.
기간(시간)	숫자	22	없음.
전자메일	텍스트	100	코스 컨택트의 전자메일 주소입니다.
시험	선택 리스트	15	없음.
이름	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 코스 컨택트의 이름을 입력합니다.
형식	선택 리스트	30	유효한 기본값은 강사 지도, CBT 및 자체 진행입니다.
실습 교육	확인란	1	없음.
성	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 코스 컨택트의 성을 입력합니다.
매체	선택 리스트	30	유효한 기본값은 강의실, 온라인 및 CD/DVD입니다.
이름	텍스트	100	코스 이름은 고유한 것이 좋습니다.
목표	선택 리스트	15	없음.

담당자	선택 리스트	15	없음.
결제 옵션	선택 리스트	30	유효한 기본값은 수표, 신용 카드, 현금 및 소득 펀드입니다.
전화	전화	40	코스 컨택트의 전화 번호입니다.
기본 제품	선택 리스트	15	없음.
기본 제품 카테고리	선택 리스트	15	없음.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 초안, 계획, 사용 가능, 사용 안함 및 비활성입니다.
유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 사전 판매, 사후 판매, 기술, 서비스, 설치, 업그레이드, 설계 및 보안입니다.
웹 사이트	텍스트	100	추가 코스 정보를 포함할 페이지의 URL입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [코스 필드 \(페이지 474\)](#)

관리 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 보상 범위 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 관리 데이터에 대해서만 유효합니다.

보상 범위 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
시작	일자	적용할 수 없음	없음
컨택트	텍스트	15	없음
컨택트: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
보상 범위	선택 리스트	30	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드

보상 범위 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
보상 범위 이름	텍스트	100	없음
보상 범위 상품	텍스트	15	없음
관리 상품: 외부 시스템 ID	텍스트	50	외부 고유 ID라고도 함
보상 범위 상태	선택 리스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
공제	통화	22	없음
종료	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
개인 한도	통화	22	없음
보험 금액	통화	22	없음
피보험자 재산	텍스트	30	없음
피보험 자산: 외부 시스템 ID	텍스트	50	외부 고유 ID라고도 함
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
보험	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
보험: 외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
상태	선택 리스트	30	없음
총 한도	통화	22	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

사용자 지정 오브젝트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 사용자 지정 오브젝트의 사용자 지정 오브젝트 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

사용자 지정 오브젝트 01, 사용자 지정 오브젝트 02 및 사용자 지정 오브젝트 03

다음 표의 정보는 사용자 지정 오브젝트 01, 사용자 지정 오브젝트 02 및 사용자 지정 오브젝트 03에만 유효합니다.

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
이름	텍스트	50
고객사 위치	텍스트	50
설명	텍스트	16,350
사용자정의 오브젝트 04-15	텍스트	50
부서	텍스트	50
사용자 지정 오브젝트 04-15 외부 고유 ID	텍스트	30
통합 ID	텍스트	30
외부 고유 ID	텍스트	30
담당자	전자메일	50
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50
통화	텍스트	20
빠른 검색 1	텍스트	50
빠른 검색 2	텍스트	50
색인화된 선택 리스트 1	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 2	텍스트	30

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
색인화된 선택 리스트 3	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 4	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 5	텍스트	30
색인화된 번호	숫자	16
색인화된 일자	일자/시간	32
색인화된 통화	통화	25
색인 확인란	부울	1
유형	텍스트	30
고객사	텍스트	100
캠페인	텍스트	100
컨택트	텍스트	255
사용자정의 오브젝트 01	텍스트	50
사용자정의 오브젝트 02	텍스트	50
사용자정의 오브젝트 03	텍스트	50
딜러	텍스트	100
이벤트	텍스트	50
펀드	텍스트	50
세대	텍스트	50
리드	텍스트	255
기회	텍스트	100
포트폴리오	텍스트	100
제품	텍스트	100
서비스 요청	텍스트	64

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
솔루션	텍스트	100
차량	텍스트	100
고객사 외부 ID	텍스트	30
캠페인 외부 ID	텍스트	30
컨택트 외부 ID	텍스트	30
사용자 지정 오브젝트 01 외부 ID	텍스트	30
사용자 지정 오브젝트 02 외부 ID	텍스트	30
사용자 지정 오브젝트 03 외부 ID	텍스트	30
리드 외부 ID	텍스트	30
기회 외부 ID	텍스트	30
담당자 외부 ID	텍스트	30
포트폴리오 외부 ID	텍스트	30
제품 외부 ID	텍스트	30
서비스 요청 외부 ID	텍스트	30
솔루션 외부 ID	텍스트	30

사용자정의 오브젝트 04 이상

다음 표의 정보는 사용자 지정 오브젝트 04 이상에만 유효합니다.

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
고객사	텍스트	100
활동	텍스트	100
장부	문자열	150
장부:ID	문자열	15
캠페인	텍스트	100

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
사용자정의 오브젝트 01-15	텍스트	50
딜러	텍스트	100
설명	텍스트	16,350
환전일	일자	32
외부 고유 ID	텍스트	30
이벤트	텍스트	50
펀드	텍스트	50
펀드 요청	텍스트	50
세대	텍스트	1
색인 확인란	부울	1
색인화된 통화	통화	25
색인화된 일자	일자/시간	32
색인화된 번호	숫자	16
색인화된 선택 리스트 1	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 2	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 3	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 4	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 5	텍스트	30
통합 ID	텍스트	30
리드	텍스트	225
이름	텍스트	50
기회	텍스트	100
담당자	전자메일	50

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
포트폴리오	텍스트	100
제품	텍스트	100
빠른 검색 1	텍스트	50
빠른 검색 2	텍스트	50
서비스 요청	텍스트	64
유형	텍스트	30
차량	텍스트	100
고객사 외부 고유 ID	텍스트	30
활동 외부 고유 ID	텍스트	30
자산 외부 시스템 ID	텍스트	30
캠페인 외부 고유 ID	텍스트	30
회사 외부 시스템 ID	텍스트	30
컨택트 외부 고유 ID	텍스트	30
사용자 지정 오브젝트 01-15 외부 고유 ID	텍스트	30
딜러 외부 고유 ID	텍스트	30
펀드 요청 외부 고유 ID	텍스트	30
세대 외부 고유 ID	텍스트	30
기회 외부 고유 ID	텍스트	30
담당자 외부 고유 ID	텍스트	30
포트폴리오 외부 고유 ID	텍스트	30
제품 외부 고유 ID	텍스트	30
서비스 요청 외부 고유 ID	텍스트	30

기본 사용자 지정 오브젝트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
솔루션 요청 외부 고유 ID	텍스트	30
차량 외부 고유 ID	텍스트	30

손해 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 손해 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 손해 데이터에 대해서만 유효합니다.

손해 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
클레임	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
클레임: 외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
손해	텍스트	50	없음
손해 설명	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.
손해 이름	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
손해 자산 설명	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.
손해 자산 유형	텍스트	50	없음
부서	텍스트	50	없음

손해 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
예상 금액	통화	22	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
보험 자산	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
보험 자산: 외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
담당자	텍스트	15	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
자산 번호	숫자	22	없음
담당자: 외부 고유 ID	텍스트	30	없음

관련 항목

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

거래 등록 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 거래 등록을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 거래 등록 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
승인 상태	선택 리스트	30	이 필드에 유효한 값은 승인 대기 중, 승인, 거부, 반환, 취소 및 만료입니다.

기본 거래 등록 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
승인일	일자	적용할 수 없음	없음
관련 연락처	선택 리스트	100	없음
관련 고객	선택 리스트	100	없음
관련 리드	텍스트	100	없음
관련 리드: 외부 고유 ID	텍스트	30	없음
관련 리드: 이름	텍스트	50	없음
관련 리드: 성	텍스트	50	없음
관련 리드: 통합 ID	텍스트	30	없음
관련 리드: 성	텍스트	50	없음
관련 기회	선택 리스트	100	없음
휴대폰 번호	텍스트	40	없음
구/군/시	텍스트	50	없음
마감일	일자	적용할 수 없음	없음
회사 이름	텍스트	50	없음
기회로 전환됨	확인란	적용할 수 없음	없음
국가	선택 리스트	50	없음
현재 승인자	선택 리스트	100	없음
생성: 일자	일자/시간	적용할 수 없음	없음
통화	선택 리스트	적용할 수 없음	이 Picklist는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 일치해야 합니다.
거래 규모	통화	15	없음

기본 거래 등록 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
설명	텍스트	255	없음
부서	텍스트	50	없음
전자메일	텍스트	50	없음
환율	일자	적용할 수 없음	없음
만료일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 ID	텍스트	40	없음
팩스	텍스트	40	없음
최종 승인자	선택 리스트	100	없음
이름	텍스트	50	없음
직급	텍스트	75	없음
성	텍스트	50	없음
중간 이름	텍스트	50	없음
수정: 일자	일자/시간	적용할 수 없음	없음
호칭	선택 리스트	30	없음
이름	텍스트	100	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 가져오기를 수행하기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
새 연락처	확인란	적용할 수 없음	없음
신규 고객	확인란	적용할 수 없음	없음
새 기회	확인란	적용할 수 없음	이 필드는 거래 등록과 연결된 기회가 새 기회인지 나타냅니다.
다음 단계	텍스트	250	없음

기본 거래 등록 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
목표	텍스트	100	없음
목표: 외부 고유 ID	텍스트	50	없음
담당자	선택 리스트	30	이 필드의 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값은 가져오기를 수행하는 사용자의 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 담당자는, 모든 가져온 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
담당자 파트너 고객사	선택 리스트	100	이 필드에는 기본적으로 거래 등록 담당자의 파트너 회사가 자동으로 표시됩니다. 이 필드는 읽기 전용입니다. Oracle CRM On Demand의 업로드 프로세스로 이 필드를 업데이트할 수 없습니다.
파트너 고객사 본점	선택 리스트	100	원래 기회를 발견한 파트너입니다. 일반적으로 이 파트너는 주 파트너와 동일하지만 다를 수도 있습니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
파트너 프로그램	선택 리스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
우편 번호	텍스트	30	없음
주 파트너	선택 리스트	100	주 파트너는 거래 등록을 담당합니다. 이 필드는 [주 파트너 위치] 필드와 함께 파트너를 고유하게 식별합니다. 이 필드는 null일 수 없습니다.
주 파트너 위치	텍스트	50	이전 셀에서 언급한 주 파트너의 위치입니다. 이 필드는 [주 파트너] 필드와 함께 파트너를 고유하게 식별합니다. 이 필드는 null일 수 있습니다.
관심 제품	텍스트	100	없음

기본 거래 등록 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
거부 사유	선택 리스트	30	없음
요청 특별 가격	확인란	적용할 수 없음	없음
시/도	선택 리스트	30	없음
주소	텍스트	100	없음
제출 상태	선택 리스트	30	이 필드의 유효한 값은 제출되지 않음, 제출 및 회수입니다.
제출일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
요청 지원	확인란	적용할 수 없음	없음
전화 번호	텍스트	40	없음
유형	선택 리스트	30	이 필드의 유효한 기본값은 표준 및 비표준입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

딜러 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 딜러 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

참고: 이 섹션은 Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
이름	텍스트	100	없음
사이트	텍스트	50	없음

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
사이트	텍스트	50	없음
상위 딜러	텍스트	100	없음
상태	텍스트	255	없음
상위 사이트	텍스트	50	없음
전화 번호	전화	40	없음
전자메일	텍스트	50	없음
URL	텍스트	100	없음
상태	텍스트	30	없음
팩스 번호	전화	40	없음
통화	텍스트	20	없음
단계	텍스트	30	없음
등급	숫자	16	없음
청구 주소	선택 리스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
청구 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주소 2, 3	텍스트	각각 100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
청구 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전 세계 모든 국가의 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 <i>USA</i>입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조). 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551)를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551)를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주(미국)	선택 리스트	2	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구처 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에 대한 공유 주소가 활성화된 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
배송 주소	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
배송 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주소 2, 3	텍스트	각각 100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전 세계 모든 국가의 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다 (국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조). 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
배송 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주(미국)	선택 리스트	2	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
수취인 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에 대한 공유 주소가 활성화된 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
상위 딜러 외부 ID	텍스트	30	없음
기본 담당자 ID	ID	15	없음
딜러 유형	텍스트	30	없음
수정일: 외부 일자	일자/시간	32	없음
담당자	전자메일	50	없음
수정자	텍스트	255	없음
행 ID	ID	15	없음
통합 ID	텍스트	30	없음

기본 딜러 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
사용자정의 오브젝트 <i>N</i>	텍스트	50	없음
색인화된 선택 리스트 1	텍스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 2	텍스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 3	텍스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 4	텍스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 5	텍스트	30	없음
색인화된 선택 리스트 6	텍스트	30	없음
색인화된 번호	숫자	16	없음
색인화된 일자	일자/시간	32	없음
색인화된 통화	통화	25	없음
색인화된 긴 텍스트	텍스트	255	없음
색인화된 짧은 텍스트 1	텍스트	100	없음
색인화된 짧은 텍스트 2	텍스트	100	없음
색인 확인란	부울	1	없음

이벤트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 이벤트 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 아래 표에 표시된 필드 이름은 처음에 지정된 기본 이름입니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 회사 시스템 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
행 ID	ID	15	없음.
제품	선택 리스트	100	없음.
제품 카테고리	선택 리스트	100	없음.

이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자 별칭	텍스트	50	없음.
설명	텍스트	250	없음.
부서	텍스트	50	없음.
세션 세부사항	텍스트	500	없음.
담당자 이름	텍스트	50	없음.
담당자 성	텍스트	50	없음.
기본 담당자 ID	ID	15	없음.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음.
통합 ID	텍스트	30	없음.
외부 시스템 ID	텍스트	30	없음.
색인화된 번호	정수	적용할 수 없음	이 필드 값은 -2147483648에서 2147483647 사이의 적합한 숫자 값이어야 합니다.
색인화된 선택 리스트 1	선택 리스트	30	없음.
색인화된 선택 리스트 2	선택 리스트	30	없음.
색인화된 선택 리스트 3	선택 리스트	30	없음.
색인화된 선택 리스트 4	선택 리스트	30	없음.
색인화된 선택 리스트 5	선택 리스트	30	없음.
색인화된 선택 리스트 6	선택 리스트	30	없음.
색인화된 긴 텍스트	텍스트	255	없음.
색인화된 짧은 텍스트 1	텍스트	40	없음.
색인화된 짧은 텍스트 2	텍스트	40	없음.
유형	선택 리스트	15	없음.
위치	텍스트	100	없음.

이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
최대 수강인원	정수	적용할 수 없음.	이 필드 값은 0에서 1000000 사이의 적합한 숫자 값이어야 합니다.
이름	텍스트	150	이 필드는 필수 필드입니다.
이벤트 목표	텍스트	500	이 필드는 필수 필드입니다.
시작일	일자/시간	적용할 수 없음.	없음.
예산	통화	15	없음.
CME 이수 학점	정수	적용할 수 없음.	이 필드 값은 -2147483648에서 2147483647 사이의 적합한 숫자 값이어야 합니다.
확인일	일자/시간	적용할 수 없음.	없음.
종료일	일자/시간	적용할 수 없음.	없음.
상태	선택 리스트	30	없음.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

시험 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 시험 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 시험 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
사용 가능 시작일	일자	7	없음.
사용 가능 종료일	일자	7	없음.
회사	텍스트	100	없음.

컨택트	선택 리스트	15	Oracle CRM On Demand에 이미 시험 컨택트가 있는 경우 이 필드를 사용합니다.
설명	텍스트	255	없음.
전자메일	텍스트	100	시험 컨택트의 전자메일 주소입니다.
시험 수수료	통화	22	없음.
시험 ID	텍스트	100	시험의 내부 식별자는 고유한 것이 좋습니다.
이름	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 시험 컨택트의 이름을 입력합니다.
형식	선택 리스트	30	유효한 기본값은 복수 선택, Q&A 및 혼합입니다.
등급 지정 방법	선택 리스트	30	유효한 기본값은 등급, 점수 및 스코어입니다.
성	텍스트	50	Oracle CRM On Demand에 컨택트가 없는 경우에만 이 필드를 사용하여 시험 컨택트의 성을 입력합니다.
최대 스코어	숫자	22	없음.
매체	선택 리스트	30	유효한 기본값은 컴퓨터 기반, 용지 기반 및 혼합입니다.
이름	텍스트	100	시험 이름은 고유한 것이 좋습니다.
질문 수	숫자	22	없음.
목표	선택 리스트	15	없음.
담당자	선택 리스트	15	없음.
합격 스코어	숫자	22	없음.
결제 옵션	선택 리스트	30	유효한 기본값은 수표, 신용 카드, 현금 및 소득 펀드입니다.
전화	전화	40	시험 컨택트의 전화 번호입니다.
기본 제품	선택 리스트	15	없음.
기본 제품 카테고리	선택 리스트	15	없음.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 초안, 계획, 사용 가능, 사용 안함 및 비활성입니다.
허용된 시간(분)	숫자	22	없음.

유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 감독 및 온라인입니다. 시험 중에 후보를 감독할 경우 시험은 감독되는 것으로 간주됩니다.
유효 기간(월)	숫자	22	없음.
웹 사이트	텍스트	100	추가 시험 정보를 포함할 페이지의 URL입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 시험 필드 (페이지 483)

시험 등록 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 시험 등록 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 시험 등록 필드 이름	필드 유형	최대 길이	비고
관리 파트너	선택 리스트	15	시험을 관리하는 타사입니다. 일반적으로 시험에 대한 관리 파트너 리스트에서 입력됩니다.
후보 이름	선택 리스트	15	없음.
완료일	일자	7	없음.
통화	선택 리스트	15	없음.
설명	텍스트	255	없음.
시험 이름	선택 리스트	15	없음.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음.
달성 등급	텍스트	50	없음.
목표	선택 리스트	15	없음.
담당자	선택 리스트	15	없음.
달성 스코어	숫자	22	없음.

스코어 만료일	일자	7	없음.
등록일	일자	7	필드에는 레코드 생성 중 현재 일자가 표시되지만 레코드 생성 중이나 생성 후에 수정할 수 있습니다.
등록 번호	텍스트	50	시험 등록 번호는 대개 고유합니다.
등록 상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 등록, 합격 및 실패입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 시험 필드 (페이지 483)

금융 계좌 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 금융 계좌를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 금융 계좌 데이터에 대해서만 유효합니다.

금융 계좌 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
계정 소유자	텍스트	15	없음
계좌 보유자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
잔액	통화	22	없음
밸런스 기준	일자/시간	적용할 수 없음	없음
지점	텍스트	15	없음
지점: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
기업 고객	텍스트	15	없음
기업 고객: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
캠페인	텍스트	15	없음

금융 계좌 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
캠페인: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
설명	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다.
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 계정	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
금융 계정 번호	텍스트	50	없음
금융 자문	텍스트	15	없음
금융 상담사: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
원거리	부울	1	없음
원거리 기관	텍스트	15	없음
타 기관 보유: 외부 시스템 ID	텍스트	30	이 레코드에 연결된 타 기관 보유 기관(기업 고객)의 외부 고유 ID
홈 지점	선택 리스트	30	없음
세대	텍스트	15	없음
세대: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
공동	부울	1	없음

금융 계좌 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
개설일	일자	적용할 수 없음	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
상위 금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 계좌의 외부 고유 ID
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
포트폴리오: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
주 계정	부울	1	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

금융 계좌 소유자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 금융 계좌 보유자를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 금융 계좌 보유자 데이터에 대해서만 유효합니다.

금융 계좌 보유자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
기업 고객	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
기업 고객: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음

금융 계좌 보유자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 계정	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 계좌의 외부 고유 ID
금융 계정 소유자	텍스트	15	없음
금융 계좌 보유자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
금융 계좌 보유자 이름	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
세대	텍스트	15	없음
세대: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
가입일	일자	적용할 수 없음	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기본 연락처	부울	1	없음
역할	선택 리스트	30	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

금융 계좌 보유 종목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 금융 계좌 보유 종목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 금융 계좌 보유 종목 데이터에 대해서만 유효합니다.

금융 계좌 보유 종목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
통화 코드	선택 리스트	20	없음
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 계정	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 계좌의 외부 고유 ID
금융 계정 보유 종목 이름	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
금융 상품	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
금융 상품: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 상품의 외부 고유 ID
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
성과	텍스트	22	없음

금융 계좌 보유 종목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
구매일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
구매 가격	통화	22	없음
수량	숫자	22	없음
값	통화	22	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

금융 계획 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 금융 계획을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

금융 계획

다음 표의 정보는 금융 계획에 대해서만 유효합니다.

금융 계획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
승인자 연락처	부울	1	없음
기업 고객	텍스트	15	없음
기업 고객: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
캠페인	텍스트	15	없음
캠페인: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
연락처	텍스트	15	없음
연락처: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음

금융 계획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다.
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 계정	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 계좌의 외부 고유 ID
금융 계획 이름	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
세대	텍스트	15	없음
세대: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
포트폴리오	텍스트	15	없음
포트폴리오: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
컨택트에게 보냄	부울	1	없음
상태	선택 리스트	30	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

금융 상품 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 금융 상품을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 금융 상품에 대해서만 유효합니다.

금융 상품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
카테고리	선택 리스트	30	없음
클래스	선택 리스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
현재 가격	통화	20	없음
마지막으로 업데이트된 현재 가격	일자/시간	적용할 수 없음.	없음
부서	텍스트	30	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 상품 ID	텍스트	50	없음
금융 상품 이름	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
금융 상품 개요	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다.

금융 상품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
통합 ID	텍스트	30	없음
MDM 상품 허브 ID	텍스트	50	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
상위 금융 상품	텍스트	15	없음
상위 금융 상품: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 상위 금융 상품의 외부 고유 ID
상위 금융 상품: 시스템 ID	텍스트	50	외부 고유 ID라고도 함
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
가격 소스	텍스트	50	현재 가격 소스라고도 함
상품 카탈로그	텍스트	250	없음
상품 URL	텍스트	250	없음
하위 클래스	선택 리스트	30	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

금융 거래 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 금융 거래를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 금융 거래에 대해서만 유효합니다.

금융 거래 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
통화 코드	선택 리스트	20	없음
환전일	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
금융 계정	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 계좌의 외부 고유 ID
금융 상품	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
금융 상품: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 상품의 외부 고유 ID
금융 거래 상위	텍스트	15	없음
금융 거래 상위: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 금융 상품의 외부 고유 ID
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 고유 ID	텍스트	30	없음
수량	숫자	22	없음
거래 일자/시간	일자/시간		없음
거래 ID	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.

금융 거래 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
거래 기간	텍스트	50	없음
거래 가격	통화	22	없음
거래 소스	텍스트	50	없음
트랜잭션 유형	선택 리스트	30	없음
값	통화	22	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

HCP 컨택트 할당 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 HCP 컨택트 할당 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 HCP 컨택트 할당 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
HCP 컨택트 할당 ID	Varchar	15	행 식별 번호를 나타냅니다.
할당 유형	선택 리스트	30	이 필드에 대한 기본값은 세부 할당, 샘플 할당, 판촉 항목 할당 및 샘플 요청 할당입니다.
시작일	일자/시간	7	이 필드는 필수 필드입니다.
통화	선택 리스트	15	없음.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음.
부서	텍스트	50	없음.

기본 HCP 컨택트 할당 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
종료일	일자/시간	7	HCP 컨택트 할당 레코드에 대한 종료일이 정의된 경우 종료일은 시작일보다 이후여야 합니다.
남은 수량	숫자	22	HCP 컨택트 할당이 처음 생성된 경우 [할당량] 및 [남은 수량] 필드에 동일한 양수 값이 있어야 합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.
분배 수량	숫자	22	HCP 컨택트 할당이 처음 생성된 경우 [분배 수량] 필드가 0이어야 합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.
할당량	숫자	22	HCP 컨택트 할당이 처음 생성된 경우 [할당량] 및 [남은 수량] 필드에 동일한 양수 값이 있어야 합니다. 수량 필드에는 정수 값이 있어야 합니다.
컨택트 ID	Varchar	15	할당이 정의된 컨택트 또는 건강 관리 전문가에 대한 행 식별자를 나타냅니다.
상품 ID	Varchar	15	특정 컨택트 또는 건강 관리 전문가에 대해 할당이 정의된 제품 또는 샘플의 행 식별자를 나타냅니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

보험 자산 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 보험 자산 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 보험 자산 데이터에 대해서만 유효합니다.

보험 자산 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
금액	통화	22	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
설명	텍스트	16,350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자	텍스트	15	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
보험	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
보험: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 보험의 외부 고유 ID
순서	숫자	22	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
유형	선택 리스트	30	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

재고 감사 보고서 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 재고 감사 보고서를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 재고 감사 보고서 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
비고	노트	255	없음
완료일	일자/시간	7	없음
재고 기간	텍스트	15	재고 기간 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
사유	선택 리스트	30	없음
보고일	일자/시간	7	없음
상태	선택 리스트	30	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

재고 기간 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 재고 기간을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 재고 기간 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
활성	부울	1	이 필드는 재고 기간이 활성 또는 비활성인지 나타냅니다.
종료일	일자/시간	7	재고 기간이 활성인 경우 이 필드는 비어 있습니다.
조정됨	부울	1	이 필드는 재고 기간이 조정되었는지 여부를 나타냅니다.
시작일	일자/시간	7	재고 기간의 시작일입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

초대받은 사람 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 초대받은 사람 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 아래 표에 표시된 필드 이름은 처음에 지정된 기본 이름입니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 회사 시스템 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

초대받은 사람 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
초대받은 사람 상태	텍스트	30	기본값은 보류입니다. 기타 값은 참석, 취소, 확인, 거부 및 대기 리스트입니다.
컨такт 이름	텍스트	30	연결된 애플릿에서 컨택트를 선택합니다.
직급	텍스트	30	컨택트의 직급입니다.
유형	텍스트	30	컨택트 유형입니다.
전자메일	텍스트	30	없음
전화 번호	텍스트	30	없음
세션 세부사항	텍스트	30	없음

초대받은 사람 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
비고	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

관련 당사자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 관련 당사자 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 관련 당사자 데이터에 대해서만 유효합니다.

관련 당사자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
클레임	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
클레임: 외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
컨택트	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다. [컨택트] 필드는 컨택트의 성과 이름과 연관됩니다.
컨택트: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
상해 설명	텍스트	16350	가져오기 필드의 설명 필드가 16,350자를 초과하는 경우에는 16,252자로 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.

관련 당사자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
상해 요약	텍스트	250	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
관련 당사자 이름	텍스트	50	없음
위치	선택 리스트	30	없음
담당자	텍스트	15	레코드 담당자입니다.
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
역할	선택 리스트	30	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다.
사고 시 역할	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

리드 이벤트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 리드 이벤트를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보충합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 리드 이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
이벤트	텍스트	50	이벤트 이름
이벤트 ID	ID	15	없음
이벤트 외부 시스템 ID	ID	15	이벤트의 외부 시스템 ID
리드	텍스트	50	리드 이름
리드 ID	ID	15	없음
리드 외부 고유 ID	ID	15	리드의 외부 고유 ID

기본 리드 이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
행 ID	ID	15	없음

리드 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 리드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
별칭	텍스트	50	없음
연간 매출	통화	15	없음
대략적인 수입	통화	15	대략적인 연간 소득 금액입니다.
관련 고객사	텍스트	100	없음.
관련 연락처	텍스트	101	최대 101자까지 허용됩니다. 이름에는 최대 50자가 사용되고 뒤에 공백이 나오며 성에는 최대 50자가 사용될 수 있으므로 필드에 총 101자가 제공됩니다.
관련 거래 등록	텍스트	100	없음
관련 거래 등록: 외부 ID	텍스트	50	없음
관련 기회	적용할 수 없음	적용할 수 없음	전환된 리드를 가져오고 있는 경우 이 필드의 값이 기존 기회 이름과 일치해야 합니다.
청구 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 주소 2, 3	텍스트	각각 100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 구/군/시	텍스트	50	없음

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
청구 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전세계 국가 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조).
청구 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 시/도	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 기타 항목을 이 필드에 매핑합니다.
청구 주(미국)	선택 리스트	2	유효한 기본값은 미국 모든 주의 2자리 표준 약자(모두 대문자)입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다.
청구 우편 번호	텍스트	50	없음
캠페인	적용할 수 없음	적용할 수 없음	이 값은 Oracle CRM On Demand 리드 가져오기 도우미를 사용할 때 지정됩니다. 가져오기 데이터에서 캠페인 필드의 값을 직접 설정할 수는 없습니다.
캠페인 외부 ID	텍스트	30	없음
휴대폰 번호	전화	40	없음
회사	텍스트	100	없음
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음
생성자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재로서는 가져오기 중에 이 필드의 값을 설정할 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션에서 자동으로 설정합니다.

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
생년월일	일자	적용할 수 없음	없음
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
전자메일	텍스트	100	회사 프로필에서 [전자메일 필드에서 유니코드 문자 허용] 확인란이 선택된 경우 대부분의 유니코드(UTF-8) 문자가 허용됩니다. [전자메일에서 유니코드 문자 허용] 확인란에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성 (참조 Configuring Company Settings 페이지 1078)을 참조하십시오. 전자메일 주소에서 사용하도록 지원되는 문자에 대한 자세한 내용은 전자메일 주소의 특수 문자 정보 (페이지 60) 를 참조하십시오.
추정 마감일	일자	7	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
이름	텍스트	50	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 가져오기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
후리가나 이름	텍스트	50	간지에 대한 후리가나 문자입니다(일본어에만 해당).
후리가나 성	텍스트	50	간지에 대한 후리가나 문자입니다(일본어에만 해당).
산업	선택 리스트	50	Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기를 수행하기 전에, 가져오기 데이터가 이 필드의 유효 값과 일치하는지 확인합니다. 또는 회사의 Oracle CRM On Demand 관리자가 가져오기 데이터에 필요한 유효 값을 포함하는 사용자 지정 리드 필드를 만들 수 있습니다. 그러면 이

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			필드 대신 관리자가 만든 사용자 지정 필드로 데이터를 가져올 수 있습니다. 유효한 기본값은 자동차, 에너지, 금융 서비스, 첨단 기술, 제조, 제약, 소매, 서비스, 통신 및 기타 등입니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
직급	텍스트	75	없음
성	텍스트	50	이 필드는 필수 입력 필드입니다. 가져오기 전에 모든 레코드에 이 필드 값이 있는지 확인하십시오.
리드 통화	텍스트	20	없음
수정자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재로서는 가져오기 중에 이 필드의 값을 설정할 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션에서 자동으로 설정합니다.
호칭	선택 리스트	15	유효한 기본값은 Miss., Mr., Ms., Mrs., Dr.입니다.
전자메일 수신 안함	확인란	적용할 수 없음	없음
다음 단계	텍스트	250	없음
직원 수	정수	15	없음
기회 외부 ID	텍스트	30	없음
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값은 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
예상 매출	통화	15	없음
주 전화 번호	전화	40	없음
관심 제품	텍스트	100	없음
직업	텍스트	50	지정된 직업입니다.
등급	선택 리스트	30	유효한 기본값은 A, B, C, D입니다.
등급 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
등급 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
등급 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
리드 담당자 재할당	적용할 수 없음	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand 리드 가져오기 도우미를 사용할 경우 이 값은 특정 가져오기의 모든 리드에 대해 지정됩니다. 이 값은 가져온 리드를, 회사에 정의된 리드 할당 규칙을 기준으로 새 담당자에게 할당할지 여부를 결정합니다.
추천인	선택 리스트	101	없음
영업 사원	선택 리스트	30	없음
영업 직원 외부 ID	텍스트	30	없음
소스	선택 리스트	30	유효한 기본값은 광고, DM, 전자메일, 이벤트 - 세미나, 이벤트 - 산업 박람회, 이벤트 - 기타, 리스트 - 구매, 리스트 - 임대, 파트너, 추천 - 직원, 추천 - 외부, 웹사이트, 기타 등이 있습니다
상태	적용할 수 없음	적용할 수 없음	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효 값과 정확히 일치해야 하며 비즈니스 로직과도 일치해야 합니다.

기본 리드 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
정지 신호 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
정지 신호 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
정지 신호 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
웹 사이트	텍스트	100	없음
직장 팩스 번호	전화	40	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [리드 필드 \(페이지 253\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

MDF 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 MDF(시장 개발 펀드) 요청을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 MDF 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
사전 승인 금액	숫자	22	브랜드 담당자가 마케팅 활동에 대해 승인한 총 금액입니다.
요청 금액	숫자	22	파트너가 마케팅 활동에 대해 요청하는 총 금액입니다.
승인 상태	Varchar	30	MDF 요청의 현재 승인 상태입니다.
승인자	Varchar	15	현재 승인자의 이름입니다.
캠페인	Varchar	15	MDF와 연결된 캠페인입니다.

기본 MDF 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
카테고리	Varchar	30	MDF 요청이 속하는 카테고리입니다.
클레임 결정일	일자	7	클레임에 대해 결정이 내려진 일자입니다.
클레임 상태	Varchar	30	MDF 클레임의 상태를 나타냅니다.
설명	Varchar	250	없음
부서	텍스트	50	없음
만기일	일자	7	요청을 처리해야 하는 종료일입니다.
종료일	UTC 일자/시간	7	마케팅 활동이 종료되는 일자 및 시간입니다.
만료일	UTC 일자/시간	7	MDF 요청이 더 이상 유효하지 않은 시작 일입니다.
펀드	Varchar	15	MDF 요청과 연결된 펀드 이름입니다.
마지막 승인자	Varchar	15	최근에 요청을 승인한 개인의 이름입니다.
MDF 요청 통화	Varchar	20	없음
마케팅 목적	Varchar	30	MDF 요청의 마케팅 이유입니다.
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
담당자 파트너 고객사	Varchar	15	담당자가 근무하고 있는 파트너 고객사입니다.
파트너 프로그램	Varchar	15	요청과 연결된 파트너 프로그램입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
사전 승인일	일자	7	MDF 요청이 사전 승인된 일자 및 시간입니다.
주 파트너 고객사	Varchar	15	MDF 요청에 대한 작업을 주도하고 있는 파트너 회사입니다.
사유 코드	Varchar	30	특별 가격 책정 요청이 반환되거나 거부된 이유입니다.
지역	Varchar	30	MDF 요청이 수행되는 지역입니다.

기본 MDF 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
요청일	일자	7	MDF 요청이 생성된 일자 및 시간입니다.
요청 이름	Varchar	50	MDF 요청의 이름입니다.
시작일	UTC 일자/시간	7	마케팅 활동이 시작되는 일자 및 시간입니다.
제출 상태	Varchar	30	제출되지 않음, 제출 또는 회수와 같은 제출 상태입니다.
제출일	UTC 일자	7	요청이 제출된 일자 및 시간입니다.
승인한 총 클레임 금액	숫자	22	파트너에 대해 승인한 총 클레임 금액입니다.
요청한 총 클레임 금액	숫자	22	파트너가 요청한 총 클레임 금액입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

메시지 응답 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 메시지 응답을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 메시지 응답 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	15	없음
활동	텍스트	15	없음
비고	텍스트	250	없음
컨택트	텍스트	15	없음
부서	텍스트	50	없음
후속 조치 사용	부울	1	없음

기본 메시지 응답 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
종료 시간	일자/시간	7	없음
외부 고유 ID	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
계획	텍스트	15	없음
계획 항목	텍스트	15	없음
응답	텍스트	30	없음
섹션	텍스트	100	없음
순서 번호	숫자	22	없음
시작 시간	일자/시간	7	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 메시지 응답 조정 (페이지 213)

메시징 계획 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 메시징 계획을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 메시징 계획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
대상자	텍스트	1000	이 필드는 심장 외과의사와 같이 이 메시징 계획의 목표로 지정된 대상자를 설명합니다.
코드	텍스트	50	이 필드는 여러 행 ID로 메시징 계획을 추적합니다. 예를 들어, 메시징 계획을 수정하면 이 필드는 증분된 버전 번호를 사용하여 메시징 계획의 사본을 생성합니다.

기본 메시징 계획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
공개 필수	부울	1	이 필드를 선택하면 공개 메시지가 표시됩니다.
부서	텍스트	50	없음
후속 조치 사용	부울	1	없음
만료일	일자/시간	7	메시징 계획이 종료되는 일자입니다.
외부 고유 ID	텍스트	50	없음
순서 잠금	부울	1	이 필드는 메시징 계획을 잠가 사용자가 순서를 변경하거나 메시징 계획에서 메시지를 제거하지 못하게 합니다.
이름	텍스트	200	메시징 계획 또는 개인화된 메시징 계획의 이름입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
우선 순위	숫자	22	없음
릴리스일	일자/시간	7	메시징 계획의 릴리스일입니다.
세그먼트	텍스트	50	이 필드는 3차 진료 병원과 같이 메시지 계획이 목표로 하는 시장 부문인 고객사 그룹을 설명합니다. 통화를 계획하는 영업 담당자에게 권장 메시징 계획을 보여 줍니다.
스킨	텍스트	30	편집이나 미리 보기를 위해 메시징 계획자가 열려 있는 경우 메시징 계획 레이아웃도 표시됩니다.
시작일	일자/시간	7	없음
상태	선택 리스트	30	이 필드의 유효한 기본값은 승인, 진행 중, 거부, 릴리스, 제출입니다.
유형	텍스트	30	이 필드의 유효한 기본값은 제품 출시 및 목표 메시징입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

■ 메시징 계획 (페이지 588)

메시징 계획 항목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 메시징 계획 항목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 메시징 계획 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
대상자	텍스트	1000	없음
설명	텍스트	255	없음
미리 로드 불능	부울	1	[미리 로드 불능] 필드 값이 N(기본값)인 경우 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에 대한 애니메이션 미리 로드가 사용되었습니다. 이 필드에는 값이 필요합니다.
공개 메시지	부울	1	없음
표시 이름	텍스트	100	없음
부서	텍스트	50	없음
이름	텍스트	100	없음
상위 메시징 계획	텍스트	30	메시징 계획은 여러 메시징 계획 항목으로 구성됩니다. [상위 메시징 계획] 필드는 메시징 계획 항목이 속한 메시징 계획입니다. [상위 메시징 계획] 필드는 메시징 계획 레코드의 이름 필드에 연결됩니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
등급	선택 리스트	30	없음
전송 유형	선택 리스트	30	사용 가능한 값은 [PDF 보내기] 또는 [표준 보내기]입니다. 기본값은 [표준 보내기]입니다. 기본적으로 [복사 사용] 확인란은 선택되고 [최적화] 확인란은 선택 취소됩니다.
순서 번호	숫자	22	없음

기본 메시징 계획 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
솔루션 이름	텍스트	30	없음
강연자 노트	텍스트	2000	없음
상태	선택 리스트	30	없음
개요	텍스트	2000	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 메시징 계획 항목 (페이지 594)

메시징 계획 항목 관계 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 메시징 계획 항목 관계를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 메시징 계획 항목 관계 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
대상자	텍스트	1000	없음
설명	텍스트	255	없음
표시 이름	텍스트	100	없음
부서	텍스트	50	없음
이름	텍스트	100	없음
상위 메시징 계획	텍스트	15	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
등급	선택 리스트	30	없음

기본 메시징 계획 항목 관계 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
순서 번호	숫자	22	없음
솔루션 이름	텍스트	30	없음
상태	선택 리스트	30	없음
개요	텍스트	2000	없음
유형	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [메시징 계획 항목 관계 \(페이지 599\)](#)

수정 추적 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 수정 추적을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목의 지침을 보완합니다. 먼저 수정 추적 필드를 가져오기 전에 다음 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 수정 추적 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
하위 오브젝트 ID	텍스트	15	없음.
하위 오브젝트 이름	텍스트	50	없음.
이벤트 이름	텍스트	150	이벤트 이름에 대한 자세한 내용은 수정 추적 이벤트 정보 (페이지 1539) 를 참조하십시오.
필드 이름	텍스트	50	없음.
오브젝트 ID	텍스트	15	없음.
오브젝트 이름	텍스트	50	없음.
수정 번호	숫자	22	없음.

기본 수정 추적 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
수정: 일자	일자/시간	50	없음.
레코드 유형	텍스트	50	선택 리스트 값이 수정된 레코드 유형(예: 고객사)을 나타냅니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 수정 추적 (페이지 1525)
- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

메모 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 노트를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 메모 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
고객사 이름	텍스트	255	없음
캠페인 외부 ID	텍스트	30	없음
캠페인 이름	텍스트	255	없음
컨такт 외부 ID	텍스트	30	없음
컨такт 이름	텍스트	255	없음
설명	텍스트	16,035	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
기회 외부 ID	텍스트	30	없음
기회 이름	텍스트	100	없음
비공개	확인란	적용할 수 없음	없음

기본 메모 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
서비스 요청 외부 ID	텍스트	30	없음
서비스 요청 번호	숫자	15	없음
주제	텍스트	30	필수 입력 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

목표 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 목표를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 목표 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 이름	텍스트	15	정의된 목표와 연결된 고객사 이름입니다.
컨такт 이름	텍스트	15	정의된 목표와 연결된 컨такт 이름입니다.
통화	텍스트	20	목표의 금전적 가치에 사용되는 통화입니다.
설명	텍스트	2000	정의된 목표에 대한 설명 필드입니다.
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자/시간	7	환율이 통화에 적용된 일자입니다.
목표 이름	텍스트	30	없음
목표 매출	텍스트	22	목표에 대한 대상 매출입니다.
목표 대상	숫자	22	[목표 대상] 필드는 판매 단위, 처방약, 영업 통화 등의 수량입니다. 이 수량은 [목표 단위] 필드에서 정의됩니다.
목표 단위	선택 리스트	30	[목표 단위] 필드는 [목표 대상] 필드의 수량을 정의합니다.

기본 목표 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
상위 목표	텍스트	15	정의된 목표가 상위 목표와 연결된 경우 이 필드를 사용하여 두 목표를 결합할 수 있습니다.
기간	텍스트	15	이 기간 값은 사용자가 Oracle CRM On Demand에서 예측을 설정할 때 입력한 기준과 일치합니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
계획 이름	텍스트	15	특정 목표와 연결된 비즈니스 계획 이름입니다(선택 사항).
제품 이름	텍스트	15	목표와 연결된 제품 이름입니다.
상태	선택 리스트	30	목표의 상태입니다.
목표 대상자	텍스트	2000	목표가 적용되는 개인들의 그룹입니다.
유형	선택 리스트	30	목표 유형입니다. 고객이 값을 설정합니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 목표 (페이지 369)

기회 컨택트 역할 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 컨택트의 역할을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 컨택트 역할 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
구매 역할	선택 리스트	39	유효한 기본값은 사용자, 평가자, 승인자, 의사 결정자, 사용자 및 평가자, 사용자 및 승인자, 사용자 및 의사 결정자, 평가자 및 승인자, 평가자 및 의사 결정자, 알 수 없음 등입니다.
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음

기본 컨택트 역할 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트 이름	텍스트	255	없음
기회 외부 ID	텍스트	30	없음
기회 이름	텍스트	100	없음
기본	확인란	적용할 수 없음	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [컨택트 필드 \(페이지 297\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

기회 이벤트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 기회 이벤트를 가져오기 전에 레코드를 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보충합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 기회 이벤트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
이벤트	텍스트	50	이벤트 이름
이벤트 ID	ID	15	없음
이벤트 외부 시스템 ID	ID	15	이벤트의 외부 시스템 ID
기회	텍스트	50	기회 이름
기회 ID	ID	15	없음
기회 외부 고유 ID	ID	15	기회의 외부 고유 ID
행 ID	ID	15	없음

기회 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 기회를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 기획 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	100	필수 입력 필드입니다.
고객사 주소	선택 리스트	100	이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다.
고객사 주소: ID	ID	15	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
고객사 위치	텍스트	50	없음
주소	선택 리스트	100	이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다.
주소: ID	ID	15	없음
마감일	일자	7	필수 입력 필드입니다.
딜러	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 노트에 추가됩니다. 연결된 노트의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
기대 매출	통화	15	가져올 수 없습니다. [예상 매출] 필드에 [가능성] 필드의 값을 곱해 계산된 값입니다.
외부 고유 ID	텍스트	255	없음
예측	확인란	적용할 수 없음	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
리드 소스	선택 리스트	30	없음
제조사	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.

기본 기회 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
모델	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
수정자	적용할 수 없음	적용할 수 없음	현재로서는 가져오기 중에 이 필드의 값을 설정할 수 없습니다. 이 값은 애플리케이션에서 자동으로 설정합니다.
이름	텍스트	100	없음
다음 단계	텍스트	250	없음
기회 통화	선택 리스트	15	읽기 전용입니다.
기회 통화	텍스트	20	없음
기회 이름	텍스트	100	필수 입력 필드입니다.
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값을 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
우선 순위	선택 리스트	30	유효한 기본값은 하, 중, 상입니다.
가능성(%)	선택 리스트	3	유효한 기본값: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 참고: 이 필드는 레이아웃에 항상 나타나야 합니다. 이 필드가 숨겨져 있으면 예기치 못한 결과가 발생합니다.
관심 제품	텍스트	100	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
등급 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.

기본 기회 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
등급 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
등급 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
수주 성공/실패 사유	선택 리스트	30	유효한 기본값은 설치된 베이스, 가격, 관계, 추적 레코드, 현재 프로젝트 없음, 예산 없음, 자격 없음, 경쟁 실패, 결정 없이 종료, 기타 등입니다.
기회 재할당	확인란	적용할 수 없음	없음
매출	통화	15	없음
영업 단계	선택 리스트	50	필수 입력 필드입니다. 이 필드는 대부분의 다른 필드와 다르게, 가져오기 프로세스 중에 지정하더라도 일치하지 않는 Picklist 값을 추가하지 않습니다. 가져오기 데이터는 이 필드의 유효한 값과 일치해야 합니다. 기본 Picklist 값과 일치하지 않는 Picklist 값을 CSV 파일에서 캡처하려면 데이터를 가져오기 전에 애플리케이션에 그러한 값을 추가합니다. 이렇게 하지 않으면 전체 레코드가 거부됩니다. 유효한 기본값은 적격 리드, 비전 수립, 간략한 리스트, 선택, 협상, 마감/수주, 마감/미수주 등입니다.
소스 캠페인	선택 리스트	30	기회를 생성하는 캠페인입니다.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 보류, 미수주, 수주입니다.
정지 신호 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
정지 신호 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
정지 신호 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
지역	텍스트	50	없음
총 자산 가치	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.

기본 기회 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
총 보험료	통화	15	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition와 관련됩니다.
유형	선택 리스트	30	없음
연식	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.

기회 팀 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 기회 팀을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 기회 팀 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
기회 접근	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 가져오는 값은 다음 기본값과 정확하게 일치해야 합니다. 읽기 전용, 편집, 전체 및 접근 권한 없음
기회 이름	텍스트	100	없음.
기회 외부 ID	텍스트	30	없음.
사용자 ID	텍스트	50	없음.
사용자 외부 ID	텍스트	30	없음.
사용자 로그인 ID	텍스트	50	없음.
팀 역할	선택 리스트	30	이 필드의 기본값은 담당자, 실무 후원자, 컨설턴트, 파트너 및 기타입니다.
분할률	정수	22	팀 회원에게 할당되는 매출 비율입니다.
통화	텍스트	20	없음.
환전일	일자	없음	환율이 통화에 적용된 일자입니다.

기회 제품 매출 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 기회 제품 레코드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 기회 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
기간 수	정수	3	반복 매출은 최대 260개 기간을 지원할 수 있습니다. [빈도] 필드에서 지정한 빈도에 따라 총 기간 수에 포함되는 시간 길이가 달라집니다. 예를 들어, 주별 반복 매출을 가진 경우 최대 5년 동안의 매출을 추적할 수 있습니다.
자산 가치	통화	15	없음
컨택트 성명	텍스트	255	없음
계약	선택 리스트	30	없음
설명	텍스트	250	250자로 제한됩니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
예측	확인란	적용할 수 없음	없음
빈도	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
통합 ID	텍스트	30	없음
기회 외부 ID	텍스트	30	없음
기회 이름	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
담당자	텍스트	50	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.

기본 기회 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
보험료	통화	15	없음
가능성(%)	선택 리스트	22	없음
제품 외부 ID	텍스트	30	없음
제품 이름	텍스트	50	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
구매일	일자	7	없음
구매 가격	통화	15	없음
수량	숫자	15	없음
일련 번호	텍스트	100	없음
발송일	일자	7	없음
시작일/마감일	일자	7	없음
상태	텍스트	30	없음
유형	선택 리스트	30	없음
보증	선택 리스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

주문 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 주문을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 주문 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주문 ID	텍스트	30	주문 오브젝트에 대한 기본 키입니다. 이 필드는 읽기 전용입니다.
장부	문자열	150	없음
장부:ID	문자열	15	없음
주문 번호	텍스트	50	이 필드에는 기본적으로 주문 ID가 들어 있습니다.
설명	텍스트	255	이 필드는 주문 설명입니다.
부서	텍스트	50	없음
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
가격 리스트	선택 리스트	50	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 가격 리스트의 이름입니다.
기회	텍스트	15	없음.
고객사	텍스트	15	없음.
최종 고객사	텍스트	15	이 필드는 회사 프로필에서 [주문 사용] 설정에 대해 Ebiz PIP 통합 값을 선택하는 경우 사용됩니다. Ebiz PIP 통합은 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 통합 솔루션이므로 Oracle CRM On Demand 주문 관리에 이 필드를 사용할 수 없습니다. Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite에 대한 자세한 내용은 고객 지원 서비스에 문의하십시오.
활동	텍스트	15	없음.
컨택트	텍스트	15	없음.
배송 주소	텍스트	15	주문이 배송되는 주소입니다.
청구 주소	텍스트	15	주문이 청구되는 주소입니다.
주문 생성 상태	선택 리스트	30	주문에 대한 상태 코드입니다. 이 필드에 대한 자세한 내용은 주문 필드 (페이지 616) 를 참조하십시오.

기본 주문 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주문 통합 메시지	텍스트	255	이 필드는 회사 프로필에서 [주문 사용] 설정에 대해 Ebiz PIP 통합 값을 선택하는 경우에만 채워집니다. Ebiz PIP 통합은 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 통합 솔루션이므로 Oracle CRM On Demand 주문 관리에 이 필드를 사용할 수 없습니다. Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite에 대한 자세한 내용은 고객 지원 서비스에 문의하십시오.

주문 항목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 주문 항목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 **데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)** 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 주문 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
제품	텍스트	15	이 필드에는 제품 ID에 대한 외부 키가 들어 있습니다. 필수 필드입니다.
Order	텍스트	15	이 필드에는 주문 ID에 대한 외부 키가 들어 있습니다. 필수 필드입니다.
주문 품목 번호	텍스트	15	이 필드에는 기본적으로 오브젝트의 기본 키가 들어 있습니다.
수량	숫자	22	이 필드에는 주문한 제품 수량이 들어 있습니다. 필수 필드입니다.
항목 가격	숫자	22	없음.
할인 금액	숫자	22	없음.
할인율	숫자	22	없음.
할인 이후 가격	숫자	22	없음.

파트너 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 파트너를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 **데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)** 항목의 지침을 보완합니다. 우선 파트너를 가져오기 전에 다음 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
의사 수	숫자	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다.
고객사 파트너	확인란	1	없음
연간 매출	통화	15	없음
청구 주소	선택 리스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
청구 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주소 2	텍스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 주소 3	텍스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 국가	선택 리스트	30	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 사서함/분류 코드	텍스트	30	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
청구 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
청구 주(미국)	선택 리스트	2	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
청구처 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에 대한 공유 주소가 활성화된 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
통화 빈도	선택 리스트	30	이 필드는 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
채널 고객사 관리자	텍스트	50	없음
준수 검토일	UTC 일자/시간	7	준수 상태에 대한 검토 종료 일자입니다.
준수 상태	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
설명	텍스트	255	없음
부서	텍스트	50	없음
전문 지식	텍스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음.
후리가나 이름	텍스트	100	없음.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
HIN	텍스트	30	HIN(보건 산업 번호)입니다.
산업	선택 리스트	50	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 자동차, 에너지, 금융 서비스, 고급 기술, 제조, 기타, 제약, 소매, 서비스 및 통신입니다.
영향 유형	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
마지막 할당 완료 일자	UTC 일자/시간	7	없음
마지막 할당 제출 일자	UTC 일자/시간	7	없음
최종 통화일	UTC 일자/시간	7	없음
위치	텍스트	50	없음
기본 팩스 번호	전화	40	없음
기본 전화 번호	전화	40	없음
시장 잠재 가치	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
시장 부문	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
시장 점유율	숫자	적용할 수 없음	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다. 이 수는 0~100 사이입니다.
최대 사용자 수	정수	적용할 수 없음	없음
직원 수	정수	22	없음
파트너 고객사 본점	선택 리스트	100	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트에는 유효한 파트너 값이 포함됩니다.
담당자	텍스트	50	이 필드에는 이 레코드의 현재 담당자 이름이 포함됩니다.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자 파트너 고객사	선택 리스트	100	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다.
파트너 통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 값은 현재 파트너 통화의 기본 값과 일치해야 합니다.
파트너 수준	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
파트너 이름	텍스트	100	파트너의 이름입니다.
파트너 조직 상태	선택 리스트	30	이 필드는 파트너가 활성 또는 비활성 PRM(파트너 관계 관리) 조직인지 나타냅니다. 활성으로 설정하면 파트너 조직에 대한 장부가 자동으로 생성됩니다. 조직의 사용자가 장부에 자동으로 추가됩니다. 이 장부는 [파트너 레코드] 필드 아래의 [파트너 관계 관련 항목]에서 파트너를 서로 연결할 경우에만 사용됩니다. 이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
가격 리스트	선택 리스트	50	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 가격 리스트의 이름입니다.
기본 파트너 유형	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 파트너와 연결된 파트너 유형입니다.
주 파트너 고객사	선택 리스트	100	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 파트너의 값입니다.
우선 순위	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
공기업	확인란	적용할 수 없음	없음.
등급	숫자	22	없음.
고객사 재할당	확인란	적용할 수 없음	이 필드는 고객사를 다시 할당해야 함을 나타냅니다. 회사 관리자가 이 기능을 사용하도록 설정한 경우 가져오기 실행 시 해당 고객사 레코드에 대한 자동 할당 규칙이 트리거됩니다.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
참조	확인란	적용할 수 없음	잠재고객에게 참조로 소개하는 것을 해당 고객사가 동의한 경우 이 필드가 선택된 상태로 설정되어야 합니다.
참조 기준일	일자	적용할 수 없음	없음
지역	선택 리스트	25	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다. 기본 값은 동쪽, 서쪽 및 중앙입니다.
경로	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
배송 주소	선택 리스트	100	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 값은 기존 주소 레코드의 [주소 이름] 필드와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
배송 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주소 2	텍스트	100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주소 3	텍스트	50	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 구/군/시	텍스트	50	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전 세계 모든 국가의 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조). 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 사서함/분류 코드	텍스트	30	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 식민령/구역, CEDEX 코드, 주소 4, URB, 지역 주소 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 시/도	텍스트	50	파일에 미국 외 다른 지역의 주소가 들어 있을 경우 MEX 주, BRA 주, 교구, 관할 지역, 섬, 현, 지역, 에미레이트, Oblast 주소 항목 또는 미국 주에 해당하는 항목을 이 필드에 매핑합니다. 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 주(미국)	선택 리스트	2	모든 미국 주에 대한 유효한 기본값은 표준 2자 약어(모두 대문자)입니다. Oracle CRM On Demand에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 데이터를 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다. 이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
배송 우편 번호	텍스트	30	이 필드는 사용자 회사에 대한 공유 주소가 설정된 경우 사용할 수 없습니다.
수취인 주소 외부 ID	텍스트	30	회사에 대한 공유 주소가 활성화된 경우 이 필드의 데이터 유형은 선택 리스트가 됩니다. 이 필드 값은 기존 [주소] 레코드의 [외부 고유 ID]와 일치해야 합니다. 또한 [공유 주소 검증]이 활성화된 경우 이 값은 기존 검증 주소 레코드와 일치해야 합니다.
소스 캠페인	선택 리스트	100	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본값은 고객사를 생성한 소스 캠페인의 이름입니다.

기본 파트너 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
상태	선택 리스트	30	이 선택 리스트는 편집할 수 있습니다.
지역	선택 리스트	50	이 선택 리스트는 읽기 전용입니다. 이 선택 리스트의 기본 필드는 지역의 이름입니다.
웹 사이트	텍스트	100	없음.
YTD 매출	통화	22	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다. 연간 누적을 나타냅니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

파트너 프로그램 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 파트너 프로그램을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 파트너 프로그램 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
시작일	일자/시간	7	없음
거래 등록 허용	확인란	적용할 수 없음	없음
설명	텍스트	16,350	없음
종료일	일자/시간	7	없음
MDF 허용	확인란	적용할 수 없음	없음
담당자 성명	선택 리스트	30	없음
파트너 프로그램 이름	텍스트	30	없음
파트너 유형	선택 리스트	30	없음

기본 파트너 프로그램 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
프로그램 유형	선택 리스트	30	없음
특별 가격 허용	확인란	적용할 수 없음	없음
상태	선택 리스트	30	없음

계획 고객사 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 계획 고객사를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 계획 고객사 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	선택 리스트	15	고객사 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
비즈니스 계획	선택 리스트	15	비즈니스 계획 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
부서	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기본 계획 고객사	부울	1	고객사가 기본 고객사인지를 여부를 나타냅니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [계획 고객사 \(페이지 373\)](#)

계획 연락처 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 계획 연락처를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 계획 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
비즈니스 계획	선택 리스트	15	비즈니스 계획 오브젝트 ID를 포함하는 참조 필드입니다.
컨택트	선택 리스트	15	컨택트 오브젝트 ID를 포함하는 참조 필드입니다.
부서	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기본 계획 컨택트	부울	1	컨택트가 기본 컨택트인지 여부를 나타냅니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [계획 컨택트 \(페이지 376\)](#)

계획 기회 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 계획 기회를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 계획 기회 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
부서	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
기회	텍스트	15	기회 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
비즈니스 계획	텍스트	15	비즈니스 계획 오브젝트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)
- 계획 기회 (페이지 379)

보험 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 보험 데이터를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 보험 데이터에 대해서만 유효합니다.

보험 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
청구 상태	선택 리스트	30	없음
기업 고객	텍스트	15	없음
기업 고객: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
캠페인	텍스트	15	없음
캠페인: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
취소일	일자	적용할 수 없음	없음
회사: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
부서	텍스트	50	없음
효력 발생일	일자	적용할 수 없음	없음
만료일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음

보험 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
외부 소스	텍스트	50	없음
보험 계약 금액	통화	22	없음
금융 계정	텍스트	15	없음
금융 계좌: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
세대	텍스트	15	없음
세대: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
송장 만기일	일자	적용할 수 없음	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
상위 보험	텍스트	15	없음
상위 보험: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 상위 보험의 외부 고유 ID.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
보험 번호	텍스트	50	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드입니다. 이 필드를 보험 번호 필드라고도 합니다.
보험료 지불 방법	선택 리스트	30	없음
보험 유형	선택 리스트	30	없음
담당 보험사	텍스트	15	없음
담당 보험사: 외부 시스템 ID	텍스트	30	이 레코드와 연결된 담당 보험사의 외부 고유 ID(기업 고객이 파트너로 설정됨).
담당 상담원	텍스트	15	없음

보험 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당 상담원: 외부 시스템 ID	텍스트	30	이 레코드와 연결된 담당 상담원의 외부 고유 ID(컨택트).
보험 대리인 코드	텍스트	50	없음
보험 요율	선택 리스트	30	없음
요율 상태	선택 리스트	30	없음
추천 경로	선택 리스트	30	없음
상태	선택 리스트	30	없음
하위 상태	선택 리스트	30	없음
기간	텍스트	50	없음
총 보험료	통화	22	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

보험 계약자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 보험 계약자를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오. 이 항목은 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition과 관련됩니다.

다음 표의 정보는 보험 계약자 데이터에 대해서만 유효합니다.

기본 보험 계약자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
기업 고객 계약자	텍스트	15	없음
기업 고객 계약자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
회사: 외부 시스템 ID	텍스트	50	없음

기본 보험 계약자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트 보유자	텍스트	15	없음
컨택트 보유자: 외부 고유 ID	텍스트	50	없음
통화 코드	선택 리스트	20	없음
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 시스템 ID	텍스트	50	없음
외부 마지막 업데이트 날짜	일자/시간	적용할 수 없음	없음
외부 소스	텍스트	50	없음
세대 보유자	텍스트	15	없음
세대 보유자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
보유자 백분율	백분율	22	없음
보험 유형	선택 리스트	30	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
담당자: 외부 시스템 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
보험	텍스트	15	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드
보험: 외부 시스템 ID	텍스트	50	이 레코드에 연결된 보험의 외부 고유 ID
보험 계약자 이름	텍스트	250	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드

기본 보험 계약자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
역할	선택 리스트	30	일치하는 레코드에 대해 미리 정의된 필드

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

포트폴리오 필드: 가져오기 준비

참고: 이 기능은 표준 애플리케이션에 포함되지 않으므로 현재 사용 중인 버전의 애플리케이션에서는 사용하지 못할 수도 있습니다.

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 포트폴리오 계정을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 포트폴리오 계정 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사 통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
고객사 번호	텍스트	100	없음
고객사 유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 연금 계약, 단체 보험, 401K, 당좌 예금, IRA, 생명 보험, 뮤추얼 펀드, 예금, 기타가 있습니다.
연간 비율(%)	숫자	15	없음
취소/매각일	일자	7	없음
신용 한도	통화	20	없음
부서	텍스트	50	없음
효력 발생일	일자	7	없음

기본 포트폴리오 계정 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
만료일	일자	7	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
액면가	통화	20	없음
기관	텍스트	100	없음
기관 위치	텍스트	50	없음
대출 금액	통화	20	없음
만기	일자	7	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
보험료	통화	20	없음
기본 담당자 ID	텍스트	50	없음
제품	텍스트	50	없음
구매일	일자	7	없음
매출	통화	20	없음
위험 등급	텍스트	50	없음
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 활성화, 보류, 건적, 종료, 마감입니다.
기간	숫자	20	없음
기간 단위	선택 리스트	20	유효한 기본값은 일, 주, 월, 년입니다.
총 자산 가치	통화	20	없음
평가일	일자	7	없음
기관 외부 ID	텍스트	30	계정에 대한 기관 링크입니다.
제품 외부 ID	텍스트	30	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [포트폴리오 \(페이지 629\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

가격 리스트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 가격 리스트를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 가격 리스트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
통화	Varchar	20	가격 리스트의 통화입니다.
설명	Varchar	255	없음
효력 발생일	UTC 일자/시간	7	가격 리스트의 효력이 발생하는 일자입니다.
효력 종료일	UTC 일자/시간	7	가격 리스트의 효력이 종료하는 일자입니다.
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
가격 리스트 이름	Varchar	50	없음
상태	Varchar	30	진행 중, 게시 등 가격 리스트의 현재 상태입니다.
유형	Varchar	30	가격 리스트 유형입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

가격 리스트 라인 항목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 가격 리스트 라인 항목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 가격 리스트 라인 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
설명	Varchar	255	없음
효력 발생일	UTC 일자/시간	7	가격 리스트의 효력이 발생하는 일자입니다.
효력 종료일	UTC 일자/시간	7	가격 리스트의 효력이 종료하는 일자입니다.
표시 가격	숫자	22	제품의 가격입니다.
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
가격 리스트	Varchar	15	라인 항목과 연결된 가격 리스트의 이름입니다.
가격 유형	Varchar	30	표준 등 라인 항목에 대한 가격 유형입니다.
제품	Varchar	15	가격 라인 항목의 제품입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

제품 카테고리 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 제품 카테고리 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 캠페인 수신자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
카테고리 이름	텍스트	100
상위 카테고리	텍스트	100
외부 고유 ID	텍스트	30

기본 캠페인 수신자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
상위 제품 카테고리 외부 ID	텍스트	30
설명	텍스트	16,350

제품 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 자산을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
차체	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다. 유효한 기본값은 쿠페, 살롱, 컨버터블, 해치백, 웨건, 세단 등이 있습니다.
카테고리	선택 리스트	30	유효한 기본값은 덩개형, 트랙터, SUV, 인테리어, 대형 트럭, 외장, 전기 자동차, 기관차, 경트럭, 승용차 등입니다.
관리 여부	확인란	적용할 수 없음	없음
딜러 송장 가격	통화	15	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
설명	텍스트	255	없음
부서	텍스트	50	없음
문	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다. 유효한 기본값은 3 도어, 2 도어, 4 도어가 있습니다.
엔진	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
로트 번호 추적	확인란	적용할 수 없음	없음

기본 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
제조사	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
모델	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
주문 가능	확인란	적용할 수 없음	없음
상위 제품	텍스트	100	없음
부품 번호	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
가격 유형	선택 리스트	30	없음
제품 카테고리	텍스트	100	없음
제품 통화	통화	15	없음
제품 이름	텍스트	100	필수 입력 필드입니다.
제품 유형	선택 리스트	30	없음
수정	선택 리스트	30	없음
일련화	확인란	적용할 수 없음	없음
상태	선택 리스트	30	없음
하위 유형	선택 리스트	30	없음
치료 등급	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
변속기	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
외장	선택 리스트	30	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.
유형	선택 리스트	30	없음

기본 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
연식	숫자	50	Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

제품 표시 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 자산을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 아래 표에 표시된 필드 이름은 처음에 지정된 기본 이름입니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 회사 시스템 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 제품 표시 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
부서	텍스트	50	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
제품 표시 이름	텍스트	50	회사에서 고유해야 합니다.
상품 ID	참조	적용할 수 없음	브랜드 수준의 제품 검색입니다.
제품 이름	참조	적용할 수 없음	브랜드 수준의 제품 이름 검색입니다.
제품 카테고리	참조	적용할 수 없음	읽기 전용 텍스트입니다. 이 이름에는 선택한 제품 브랜드의 제품 카테고리가 표시됩니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

샘플 권리 한계 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 샘플 권리 한계를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 권리 한계 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
비고	텍스트	255	이 필드는 권리 한계에 대한 보완 정보를 제공합니다.
국가	선택 리스트	30	권리 한계가 대상으로 하는 국가입니다.
숫자	텍스트	15	없음.
부서	텍스트	50	없음.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음.
기본 언어	선택 리스트	30	관련 권리 한계 레코드의 기본 언어입니다.
권리 한계 텍스트	텍스트	1000	이 항목은 권리 한계 텍스트입니다.
종료일	일자/시간	7	권리 한계 만료일입니다.
시작일	일자/시간	7	권리 한계 활성화 일자입니다.
상태	선택 리스트	30	이 필드의 값은 [활성], [비활성] 및 [만료]입니다.
유형	선택 리스트	30	이 값은 권리 한계가 글로벌 또는 다국어인지 나타냅니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

샘플 재고 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 샘플 재고를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 재고 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
감사 보고서 ID	텍스트	15	없음
부서	텍스트	50	없음
재고 기간	텍스트	15	재고 기간 오브젝트 ID를 가리키는 참조 필드입니다.
마지막 총실사	숫자	22	없음
로트 번호	텍스트	15	없음
개설 잔고	숫자	22	없음
총실사	숫자	22	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
샘플	텍스트	15	이 재고의 샘플 제품을 가리키는 참조 필드입니다.
시스템 카운트	숫자	22	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [샘플 재고 \(페이지 524\)](#)

샘플 로트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 샘플 로트를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 로트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
마감일	텍스트	255	CutOff_Date 필드의 텍스트 버전입니다.
Cutoff_Date	일자	10	이 일자가 계산됩니다. 이 일자는 만료일에서 [부족 일수]에 제공된 값을 뺀 값으로 계산됩니다. 예를 들어, 만료일이 1월

기본 샘플 로트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
			31일이고 [부족 일수] 필드의 값이 30이면 Cutoff_Date 필드 값은 1월 1일입니다. 이 일자는 샘플 로트를 가까운 미래에 사용하거나 본사로 돌려보내야 함을 나타냅니다.
설명	텍스트	255	로트 설명입니다.
부서	텍스트	50	없음
만료일	일자	7	샘플 로트의 만료일입니다.
로트별 재고	부울	1	이 필드는 재고를 로트 수준 또는 제품 수준에서 추적할지 여부를 나타냅니다.
로트 번호	텍스트	100	로트 이름입니다.
주문 가능	부울	1	이 필드는 로트를 주문할 수 있는지 여부를 나타냅니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
제품 수준	숫자	22	없음
샘플	텍스트	15	제품 이름입니다.
부족 일수	숫자	22	리드 일수입니다.
시작일	일자	7	샘플 로트 시작일입니다.
UoM	텍스트	30	측정 단위입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [샘플 로트 \(페이지 571\)](#)

샘플 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 샘플 요청을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 우선 데이터를 가져오기 전에 다음 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	15	없음.
고객사: 외부 고유 ID	텍스트	30	샘플 요청이 연결된 상위 고객사 레코드의 고유 외부 ID입니다.
장부	문자열	150	없음
장부:ID	문자열	15	없음
청구 주소	텍스트	15	주문이 청구되는 주소입니다.
컨택트	텍스트	15	이 필드는 필수 필드입니다.
컨택트: 외부 고유 ID	텍스트	30	샘플 요청이 연결된 상위 컨택트 레코드의 고유 외부 ID입니다.
통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트의 값은 읽기 전용입니다. 가져오는 값은 이 선택 리스트의 유효한 값과 일치해야 합니다.
설명	텍스트	255	이 필드에는 샘플 요청 레코드에 대한 설명이 있습니다.
부서	텍스트	50	없음
환전일	일자	적용할 수 없음	없음
외부 플래그	텍스트	1	이 필드 값은 Y 및 N입니다. 외부 플래그에 Y 값이 있는 경우 외부 시스템에서 샘플 요청이 생성됩니다.
외부 고유 ID	텍스트	30	없음.
ID	텍스트	15	이 필드는 샘플 요청 식별자입니다.
주문 생성일	UTC 일자/시간	7	주문이 생성된 일자 및 시간입니다.
주문 통합 메시지	텍스트	255	없음.
주문 번호	텍스트	50	이 필드의 기본값은 주문 ID입니다.
담당자	텍스트	15	이 필드에는 레코드 담당자가 표시됩니다.

기본 샘플 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자: 외부 고유 ID	텍스트	30	샘플 요청이 연결된 상위 담당자 레코드의 고유 외부 ID입니다.
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
배송 주소	텍스트	15	주문이 배송되는 주소입니다. 이 필드는 필수 필드입니다.
배송 주소 ID	텍스트	15	배송 주소의 ID 필드입니다.
상태	선택 리스트	30	샘플 요청의 상태 코드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

샘플 요청 항목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand(으)로 샘플 요청 항목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 우선 데이터를 가져오기 전에 다음 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 요청 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트: 외부 고유 ID	텍스트	30	없음.
통화	선택 리스트	15	이 선택 리스트의 값은 읽기 전용입니다. 가져오는 값은 이 선택 리스트의 유효한 값과 일치해야 합니다.
할인 금액	숫자	22	없음.
할인율	숫자	22	없음.
부서	텍스트	50	없음.
ID	텍스트	15	이 필드는 샘플 요청 항목 식별자입니다.
Order	텍스트	15	이 필드에는 샘플 요청 ID가 포함되어 있습니다. 이 필드는 필수 필드입니다.

기본 샘플 요청 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
주문 품목 번호	텍스트	15	이 필드에는 샘플 요청 항목 ID가 포함되어 있습니다.
담당자: 외부 고유 ID	텍스트	30	샘플 요청 항목이 연결된 상위 샘플 요청 레코드의 고유 외부 ID입니다.
선택 리스트 값 항목	텍스트	50	없음.
가격	숫자	22	없음.
할인 이후 가격	숫자	22	없음.
제품	텍스트	15	이 필드에는 제품 ID에 대한 외부 키가 들어 있습니다. 필수 필드입니다.
제품: 외부 고유 ID	텍스트	30	샘플 요청 항목이 연결된 상위 제품 레코드의 고유 외부 ID입니다.
수량	숫자	22	이 필드에는 주문한 제품 수량이 들어 있습니다. 필수 필드이며 값이 0보다 커야 합니다. 참고: 샘플 요청 할당 레코드 유형이 정의된 경우 [수량] 필드의 값이 해당 [할당량], [최대 수량] 및 [고객당 최대 수량] 필드와 비교하여 검증됩니다. 이 검증에 실패하면 샘플 요청 항목 레코드 유형을 Oracle CRM On Demand에 가져올 수 없습니다.
상태	선택 리스트	30	샘플 요청 항목의 상태 코드입니다.

참고: 제품이 컨택트에 대해 차단된 경우 해당 컨택트에 대해 해당 제품의 샘플 요청 항목을 가져올 수 없습니다. 이 작업을 시도하면 레코드를 가져오지 못하고 가져오기 요청에 대한 오류 메시지가 로그 파일에 기록됩니다. 컨택트의 제품 차단에 대한 자세한 내용은 [차단된 제품 \(페이지 618\)](#)을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

샘플 거래 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 샘플 거래를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

워크플로 작업을 사용하여 가져오는 동안 많은 샘플 트랜잭션을 자동으로 제출하려면 [제출 표시]를 [Y]로 설정하는 등 사용자정의 필드를 사용하여 가져오기가 완료되어 샘플 트랜잭션을 제출할 준비가 되었음을 나타냅니다. 제출 워크플로 작업을 사용하여 샘플 트랜잭션을 제출하는 방법에 대한 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 자동 제출 설정 \(페이지 1806\)](#)을 참조하십시오.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 샘플 트랜잭션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
보낸 패키지 수	숫자	22	샘플 거래가 제출될 때 보내는 패키지 수입니다.
받은 패키지 수	숫자	22	샘플 거래가 전입될 때 받은 패키지 수입니다.
조정 사유	선택 리스트	30	이 필드의 기본값은 인적 오류, 도난, 초기 카운트, 실패, 찾을 및 요청입니다.
비고	텍스트	255	설명 필드입니다.
일자	일자/시간	7	거래 일자입니다.
부서	텍스트	50	없음
기대 도착일	일자/시간	7	없음
예상 배달일	일자/시간	7	없음
시작 트랜잭션	텍스트	15	없음
재고 기간: 시작일	일자/시간	7	없음
재고 기간: 종료일	일자/시간	7	없음
송장 번호	텍스트	15	없음
이름	텍스트	50	없음
상위 트랜잭션	텍스트	15	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
접수일	일자/시간	7	없음

기본 샘플 트랜잭션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
루트 트랜잭션	텍스트	15	없음
상태	선택 리스트	30	기본값은 진행 중, 수송 중, 조정, 처리됨 및 처리되었으나 불일치 있음입니다.
전송일	일자/시간	7	없음
추적 번호	텍스트	15	없음
전송 대상	텍스트	15	없음
유형	선택 리스트	30	기본값은 전입, 전출, 샘플 실패, 재고 조정 및 상환입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

서비스 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 서비스 요청을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 서비스 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
고객사	텍스트	100	없음
고객사 외부 ID	텍스트	30	없음
지역	선택 리스트	30	유효한 기본값은 제품, 설치, 유지 관리, 교육, 기타입니다.
원인	선택 리스트	30	유효한 기본값은 분명하지 않은 지침, 사용자 교육 필요, 기존 문제, 새 문제, 기타입니다.
마감	시간	일자/시간	없음

기본 서비스 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트	텍스트	255	없음
컨택트 외부 ID	텍스트	30	없음
딜러	선택 리스트	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
설명	텍스트	16,350	가져오기 파일에서 설명 필드가 16,350자를 넘을 경우 16,252자에서 잘립니다. 나머지 글자는 연결된 메모에 추가됩니다. 연결된 메모의 최대 길이는 16,350자입니다.
부서	텍스트	50	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
개시 시간	일자/시간	7	없음
기회	텍스트	100	없음
담당자	전자메일	50	파일 데이터는 기존 Oracle CRM On Demand 사용자의 로그인 사용자 ID와 일치해야 합니다. 이 필드에 대해 유효한 값이 레코드에 없거나 아무 값도 없을 경우 이 값은 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다. 가져오기 도우미를 실행할 때 이 필드가 유효한 가져오기 파일 필드에 매핑되지 않을 경우 이 담당자 필드는, 모든 가져오기 레코드에 대해 가져오기를 수행하는 사용자의 로그인 사용자 ID로 설정됩니다.
담당자 외부 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
주 파트너 고객사	Varchar	15	없음
우선 순위	선택 리스트	30	유효한 기본값은 1-신속, 2-상, 3-중, 4-하입니다.

기본 서비스 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
제품	선택 리스트	100	없음
담당자 재할당	확인란	적용할 수 없음	없음
서비스 딜러	텍스트	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
소스	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전화, 웹, 전자메일, 팩스입니다.
SR 통화	텍스트	20	없음
SR 번호	텍스트	64	없음
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 미결, 보류, 마감, 미결 - 처리 접수, 취소입니다.
주제	텍스트	250	없음
유형	선택 리스트	30	유효한 기본값은 질문, 문제, 개선 요청, 기타입니다.
차량	텍스트	100	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 서비스 요청 필드 (페이지 389)
- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

서명 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 서명을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 서명 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
활동 ID	텍스트	15	없음

기본 서명 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
컨택트 이름	텍스트	50	없음
컨택트 성	텍스트	50	없음
권리 한계 텍스트	텍스트	500	없음
머리글 텍스트	텍스트	800	없음
영업 담당자 이름	텍스트	50	없음
영업 담당자 성	텍스트	50	없음
서명 관리	텍스트	16000	이 필드는 서명 x 및 y 좌표를 포함합니다.
서명일	일자	7	없음

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 (페이지 1587)
- 데이터 가져오기 (페이지 1753)

소셜 프로필 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 소셜 프로필을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 다음과 같은 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 소셜 프로필 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
커뮤니티	텍스트	255	컨택트를 볼 수 있는 Facebook 또는 Twitter와 같은 소셜 미디어 사이트의 이름입니다.
통화	선택 리스트	15	없음.
환전일	일자	적용할 수 없음	없음.

기본 소셜 프로필 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
작성자 링크	URL	255	해당 소셜 미디어 유형의 사용자 프로필 페이지에 대한 웹 링크입니다. 새 창을 엽니다.
작성자	텍스트	100	소셜 미디어 사이트에서 연락처의 고유한 사용자 이름입니다.
활성	부울	1	소셜 미디어 프로필이 활성 상태인지 여부를 나타냅니다. 기본값은 true입니다(1).

솔루션 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 솔루션을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 솔루션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
부서	텍스트	50	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	없음
FAQ	텍스트	250	없음
통합 ID	텍스트	30	없음
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50	없음
제품 카테고리	선택 리스트	100	없음
게시	선택 리스트	1	유효한 기본값은 Y 및 N입니다. 이 값은 해당 언어 설정과 상관 없이 반드시 영문이어야 합니다.
등급 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
등급 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.

기본 솔루션 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
등급 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 1, 2, 3, 4, 5입니다.
서비스 요청 수	정수	22	없음
솔루션 통화	선택 리스트	20	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
솔루션 세부사항	텍스트	16,000	없음
솔루션 등급	숫자	15	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
상태	선택 리스트	30	유효한 기본값은 초안, 승인, 더 사용 안함입니다.
정지 신호 1	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다. 자세한 내용은 이미지로 표시되는 필드 정보 (페이지 56) 를 참조하십시오.
정지 신호 2	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
정지 신호 3	정수	적용할 수 없음	이 필드에 유효한 값은 null, 0, 1, 2입니다.
제목	텍스트	100	필수 입력 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [솔루션 필드 \(페이지 396\)](#)
- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

특별 가격 책정 제품 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 특별 가격 책정 제품을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 특별 가격 책정 제품 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
승인 비용	숫자	22	특별 가격 책정 요청에 대해 협상 중인 파트너 가격입니다.
경쟁사 이름	Varchar	100	요청에 대한 경쟁사의 이름입니다.
경쟁사 파트너	Varchar	100	경쟁 파트너의 이름입니다.
경쟁사 제품	Varchar	100	경쟁사 제품의 이름입니다.
경쟁사 제품 가격	숫자	22	경쟁사 제품의 가격입니다.
통화	Varchar	20	없음
설명	Varchar	250	없음
MSRP	숫자	22	사용되는 통화의 MSRP(제조사 소비자 권장가)입니다.
기타 경쟁 정보	Varchar	250	특별 가격 조정 등 경쟁 제품 제공에 관련된 기타 정보입니다.
제품	Varchar	15	특별 가격 책정 요청에 대한 제품 이름입니다.
구매 비용	숫자	22	제품을 구입하기 위해 파트너가 원래 지불한 가격입니다.
수량	숫자	22	이 요청을 통해 판매될 제품의 예상 수량입니다.
요청 비용	숫자	22	파트너가 요청한 할인 가격입니다.
요청 재판매 가격	숫자	22	파트너가 제품을 판매하려고 한 재판매 가격입니다.
SP 요청	Varchar	15	특별 가격 책정 제품과 연결된 특별 가격 책정 요청입니다.
제안 재판매 가격	숫자	22	브랜드 담당자가 제안한 재판매 가격입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

특별 가격 책정 요청 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 특별 가격 책정 요청을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 특별 가격 책정 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
승인 상태	Varchar	30	특별 가격 책정 요청에 대한 승인 상태입니다.
승인자	Varchar	15	승인자의 이름입니다.
승인일	UTC 일자/시간	7	특별 가격 책정 요청이 승인된 일자 및 시간입니다.
클레임 결정일	일자	7	클레임에 대해 결정이 내려진 일자입니다.
클레임 상태	일자	7	특별 가격 책정 클레임의 상태입니다.
통화	Varchar	20	특별 가격 책정 요청의 통화입니다.
거래 등록	Varchar	15	특별 가격 책정 요청과 연결된 거래 등록입니다.
설명	Varchar	15	없음
만기일	일자	7	요청을 처리해야 하는 종료일입니다.
최종 고객	Varchar	15	요청에 대한 고객입니다. 요청이 기회와 연결된 경우 기회 고객사를 선택할 수 있습니다.
종료일	UTC 일자	7	특별 가격 책정이 더 이상 유효하지 않은 시작 일자 및 시간입니다.
펀드	Varchar	15	특별 가격 책정 요청과 연결된 펀드의 이름입니다.
마지막 승인자	Varchar	15	최근에 요청을 승인한 개인의 이름입니다.
기회	Varchar	15	요청과 관련된 기회입니다.
파트너 고객사 본점	Varchar	15	특별 가격 책정 요청을 시작한 파트너입니다.

기본 특별 가격 책정 요청 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
담당자	Varchar	15	레코드 담당자입니다.
담당자 파트너 고객사	Varchar	15	담당자가 근무하고 있는 파트너 고객사입니다.
파트너 프로그램	Varchar	15	요청과 연결된 파트너 프로그램입니다.
주 파트너 고객사	Varchar	15	특별 가격 책정 요청을 주도하는 파트너 회사입니다.
사유 코드	Varchar	30	특별 가격 책정 요청이 반환되거나 거부된 이유입니다.
요청일	일자	7	특별 가격 책정 요청이 생성된 일자 및 시간입니다.
요청 이름	Varchar	50	요청의 이름입니다.
시작일	UTC 일자/시간	7	특별 가격 책정이 시작되는 일자 및 시간입니다.
제출 상태	Varchar	30	제출되지 않음, 제출 또는 회수와 같은 제출 상태입니다.
제출일	UTC 일자/시간	7	요청이 제출된 일자 및 시간입니다.
승인 총액	숫자	22	승인되는 총 금액입니다.
요청 총액	숫자	22	파트너가 요청한 총 금액입니다.
승인한 총 클레임 금액	숫자	22	파트너에 대해 승인한 총 클레임 금액입니다.
요청한 총 클레임 금액	숫자	22	파트너가 요청한 총 클레임 금액입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

태스크 컨택트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 컨택트와 태스크 간 링크를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 태스크 컨택트 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
컨택트 성명	텍스트	60
컨택트 외부 ID	텍스트	30
태스크 외부 ID	텍스트	30

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

태스크 사용자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 사용자와 태스크 간 링크를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 태스크 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
사용자 ID	텍스트	50
태스크 외부 ID	텍스트	30
사용자 외부 ID	텍스트	30

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

거래 항목 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 거래 항목을 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 거래 항목 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
설명	텍스트	250	거래 항목 설명입니다.
재고 기간	텍스트	15	없음
라인 번호	숫자	22	거래 머릿글 레코드와 연결된 고유 번호입니다.
로트 번호	텍스트	15	샘플 로트 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.
수량	숫자	22	거래 항목과 연결된 샘플 수입입니다.
샘플	텍스트	15	거래 항목과 함께 제공되는 샘플의 이름입니다. 모든 샘플을 문서로 작성해야 합니다.
배송량	숫자	22	거래 항목으로 배송된 샘플 수입입니다.
트랜잭션 번호	텍스트	15	샘플 거래 ID를 포함하기 위한 참조 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)

사용자 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 사용자를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다.

참고: 사용자 레코드를 가져오려면 [사용자 관리] 권한이 필요합니다.

이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
별칭	텍스트	50	필수 입력 필드입니다.
사용자 주소 1	텍스트	200	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.

기본 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
사용자 주소 2, 3	텍스트	100	국가별로 주소 필드를 매핑하는 방법에 대한 자세한 내용은 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
사용자 구/군/시	텍스트	50	없음
사용자 국가	선택 리스트	30	유효한 기본값은 전세계 국가 이름입니다. 미국의 경우 유효한 값은 USA입니다. 애플리케이션에서는 이 필드의 유효한 값을 수정할 수 없습니다. 가져오기 전에 가져오기 데이터가 이 필드의 유효한 값과 일치하는지 확인합니다(국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 참조).
사용자 사서함/분류 코드	텍스트	30	없음
사용자 시/도	텍스트	50	캐나다의 경우 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오. 그러나 이것은 Picklist 필드가 아닙니다.
사용자 미국 주	선택 리스트	2	유효한 미국 주 값의 리스트는 국가 및 주소 매핑 정보 (페이지 1551) 를 참조하십시오.
사용자 우편 번호	텍스트	30	없음
휴대폰 번호	전화	40	없음
통화	텍스트	50	이 필드는 회사 수준에서 설정되므로 이 필드를 가져오거나 Picklist 값을 편집할 수 없습니다.
부서	텍스트	75	없음
부서	텍스트	75	없음
전자메일	텍스트	50	필수 입력 필드입니다.
저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기	확인란	적용할 수 없음	이 확인란을 선택하고 저장하면 임시 비밀번호가 포함된 전자메일이 사용자에게 전송됩니다.
직원 번호	숫자	30	없음
외부 고유 ID	텍스트	30	가져온 레코드의 외부 ID를 포함합니다.

기본 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
이름	텍스트	50	필수 입력 필드입니다.
펀드 승인 한도	숫자	22	Oracle CRM On Demand High Tech Edition 및 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition에 관련됩니다.
통합 ID	텍스트	30	외부 시스템과의 통합에 사용되는 식별자입니다.
언어	텍스트	50	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 표준 유효 값과 정확히 일치해야 합니다.
성	텍스트	50	필수 입력 필드입니다.
로케일	텍스트	50	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
중간 이름	텍스트	50	없음
호칭	선택 리스트	15	없음
기본 장부 유지	확인란	적용할 수 없음	[기본 장부 유지] 필드에 대한 자세한 내용은 사용자 필드 (참조 User Fields 페이지 1310)를 참조하십시오.
보고 대상	텍스트	적용할 수 없음	관리자의 이름 및 성을 기반으로 하는 계산된 필드입니다.
보고 대상 외부 ID	텍스트	30	없음
역할	선택 리스트	50	필수 입력 필드입니다. 유효한 기본값은 관리자, 임원, 현장 영업 담당자, 내부 영업 담당자, 영업 및 마케팅 관리자, 서비스 관리자, 서비스 담당자 등입니다.
상태	선택 리스트	30	필수 입력 필드입니다. 유효한 기본값은 활성, 비활성입니다.
시간대	텍스트 및 숫자	100	이 선택 리스트는 편집할 수 없습니다. 따라서 가져오는 값은 유효한 값과 정확히 일치해야 합니다.
직장 팩스 번호	전화	40	없음

기본 사용자 필드 이름	데이터 유형	최대 길이	비고
직장 전화 번호	전화	40	필수 입력 필드입니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)
- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- 사용자 필드 (참조 [User Fields](#) 페이지 1310)

차량 컨택트 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 차량 컨택트 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

기본 제품 카테고리 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
일련 번호	텍스트	100
제품 이름	텍스트	100
컨택트 성명	텍스트	60
컨택트 외부 ID	텍스트	30
차량 외부 ID	텍스트	30
기본	확인란	적용할 수 없음

차량 필드: 가져오기 준비

다음 표에는 Oracle CRM On Demand로 차량 필드를 가져오기 전에 CSV 파일을 설정하는 데 필요한 정보가 있습니다. 이 정보는 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#) 항목에 제공된 지침을 보완합니다. 가져오기를 수행하기 전에 먼저 다음 가져오기 정보를 검토해야 합니다.

참고: 이 표의 [기본 필드] 열에는 각 필드의 초기 기본 이름만 포함됩니다. Oracle CRM On Demand에서 회사를 위해 변경된 이름은 포함되지 않습니다. 따라서 데이터 가져오기를 수행할 때 특정 필드가 보이지 않으면 관리자에게 문의하여 필드의 새 이름을 확인하십시오.

참고: 이 섹션은 Oracle CRM On Demand Automotive Edition와 관련됩니다.

기본 차량 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
부서	텍스트	50
선택 리스트 값 그룹	텍스트	50
차량 등록 번호	텍스트	100
제조사	텍스트	30
모델	텍스트	30
연식	텍스트	22
외장	텍스트	30
문	텍스트	30
외부 색상	텍스트	30
외부 고유 ID	텍스트	30
담당자 외부 ID	텍스트	30
고객사 외부 ID	텍스트	30
제품 외부 ID	텍스트	30
판매 딜러 외부 ID	텍스트	30
서비스 딜러 외부 ID	텍스트	30
제품 유형	텍스트	30
판매 딜러	텍스트	100
상태	텍스트	255
고객사	텍스트	100
고객사 유형	텍스트	255
컨택트	텍스트	255
면허 번호	텍스트	30
면허 상태	텍스트	10

기본 차량 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
면허 만기일	일자	32
변속기	텍스트	30
고객사 사이트	텍스트	50
상태	텍스트	30
위치	텍스트	30
중고/신차	텍스트	30
엔진	텍스트	30
MSRP	통화	25
딜러 송장 가격	통화	25
담당자	텍스트	30
수정일: 외부 일자	일자/시간	32
수정자	텍스트	255
차량 통화	텍스트	30
내부 색상	텍스트	30
보증 유형	텍스트	30
보증 시작일	일자	32
보증 종료일	일자	32
현재 마일리지	숫자	16
마일리지 기록일	일자	32
제품 이름	텍스트	100
유형	텍스트	255
차체	텍스트	30
설명	텍스트	250

기본 차량 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
담당자	전자메일	50
생성일: 외부 일자	일자/시간	32
행 ID	ID	15
통합 ID	텍스트	30
고객사 ID	ID	15
고객사 통합 ID	텍스트	30
사용자정의 오브젝트 <i>N</i>	텍스트	50
색인화된 선택 리스트 1	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 2	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 3	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 4	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 5	텍스트	30
색인화된 선택 리스트 6	텍스트	30
색인화된 번호	숫자	16
색인화된 일자	일자/시간	32
색인화된 통화	통화	25
색인화된 긴 텍스트	텍스트	255
색인화된 짧은 텍스트 1	텍스트	100
색인화된 짧은 텍스트 2	텍스트	100
색인 확인란	부울	1
제품 카테고리	텍스트	100
부품 번호	텍스트	50
구매일	일자	32

기본 차량 필드 이름	데이터 유형	최대 길이
구매 가격	통화	25
수량	숫자	16
발송일	일자	32
설치일	일자	32
만료일	일자	32
공지일	일자	32
계약	텍스트	30

가져오기 도우미

다음 항목에서는 가져오기 도우미를 사용하여 회사 데이터를 Oracle CRM On Demand로 가져오는 방법을 설명합니다.

- [데이터 가져오기 \(페이지 1753\)](#)
- [가져오기 결과 검토 \(참조 \[Reviewing Import Results\]\(#\) 페이지 1757\)](#)
- [가져오기 결과 전자메일 및 로그 파일의 예 \(페이지 1758\)](#)

데이터 가져오기

시작하기 전에. CSV 파일을 준비하고 필요한 필드나 선택 리스트 값을 애플리케이션에 추가합니다. 자세한 내용은 [데이터 가져오기 준비 \(페이지 1591\)](#)를 참조하십시오. 데이터를 가져오기 전에 My Oracle Support에서 지원 문서를 검토하여 요구 사항에 가장 적합한 데이터 가져오기 방법을 결정할 수 있습니다.

가져올 데이터를 준비한 후 가져오기 도우미에 접근하고 가져오기를 수행합니다. 가져오기 도우미에서 모든 가져오기 요청을 동일하게 처리하도록 각 가져오기 요청은 100개 레코드로 이뤄진 하나 이상의 하위 요청으로 분할됩니다. 여러 가져오기 요청의 하위 요청은 동시에 처리되므로 가져오기 요청은 대기열에서 선택되기 전에 다른 요청이 완료될 때까지 기다리지 않습니다. 가져오기 요청의 처리 시간은 지속적으로 업데이트되고 대기열에 있는 하위 요청의 진행 상태를 반영합니다.

팁: 5개의 레코드를 테스트로 가져와 가져오기 CSV 파일이 제대로 설정되었는지 확인합니다. 5개의 레코드에 대해 오류를 수정하는 것이 가져오기 파일의 전체 레코드를 수정하는 것보다 훨씬 쉽습니다.

레코드를 가져오려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [데이터 관리 도구] 섹션에서 [가져오기 및 내보내기 도구] 링크를 클릭합니다.
- 3 데이터 가져오기 섹션의 드롭다운 메뉴에서 가져올 레코드 유형을 선택합니다.
- 4 [시작] 단추를 클릭합니다.
그러면 가져오기 도우미가 시작됩니다.
- 5 1단계의 경우:

참고: 가져오려는 레코드에 따라 다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- a** 가져오기 도우미에서 일치하는 레코드를 식별할 방법을 선택합니다.
 가져오기 도우미는 다른 시스템에서 가져오는 고유의 외부 ID 필드인 외부 고유 ID, Oracle CRM On Demand 행 ID 및 Oracle CRM On Demand의 미리 정의된 필드를 사용합니다. 이러한 미리 정의된 필드 (예: 고객사 이름 및 위치)에는 ID가 없습니다.
 중복 레코드의 정의 방식에 대한 자세한 내용은 [레코드 중복 및 외부 ID 정보 \(페이지 1571\)](#)를 참조하십시오.
- b** 가져오기 도우미가 Oracle CRM On Demand에서 중복된 고유 레코드 식별자를 발견하는 경우 수행할 작업을 선택합니다. 이러한 경우 중복 레코드를 가져오지 않거나, 기존 레코드를 덮어쓰거나, 추가 레코드를 생성할 수 있습니다.
참고: 노트에서는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.
- c** 가져온 레코드의 고유 레코드 식별자가 Oracle CRM On Demand의 기존 레코드와 일치하지 않을 경우 가져오기 도우미가 수행할 작업을 선택합니다.
참고: 노트에서는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 이전 옵션에서 [레코드 덮어쓰기] 및 [새 레코드 생성 안함]을 선택한 경우 레코드가 업데이트됩니다.
- d** CSV 파일에서 애플리케이션의 값과 일치하지 않는 선택 리스트 값을 처리할 방법을 선택합니다.
 가져오기 도우미가 선택 리스트에 새 값을 추가하게 하거나, 필드 값을 가져오지 않게 할 수 있습니다. 선택하는 옵션은 단일 값 선택 리스트 필드 및 다중 선택가능 선택 리스트 필드 모두에 적용됩니다.
참고: 노트를 가져올 때나 사용자의 언어가 회사의 기본 언어와 다른 경우에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다.
- e** 가져오기 도우미가 데이터 파일에서 누락된 연결(관련 레코드)에 대해 새 레코드를 생성할지 여부를 결정합니다.
참고: 이 옵션은 고객사 또는 컨택트를 가져올 때만 사용할 수 있습니다.
- f** CSV 파일에 사용된 날짜/시간 형식을 선택합니다.
 자세한 내용은 [데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 \(페이지 1587\)](#)을 참조하십시오.
- g** 파일 인코딩 선택이 서유럽어인지 확인합니다.
참고: 사용된 인코딩 방식을 확실히 모를 경우 이 설정을 변경하지 마십시오. 기본값인 서유럽어는 유럽 및 북미 지역의 대부분 인코딩 시스템에 적용됩니다.
- h** 파일에 사용되는 CSV 구분 기호의 유형을 쉼표 또는 세미콜론으로 선택합니다.
- i** [오류 로깅] 드롭다운 리스트의 모든 메시지, 오류 및 경고 또는 오류만 중에서 Oracle CRM On Demand가 기록하게 할 항목을 선택합니다.
- j** 데이터를 가져올 CSV 파일을 선택합니다.
- k** 필요한 경우 [순차적으로 처리해야 할 데이터 파일 레코드] 확인란을 선택합니다.
참고: 데이터 파일을 순차적으로 처리하도록 선택하면 가져오기 요청이 제출될 때 하위 가져오기 요청이 항상 순차적으로 처리됩니다. 또한 CSV 파일 종속성이 유지됩니다.
- l** 가져오기 프로세스가 완료된 후 전자메일 알림을 전송하려면 [전자메일 알림 사용] 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
- m** 데이터를 가져오는 동안 감사를 비활성화하려는 경우 및 데이터를 가져오는 동안 감사 추적 레코드를 생성하지 않으려는 경우 이 확인란을 선택합니다.
참고: 사용자 레코드 유형을 가져오는 경우 이 감사 설정을 비활성화할 수 없습니다. 이 옵션은 역할에 가져오기에 대한 레코드 감사 관리 권한이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 확인란을 선택하면 가져오려는 레코드 유형과 해당 레코드 유형에 대해 감사하도록 결정한 감사된 필드 수에 따라 가져오기 성능이 향상될 수 있습니다.

n 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있게 할 것인지 여부를 지정합니다.

- 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있게 하려면 [다중 선택가능 선택 리스트에서 빈 값 가져오기] 확인란이 아직 선택되어 있지 않은 경우 해당 확인란을 선택합니다.
- 가져오기 작업을 통해 다중 선택가능 선택 리스트 필드를 Null 값으로 업데이트할 수 있게 하지 않으려면 해당 확인란이 이미 선택되어 있는 경우 확인란을 선택 취소합니다.

가져오기 도우미에 있는 [다중 선택가능 선택 리스트에서 빈 값 가져오기] 확인란의 초기 설정은 회사 프로필에 있는 해당 확인란의 설정에 따라 결정되지만 사용자가 설정을 변경할 수 있습니다.

6 2단계의 경우:

- a** 필요할 경우 파일 검증 지침을 따릅니다.
- b** 필드 매핑 파일이 있을 경우 선택합니다.
- c** 필드 매핑 파일(.map)에는 CSV 파일의 필드와 기존 Oracle CRM On Demand 필드 쌍이 들어 있습니다. 가져오기를 수행하면 시스템에서 최신 매핑 구성의 .map 파일을 제공하는 전자메일을 발송합니다. 이 파일을 컴퓨터에 저장하여 이후의 가져오기에 재사용할 수 있습니다.

7 3단계의 경우 파일의 필드를 Oracle CRM On Demand 필드에 매핑합니다. 최소한 모든 필수 필드를 CSV 파일의 열 머리글에 매핑해야 합니다.

가져오기 도우미의 드롭다운 리스트 옆에 가져오기 CSV 파일의 열 머리글이 나열되며, 추가한 사용자정의 필드를 포함하여 Oracle CRM On Demand의 해당 영역에 있는 모든 필드가 표시됩니다.

드롭다운 리스트에 필요한 주소 필드가 나타나지 않으면 다음 표나 국가 및 주소 매핑 정보를 보고 필요한 항목을 선택합니다.

리스트를 필터링할 필드	드롭다운 리스트에서 선택할 필드
거리 번지 주소 1 초메	번지/주소
구	주소 2
층 구역	주소 3
시/군	구/군/시
식민령/구역 CEDEX 코드 주소 4 URB 지역	사서함/분류 코드

리스트를 필터링할 필드	드롭다운 리스트에서 선택할 필드
MEX 주 BRA 주 교구 관할 지역 섬 현 지역 에미레이트 Oblast	시/도
섬 코드 Boite Postale Codigo Postal	우편 번호

.map 파일을 선택한 경우 필드가 제대로 매핑되었는지 검증합니다. 이전 가져오기에서 생성한 사용자정의 필드를 매핑해야 할 수 있습니다.

외부 ID에 대한 내용은 [레코드 중복 및 외부 ID 정보 \(페이지 1571\)](#)를 참조하십시오.

주의: 가져올 파일을 잘못 선택했을 경우 [취소]를 클릭하고 선택을 변경하십시오. 이때 [뒤로] 단추를 클릭해도 캐시가 삭제되지 않으므로 처음에 선택했던 가져오기 파일이 필드 매핑 단계에 나타납니다.

주의: 외부 고유 ID 및 관리자 외부 ID는 컨택트를 해당 관리자 레코드와 연결하는 데 사용되는 키 필드입니다. 이러한 필드를 매핑하지 않으면 관리자 레코드는 컨택트 이름 및 관리자 필드를 사용하여 컨택트와 연결됩니다. 컨택트 이름과 관리자 필드를 사용하여 이러한 연결을 만들면 데이터 파일 레코드에 보다 엄격한 종속성 순서가 적용됩니다.

8 4단계의 경우 필요하면 화면에 나타나는 지침을 따릅니다.

9 5단계의 경우 [완료]를 클릭합니다.

가져오기 요청 대기열을 보려면

1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.

2 [가져오기 및 내보내기 대기열] 섹션에서 [가져오기 요청 대기열] 링크를 클릭합니다.

[가져오기 요청 대기열] 페이지에 추정 완료 시간 등의 요청 정보가 표시됩니다.

다음 표에서는 가져오기 상태에 대해 설명합니다.

상태	설명
대기	가져오기가 아직 처리되지 않았습니다.
진행 중	가져오기가 처리 중입니다. 참고: 이 상태에서 요청을 삭제할 수 있습니다. 그러나 부분적으로 Oracle CRM On Demand로 가져온 데이터를 검토해야 합니다.
완료됨	가져오기 중 오류가 발생하지 않았습니다.

상태	설명
오류 상태로 완료됨	가져오기가 완료되었으나 일부 레코드에 오류가 있습니다.
실패	가져오기가 완료되었으나 가져온 레코드가 없습니다.
오류	오류가 발생하여 가져오기가 완료되지 않았습니다.
취소	가져오기가 취소되었습니다.

다음 표에서는 가져오기 레코드 정보에 대해 설명합니다.

가져오기 레코드 정보	설명
제출된 항목 수	CSV 파일에 들어 있는 레코드 수입니다.
처리된 항목 수	가져오기 엔진이 현재 처리한 레코드 수입니다. 이 필드는 20초마다 또는 시스템 프로세스 설정에 따라 처리됩니다.
성공적으로 가져온 항목 수	문제 없이 가져온 레코드 수입니다.
부분적으로 가져온 항목 수	모든 필드를 가져오기 했지만, 일부 필드를 가져오지 못한 레코드 수입니다.
가져오지 못한 항목 수	가져오지 못한 레코드 수입니다.
취소 수	가져오기가 취소되기 전에 가져온 레코드 수입니다.

Reviewing Import Results

You can track the progress of the import by reviewing the queue page in Oracle CRM On Demand. When the import request is completed, you can navigate to the import queue, and drill down on the completed import job. Each import request contains the submitted data file, generated map file, and a log file. This log file provides basic, log file information, including errors, the status of the import, and so on. If an error occurs during the import, it is recommended that you review the log file attached to the import request.

If you enabled email notification during import preparation, then you will receive an email message when your import request is completed. The email message summarizes the import and may have a map file and a log file attached to it. The log file lists the records and fields that were not imported.

You can then correct the data in your CSV file and import the information again. The second time, you should direct the system to overwrite existing records when it encounters duplicate records.

If the size of the log file for an import request is not greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand attaches the file to the email. If the size of the log file is greater than 2 MB, then Oracle CRM On

Demand zips the file. If the size of the zipped file is not greater than 2 MB, then the zipped file is attached to the email. Otherwise, the file is not attached to the email.

The map file is attached to the email provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. If the combined size of the attachments is greater than 2 MB, then Oracle CRM On Demand zips the map file and attaches it, provided that the combined size of the attachments is not greater than 2 MB. Otherwise, the map file is not attached to the email.

You can access the unzipped attachments, as well as the emails, through your personal email monitor. For information about accessing your personal email monitor, see [Accessing Your Pending and Sent Emails \(페이지 735\)](#). If your user role has the Access Master Audit Trail and Admin Configuration Audit privilege, then you can also access the emails and attachments for all users through the company email monitor. For more information, see [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails \(페이지 1131\)](#).

To view your import request queue

- 1 In the upper right corner of any page, click the Admin global link.
- 2 In the Import and Export Tools section, click the Import and Export Tools link.
- 3 In the Import and Export Queues section, click the Import Request Queue link.

The Import Request Queue page appears, showing the time the import was completed or estimating the completion time.

To review the email message with import results

- Go to your email application and open the email message from Oracle CRM On Demand.
The message lists any errors that occur on a record-by-record basis along with action you should take, if you want to capture the complete data for that record.

Related Topics

See the following topic for related information:

- Example of Import Results Email and Log File (참조 [가져오기 결과 전자메일 및 로그 파일의 예](#) 페이지 1758)

가져오기 결과 전자메일 및 로그 파일의 예

가져오기 준비 중에 전자메일 알림을 활성화한 경우 가져오기 요청을 완료하면 전자메일 메시지가 발송됩니다. 이 전자메일은 다음과 같은 가져오기 결과를 요약합니다.

Mike 님,

가져오기가 3/30/2007 7:10:06 AM에 완료되었습니다. 결과를 요약하면 다음과 같습니다.

사용자: qa/mjones

가져오기 유형: 고객사

가져오기 파일 이름: Accounts.csv

완료 시간: 3/30/2007 7:10:06 AM

총 레코드: 496

성공적으로 가져온 레코드 수: 495

일부만 가져온 레코드 수: 1

무시한 중복 레코드: 0

실패: 0

가져오기 작업에 대한 자세한 내용은 로그 파일을 참조하십시오. 추가 지원이 필요한 경우 온라인 도움말을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand을 사용해 주셔서 감사합니다.

Oracle CRM On Demand 고객 지원 서비스

이 전자메일에는 다음과 같이 가져오기 프로세스 동안 발생하는 각 오류를 나열하는 로그 파일이 첨부되어 있습니다.

레코드 관련 오류 EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552. 가져오기 필드 '통화' 값 'TNR'과 일치하는 레코드가 없습니다. Oracle CRM On Demand의 '고객사 통화' 필드는 업데이트되지 않았지만, 이 레코드에 대해 다른 필드 값을 가져왔습니다.

내보내기 도우미

다음 항목에서는 내보내기 도우미를 사용하여 Oracle CRM On Demand 데이터를 내보내는 방법을 설명합니다.

- [데이터 내보내기 \(페이지 1759\)](#)
- [내보내기 결과 검토 \(페이지 1762\)](#)

데이터 내보내기

특정 레코드 유형의 첨부파일을 포함하여 회사 데이터 전체 또는 일부를 Oracle CRM On Demand에서 외부 파일로 내보낼 수 있습니다. 내보내기를 수행하면 내보내도록 선택한 각 레코드 유형에 대해 개별 CSV 파일이 포함된 하나 이상의 ZIP 파일이 생성됩니다. 생성된 내보내기 파일의 크기는 각각 1.5GB 이하입니다.

참고: 회사에서 특정 산업용 버전의 Oracle CRM On Demand를 사용할 경우, 특정 산업용 레코드 유형(예: 세대, 펀드)은 연결된 활동 및 노트와 함께 내보내기에서 제외됩니다. 또한 *반복 기회* 제품에 대한 레코드를 내보낼 경우 Oracle CRM On Demand에서 해당 행의 Parent_ID 열이 자동으로 채워지고, 반복되지 않는 레코드의 경우에는 Parent_ID 셀이 비어 있습니다.

부분 내보내기 제한 정보

회사는 7일마다 한 번의 전체 내보내기를 수행할 수 있습니다. 부분 내보내기의 경우 회사가 7일 기간 내에 내보낼 수 있는 레코드 수는 회사가 Oracle CRM On Demand에 대해 구입한 사용자 라이선스 수에 따라 결정됩니다. 각 라이선스에 대해 1000개 레코드를 7일 기간 내에 부분 내보내기로 내보낼 수 있습니다.

다음 예제에서는 Oracle CRM On Demand에 대해 5개 사용자 라이선스를 구입하여 7일 기간 내에 최대 5000개 레코드를 내보낼 수 있는 회사에 부분 내보내기 제한이 어떻게 적용되는지 보여줍니다.

- **예 1.** 마지막 7일 내에 부분 내보내기 요청을 통해 4000개 레코드를 내보냈습니다. 지금 사용자는 2000개 레코드에 대한 부분 내보내기 요청을 제출합니다.
이 경우 요청으로 인해 7일 기간 내에 내보낸 총 레코드 수가 6000개가 되어 5000개 레코드 제한을 초과하므로 부분 내보내기 요청이 실패합니다.
- **예 2.** 마지막 7일 내에 부분 내보내기 요청을 통해 레코드를 내보내지 않았습니다. 지금 두 명의 사용자가 개별 부분 내보내기 요청을 제출합니다. 내보내기 요청 중 하나는 3000개 레코드에 해당하고 다른 요청은 2000개 레코드에 해당합니다.
이 경우 요청으로 인해 7일 기간 내에 내보낸 총 레코드 수가 5000개가 되어 제한을 초과하지 않으므로 부분 내보내기 요청이 둘 다 성공합니다. 그러나 7일 기간에 대한 5000개 레코드 제한에 이미 도달했으므로 다음 7일 내에 제출되는 후속 부분 내보내기 요청이 실패합니다.

참고: Oracle CRM On Demand에서 7일 기간 내에 부분 내보내기를 통해 내보낸 레코드 수를 계산할 때 [리스트] 페이지를 통해 내보낸 레코드는 계산되지 않습니다.

내보내기 요청 및 내보내기 요청 첨부파일의 보존 기간 정보

표준 애플리케이션에서 Oracle CRM On Demand의 내보내기 요청 세부사항과 특정 기간의 해당 출력은 다음과 같이 보존됩니다.

- 내보내기 요청의 세부사항은 60일 동안 보존된 후 제거됩니다.
- 내보내기 요청의 출력은 168시간(7일) 동안 보존된 후 제거됩니다.

보존 기간은 [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 작업과 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 작업에 적용됩니다.

관리자는 회사 프로필에서 다음 필드의 값을 변경하여 내보내기 요청 및 해당 첨부파일의 보존 기간을 변경할 수 있습니다.

- 내보내기 요청 만료(일)
- 내보내기 요청 첨부파일 만료(일)

이러한 필드 갱신에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성 (참조 [Configuring Company Settings](#) 페이지 1078)을 참조하십시오.

시작하기 전에. 이 절차를 수행하려면 [내보내기 관리] 권한이 있어야 합니다.

회사 데이터를 내보내려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [관리 홈페이지]의 [데이터 관리 도구] 섹션에서 [가져오기 및 내보내기 도구] 링크를 클릭합니다.
- 3 [가져오기 및 내보내기 도구] 페이지에서 [데이터 내보내기] 링크를 클릭합니다.
그러면 데이터 내보내기 도우미가 시작됩니다.
- 4 1단계의 경우:
 - a 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 전체 내보내기를 수행하려면 [전체 레코드 유형 내보내기] 라디오 단추를 선택합니다.
 - 부분 내보내기를 수행하려면 [선택한 레코드 유형 내보내기] 라디오 단추와 내보낼 레코드 유형을 선택합니다. 레코드 유형에 대한 모든 데이터 또는 개별 하위 레코드에 대한 데이터를 내보낼 수 있습니다.
 - 특정 레코드 유형의 첨부파일을 내보내려는 경우 [모든 첨부파일 데이터] 섹션에서 해당 레코드 유형을 선택합니다. 첨부파일 내보내기에 대한 자세한 내용은 [회사 첨부파일 관리 \(페이지 1787\)](#)를 참조하십시오.

참고: 내보낸 첨부파일의 명명 규칙은 <Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>입니다(예: Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx).

- b [다음]을 클릭합니다.

상위 및 하위 레코드 유형에 대한 데이터가 ZIP 파일 내의 개별 CSV 파일로 내보내집니다.

주의: Oracle CRM On Demand의 노트 데이터를 내보낼 경우 CSV 파일에는 Oracle CRM On Demand에서 생성된 모든 공통 노트 및 데이터를 내보내는 사용자에게 속한 비공개 노트가 포함됩니다.

- 5 2단계의 경우:
 - a 내보낸 CSV 파일에 사용되는 시간대를 선택합니다.
 - b 내보낸 CSV 파일에 사용되는 날짜/시간 형식을 선택합니다.
참고: 전체 내보내기에서 날짜를 선택하면 전체 내보내기가 부분 내보내기로 변경됩니다.
 - c 파일에 사용되는 CSV 구분 기호의 유형을 쉼표 또는 세미콜론으로 선택합니다.
 - d 내보낼 때 데이터를 제한할 시간 범위 필터를 선택합니다.

참고: 처음으로 데이터를 내보낼 때는 날짜를 필터링하지 않아도 됩니다. 하지만 그 다음에는 이전에 내보내기를 수행한 이후의 데이터만 필터링하여 증분식 내보내기를 설정해 보십시오.

- e 내보내기 프로세스가 완료된 후 전자메일 알림이 전송되도록 하려면 [전자메일 알림 사용] 확인란을 선택합니다.

- f 첨부파일 세부사항만 내보내고 첨부파일 콘텐츠를 내보내지 않으려는 경우 [첨부파일 세부사항만 내보내기] 확인란을 클릭합니다. 모든 레코드 유형의 첨부파일 세부사항과 해당 필드를 내보낼 수 있습니다.

참고: 이 확인란은 이전 단계를 통해 [첨부파일 데이터] 섹션에서 레코드 유형을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다.

- g 내보낸 CSV 파일에 URL을 포함하려면 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란을 선택합니다.

[내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란의 기본값은 회사 프로필의 [내보내기 파일에 웹 링크 URL 포함] 확인란에 의해 제어됩니다. 각 내보내기 요청에 대해 이 설정을 선택하거나 선택 취소할 수 있습니다. 이 확인란에 대한 자세한 내용은 [통합 설정 구성 \(페이지 1098\)](#)을 참조하십시오.

- h 하나 이상 레코드 유형의 첨부파일을 내보내는 경우 첨부파일의 ZIP 파일에서 바이러스를 검사하려면 [내보내기 .zip 파일에서 바이러스 검사] 확인란이 선택되었는지 확인합니다.

이 확인란이 선택된 경우 첨부파일의 ZIP 파일에서 바이러스가 검사되고, 바이러스가 있으면 ZIP 파일이 내보내지지 않습니다.

이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다. 확인란 선택을 취소하면 첨부파일의 ZIP 파일에서 바이러스가 검사되지 않으므로, ZIP 파일을 다운로드한 후 로컬 컴퓨터의 검사 소프트웨어를 사용하여 ZIP 파일의 내용을 검사하는 것이 좋습니다.

참고: 각 첨부파일은 Oracle CRM On Demand에 업로드되기 전에 바이러스가 검사되며, 바이러스가 있으면 파일이 업로드되지 않습니다. 그러나 첨부파일을 내보내려고 할 때 검사 소프트웨어에 있는 이후 버전의 바이러스 정의를 통해 첨부파일이 업로드되었을 당시에는 감지할 수 없었던 바이러스가 감지될 수도 있습니다. 또한 바이러스가 없는데 바이러스가 있다는 검사 결과가 반환되는 경우도 있습니다.

- i [다음]을 클릭합니다.

- 6 3단계의 경우 요약 검토하고 [완료]를 클릭하여 내보내기 요청을 제출합니다.

- 7 [내보내기 요청됨] 페이지에서 [내보내기 요청 대기열] 링크를 클릭하여 요청 상태를 확인합니다.

다음 표에서는 가능한 내보내기 상태 값을 설명합니다.

상태	설명
대기	내보내기가 아직 처리되지 않았습니다.
다시 대기	내보내기 요청이 대기열로 다시 제출되었습니다.
진행 중	내보내기가 처리되는 중입니다. 내보내기를 취소하면 이 상태가 [취소 중]으로 변경된 후 [취소]로 변경됩니다.
완료 중	모든 레코드를 성공적으로 내보냈습니다. 내보내기 프로세스에서 해당 전자메일, 요약 파일 및 다운로드용 ZIP 파일을 준비하고 있습니다. 이 프로세스를 완료하는 데 30초에서 1분이 걸릴 수 있습니다.
완료됨	내보내기가 오류 없이 완료되었습니다.
오류 상태로 완료됨	내보내기가 완료되었으나 일부 레코드에 오류가 있습니다.

상태	설명
취소 중	[대기] 상태의 내보내기 요청을 취소하면 내보내기 요청이 즉시 취소됩니다. [진행 중] 상태의 내보내기 요청을 취소하면 상태가 [취소 중]으로 변경됩니다. 취소하는 데는 몇 분이 소요될 수 있으며 내보내기를 취소하기 전에 내보내기가 완료되면 최종 상태가 완료됨으로 변경됩니다. 상위 요청이나 하위 요청에 대한 내보내기 요청을 취소할 수 있습니다. 상위 요청에 대한 내보내기 요청을 취소할 경우 내보낸 하위 레코드 유형을 모두 다운로드할 수 있습니다. 하지만 내보내지 않은 하위 레코드 유형은 모두 취소되므로 다운로드할 수 없습니다. 하위 요청에 대한 내보내기 요청을 취소할 경우 하위 레코드 유형 내보내기만 취소되며 이 레코드 유형을 다운로드할 수 없습니다. 상위 내보내기 요청에 속한 다른 하위 레코드 유형은 계속 다운로드할 수 있습니다.
취소	내보내기 요청이 완전히 취소되면 상태가 [취소]로 변경됩니다.
실패	내보내기가 완료되었지만 내보낸 레코드가 없습니다.
오류	오류가 발생하여 내보내기가 완료되지 않았습니다. Oracle CRM On Demand에서 데이터를 내보낼 때 오류 문제 해결에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1802395.1(문서 ID)을 참조하십시오.

[내보내기 요청 대기열] 페이지에 대한 자세한 내용은 [내보내기 결과 검토 \(페이지 1762\)](#)를 참조하십시오.

내보내기 결과 검토

[내보내기 요청 대기열] 페이지에는 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 보류 중인 내보내기 요청 및 완료된 내보내기 요청이 모두 표시됩니다. 요청이 페이지의 [보류 요청] 섹션에 있는 경우 [새로 고침]을 클릭하여 요청이 완료되었는지 확인합니다. 요청이 완료되면 요청을 드릴다운하여 출력 파일을 검색할 수 있습니다.

참고: [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 요청은 [내보내기 요청 대기열] 페이지에 표시되지 않습니다. 그러나 사용자 역할에 [마스터 내보내기 요청 접근] 권한이 있는 경우 [리스트] 페이지를 통해 제출된 요청을 포함하여 모든 내보내기 요청을 [마스터 내보내기 요청 대기열] 페이지에서 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [회사의 모든 내보내기 요청 검토 \(페이지 1134\)](#)를 참조하십시오.

내보내기 요청 및 내보내기 요청 첨부파일의 보존 기간 정보

표준 애플리케이션에서 Oracle CRM On Demand의 내보내기 요청 세부사항과 특정 기간의 해당 출력은 다음과 같이 보존됩니다.

- 내보내기 요청의 세부사항은 60일 동안 보존된 후 제거됩니다.
- 내보내기 요청의 출력은 168시간(7일) 동안 보존된 후 제거됩니다.

보존 기간은 [리스트] 페이지를 통해 제출된 내보내기 작업과 [데이터 내보내기 도우미]를 통해 제출된 내보내기 작업에 적용됩니다.

관리자는 회사 프로필에서 다음 필드의 값을 변경하여 내보내기 요청 및 해당 첨부파일의 보존 기간을 변경할 수 있습니다.

- 내보내기 요청 만료(일)
- 내보내기 요청 첨부파일 만료(일)

이러한 필드 갱신에 대한 자세한 내용은 회사 설정 구성 (참조 [Configuring Company Settings](#) 페이지 1078)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 내보내기 요청을 보는 방법을 설명합니다.

시작하기 전에: 이 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [관리 내보내기] 권한이 있어야 합니다.

내보내기 요청을 보려면 다음을 수행합니다.

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [데이터 관리 도구] 섹션에서 [가져오기 및 내보내기 도구] 링크를 클릭합니다.
- 3 [가져오기 및 내보내기 도구] 페이지에서 [내보내기 요청 대기열] 링크를 클릭합니다.

내보내기 요청의 세부사항을 표시하는 [내보내기 요청 대기열] 페이지가 나타납니다. 다음 표에서는 내보내기 요청 정보에 대해 설명합니다.

내보내기 레코드 정보	설명
내보내기 유형	내보내기 유형: ■ 전체. 회사 데이터의 전체 내보내기입니다. ■ 부분. 회사 데이터의 부분 내보내기입니다.
레코드 유형	레코드 유형입니다. 하위 레코드가 포함된 부분 요청의 경우 하위 레코드가 <i>상위: 하위</i> 형식으로 표시됩니다(예: 고객사:컨택트).
상태	진행 중 또는 완료됨 등의 상태입니다.
요청자	요청을 제출한 사용자입니다.
제출됨	내보내기 요청이 제출된 시간 및 일자입니다.
전자메일 알림 사용	이 확인란이 선택된 경우 내보내기 프로세스가 완료되면 전자메일 알림이 전송됩니다.
완료됨	내보내기가 완료된 시간 및 일자입니다.

다음 절차에서는 내보내기 요청의 세부사항을 검토하는 방법을 설명합니다.

내보내기 요청의 세부사항을 검토하려면 다음을 수행하십시오.

- 요청 행에서 [내보내기 유형] 링크나 [레코드 유형] 링크를 클릭하여 [내보내기 요청 세부사항] 페이지를 엽니다.

이 페이지에는 내보낸 레코드 수(내보낸 항목 수) 및 문제없이 내보낸 레코드 유형 수(완료 오브젝트 수)를 포함한 내보내기 속성이 표시됩니다. 페이지의 [내보내기 레코드 유형 설정] 섹션에서 각 레코드 유형에 대해 내보낸 레코드 수의 세부사항을 확인할 수 있습니다.

내보내기 요청 첨부파일, 즉 내보내기 요청의 출력이 포함된 ZIP 파일의 다운로드 및 삭제에 대한 자세한 내용은 [내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제 \(페이지 734\)](#)를 참조하십시오.

참고: 모든 사용자가 수행한 내보내기 작업의 내보내기 요청 첨부파일을 다운로드하려면 사용자 역할에 [모든 내보내기 요청 첨부파일 접근] 권한이 있어야 합니다. 사용자 역할에 이 권한이 없을 경우 본인이나 부하 직원이 수행한 내보내기 작업의 첨부파일만 다운로드할 수 있습니다.

Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티

다음 항목에서는 Oracle Data Loader On Demand 클라이언트를 사용하여 Oracle CRM On Demand 데이터를 가져오는 방법을 설명합니다.

- [Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 정보 \(페이지 1764\)](#)
- [Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드 \(페이지 1764\)](#)

Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 정보

Oracle Data Loader On Demand 클라이언트는 외부 데이터 소스에서 Oracle CRM On Demand로 데이터를 가져오는 수단을 제공하는 명령 라인 유틸리티입니다. 두 가지 기능을 제공합니다.

- **삽입 기능.** 이 기능은 파일에서 레코드를 가져와 Oracle CRM On Demand에 추가합니다
- **업데이트 기능.** 이 기능은 외부 데이터 소스의 레코드를 사용하여 Oracle CRM On Demand의 기존 레코드를 수정합니다.

자세한 내용은 Oracle Technology Network의 Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리에서 사용할 수 있는 Oracle Data Loader On Demand Guide를 참조하십시오.

Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드

다음 절차를 완료하여 이 유틸리티를 다운로드합니다. 이 유틸리티를 설치하고 사용하려면 Oracle Data Loader On Demand Guide의 Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리에서 사용할 수 있는 Oracle Technology Network를 참조하십시오.

Oracle Data Loader On Demand 유틸리티를 다운로드하려면

- 1 Oracle CRM On Demand에 로그인하고 [관리]를 클릭합니다.
- 2 [데이터 관리 도구]에서 [가져오기 및 내보내기 도구]를 클릭합니다.
- 3 [Oracle Data Loader On Demand]에서 [Oracle Data Loader On Demand]를 클릭합니다.
- 4 컴퓨터에 ZIP 파일을 저장합니다.

Web Services 통합

Oracle CRM On Demand를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 웹 서비스 사용 애플리케이션에서 Oracle CRM On Demand 데이터 접근 및 변경
- Oracle CRM On Demand와 통합된 사용자 고유의 애플리케이션 생성

다음은 수행할 수 있습니다.

- 웹 서비스 인터페이스를 사용하여 Oracle CRM On Demand에 접근하는 애플리케이션을 개발하는 데 도움이 되는 WSDL(Web Services Description Language) 파일 다운로드([WSDL 및 스키마 파일 다운로드 \(페이지 1765\)](#) 참조)

- 통합 이벤트 웹 서비스의 메소드를 사용하기 위해 WSDL 및 스키마 파일을 다운로드하여 통합 대기열에 접근하고 특정 레코드 유형의 변경 사항을 추적합니다. 또한 스키마 파일을 다운로드하여 지원되는 레코드 유형에 대해 사용자정의 필드와 이름이 변경된 필드를 추적할 수 있습니다.
- 회사에서 사용하는 Web Services의 요약 보기([Web Services 활용 검토 \(페이지 1767\)](#) 참조)

CTI 통합 API

[웹 서비스 관리] 페이지에서 사용 가능한 WSDL 파일 중 하나는 CTI(컴퓨터 전화 통신 통합) 통합 API(애플리케이션 프로그래밍 인터페이스)의 일부인 CTI 활동 웹 서비스에 관련됩니다. CTI 통합 API에서는 웹 서비스 통합을 사용하여 Oracle CRM On Demand를 타사 CTI 소프트웨어와 직접 통합하는 기능을 제공합니다. CTI 통합 API에 대한 자세한 내용은 Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide를 참조하십시오.

WSDL 및 스키마 파일 다운로드

Oracle CRM On Demand에서 제공하는 웹 서비스를 사용하면 클라이언트 애플리케이션 사용자가 Oracle CRM On Demand와 상호 작용할 수 있습니다. 예를 들어, 레코드를 삽입, 업데이트, 삭제 및 쿼리하고 많은 관리 태스크를 수행할 수 있습니다.

다음은 통해 웹 서비스를 사용할 수 있습니다.

- **Web Services v1.0.** 사용자정의 오브젝트 01-03 및 미리 구성된 오브젝트와 상호 작용하는 데 사용됩니다.
- **Web Services v2.0.** 모든 Oracle CRM On Demand 사용자정의 오브젝트, 미리 구성된 오브젝트 및 해당 사용자정의 웹 애플릿과 상호 작용하는 데 사용됩니다. 웹 서비스 버전 1.0과 달리 웹 서비스 버전 2.0 API에서는 QueryPage 메소드를 사용하여 쿼리를 실행하기 위한 추가 옵션도 제공합니다.
- **서비스 API.** 웹 서비스를 통해 관리 태스크를 관리하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 서비스 API를 사용하여 Oracle CRM On Demand에서 사용자를 관리할 수 있고 Oracle CRM On Demand와 관련된 시스템 및 사용 정보에 대한 쿼리를 실행할 수 있습니다.
- **관리 서비스.** 웹 서비스를 통해 Oracle CRM On Demand 메타데이터와 상호 작용하는 데 사용됩니다. 관리 서비스는 Oracle CRM On Demand 메타데이터를 XML 형식으로 읽고 로드하는 기능을 제공합니다.

웹 서비스 관리 페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 웹 서비스에 접근하는 애플리케이션에서 사용하는 WSDL(Web Services Description Language) 파일 다운로드
- 스키마 파일 다운로드
- 웹 서비스 문서 접근

Web Services v1.0 및 Web Services v2.0에 대한 WSDL 파일 다운로드

각 레코드 유형에 대한 WSDL 파일을 다운로드하고 상위 레코드 유형에 대한 WSDL 파일에 포함할 하위 레코드 유형을 선택할 수 있습니다.

Web Services v1.0 및 Web Services v2.0에 대한 WSDL 파일을 다운로드하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [Web Service 통합] 섹션에서 [Web Services 관리]를 클릭합니다.
- 3 [서비스 선택] 리스트에서 필요에 따라 Web Services v1.0 또는 Web Services v2.0을 선택합니다.
- 4 [문서] 리스트에서 [WSDL]을 선택합니다.
- 5 [유형] 리스트에서 [사용자정의] 또는 [일반]을 선택합니다.

[사용자정의] 또는 [일반]을 선택하는지에 따라 WSDL에서 사용자정의 필드가 다르게 표시됩니다. 사용자정의 WSDL의 경우 사용자정의 필드의 XML 태그가 [필드 설정]의 통합 태그를 기반으로 합니다([사용자정의 필드 통합 태그 설정 \(페이지 1184\)](#) 참조). 사용자정의 WSDL을 사용하면 사용자 회사에만 적용되고 회사의 필드 명명 규칙을 사용하는 WSDL을 생성할 수 있습니다.

일반 WSDL의 경우 사용자정의 필드가 일반 XML 태그(CustomNumber0, CustomCurrency0 등)를 기반으로 합니다. 이 자리 표시자를 매핑 서비스와 함께 사용하면 애플리케이션은 회사에서 사용하는 필드 이름으로 매핑할 수 있습니다.

- 6 [WSDL 오브젝트] 리스트에서 필요한 레코드 유형(예: 고객사)을 선택합니다.

[WSDL 오브젝트] 리스트에 표시된 오브젝트는 회사에 설정된 레코드 유형에 따라 다릅니다. 선택한 레코드 유형에 대한 모든 하위 레코드 유형이 하위 레코드 유형에 접근할 수 있는지와 상관없이 [사용 가능한 관련 정보] 리스트에 알파벳순으로 표시됩니다. Web Services v2.0의 경우 CustomWebApplet도 표시됩니다.

- 7 WSDL에 포함하려는 하위 레코드 유형을 [사용 가능한 관련 정보] 리스트에서 [선택한 관련 정보] 리스트로 이동합니다.
- 8 [다운로드] 단추를 클릭합니다.
- 9 WSDL 파일을 컴퓨터에 저장합니다.

서비스 API에 대한 WSDL 파일 다운로드

각 서비스 API에 대한 WSDL 파일을 다운로드할 수 있습니다. 통합 이벤트에 대한 WSDL을 다운로드하는 경우 통합 이벤트를 생성할 각 레코드 유형에 대한 스키마 파일을 추가로 다운로드해야 합니다. "통합 이벤트에 대한 스키마 파일 다운로드" 섹션을 참조하십시오.

서비스 API에 대한 WSDL 파일을 다운로드하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [Web Service 통합] 섹션에서 [Web Services 관리]를 클릭합니다.
- 3 [서비스 선택] 리스트에서 [서비스 API]를 선택합니다.

참고: [서비스 API 병합]을 선택하는 경우 [유형] 리스트에서 [사용자정의] 또는 [일반]을 선택하고 이 서비스 API에 대한 스키마 파일을 다운로드할 수 있습니다.

- 4 [유형] 리스트에서 [사용자정의] 또는 [일반]을 선택합니다.
- 5 [WSDL 오브젝트] 리스트에서 필요한 서비스 API의 이름을 선택합니다.
- 6 [다운로드] 단추를 클릭합니다.
- 7 WSDL 파일을 컴퓨터에 저장합니다.

관리 서비스에 대한 WSDL 파일 다운로드

각 관리 서비스에 대한 WSDL 파일을 다운로드할 수 있습니다.

참고: 평가 스크립트 WSDL 또는 접근 프로파일 WSDL을 다운로드하려면 [역할 및 접근 관리] 권한이 필요합니다.

관리 서비스에 대한 WSDL 파일을 다운로드하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [Web Service 통합] 섹션에서 [Web Services 관리]를 클릭합니다.
- 3 [서비스 선택] 리스트에서 [관리 서비스]를 선택합니다.
- 4 [WSDL 오브젝트] 리스트에서 필요한 서비스를 선택합니다.
- 5 [다운로드] 단추를 클릭합니다.
- 6 WSDL 파일을 컴퓨터에 저장합니다.

통합 이벤트에 대한 스키마 파일 다운로드

통합 이벤트 Web Service에서는 integrationevents.wsdl 파일과 함께 다운로드하는 WSDL의 스키마(XSD) 파일을 사용합니다. WSDL 파일에는 현재 회사에서 정의된 활성 통합 이벤트 작업에 대한 모든 레코드 유형의 XSD 스키마 파일 개체 틀이 포함됩니다. 일반 스키마 파일을 사용할 수 있습니다. 그러나 사용자정의 필드를 생성하거

나 레코드 유형에 대한 필드 이름을 변경할 경우 사용자정의 스키마를 다운로드해야 합니다. 통합 이벤트 웹 서비스에 대한 자세한 내용은 *Oracle Web Services On Demand 가이드*를 참조하십시오.

통합 이벤트에 대한 스키마 파일을 다운로드하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [Web Service 통합] 섹션에서 [Web Services 관리]를 클릭합니다.
- 3 [서비스 선택] 리스트에서 Web Services v1.0 또는 v2.0을 선택합니다.
- 4 [문서] 리스트에서 [스키마]를 선택합니다.
- 5 [유형] 리스트에서 [사용자정의] 또는 [일반]을 선택합니다.
[사용자정의] 또는 [일반]을 선택하는지에 따라 스키마 파일에서 사용자정의 필드가 다르게 표시됩니다. 사용자정의 스키마의 경우 사용자정의 필드의 XML 태그는 [필드 설정]의 태그를 기반으로 합니다. [일반 스키마]의 경우 사용자정의 필드는 일반 XML 태그를 기반으로 합니다.
- 6 [WSDL 오브젝트] 리스트에서 필요한 레코드 유형(예: 고객사)을 선택합니다.
[WSDL 오브젝트] 리스트에 표시된 오브젝트는 회사에 설정된 레코드 유형에 따라 다릅니다.
- 7 [관련 정보 선택] 리스트에서 스키마에 포함할 하위 레코드 유형을 선택합니다.
- 8 [다운로드] 단추를 클릭합니다.
- 9 스키마 파일을 컴퓨터에 저장합니다.

웹 서비스 문서 접근

웹 서비스 문서에 접근하려면 [웹 서비스 관리] 페이지의 제목 표시줄에서 [릴리스 문서]를 클릭합니다. 다양한 Oracle CRM On Demand 릴리스에 대한 웹 서비스 및 기타 문서에 접근할 수 있는 Oracle CRM On Demand 문서 페이지가 표시됩니다.

Web services 활용 검토

웹 서비스 활용 페이지에서 회사에 사용되는 웹 서비스의 요약 검토할 수 있습니다. 기본적으로 웹 서비스 요청은 세션 ID별로 나열됩니다. 세션의 웹 서비스 클라이언트 이름, 웹 서비스 이름, 작업, 작업 수, 시작 시간, 종료 시간, 사용자 별칭이 표시됩니다. 다음 표에서는 웹 서비스 활용 페이지에서 수행할 수 있는 작업을 설명합니다.

작업	단계
신규 웹 서비스 요청 리스트 생성	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에 설명된 관련 단계를 완료합니다.
웹 서비스 요청 세부사항 표시	세션 ID를 클릭하여 웹 서비스 요청의 세부사항 페이지를 표시합니다.
리스트 내보내기	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [내보내기 리스트]를 선택합니다. 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
웹 서비스 요청 찾기	[결과 표시 위치] 옆에 있는 드롭다운 리스트에서 필요한 필터 기준을 선택합니다.
전체 웹 서비스 요청 리스트 관리	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다. 리스트 관리 페이지 (페이지 138) 에서 설명한 필수 태스크 단계를 수행합니다.

작업	단계
리스트 페이지 이동	리스트 페이지의 맨 위와 맨 아래에 있는 탐색 아이콘을 클릭하여 리스트에서 다음 페이지, 이전 페이지, 첫 페이지 또는 마지막 페이지로 이동합니다.
리스트 검색 기준 재정의	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 재정의]를 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에 설명된 관련 단계를 완료합니다.
리스트의 주요 정보 및 필터 정보 표시	제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다. 리스트 보기 페이지 (페이지 139) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
리스트에서 웹 서비스 요청 정렬	열 머리글을 클릭하여 해당 열에 따라 리스트를 정렬합니다. 예를 들어, [시작 시간]을 클릭하여 시작 시간에 따라 리스트를 정렬합니다.
표시 레코드 수 변경	페이지 아래쪽의 [표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 레코드 수를 선택합니다.
웹 서비스 작업의 하위 집합 보기	제목 표시줄에서 드롭다운 리스트를 클릭하고 필요에 따라 선택 사항을 변경합니다. ■ 전체. 모든 웹 서비스 작업의 리스트를 표시합니다. ■ 오늘의 모든 작업. 오늘 수행한 모든 웹 서비스 작업의 리스트를 표시합니다.

웹 서비스 리스트 생성 정보

웹 서비스 리스트를 생성하거나 재정의하기 위한 프로세스는 리스트 생성 및 재정의 (참조 [Creating and Refining Lists](#) 페이지 128)에 설명된 프로세스와 비슷합니다. 하지만 [웹 서비스 리스트] 페이지에는 다른 레코드 유형의 해당 페이지에 제공된 [검색 위치] 섹션이 없습니다.

웹 서비스 리스트를 필터링할 때 사용할 수 있는 필드와 검색 결과에 표시하기 위해 선택할 수 있는 필드는 다음과 같습니다.

필드	설명
종료 시간	웹 서비스 요청의 종료 시간입니다.
입력 유형	가능한 값은 [로그인], [로그아웃], [디스패치]입니다. 통화는 인바운드 웹 서비스 디스패치 비즈니스 서비스를 통과하기 때문에 로그인과 로그아웃을 제외한 모든 웹 서비스 통화는 이 필드에 [디스패치]로 설정됩니다.
입력 메시지 크기(바이트)	입력 메시지의 크기(바이트)입니다.
작업	웹 서비스 요청에 대한 작업입니다.
작업 수	웹 서비스 요청의 작업 수입니다.
출력 메시지 크기(바이트)	출력 메시지의 크기(바이트)입니다.

필드	설명
세션 ID	웹 서비스 요청의 세션 식별자입니다. 이 값은 실제로 로그인 내역 테이블의 해당 세션에 대한 외부 키이며, 웹 서비스 요청에 사용된 실제 세션 ID가 아닙니다.
시작 시간	웹 서비스 요청의 시작 시간입니다.
사용자 별칭	웹 서비스 요청을 실행한 사용자의 사용자 별칭입니다.
유형	요청에 대한 사용자 에이전트 값입니다. 비Oracle 클라이언트 통합의 경우 이 값은 기본적으로 Web Services로 설정됩니다.
웹 서비스 클라이언트 이름	요청이 수행된 웹 서비스 클라이언트의 이름입니다.
웹 서비스 이름	요청이 수행된 웹 서비스의 이름입니다.
웹 서비스 공간	요청에 사용된 네임스페이스입니다.

Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티

다음 항목에서는 Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트를 사용하여 Oracle CRM On Demand 데이터를 내보내는 방법을 설명합니다.

- Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 정보 (참조 [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) 페이지 1769)
- [Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드 \(페이지 1770\)](#)

About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

The Oracle Migration Tool On Demand client is a utility that eliminates the need to copy customized configurations manually from one Oracle CRM On Demand environment to another environment. For example, you might want to copy customized configurations from a customer test environment to a production environment. You can use this client utility with the Administration Services, which is a set of administration Web services, to automate the administration of your company's configurations. This client utility enables you to extract and import specific configuration information directly to and from your computer. You can import the configurations immediately or in batch mode. The Administration Services enable client applications to access the configurations. You can import the following configurations:

- Access profiles
- Action bars
- Assignment rules and rule groups
- Cascading picklists
- Concatenated fields
- Custom HTML head tag additions
- Custom record types
- Custom Web applets
- Custom Web links
- Custom Web tabs

- Field audit setup
- Field management definitions
- Homepage layouts
- Integration event queues
- Lead conversion mappings
- List access and order settings
- Modification tracking settings
- Page layouts
- Picklists
- Picklist value groups
- Process administration
- Related information layouts
- Role associations for report folders
- Roles
- Sales assessment templates
- Sales categories
- Sales processes
- Sales stages
- Search layouts
- Workflow rules, action sets, and user sets

Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드

다음 절차를 완료하여 클라이언트 유틸리티를 다운로드하고 Oracle Migration Tool On Demand Guide의 단계에 따라 이 클라이언트 유틸리티를 설치, 구성 및 사용합니다. Oracle Migration Tool On Demand Guide는 Oracle CRM On Demand의 [Oracle Technology Network 문서 라이브러리](#)에서 사용할 수 있습니다. 관리 서비스에 접근하는 데 필요한 WSDL(Web Services Description Language) 다운로드에 대한 자세한 내용은 [WSDL 및 스키마 파일 다운로드 \(페이지 1765\)](#)를 참조하십시오. 관리 서비스에서 제공되는 API에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide의 [Oracle CRM On Demand 문서 라이브러리](#)에서 사용할 수 있는 Oracle Technology Network를 참조하십시오.

Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티를 다운로드하려면

- 1 컴퓨터에서 Oracle Migration Tool On Demand 파일을 추출할 디렉터리를 생성합니다(예: C:\oracle Migration Tool On Demand).
- 2 Oracle CRM On Demand에 로그인하고 [관리]를 클릭합니다.
- 3 [데이터 관리 도구]에서 [가져오기 및 내보내기 도구]를 클릭합니다.
- 4 [메타데이터 가져오기 및 내보내기 도구]에서 [Oracle Migration Tool On Demand]를 클릭합니다.
- 5 컴퓨터에 ZIP 파일을 저장합니다.

배치 삭제 및 복원 대기열 페이지

[배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에는 회사에서 제출한 활성 및 완료 상태의 배치 삭제 및 복원 요청이 표시됩니다. 다음 요청이 표시됩니다.

- 리스트 페이지의 [배치 삭제] 옵션을 통해 수행된 활성 및 완료 상태의 배치 삭제 요청.
- 요청의 AvailableForBatchRestore 요소가 true로 설정된 웹 서비스를 통해 제출된 완료 상태의 삭제 요청. 웹 서비스 요청이 상위 레코드뿐 아니라 하위 레코드를 삭제하는 경우 각 레코드 유형마다 별도의 요청 레코드가 있습니다.
- [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에서 수행된 활성 및 완료 상태의 복원 요청.

시작하기 전에. 이 페이지에서 배치 삭제 및 복원 요청을 모두 보려면 사용자 역할에 [배치 삭제 및 복원] 권한이 있어야 합니다. 삭제한 레코드 리스트를 복원하려면 사용자 역할에 [배치 삭제 및 복원] 권한이 있어야 합니다. 다른 사용자가 삭제한 레코드 리스트를 복원하려면 사용자 역할에 [모든 레코드 복구] 권한과 [배치 삭제 및 복원] 권한이 있어야 합니다.

이 페이지에서 다음 표에 나와 있는 태스크를 수행할 수 있습니다.

작업	단계
활성 요청 취소	레코드 리스트를 삭제하거나 복원하면 Oracle CRM On Demand가 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에서 배치 삭제 또는 복원 요청을 성공적으로 준비했음을 알리는 확인 전자메일을 받게 됩니다. 요청 옆의 [진행] 링크를 클릭하여 Oracle CRM On Demand에서 요청 처리를 시작하기 전까지 [취소] 링크를 클릭하여 요청을 취소할 수 있습니다.
활성 요청 진행	요청 옆에 있는 [진행] 링크를 클릭하여 배치 삭제 또는 복원 요청을 완료합니다. 배치 삭제 또는 복원 요청이 완료되었으며 레코드 리스트가 삭제되었거나 복원되었음을 알리는 확인 전자메일을 받게 됩니다.
레코드 수 표시	[표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 요청 수를 선택합니다.
처리된 요청 삭제	[처리된 요청] 대기열에서 배치 삭제 또는 복원 요청을 삭제하려면 [삭제] 링크를 클릭합니다. 참고: 처리된 배치 삭제 요청이 복원되지 않았다면, 즉 상태가 [삭제됨]이면 나중에 요청을 복원할 수 없습니다.
완료된 요청의 요약 표시	다음 중 하나를 수행할 수 있습니다. ■ [삭제 로그 보기] 링크를 클릭하여 삭제 요청의 요약 로그를 봅니다. ■ [복원 로그 보기] 링크를 클릭하여 복원 요청의 요약 로그를 봅니다.
삭제된 레코드 복원	삭제 요청 옆의 [복원] 링크를 클릭하여 Oracle CRM On Demand에서 제거되지 않은 삭제된 레코드를 복원합니다.

작업	단계
처리된 요청 리스트 확장	처리된 요청이 [배치 삭제 및 복원 대기열] 페이지에 표시되지 않는 경우 [전체 리스트 표시]를 클릭하여 요청 리스트를 확장할 수 있습니다. [데이터 관리 요청 리스트] 페이지에 요청 리스트가 열립니다. 해당 페이지에서 요청을 검색할 수 있으며, 리스트 기능을 사용하여 원하는 요청을 찾을 수도 있습니다. 페이지의 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 수행하려는 태스크에 대한 옵션을 다음과 같이 선택합니다. ■ 리스트 내보내기. 리스트를 파일로 내보냅니다. 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141)를 참조하십시오. ■ 레코드 수. 리스트의 레코드 수를 카운트합니다. 리스트의 레코드 수 카운트 (참조 리스트에서 레코드 카운트 페이지 141)를 참조하십시오. ■ 리스트 재정의. 리스트를 세분화합니다. 리스트 생성 및 세분화 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)를 참조하십시오. 예를 들어 리스트 필터를 변경하거나, 표시할 다른 필드를 선택하거나, 리스트 정렬 순서를 변경할 수 있습니다. ■ 리스트 저장. 리스트를 저장합니다. 이 옵션을 선택하면 리스트 저장 옵션을 선택할 수 있는 페이지가 열립니다. ■ 리스트 필터 표시. 현재 리스트에 대해 정의된 필터를 봅니다. ■ 새 리스트 생성. 필터링된 리스트를 새로 생성합니다. 자세한 내용은 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)를 참조하십시오. ■ 리스트 관리. 리스트 세부사항을 보거나, [리스트] 페이지의 리스트 선택 리스트에 리스트가 표시되는 순서를 변경합니다. 리스트 관리 페이지 (페이지 138)를 참조하십시오.

배치 할당 요청 대기열 페이지

[배치 할당 요청 대기열] 페이지에는 회사에서 제출한 활성 및 완료 상태의 배치 요청이 표시됩니다.

- **장부 할당.** 장부 할당을 위한 배치 요청을 보려면 사용자 역할에 [장부 관리] 권한이 있어야 합니다.
- **팀 회원 할당.** 팀 할당을 위한 배치 요청을 보려면 사용자 역할에 배치 할당 팀 회원 권한이 있어야 합니다.

작업	단계
취소	요청 옆에 있는 [취소] 링크를 클릭합니다. 상태가 '진행 중'으로 바뀔 때까지 요청을 취소할 수 있습니다.

작업	단계
요청 세부사항 표시	요청의 리스트 이름을 구체화합니다. 요청 세부사항 페이지에서 요청 속성과 요청 매개 변수를 볼 수 있습니다.
표시 요청 수 변경	[표시 레코드 수] 드롭다운 리스트에서 한 번에 표시할 요청 수를 선택합니다.
처리된 요청 삭제	처리된 요청 대기열에서 요청을 삭제하려면 [삭제] 링크를 클릭합니다.
Log	요청을 로그 파일로 저장하려면 [로그] 링크를 클릭합니다.

요청이 완료되면 전자메일 알림을 받게 됩니다.

장부 할당을 위한 배치 요청 생성에 대한 자세한 내용은 [장부에 레코드 할당 \(페이지 1396\)](#)을 참조하십시오. 팀 회원 할당을 위한 배치 요청 생성에 대한 자세한 내용은 레코드 리스트에 팀 회원 할당 (참조 [팀 회원을 레코드 리스트에 할당](#) 페이지 146)을 참조하십시오.

배치 할당 요청 세부사항 필드

다음 표에서는 배치 할당 요청을 위한 리스트 이름을 구체화할 때 표시되는 일부 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
유형	제출된 요청의 유형을 나타냅니다.
리스트 이름	제출된 요청의 리스트 이름입니다.
처리 완료 수	제출된 요청의 리스트에 포함된 레코드 수입니다.
성공 수	요청에 의해 성공적으로 업데이트된 레코드 수.

관련 필드 초기화 대기열 페이지

새 사용자정의 관련 정보 필드를 저장하면 Oracle CRM On Demand는 새 필드를 초기화하는 요청을 자동으로 제출합니다. 초기화 프로세스는 레코드의 사용자정의 관련 정보 필드를 관련 레코드 유형의 레코드에 있는 해당 필드의 값으로 채웁니다. [관련 필드 초기화 대기열] 페이지에는 사용자정의 관련 정보 필드를 초기화하는 활성 요청 및 완료된 요청이 표시됩니다. 이 페이지에서 다음 표에 나와 있는 태스크를 수행할 수 있습니다.

작업	단계
Log	초기화 요청 상태를 보려면 [로그] 링크를 클릭합니다.
처리된 요청 삭제	처리된 요청 대기열에서 요청을 삭제하려면 [삭제] 링크를 클릭합니다.

작업	단계
다시 제출	사용자정의 관련 정보 필드를 초기화하는 요청이 실패한 경우 [다시 제출]을 클릭하여 초기화 프로세스를 다시 시작할 수 있습니다. 요청이 성공적으로 완료된 경우에는 [다시 제출] 옵션을 사용할 수 없습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- [사용자정의 관련 정보 필드 \(페이지 1178\)](#)
- [사용자정의 관련 정보 필드 생성 \(페이지 1179\)](#)

통합 이벤트 정보

통합 이벤트는 Oracle CRM On Demand에서 레코드에 대한 특정 변경(생성, 업데이트, 삭제, 연결, 분리)을 기반으로 외부 프로세스를 트리거하기 위한 메커니즘입니다. 통합 이벤트에는 사용자가 변경한 데이터와 관련된 정보가 포함됩니다. 이 정보는 대기열에 XML 파일로 저장되며 외부 애플리케이션에서 이 파일을 사용하여 Oracle CRM On Demand에 있는 이벤트 세부사항에 접근할 수 있습니다. 예를 들어, 외부 애플리케이션이 Oracle CRM On Demand에서 고객사 변경을 추적하고 이에 따라 로컬 업데이트를 트리거해야 할 수 있습니다.

여러 애플리케이션을 Oracle CRM On Demand와 개별적으로 통합해야 하는 고객의 경우 회사 관리자가 여러 통합 이벤트 대기열을 정의할 수 있습니다. 통합 이벤트 기능을 사용하면 여러 대기열에 대해 동일한 이벤트를 생성할 수 있고, 특정 대기열의 이벤트만 요청하도록 외부 애플리케이션을 구성할 수 있으므로 외부 애플리케이션의 대기열 무결성이 보장됩니다.

통합 이벤트 관리 설정 정보

새 고객인 경우 통합 이벤트 기능이 자동으로 사용하도록 설정됩니다. 하지만 기존 고객의 경우에는 Oracle CRM On Demand Customer Care와 회사 관리자가 Oracle CRM On Demand 통합 이벤트 기능을 구성해야 합니다. 통합 이벤트 관리에 대한 지원을 요청하고 통합 이벤트 대기열의 최대 전체 크기를 지정하려면 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

참고: 통합 대기열의 최대 크기는 [\[회사 프로필\] 페이지](#)에 표시되지 않습니다.

Oracle CRM On Demand Customer Care에서 통합 이벤트 기능을 설정하면 [\[관리 홈페이지\]](#)의 [\[데이터 관리 도구\]](#) 섹션에 [\[통합 이벤트 관리\]](#) 링크가 표시됩니다. 관리자 사용자 역할의 [\[통합 이벤트 대기열 관리\]](#) 권한과 [\[통합 이벤트 접근 사용\]](#) 권한도 사용으로 설정됩니다. 사용자 역할에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오.

통합 이벤트 생성, 저장 및 접근 정보

통합 이벤트 생성을 트리거하려면 [\[통합 이벤트 생성\]](#) 작업을 통해 워크플로 규칙을 생성해야 합니다. 각 작업에 대해 추적할 레코드 필드를 지정할 수 있습니다. 추적된 필드에서 값을 변경하면 변경된 값이 통합 이벤트에 기록됩니다. 통합 이벤트가 기록되는 대기열을 지정할 수도 있습니다. 워크플로 규칙에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 정보 \(페이지 1432\)](#)를 참조하십시오.

통합 이벤트는 고객 지원 담당이 회사에 대해 지정한 최대 전체 크기인 하나 이상의 대기열에 저장됩니다. 기본 통합 이벤트 대기열이 제공되며 추가 대기열을 생성할 수 있습니다.

대기열이 가득 차면 새 통합 이벤트가 저장되지 않습니다. 대기열의 통합 이벤트 수가 다시 최대값 미만이면 새 이벤트가 다시 한 번 대기열에 추가됩니다.

[\[통합 이벤트 설정\]](#) 페이지에서는 대기열에서 통합 이벤트를 삭제할 수 있습니다. 대기열이 가득 차거나 대기열의 통합 이벤트 수가 지정한 수를 초과하면 지정된 주소로 경고 전자메일을 보내도록 Oracle CRM On Demand를 구성할 수도 있습니다.

기본 대기열을 포함하여 통합 이벤트 대기열을 사용하지 않도록 설정할 수 있지만 대기열을 삭제할 수는 없습니다.

외부 애플리케이션은 통합 이벤트 웹 서비스를 사용하여 통합 이벤트 대기열에 접근하며 웹 서비스에는 다음과 같은 두 가지 메소드가 있습니다.

- **GetEvents.** 대기열에서 통합 이벤트를 검색합니다.
- **DeleteEvents.** 대기열에서 통합 이벤트를 삭제합니다.

Web Services를 사용하여 통합 이벤트 대기열에서 이벤트를 가져오고 삭제하려면 사용자 역할에 [통합 이벤트 접근 사용] 권한이 있어야 합니다.

통합 이벤트 웹 서비스용 WSDL(Web Services Description Language) 파일 다운로드에 대한 자세한 내용은 웹 서비스 통합 (참조 [Web Services 통합](#) 페이지 1764)을 참조하십시오. 통합 이벤트 웹 서비스에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

경우에 따라 클라이언트 애플리케이션이 처리할 수 없는 이벤트가 통합 이벤트 대기열에 들어 있을 수 있습니다. 잘못된 이벤트를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 Oracle Web Services On Demand Guide를 참조하십시오.

- 통합 이벤트 대기열 생성을 위한 단계별 절차는 [통합 이벤트 대기열 생성 \(페이지 1775\)](#)을 참조하십시오.
- 통합 이벤트 대기열 관리를 위한 단계별 절차는 [통합 이벤트 설정 관리 \(페이지 1777\)](#)를 참조하십시오.
- 통합 이벤트를 트리거하는 워크플로 규칙 생성을 위한 단계별 절차는 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

통합 이벤트 대기열 생성

통합 이벤트 지원이 사용하도록 설정된 경우 Oracle CRM On Demand를 통해 기본 통합 이벤트 대기열이 제공됩니다. 그러나 추가 대기열을 생성하고 개별 통합 이벤트가 기록되는 대기열을 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에. [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#)에서 설명한 대로 회사의 통합 이벤트 관리를 설정해야 합니다. 통합 이벤트 관리를 설정하면 대기열에 허용된 최대 통합 이벤트 수가 회사 프로필의 일부로 구성됩니다. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [통합 이벤트 대기열 관리] 권한이 있어야 합니다.

통합 이벤트 대기열을 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [데이터 관리 도구] 섹션에서 [통합 이벤트 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [통합 이벤트 관리] 페이지에서 [통합 이벤트 대기열 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [통합 대기열 관리] 페이지에서 [새 대기열]을 클릭합니다.
- 5 [통합 이벤트 대기열 설정] 페이지에서 다음 필드를 완료하고 [저장]을 클릭합니다.

필드	비고
대기열 이름	대기열의 이름을 입력합니다. 필수 필드입니다.
설명	대기열 사용에 대한 설명을 입력합니다.
사용 불능	이 확인란이 선택되어 있지 않은지 확인합니다.

필드	비고
대기열 크기	대기열 크기를 입력합니다. 이 크기는 [할당되지 않은 대기열 용량] 필드에 표시된 크기를 초과할 수 없습니다. 필수 필드입니다. [통합 이벤트 파일 제한] 필드에는 회사가 모든 대기열에 대해 저장할 수 있는 전체 이벤트 수가 표시됩니다. 기존 대기열 크기가 이 수와 일치하면 새 대기열을 생성할 수 없습니다.
알림 전자메일 주소	대기열이 가득 차거나 대기열이 특정 크기에 도달할 때 경고 전자메일을 보내는 경우 전자메일 주소를 입력합니다.
대기열에 있는 거래 수가 한도에 도달하면 경고 전자메일 보내기	경고 전자메일을 [알림 전자메일 주소] 필드에 지정된 주소로 보내기 전에 대기열이 도달할 수 있는 크기를 지정합니다.
선택 리스트 형식	이 필드는 필수 필드입니다. 통합 이벤트에 선택 리스트 필드 값을 기록하기 위한 형식을 다음과 같이 선택합니다. ■ 값을 LIC(언어 독립 코드) 값으로 기록하려면 [언어와 독립적인 값]을 선택합니다. 참고: 선택 리스트의 LIC 값은 일반적으로 ENU(영어-미국) 로케일의 값과 동일합니다. ■ 해당 작업으로 인해 통합 이벤트가 생성되는 사용자 언어로 값을 기록하려면 [사용자 언어]를 선택합니다. 참고: 대기열을 생성하면 [선택 리스트 형식] 필드가 읽기 전용이 되며 변경할 수 없습니다. 통합 이벤트 대기열의 선택 리스트 형식을 변경하려는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 변경하도록 요청하십시오.
W3C	필드 값이 Web Services v2.0 스키마를 사용하여 생성되었으며 이 대기열에 작성된 통합 이벤트에 필드 값이 기록되는 형식을 다음과 같이 지정합니다. ■ 이 확인란을 선택하면 전체 필드의 값이 Web Services v2.0 스키마 통합 이벤트에 대해 W3C에서 지정된 형식으로 기록됩니다. ■ 이 확인란을 선택 취소하면 [일자] 및 [부울] 필드 유형의 값이 Oracle CRM On Demand 릴리스 41 이전 릴리스에서 사용된 형식으로 기록됩니다. 다른 모든 필드의 값은 Web Services v2.0 스키마 통합 이벤트에 대해 W3C에서 지정된 형식으로 기록됩니다. 기본적으로 [W3C] 확인란은 선택 취소되어 있습니다. 참고: [W3C] 확인란을 선택한 후 대기열을 생성하면 [W3C] 필드가 읽기 전용이 되어 변경할 수 없습니다.

통합 이벤트 설정 관리

모든 통합 이벤트 대기열에 대한 설정을 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에. [통합 이벤트 정보 \(페이지 1774\)](#)에서 설명한 대로 회사의 통합 이벤트 관리를 설정해야 합니다. 통합 이벤트 관리를 설정하면 대기열에 허용된 최대 통합 이벤트 수가 회사 프로필의 일부로 구성됩니다. 여기서 설명하는 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [통합 이벤트 대기열 관리] 권한이 있어야 합니다.

통합 이벤트 설정을 관리하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [데이터 관리 도구] 섹션에서 [통합 이벤트 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [통합 이벤트 관리] 페이지에서 [통합 이벤트 대기열 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [통합 대기열 관리] 페이지에서 대기열에 대해 [편집]을 클릭합니다.
- 5 [통합 이벤트 대기열 설정] 페이지에서 다음 태스크를 수행할 수 있습니다.

태스크	작업
대기열을 사용하지 않도록 설정합니다.	기본 대기열을 포함하여 모든 대기열을 사용하지 않도록 설정하려면 [사용 불능]을 선택합니다.
대기열 크기를 업데이트합니다.	[대기열 크기] 필드에 값을 입력합니다. 이 크기는 [할당되지 않은 대기열 용량] 필드에 표시된 크기를 초과할 수 없습니다. [통합 이벤트 파일 제한] 필드에는 회사가 모든 대기열에 대해 저장할 수 있는 전체 이벤트 수가 표시됩니다. 기존 대기열 크기가 이 수와 일치하면 대기열 크기를 늘릴 수 없습니다.
대기열에서 거래를 삭제합니다.	대기열에 있는 모든 거래를 삭제하려면 [[저장]을 클릭하면 [모든 거래]가 지워집니다] 확인란을 선택한 후 [저장]을 클릭하여 거래를 삭제합니다. 이전의 거래를 삭제하려면 일정 아이콘을 클릭하고 [[저장]을 클릭하면 [이전 거래]가 지워집니다] 필드에서 일자를 선택합니다. [저장]을 클릭하여 거래를 삭제합니다.
대기열이 가득 차거나 대기열이 특정 크기에 도달하면 경고 전자메일을 보내도록 Oracle CRM On Demand를 구성합니다.	전자메일 주소를 입력하고 선택적으로 경고 전자메일을 보내기 전에 대기열이 도달할 수 있는 크기를 지정합니다. [저장]을 클릭하여 전자메일 구성을 저장합니다.
[일자] 및 [시간] 필드의 값(예: ModifiedDate, CreatedDate)이 Web Services v1.0 스키마를 사용하여 생성되었으며 이 대기열에 작성된 통합 이벤트에 기록되는 방법을 지정합니다.	[시간대] 필드에서 값을 선택합니다. ■ UTC 형식. 이 값을 선택하면 GMT 시간대의 날짜와 시간이 UTC(협정세계시)에 대한 W3C 표준에 지정된 형식에 따라 다음과 같이 기록됩니다. YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ 예를 들어 2017-06-12T09:44:15Z는 2017년 6월 12일 9:44:15 GMT에 해당합니다. 참고: 초의 분수는 기록되지 않습니다.

태스크	작업
	■ UTC. 이 값을 선택하면 GMT 시간대의 날짜와 시간이 다음 형식으로 기록됩니다. MM/DD/YYYY HH:MM:SS 예를 들어 06/12/2017 09:44:15는 2017년 6월 12일 9:44:15 GMT에 해당합니다. ■ 사용자 시간대. 이 값을 선택하면 레코드를 업데이트한 사용자 시간대의 날짜와 시간이 다음 형식으로 기록됩니다. MM/DD/YYYY HH:MM:SS 예를 들어 06/12/2017 09:44:15는 사용자 시간대의 2017년 6월 12일 9:44:15에 해당합니다. [시간대] 필드를 비워 둘 경우 레코드를 업데이트한 사용자 시간대의 날짜와 시간이 위의 [사용자 시간대] 값에 대해 표시된 형식으로 기록됩니다. [시간대] 필드의 값을 변경한 후 새 설정을 사용하려면 사용자가 웹 서비스 세션을 비롯한 모든 Oracle CRM On Demand 세션에서 사인아웃했다가 다시 로그인해야 합니다. 참고: 기본 대기열에 대해서만 [시간대] 필드를 설정합니다. 모든 기타 대기열은 회사 기본 대기열에 대해 선택된 설정을 상속합니다. [시간대] 필드는 모든 대기열에 대해 표시되지만 기본 대기열이 아닌 대기열의 경우 읽기 전용입니다.
[일자] 및 [부울] 필드를 포함하여 전체 필드의 값이 Web Services v2.0 스키마를 사용하여 생성되었으며 이 대기열에 작성된 통합 이벤트에, Web Services v2.0 스키마 통합 이벤트에 대해 W3C에서 지정된 형식으로 기록되도록 지정합니다.	[W3C] 확인란을 선택합니다. [일자] 및 [부울] 필드 유형을 제외한 다른 모든 필드의 값은 [W3C] 확인란의 설정에 관계없이 Web Services v2.0 스키마 통합 이벤트에 대해 W3C에서 지정된 형식으로 기록됩니다. [W3C] 확인란을 선택하지 않으면 [일자] 및 [부울] 필드의 값은 Oracle CRM On Demand 릴리스 41 이전 릴리스에서 사용된 형식으로 기록됩니다. 참고: [W3C] 확인란을 선택한 후 변경 사항을 저장하면 [W3C] 필드가 읽기 전용이 되어 변경할 수 없습니다.

참고: [선택 리스트 형식] 필드는 대기열에 기록되는 통합 이벤트의 선택 리스트 필드에 값을 기록하기 위한 형식을 결정합니다. 값은 해당 작업으로 인해 통합 이벤트가 생성되는 사용자 언어로 기록되거나 LIC(언어 독립 코드) 값으로 기록될 수 있습니다.

통합 이벤트 대기열을 생성하면 [선택 리스트 형식] 필드가 읽기 전용이 되며 변경할 수 없습니다. 기본 대기열을 포함하여 통합 이벤트 대기열의 선택 리스트 형식을 변경하려는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하여 변경하도록 요청하십시오. Oracle CRM On Demand Customer Care에서 대기열의 선택 리스트 값 형식을 변경하는 경우 형식이 변경된 후에 생성된 통합 이벤트의 선택 리스트 값에만 변경 사항이 적용됩니다. 대기열의 선택 리스트 형식을 변경하는 경우 이미 대기열에 있는 통합 이벤트의 선택 리스트 값 형식은 변경되지 않습니다.

콘텐츠 관리

회사에서는 고객이 관심을 보인 후 구매하는 제품을 계속 추적해야 할 경우가 많습니다. 이 경우 회사 직원이 제품 정보를 추적할 수 있도록 제품 카탈로그를 설정할 수 있습니다. 제품 카탈로그 설정은 필요한 경우 카테고리별로 제품을 그룹화한 후 각 카테고리에 제품을 설정하는 작업으로 구성됩니다. 제품에는 반복 또는 1회 제품, 서비스, 교육 옵션이 포함됩니다.

다음 섹션에서는 Oracle CRM On Demand에서 제품 추적 기능을 유용하게 사용하는 방법을 설명합니다.

기회

영업 기회를 처리하는 영업 담당자는 기회 레코드를 생성하여 거래 예상 매출을 포함하여 고객의 관심을 자세히 추적할 수 있습니다. 고객은 여러 제품에 관심을 보일 수 있으며 서비스 계약 구매도 고려할 수 있습니다. 영업 담당자는 기회 레코드의 [제품] 섹션으로 이동하여 고객이 구입할 수 있는 각 항목의 제품 레코드를 연결할 수 있으며, 매월 청구되는 서비스 계약의 경우 반복 매출 정보를 기록할 수도 있습니다. 이와 같이 기회 레코드는 예상 거래에 대한 완벽한 정보를 제공하므로 회사에서 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 각 기회에 속한 제품 추적
- 이 제품(반복 제품 및 반복되지 않는 제품)을 기반으로 시간이 지남에 따라 발생하는 매출 흐름 계산

자산

판매 및 서비스 전문가에게는 회사의 제품과 서비스 중에서 고객이 이미 구매한 품목 정보가 매우 유용합니다. Oracle CRM On Demand에서는 제품 레코드를 고객의 고객사 또는 컨택트 레코드 또는 기회 레코드와 연결하여 구매한 제품 또는 자산을 추적할 수 있습니다.

예측

예측은 개별 기회 또는 제품 레코드에서 컴파일된 영업 실적의 기간별 스냅샷입니다. 제품을 기회, 고객사, 컨택트 레코드와 연결하면 회사에서 제품 및 반복 매출을 기반으로 예측을 생성할 것인지를 결정할 수 있다는 장점이 있습니다.

회사에서 기회 매출 대신 제품 매출을 기반으로 예측할 경우 직원은 예측 총계에 사용할 제품을 지정할 수 있습니다.

다음 중 원하는 항목을 클릭하면 콘텐츠 관리에 관련된 절차의 단계별 지침을 볼 수 있습니다.

- [제품 카테고리 설정 \(페이지 1779\)](#)
- [회사 제품 설정 \(페이지 1780\)](#)
- [PRM에 대한 가격 리스트 설정 \(페이지 1782\)](#)
- [생명 과학에 대한 가격 리스트 설정 \(페이지 1785\)](#)
- [회사 첨부파일 관리 \(페이지 1787\)](#)
- [세부사항 페이지 이미지 관리 \(페이지 1789\)](#)
- [평가 스크립트 설정 \(페이지 1790\)](#)

제품 카테고리 설정

회사 제품 리스트가 긴 경우 제품을 논리적 그룹으로 정리하고 회사에서 식별할 수 있는 이름을 각 그룹에 지정하는 것이 좋습니다. 이러한 그룹을 제품 카테고리라고 합니다. 카테고리를 사용하면 리스트를 정렬하여 필요한 항목을 빨리 찾을 수 있으므로 제품 또는 제품 세트를 간편하게 검색할 수 있습니다. 또한 제품 카테고리를 사용함으로써 직원은 정확한 제품을 빠르게 식별하여 기회로 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 사무 장비 회사에서는 복사기, 팩스, 서비스, 소모품 등의 카테고리를 설정할 수 있습니다.

카테고리와 하위 카테고리의 수에는 제한이 없으며 필요에 따라 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에:

- 이 단원에 설명된 절차를 수행하려면 [콘텐츠 관리] 권한이 필요합니다.

- 회사에서 제품 카테고리를 정의하지 않은 경우 Oracle CRM On Demand에서 정보를 설정하기 전에 카테고리와 하위 카테고리를 결정합니다. 정보를 입력할 때는 최상위 카테고리부터 시작한 후 하위 카테고리를 추가하십시오.

제품 카테고리를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [콘텐츠 관리] 섹션에서 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [제품 카테고리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [제품 카테고리 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 카테고리를 추가하려면 [신규]를 클릭합니다.
 - 카테고리 정보를 업데이트하려면 해당 레코드의 [편집]을 클릭합니다.

참고: 기존 카테고리를 더 쉽게 찾을 수 있도록 이 페이지에 표시된 레코드를 제한하려면 제목 표시줄에서 드롭다운 메뉴를 클릭하고 선택 항목을 변경하십시오. 드롭다운 리스트에는 애플리케이션과 함께 배포된 표준 리스트와 사용자 또는 해당 관리자가 생성한 리스트가 들어 있습니다.

 - 기존 카테고리에 하위 카테고리를 추가하려면 [카테고리 이름] 열에서 링크를 클릭한 후 [하위 카테고리] 섹션에서 [신규]를 클릭합니다.
- 5 [카테고리 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다. [카테고리 이름]은 100자로 제한됩니다.
- 6 레코드를 저장합니다.

회사 제품 설정

시작하기 전에:

- 이 단원에 설명된 절차를 수행하려면 [콘텐츠 관리] 권한이 필요합니다.
- 카테고리 아래에 제품을 그룹화할 경우 제품을 정의하기 전에 카테고리를 설정합니다.

직원이 제품을 기회에 연결할 수 있도록 하려면 제품 인벤토리를 설정해야 합니다. 제품을 정의할 때 직원이 주문할 수 있는 제품 리스트에 포함할 제품을 표시합니다. 이렇게 하면 직원이 제품을 기회에 연결할 수 있습니다.

참고: [제품 세부사항] 페이지에 이미지를 표시할 수 있습니다. 예를 들어 제품 또는 제품 패키징 사진을 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 [레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시 \(페이지 70\)](#)를 참조하십시오.

제품을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [콘텐츠 관리] 섹션에서 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [제품] 링크를 클릭합니다.
- 4 [제품 리스트] 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 제품을 추가하려면 [신규]를 클릭합니다.
 - 제품 정보를 업데이트하려면 필요한 정보의 [편집]을 클릭합니다.

참고: 기존 제품을 찾기 쉽도록 이 페이지에 표시되는 레코드를 제한하려면 제목 표시줄에서 드롭다운 메뉴를 클릭하고 선택 사항을 변경합니다. 드롭다운 리스트에는 애플리케이션과 함께 배포된 표준 리스트와 사용자 또는 해당 관리자가 생성한 리스트가 들어 있습니다.
- 5 제품 편집 페이지에서 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다.

참고: 제품을 기회에 연결할 수 있도록 직원이 제품을 사용하게 하려면 [주문 가능] 확인란을 선택했는지 확인하십시오.

팁: 제품을 삭제할 수는 없습니다. 대신 [주문 가능] 확인란의 선택을 취소하여 제품을 비활성 상태로 만들어야 합니다. 그러면 직원이 선택할 수 있는 제품 리스트에서 해당 제품이 제거됩니다.

다음 표에서는 제품의 필드 정보를 설명합니다. 단, 회사 시스템 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다. 제품 필드에 대한 자세한 내용은 [제품 필드 \(페이지 562\)](#)를 참조하십시오.

필드	설명
주요 제품 정보	
제품 카테고리	Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 및 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다.
클래스	제품이 속하는 제품 그룹입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
가격 유형	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
상위 제품	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
제품 유형	Oracle CRM On Demand Automotive Edition 및 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 관련됩니다. 차량 제품을 정의하는 경우 [제품 유형] 필드가 [차량]으로 설정되어야 합니다. 샘플 사용 제품([유형]이 [샘플]로 설정됨)을 정의하는 경우 [제품 유형] 필드를 [샘플]로 설정하거나 비워 두어야 합니다.
치료 등급	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
부품 번호	제품의 부품 번호입니다.
주문 가능	제품이 다른 레코드에 연결되어 [제품 검색] 창에서 리스트로 표시되고, [작업] 표시줄 검색 및 고급 검색에서 사용할 수 있도록 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택 취소하면 [작업] 표시줄 검색 또는 고급 검색을 사용할 때만 제품이 표시됩니다.
유형	제품, 서비스, 교육, 시장, 경쟁사, 세부사항, 샘플 또는 판촉 항목 중 하나가 될 수 있는 제품 유형입니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition의 경우 다음 [유형] 값을 선택해야 합니다. ■ 항목이 제품 세부사항인 경우 [세부사항] ■ 항목이 샘플 사용인 경우 [샘플] ■ 항목이 판촉 항목 사용인 경우 [판촉 항목] 이러한 유형을 선택하면 영업 담당자의 샘플 사용, 제품 세부사항 또는 판촉 항목 Picklist에 표시되는 제품 유형(제품 세부사항, 샘플 또는 판촉 항목)이 필터링됩니다. 참고: [유형]이 [샘플]인 경우 [제품 유형] 필드는 [샘플]로 설정되거나 비어 있어야 합니다.
하위 유형	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.

필드	설명
상태	제품의 상태입니다.
수정	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
일련화	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
로트 번호 추적	Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
관리 여부	제품이 관리된다는 것을 나타냅니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition와 관련됩니다.
추가 정보	
설명	제품에 대한 추가 정보입니다. 이 필드는 255자로 제한됩니다.

PRM에 대한 가격 리스트 설정

브랜드 담당자는 제품의 가격 리스트를 유지 관리 및 게시할 수 있으므로 파트너가 특별 가격 책정 요청을 생성할 때 가격 리스트를 사용할 수 있습니다. 브랜드 담당자 관리자는 여러 가격 리스트를 생성하고 각 고객사 또는 파트너 조직을 가격 리스트 중 하나와 연결할 수 있습니다. 여러 제품을 한 가격 리스트에 할당하고 특정 가격을 지정할 수 있습니다.

특별 가격 책정 요청에서 고객 가격 리스트에 따라 제품의 MSRP(제조사 소비자 권장가)가 결정되고 담당자 파트너 가격 리스트에 따라 전매업자 구매 비용이 결정됩니다. 이러한 가격을 가격 리스트로 유지하면 관리가 간소화되고 특별 가격 책정 프로세스를 쉽게 이용할 수 있습니다.

사전 작업: 이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 [컨텐츠 관리] 권한이 필요합니다.

참고: 가격 리스트에 대한 접근은 해당 역할에 [PRM 접근 관리] 권한이 있는 브랜드 담당자 관리자로 제한됩니다.

가격 리스트를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [컨텐츠 관리] 섹션에서 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [가격 리스트]를 클릭합니다.
- 4 [가격 리스트] 리스트 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 가격 리스트를 추가하려면 [신규]를 클릭합니다.
 - 가격 리스트 정보를 업데이트하려면 가격 리스트에서 [편집] 링크를 클릭합니다.

참고: 이 페이지에 표시되는 레코드를 제한하려면 제목 표시줄에서 메뉴를 클릭하고 선택 사항을 변경합니다. 리스트에는 Oracle CRM On Demand와 함께 배포된 표준 리스트와 사용자 또는 해당 관리자가 생성한 리스트가 들어 있습니다.

- 5 [가격 리스트 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 가격 리스트 필드를 설명합니다. 회사 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
주요 가격 리스트 정보	
가격 리스트 이름	가격 리스트의 이름입니다.
효력 발생일	가격 리스트의 효력이 적용되는 유효 기간이 시작되는 일자입니다.
효력 종료일	가격 리스트의 효력이 적용되는 유효 기간이 종료되는 일자입니다. 이 필드가 비어 있으면 가격 리스트가 무기한 유효합니다.
유형	가격 리스트 유형입니다. 기본적으로 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ DIST COST. 브랜드 담당자로부터 제품을 구입하기 위해 파트너나 판매업자가 지불해야 하는 원래 재고 비용인 유통업자의 비용입니다. ■ MSRP. 브랜드 담당자가 고객에게 판매되는 제품에 대해 권장하는 가격인 제조사 소비자 권장가입니다. 회사에서 [유형] 필드의 선택 리스트에 값을 추가할 수 있습니다. 그러나 기본적으로 제공되는 값은 변경하면 안 됩니다. 기본값을 변경하면 특별 가격 책정 요청의 해당하는 필드가 가격 리스트를 사용하여 채워지지 않습니다.
상태	가격 리스트의 현재 상태입니다(진행 중 또는 게시). 모든 새 가격 리스트의 기본값은 진행 중입니다. 사용자에게 가격 리스트를 사용할 수 있게 설정할 경우에는 상태를 게시로 변경합니다.
통화	가격 리스트에 사용되는 통화 유형입니다. 가격 리스트의 모든 가격은 가격 리스트가 생성될 때 정의된 동일한 통화로 구성됩니다. 새 가격 리스트 레코드를 저장하면 이 필드가 읽기 전용이 됩니다.
추가 정보	
생성	가격 리스트를 생성한 사람의 이름 및 가격 리스트가 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	가격 리스트를 마지막으로 수정한 사람의 이름 및 가격 리스트가 최근에 수정된 일자 및 시간입니다.
설명	가격 리스트에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

가격 리스트 게시

관리자가 가격 리스트를 업데이트한 후 가격 리스트를 사용자에게 게시하고 특별 가격 책정 요청을 생성할 때 사용할 수 있습니다.

가격 리스트를 게시하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [컨텐츠 관리] 섹션에서 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [가격 리스트]를 클릭합니다.
- 4 게시할 가격 리스트에서 [편집] 링크를 클릭합니다.

5 [가격 리스트 편집] 페이지의 [상태] 메뉴에서 [게시]를 선택합니다.

6 [저장]을 클릭합니다.

상태를 게시로 변경하면 다음 작업이 수행됩니다.

- 가격 리스트는 고객사 또는 파트너 조직에 연결할 수 있습니다.
- 특별 가격 책정 요청의 고객 또는 파트너에 가격 리스트가 연결되어 있는 경우 특별 가격 책정 제품이 생성되면 해당 가격 리스트를 사용하여 특별 가격 책정 제품의 [MSRP](제조사의 소비자 권장가) 필드 및 [구매 비용] 필드를 채웁니다.
[MSRP] 필드에는 특별 가격 책정 요청의 최종 고객에 연결된 가격 리스트가 사용되며, [구매 비용] 필드에는 특별 가격 책정 요청의 담당자 파트너에 연결된 가격 리스트가 사용됩니다. 다음 조건을 충족해야 합니다.
 - 최종 고객과 연결된 가격 리스트는 MSRP 유형이고 담당자 파트너와 연결된 가격 리스트는 DIST COST 유형입니다.
 - 가격 리스트가 게시 상태입니다.
 - 특별 가격 책정 요청에 추가된 제품은 가격 리스트에 있습니다.
 - 특별 가격 책정 요청의 [시작일]은 가격 리스트 및 가격 리스트 라인 항목의 [효력 발생일]과 [효력 종료일] 사이에 있습니다.

가격 리스트 라인 항목 추가

가격 리스트를 생성한 후에는 이 가격 리스트에 대한 라인 항목으로 제품을 추가할 수 있습니다. 가격 리스트에는 여러 제품이 포함될 수 있지만 각 제품은 지정된 가격 리스트에서 한 번만 나열될 수 있습니다.

가격 리스트 라인 항목을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [컨텐츠 관리] 섹션에서 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [가격 리스트]를 클릭합니다.
- 4 업데이트할 가격 리스트 이름을 클릭합니다.
- 5 [가격 리스트 세부사항] 페이지의 [가격 리스트 라인 항목] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.
- 6 [가격 리스트 라인 항목 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

참고: [제품 편집] 페이지에서 [가격 리스트 라인 항목 편집] 페이지에 접근할 수도 있습니다.

다음 표에서는 가격 리스트 라인 항목의 필드에 대해 설명합니다. 회사 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
주요 가격 리스트 정보	
가격 리스트	가격 리스트의 이름입니다.
제품	가격 리스트 라인 항목의 제품입니다.
효력 발생일	표시된 가격 리스트 라인 항목의 효력이 적용되는 유효 기간이 시작되는 일자입니다. 이 일자는 가격 리스트의 [효력 발생일] 및 [효력 종료일] 사이에 있어야 합니다.
효력 종료일	표시된 가격 리스트 라인 항목의 효력이 적용되는 유효 기간이 종료되는 일자입니다. 이 필드가 비어 있으면 가격 리스트 라인 항목이 무기한 유효합니다.
가격 유형	가격 유형을 나타냅니다. 현재 기본값은 표준입니다.

필드	설명
표시 가격	표시된 유효 기간 동안 라인 항목의 가격입니다.
추가 정보	
생성	가격 리스트 라인 항목을 생성한 사람의 이름 및 가격 리스트 라인 항목이 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	가격 리스트 라인 항목을 마지막으로 수정한 사람의 이름 및 가격 리스트 라인 항목이 최근에 수정된 일자 및 시간입니다.
설명	가격 리스트 라인 항목에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

생명 과학에 대한 가격 리스트 설정

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition를 사용하는 회사에서는 주문에 연결할 수 있는 가격 리스트를 생성할 수 있습니다. 단일 가격 리스트에 여러 제품을 연결할 수 있습니다. 각 제품에는 특정 가격 리스트에 대한 특정 가격이 있습니다.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 대한 가격 리스트를 설정하려면 사용자 역할에 [컨텐츠 관리] 권한 및 [주문 접근 사용] 권한이 모두 활성화되어 있어야 합니다. 가격 리스트를 주문에 연결하려면 사용자 역할에 [주문 접근 사용] 권한 또는 [기본 샘플 작업 사용] 권한이 활성화되어 있어야 합니다.

가격 리스트에 제품을 추가하려면 [가격 리스트 세부사항] 페이지의 [가격 리스트 라인 항목] 관련 정보 섹션에 접근할 수 있어야 합니다. 이 섹션은 기본적으로 페이지에서 사용할 수 없습니다. 회사 관리자는 [가격 리스트 라인 항목] 관련 정보 섹션이 포함된 사용자정의된 페이지 레이아웃을 생성한 후 가격 리스트를 설정하는 각 역할에 사용자정의된 레이아웃을 할당할 수 있습니다. 가격 리스트 레코드 유형의 페이지 레이아웃을 사용자 역할에 할당하려면 회사 관리자에게 [PRM 접근 권한 관리] 권한이 있어야 합니다. 회사 관리자 역할에 [PRM 접근 권한 관리] 권한이 활성화되어 있지 않은 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

참고: 회사 관리자 역할에 [PRM 접근 권한 관리] 권한이 활성화되어 있으면 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에 사용되는 레코드 유형을 Oracle CRM On Demand에서 사용할 수 있습니다. 이러한 레코드 유형에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말의 파트너 관계 관리 및 첨단 기술 섹션을 참조하십시오. [상태] 필드 값이 [게시]인 가격 리스트는 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management에서 사용되는 일부 레코드 유형에 연결할 수 있습니다. 가격 리스트의 [상태] 필드 값에 관계없이 모든 가격 리스트를 주문 레코드에 연결할 수 있습니다.

가격 리스트를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [컨텐츠 관리] 섹션에서 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [가격 리스트]를 클릭합니다.
- 4 [가격 리스트] 리스트 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 가격 리스트를 추가하려면 [신규]를 클릭합니다.
 - 가격 리스트 정보를 업데이트하려면 가격 리스트에서 [편집] 링크를 클릭합니다.
- 5 [가격 리스트 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 가격 리스트 필드를 설명합니다. 회사 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
주요 가격 리스트 정보	
가격 리스트 이름	가격 리스트의 이름입니다.
효력 발생일	가격 리스트의 효력이 적용되는 유효 기간이 시작되는 일자입니다.
효력 종료일	가격 리스트의 효력이 적용되는 유효 기간이 종료되는 일자입니다. 이 필드가 비어 있으면 가격 리스트가 무기한 유효합니다.
유형	가격 리스트 유형입니다. 기본적으로 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ DIST COST. 제약 회사에 대한 비용으로, 의사나 약사가 제약 회사에서 제품을 구매할 때 지불해야 하는 원래 재고 비용입니다. ■ MSRP. 제조사 소비자 권장가로, 제약 회사가 고객에게 판매되는 제품에 대해 권장하는 가격입니다. 회사에서 [유형] 필드의 선택 리스트에 값을 추가할 수 있습니다.
상태	가격 리스트의 현재 상태입니다. 기본적으로 사용 가능한 값은 [진행 중] 및 [계시]입니다. 모든 새 가격 리스트의 기본값은 진행 중입니다. 참고: 가격 리스트는 가격 리스트의 [상태] 필드 값에 관계없이 주문 레코드의 [가격 리스트] 필드에 대한 [검색] 창에서 사용할 수 있습니다.
통화	가격 리스트에 사용되는 통화 유형입니다. 가격 리스트의 모든 가격은 가격 리스트가 생성될 때 정의된 동일한 통화로 구성됩니다. 새 가격 리스트 레코드를 저장할 때 이 필드는 읽기 전용으로 전환되며 업데이트할 수 없습니다.
추가 정보	
생성	가격 리스트를 생성한 사람의 이름 및 가격 리스트가 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	가격 리스트를 마지막으로 수정한 사람의 이름 및 가격 리스트가 최근에 수정된 일자 및 시간입니다.
설명	가격 리스트에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

가격 리스트 라인 항목 추가

가격 리스트를 생성한 후에는 이 가격 리스트에 대한 라인 항목으로 제품을 추가할 수 있습니다. 가격 리스트에는 여러 제품이 포함될 수 있지만 각 제품은 지정된 가격 리스트에서 한 번만 나열될 수 있습니다.

가격 리스트 라인 항목을 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [컨텐츠 관리] 섹션에서 [컨텐츠 관리]를 클릭합니다.
- 3 [제품 카탈로그] 섹션에서 [가격 리스트]를 클릭합니다.
- 4 업데이트할 가격 리스트 이름을 클릭합니다.
- 5 [가격 리스트 세부사항] 페이지의 [가격 리스트 라인 항목] 관련 정보 섹션에서 [추가]를 클릭합니다.

6 [가격 리스트 라인 항목 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 가격 리스트 라인 항목의 필드에 대해 설명합니다. 회사 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
주요 가격 리스트 정보	
가격 리스트	가격 리스트의 이름입니다.
제품	가격 리스트 라인 항목의 제품입니다.
효력 발생일	표시된 가격 리스트 라인 항목의 효력이 적용되는 유효 기간이 시작되는 일자입니다. 이 일자는 가격 리스트의 [효력 발생일] 및 [효력 종료일] 사이에 있어야 합니다.
효력 종료일	표시된 가격 리스트 라인 항목의 효력이 적용되는 유효 기간이 종료되는 일자입니다. 이 필드가 비어 있으면 가격 리스트 라인 항목이 무기한 유효합니다.
제품 부품 번호	제품 부품 번호는 제품 설정 과정에서 정의됩니다. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition의 제품에서는 일반적으로 제품 이름 및 제품의 약효/투약량으로 부품 번호가 구성됩니다.
가격 유형	가격 유형을 나타냅니다. 현재 기본값은 표준입니다.
표시 가격	표시된 유효 기간 동안 라인 항목의 가격입니다.
추가 정보	
생성	가격 리스트 라인 항목을 생성한 사람의 이름 및 가격 리스트 라인 항목이 생성된 일자 및 시간입니다.
수정	가격 리스트 라인 항목을 마지막으로 수정한 사람의 이름 및 가격 리스트 라인 항목이 최근에 수정된 일자 및 시간입니다.
설명	가격 리스트 라인 항목에 대한 추가 정보입니다. 이 필드에는 최대 2,000자까지 입력할 수 있습니다.

회사 첨부파일 관리

[관리 홈페이지]의 [콘텐츠 관리] 섹션에서 첨부파일을 검토할 수 있는 [첨부파일 관리] 페이지에 접근할 수 있습니다.

참고: [첨부파일 관리] 페이지에는 사전 구성된 첨부파일 관련 항목을 통해 상위 레코드에 연결된 첨부파일만 표시됩니다. [첨부파일 관리] 페이지에는 사용자 지정 첨부파일 레코드 유형을 통해 상위 레코드에 연결된 첨부파일 또는 첨부파일 필드를 통해 레코드에 추가된 첨부파일은 표시되지 않습니다. 사전 구성된 첨부파일 관련 항목을 지원하는 레코드 유형 리스트를 보려면 [첨부파일 구성 정보 \(페이지 1302\)](#)를 참조하십시오.

첨부파일을 검토하면 다음을 확인할 수 있습니다.

- 저장소 공간을 많이 사용하고 있는 첨부파일
- 두 번 이상 첨부된 파일

파일이 두 번 이상 첨부된 경우 첨부파일을 일반 공유 위치에 배치하고 사용자에게 첨부파일을 해당 파일의 경로로 바꾸도록 지시합니다.

■ 큰 첨부파일로 인한 저장소 문제에 대한 미리 알림을 받아야 하는 사용자

시작하기 전에. 첨부파일 관리 절차를 수행하려면 역할에 [콘텐츠 관리 - 첨부파일 및 세부사항 페이지 이미지 관리] 권한이 포함되어야 합니다.

첨부파일을 검토하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [콘텐츠 관리] 섹션에서 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [첨부파일 및 이미지 관리] 섹션에서 [첨부파일 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 다음 작업을 수행합니다.

태스크	작업
첨부파일 보기	첨부파일의 레코드 수준 메뉴에서 [보기]를 선택합니다.
첨부파일 삭제	첨부파일의 레코드 수준 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다. 삭제된 파일 또는 URL이 [삭제된 항목] 페이지로 이동되고 30일 후에 데이터베이스에서 영구적으로 제거됩니다. 여러 첨부파일을 삭제해야 하는 경우 [배치 삭제] 명령을 사용할 수 있습니다. [배치 삭제]에 대한 자세한 내용은 아래 [첨부파일 리스트 생성 및 사용]을 참조하십시오.
첨부파일 대체	파일을 다른 파일로 교체하려면 첨부파일의 레코드 수준 메뉴에서 [교체]를 선택합니다. [편집] 페이지에서 새 파일을 찾아보고 레코드를 저장합니다. URL을 다른 URL로 교체하려면 [교체]를 클릭합니다. [편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력하고 레코드를 저장합니다. 자세한 내용은 레코드에 파일 및 URL 첨부 (페이지 161) 을 참조하십시오.
레코드 수 표시	현재 리스트 필터 또는 다른 사양을 충족하는 첨부파일 레코드 수를 표시하려면 [메뉴] 단추를 클릭하고 [레코드 수]를 선택합니다.

첨부파일 리스트 생성 및 사용

특정 기준(예: 특정 값보다 큰 파일 크기, 특정 유형의 첨부파일 등)을 만족하는 레코드만 표시하도록 현재 레코드 표시를 제한할 수 있습니다. [첨부파일 관리] 페이지를 표시할 때마다 재사용할 수 있는 이름이 지정된 리스트로 이 사양을 저장할 수 있습니다.

리스트를 사용하여 다음 태스크를 수행할 수 있습니다.

태스크	작업
새 리스트 생성	새 리스트를 생성하려면 [메뉴] 단추를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다. 자세한 내용은 리스트 작업 (페이지 123) 을 참조하십시오.

태스크	작업
리스트 필터 표시	현재 리스트 필터 기준을 표시하려면 [메뉴] 단추를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다. [리스트 보기] 페이지의 [필터 정보] 탭에 현재 기준이 표시되고 [선택한 필드] 탭에 선택한 필드가 표시됩니다.
리스트 재정의	현재 리스트 기준을 세분화하려면 [메뉴] 단추를 클릭하고 [리스트 세분화]를 선택합니다. 자세한 내용은 리스트 작업 (페이지 123) 을 참조하십시오.
리스트 저장	리스트 정의가 완료되면 나중에 재사용하기 위해 저장할 수 있습니다. [메뉴] 단추를 클릭하고 [리스트 저장]을 선택합니다. [리스트 세분화] 페이지에서 리스트 이름을 입력하고 [저장] 및 [실행]을 차례로 클릭합니다.
리스트 내보내기	현재 표시된 첨부파일 리스트를 파일로 내보낼 수 있습니다. [메뉴] 단추를 클릭하고 [리스트 내보내기]를 선택합니다. 자세한 내용은 리스트 레코드 내보내기 (페이지 141) 를 참조하십시오.
배치 삭제	리스트에 표시된 모든 첨부파일을 삭제하려면 [메뉴] 단추를 클릭하고 [배치 삭제]를 선택합니다. 메시지가 표시되면 [확인]을 클릭합니다. 자세한 내용은 배치 삭제 및 복원 대기열 페이지 (페이지 1770) 를 참조하십시오.

세부사항 페이지 이미지 관리

[관리 홈페이지]의 [콘텐츠 관리] 섹션에서 세부사항 페이지와 연결된 이미지를 검토할 수 있는 [세부사항 페이지 이미지 관리] 페이지에 접근할 수 있습니다.

[세부사항 페이지 이미지 관리] 페이지에는 세부사항 페이지에 표시되는 이미지만 표시되며 이러한 모든 이미지를 관리하는 중앙 위치를 제공합니다. 또는 세부사항 페이지를 방문하여 이미지를 개별적으로 관리할 수 있습니다. 이미지를 검토하면 큰 저장소 공간을 차지하는 이미지를 확인하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에. 세부사항 페이지 이미지 관리 절차를 수행하려면 역할에 [관리: 콘텐츠 관리] 범주의 다음 권한이 있어야 합니다.

- 콘텐츠 관리
- 콘텐츠 관리 - 첨부파일 및 세부사항 페이지 이미지 관리

세부사항 페이지 이미지를 관리하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [콘텐츠 관리] 섹션에서 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [첨부파일 및 이미지 관리] 섹션에서 [세부사항 페이지 이미지 관리] 링크를 클릭합니다.
- 4 [세부사항 페이지 이미지 관리] 페이지가 열립니다. 다음 열이 있습니다.
 - **이미지.** 이미지 썸네일입니다.
 - **크기(바이트).** Oracle CRM On Demand에 저장된 이미지의 크기입니다.
 - **생성자.** 이미지를 추가한 사용자의 사용자 이름입니다.
 - **수정자.** 이미지를 마지막으로 수정한 사용자의 사용자 이름입니다.
 - **마지막 수정.** 이미지가 마지막으로 수정된 일자 및 시간입니다.
 - **오브젝트 유형.** 이미지가 연결된 레코드 유형입니다.
 - **오브젝트 ID.** 이미지가 연결된 레코드의 행 ID입니다.
- 5 다음 작업을 수행합니다.

- 이미지를 삭제하려면 이미지에 대한 레코드 레벨 메뉴에서 [삭제]를 선택합니다. 그런 후에 프롬프트를 따릅니다.
- 이미지를 다운로드하려면 이미지에 대한 레코드 레벨 메뉴에서 [다운로드]를 선택합니다. 그런 후에 프롬프트를 따릅니다.
- 이미지를 교체하려면 이미지에 대한 레코드 레벨 메뉴에서 [교체]를 선택합니다. 그런 후에 프롬프트를 따릅니다.
- 리스트에 표시되는 이미지를 제한하려면 드롭다운 메뉴를 클릭하고 선택을 변경합니다. 드롭다운 리스트에는 애플리케이션과 함께 배포된 표준 리스트가 포함됩니다.
- 리스트를 내보내려면 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 내보내기]를 선택합니다. 자세한 내용은 [리스트 레코드 내보내기 \(페이지 141\)](#)를 참조하십시오.
- 새 리스트를 생성하려면 [새 리스트 생성]을 클릭합니다. 자세한 내용은 [리스트 작업 \(페이지 123\)](#)을 참조하십시오.

평가 스크립트 설정

사용자가 데이터를 수집하고 의사 결정을 할 때 일관적인 프로세스를 따를 수 있도록 평가 스크립트를 설정할 수 있습니다. 평가 스크립트는 리드 자격 심사, 기회 평가, 고객 서비스 통신 안내, 고객 만족 설문 조사 등에 사용할 수 있습니다. 평가 응답에 스코어를 지정하고 가중치를 할당하며 지정된 임계값과 비교하여 적절한 결과 또는 행동 방침을 결정합니다.

Oracle CRM On Demand에서는 다음 작업을 회사에서 수행할 수 있도록 평가 스크립트를 설정할 수 있습니다.

- 판매 통화, 태스크 또는 약속에 대한 활동 정보를 캡처합니다.
- 고객과 함께 만족도 조사를 시행합니다.
- 비즈니스 계획에 대한 응답을 수집합니다.
- 리드 자격 심사 자동화
- 목표에 대한 응답을 수집합니다.
- 회사에서 영업 방법을 강화하여 기회 평가
- 컨택트 및 서비스 요청 레코드에 대해 고객 만족 설문 조사 실시
- 서비스 요청 레코드에 대해 통화 스크립트 사용

평가 스크립트에 대한 자세한 내용 또는 평가 스크립트 생성을 위한 단계별 지침은 다음을 참조하십시오.

- [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)
- [평가 스크립트 생성 \(페이지 1793\)](#)

평가 스크립트 정보

평가 스크립트는 사용자가 고객 데이터를 수집하도록 도와주는 일련의 질문입니다. 평가 스크립트는 리드 자격 심사, 기회 평가, 고객 서비스 통신 안내, 고객 만족 설문 조사, 활동 정보 캡처 등에 사용할 수 있습니다.

고객 답변에 스코어를 지정하고 질문에 다양한 가중치를 할당하며 의사 결정을 위한 임계값을 설정할 수 있습니다. 또한 상위 레코드 평가 중에 사용되는 필드를 매핑하여 나중에 해당 필드를 기반으로 보고서와 분석을 실행할 수 있습니다.

사전 작업: 이 항목에 설명된 절차를 수행하려면 [컨텐츠 관리] 권한이 필요합니다.

평가 스크립트 사용 방법

평가 스크립트는 다음과 같이 사용할 수 있습니다.

- 1 먼저 [레코드 세부사항] 페이지에서 평가 스크립트를 시작합니다. [레코드 세부사항] 페이지에는 적절한 평가 스크립트(지정된 레코드 필드 값에 따라 결정됨)가 나열됩니다. 필요한 경우 다른 평가 스크립트를 검색할 수도 있습니다.

- 2 질문에 따라 평가하여 영업 리드의 품질 세부사항과 같은 중요 고객 정보를 수집하고 드롭다운 선택 리스트에서 각 질문에 대한 정확한 응답을 선택합니다.
- 3 응답을 기반으로 스코어가 자동으로 계산되며 레코드가 업데이트됩니다. 예를 들어, 리드는 적격 또는 거부로 분류됩니다.
- 4 답변에 쉽게 접근할 수 있고 답변을 보고에 사용할 수 있도록 질문에 대한 답변은 레코드에서 필드 값으로 매핑됩니다.
- 5 완료된 평가는 저장되며 상위 레코드의 관련 레코드 섹션에서 접근할 수 있습니다.

평가 스크립트 생성 유형

다양한 유형의 평가 스크립트를 설정할 수 있습니다. 태스크별로 적합한 스크립트 유형이 있으므로, 다음과 같이 스크립트 유형을 사용합니다.

- **고객사 조사:** 이 유형을 사용하여 개별 고객과 함께 조사를 시행합니다.
- **활동 평가:** 이 유형을 사용하여 중요한 컨택트 및 고객사 통화 정보를 캡처합니다.
- **비즈니스 계획 평가:** 이 유형을 사용하면 영업 대표가 비즈니스 계획의 실적을 확인하는데 도움이 되는 정보를 수집할 수 있습니다.
- **컨택트 스크립트:** 개별 컨택트에 대해 고객 만족 설문 조사를 실시할 때 사용할 수 있습니다.
- **리드 자격 심사:** 영업 대표가 적격 리드를 식별할 수 있도록 지원합니다. 이 태스크에 스크립트를 사용하면 교육 필요를 축소하고 일관적인 리드 자격 심사를 시행할 수 있습니다.

참고: 리드의 특정 필드가 채워져 있지 않으면 [리드 자격 심사] 스크립트에서 리드의 [상태] 필드를 [적격]으로 설정하지 못할 수 있습니다. 자세한 내용은 리드 자격을 위한 필수 필드 (참조 [리드 자격 필수 필드 페이지 247](#))를 참조하십시오.

- **목표 평가:** 이 유형을 사용하면 영업 대표가 목표의 실적을 확인하는 데 도움이 되는 정보를 수집할 수 있습니다.
- **기회 평가:** 이 유형을 사용하여 영업 방법을 추가하고 영업 대표가 기회를 평가하여 거래를 처리할 때 영업 전략을 조정할 수 있도록 지원합니다.
- **서비스 요청 스크립트:** 서비스 담당자가 서비스 요청을 평가(예: 요청의 우선 순위 또는 처리 접수 경로를 결정)할 수 있도록 지원합니다. 이 태스크에 스크립트를 사용하면 교육 필요를 축소하고 일관적인 고객 서비스를 시행할 수 있습니다.
- **서비스 요청 설문 조사:** 고객 만족 설문 조사(특정 서비스 이벤트와 연결)를 관리합니다.

각 평가 유형이 약속, 판매 통화 또는 태스크, 고객사, 비즈니스 계획, 컨택트, 리드, 목표, 기회 또는 서비스 요청 중 해당하는 레코드 유형에 연결됩니다. 필요한 경우 각 유형의 여러 평가를 생성하고 적절한 스크립트를 사용자에게 제공할 수 있습니다. 스크립트는 지정된 레코드 기준에 따라 결정됩니다.

평가 스크립트 생성 프로세스

평가 스크립트를 설정하려면 몇 가지 태스크를 완료해야 합니다.

1 평가 스크립트 필터를 사용자정의합니다.

필터를 사용하면 지정된 레코드 필드 값을 기반으로 태스크에 적절한 평가를 식별할 때 사용되는 기준을 정의할 수 있습니다.

예를 들어, 다음 필터를 사용하여 리드 자격 심사 평가 스크립트를 설정할 수 있습니다.

- 고객사 등급 = 골드
- 세그먼트 = 크게
- 지역 = 서부

그러면 사용자가 해당 값을 사용하여 리드 레코드에서 평가 스크립트를 시작할 때 정확한 리드 자격 심사 스크립트가 나열됩니다.

모든 평가 스크립트 유형은 값 선택 리스트가 각각 정의되어 있는 동일한 네 가지 필터 필드를 사용합니다. 필터를 사용자정의하려면 다음을 수행해야 합니다.

- a 평가 스크립트를 생성할 모든 레코드 유형의 필터 필드 표시 이름과 선택 리스트 값을 입력합니다.

자세한 내용은 [평가 스크립트 생성 \(페이지 1793\)](#)을 참조하십시오.

- b** 평가 스크립트를 생성할 모든 레코드 유형의 페이지 레이아웃에 필터 필드를 추가합니다.

2 평가 스크립트를 생성합니다.

- a** 스크립트 세부사항을 입력합니다.
- b** 스크립트에 기준(질문)을 추가합니다.
- c** 각 질문에 대한 예상 답변 리스트를 추가합니다.

이러한 단계에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 생성 \(페이지 1793\)](#)을 참조하십시오.

3 사용자에게 스크립트에 대한 접근 권한을 부여합니다.

- a** 평가 스크립트를 사용해야 하는 각 사용자 역할에 대해 사용자 역할 및 접근 프로필을 구성합니다.
 - **평가 생성.** 사용자가 평가 스크립트를 생성할 수 있으려면 평가 레코드 유형에 대한 접근 권한을 사용자 역할에 부여해야 합니다. 이는 사용자 역할의 기본 및 담당자 접근 프로필에 대한 접근 수준 설정이 평가 레코드 유형에 대해 최소한 읽기/편집으로 설정되어야 한다는 것을 의미합니다. 또한 역할의 레코드 유형 접근 설정에서 평가 레코드 유형에 대한 [접근 있음] 및 [생성 가능] 확인란이 선택되어야 합니다.
 - **평가 보기.** 사용자가 평가 세부사항을 볼 수 있으려면 평가 레코드 유형에 대한 읽기 권한을 사용자 역할에 부여해야 합니다. 이는 사용자 역할의 기본 및 담당자 접근 프로필에 대한 접근 수준 설정이 평가 레코드 유형에 대해 최소한 읽기 전용으로 설정되어야 한다는 것을 의미합니다. 또한 역할의 레코드 유형 접근 설정에서 평가 레코드 유형에 대한 [접근 있음] 및 [모든 레코드 읽기 가능] 확인란이 선택되어야 합니다.

사용자 역할 설정에 대한 자세한 내용은 [역할 추가 \(페이지 1340\)](#)를 참조하십시오. 접근 프로필 설정에 대한 자세한 내용은 [접근 프로필 설정 프로세스 \(페이지 1360\)](#)를 참조하십시오.

- b** 평가 스크립트를 생성한 각 레코드 유형에 대해 [레코드 세부사항] 페이지의 표시된 정보에 적절한 평가 스크립트 섹션을 추가합니다. 페이지 레이아웃 사용자정의에 대한 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)를 참조하십시오.

평가 스크립트의 예

회사의 시스템 관리자가 설정하는 일반적인 스크립트는 리드가 적격인지 또는 거부되는지를 결정할 때 사용하는 리드 자격 심사 스크립트입니다.

다음 표는 이 스크립트에 사용할 수 있는 값의 예를 나타냅니다.

스크립트 필드	예제 값
유형	리드 선별
임계값 스코어	50
임계값이 만족될 경우 결과 표시 값	적격
임계값을 만족하지 않을 경우 결과 값	부적격
결과 값 매핑 대상 필드	설명

리드 자격 심사 스크립트 기준의 몇 가지 예는 다음 표와 같습니다.

기준	가중치
예산의 현재 상태는?	50

기준	가중치
이 프로젝트의 일정을 추진하는 요소는?	25
의사 결정에 계획된 사항은?	25

"예산의 현재 상태는?" 질문에 대한 답변과 스코어의 예는 다음 표와 같습니다.

답변	스코어
예산 승인됨	100
예산 거부됨	0

각 기준에 대한 스코어는 기준의 가중치와 답변의 스코어를 곱하여 계산되며, 여기서 가중치는 백분율입니다. 이 예에서 사용자가 [예산 승인됨]이라는 답변을 선택할 경우 질문의 스코어는 다음과 같이 계산됩니다.

$$(0.5 * 100) = 50$$

스크립트의 총 스코어는 모든 기준에 대한 스코어의 합계입니다. 스크립트의 최종 결과가 스크립트에 정의된 임계를 만족하거나 초과하면 [리드 세부사항] 페이지에서 [설명] 필드의 값은 [적격]으로 설정됩니다. 스코어가 임계값 아래로 내려가면 필드의 값은 [부적격]으로 설정됩니다.

평가 스코어가 계산될 때 다음 규칙이 적용됩니다.

- 개별 질문에 대한 스코어는 가장 가까운 단일 소수 자릿수로 반올림됩니다.
- 전체 평가 스코어는 가장 가까운 정수로 반올림됩니다.
- 반올림 규칙은 표준 수학 규칙에 기초하므로 0.5보다 작은 소수 값은 반내림되고 0.5 이상의 소수 값은 반올림됩니다.

평가 스크립트 생성

평가 스크립트 필터를 사용자정의하고 평가 스크립트를 생성하려면 이 항목의 절차를 따릅니다.

시작하기 전에:

- 이 절차를 수행하려면 역할에 [자산 접근 관리] 권한 및 [콘텐츠 관리] 권한이 있어야 합니다.
- 필요한 경우 평가 기준의 일부로 사용할 선택 리스트 값 및 필드를 사용자정의합니다. 예를 들어, 고객 인터뷰 중에 수집된 정보를 표시하기 위해 사용자정의 필드를 추가할 수 있습니다. 스크립트를 설정할 경우 이러한 사용자정의 필드에 답변을 매핑할 수 있습니다.
- 평가 스크립트를 생성하기 전에 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.
해당 레코드의 페이지 레이아웃에 새 필드를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)을 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand에서 평가 스크립트의 컴포넌트를 직접 번역할 수 없습니다. 둘 이상의 언어로 평가 스크립트를 사용하려면 각 언어로 스크립트 버전을 생성해야 합니다.

평가 스크립트 필터를 사용하여 태스크의 사용자에게 제공하기에 적합한 스크립트를 식별할 수 있습니다. 다음 절차에서는 평가 스크립트 필터를 사용자정의하는 방법에 대해 설명합니다.

평가 스크립트 필터를 사용자정의하려면(선택 사항)

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 링크를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정]에서 [평가]를 클릭합니다.

- 4 [평가 필드 설정]을 클릭합니다.
- 5 [편집]을 클릭하고 각 필터 1, 2, 3, 4의 [표시 이름] 열을 편집합니다.
- 6 각 필드에서 [선택 리스트 편집]을 클릭하고 선택 리스트 값을 설정합니다.

팁: 직원이 선택 리스트에서 반드시 항목을 선택해야 하는 경우가 아니면 기본값인 <값 없음> 값을 선택 리스트 옵션 맨 위에 그대로 두십시오.

- 7 레코드를 저장합니다.
- 8 직원이 사용하는 레코드 페이지에서 이러한 필드의 레이블을 다시 지정하려면 평가 스크립트를 실행하는 데 사용하는 각 레코드 유형에 대한 [필드 설정] 섹션으로 이동합니다.

참고: [평가 필드]에 대해 설정한 선택 리스트 값이 다른 레코드에도 동일하게 표시됩니다. 그러나 필요한 경우, 각 레코드 유형에 대해 이러한 필드의 표시 이름을 사용자정의할 수 있습니다.

평가 스크립트를 생성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [콘텐츠 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [평가 스크립트] 링크를 클릭합니다.
- 4 [평가 리스트] 페이지에서 [신규 평가]를 클릭합니다.
- 5 [평가 편집] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에서는 평가의 필드 정보에 대해 설명합니다. 단, 관리자가 필드를 추가, 삭제하거나 필드 이름을 변경할 수 있으므로 실제로 표시되는 필드는 아래 표의 필드와 다를 수 있습니다.

필드	설명
이름	50자로 제한됩니다. 스크립트 용도를 포함하고 쉽게 알 수 있는 이름을 사용합니다. 회사 직원이 여러 언어를 사용하는 경우에는 해당 언어를 스크립트 이름에 포함합니다.
유형	스크립트가 연결되는 레코드 유형을 지정합니다. 사용 가능한 옵션은 고객사 조사, 활동 평가, 비즈니스 계획 평가, 컨택트 스크립트, 리드 자격, 목표 평가, 기회 평가, 서비스 요청 - 스크립트 및 서비스 요청 - 조사입니다.
활성	활성 상태인 스크립트만 사용자가 사용할 수 있습니다.
필터 1, 2, 3, 4	평가 카테고리에 대해 설정한 레이블을 표시합니다.
임계값 스코어(1-100)	스크립트의 결과를 계산하는 데 사용됩니다. 스크립트 스코어가 임계값 이상이면 결과가 만족됩니다.
스코어 매핑 대상 필드	상위 레코드에서 스코어를 표시할 필드를 지정합니다.
임계값이 만족될 경우 결과 표시 값	(선택 사항) 결과가 만족될 경우 표시하는 값을 지정합니다. 예를 들어, 리드가 자격 심사 기준을 만족하면 이 필드는 <i>적격</i> 으로 표시될 수 있습니다.

필드	설명
임계값을 만족하지 않을 경우 결과 값	(선택 사항) 임계값이 만족되지 않을 경우 표시하는 값을 지정합니다. 예를 들어, 리드가 자격 심사 기준을 만족하지 못하면 이 필드를 거부 로 표시할 수 있습니다.
결과 값 매핑 대상 필드	(선택 사항) 스크립트가 완료된 경우 상위 레코드의 결과를 표시할 필드를 지정합니다.
비고 상자 제거	평가를 완료할 때 설명 추가 기능을 제거하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 설명 상자가 표시되므로 평가를 완료할 때 설명을 입력할 수 있습니다.
응답 제어	응답을 평가 기준에 추가하는 데 사용되는 제어를 결정합니다. 옵션은 드롭다운 또는 라디오 단추입니다.

참고: 평가 스크립트를 [레코드 세부사항] 페이지에 표시하려면 활성 상태여야 하고 하나 이상의 기준이 정의되어 있어야 합니다.

- 6 [저장]을 클릭합니다.
- 7 [평가 세부사항 페이지]의 [기준] 섹션에서 [신규] 또는 [편집]을 클릭합니다.
- 8 [기준] 페이지에서 정보를 입력합니다.

다음 표에는 기준에 대해 입력하는 필드가 설명되어 있습니다.

필드	설명
주문	사용자가 평가를 작성할 때 사용자에게 제공되는 질문의 순서를 결정합니다.
기준 이름	질문을 요약하는 짧은 설명적 이름입니다. 이 필드는 20자로 제한됩니다.
질문	사용자가 답변해야 하는 질문입니다. 이 필드는 50자로 제한됩니다.
가중치	질문의 중요도를 나타내는 0에서 100 사이의 백분율입니다. 모든 질문의 가중치 합계는 100이 되어야 합니다.
응답 매핑 대상 필드	[질문] 필드의 질문에 답변을 매핑하기 위한 상위 레코드의 필드를 지정합니다. 상위 레코드에 답변을 매핑하면 통합, 보고 및 리스트에서 값을 사용할 수 있습니다.

- 9 [평가 세부사항 페이지]의 [답변] 섹션에서 각 기준 이름을 클릭한 후 [신규] 또는 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 10 각 [답변] 페이지에서 정보를 입력합니다.

필드	설명
주문	평가를 수행하는 중에 사용자에게 제공되는 답변의 순서를 결정합니다.
답변	질문에 대해 선택할 수 있는 유효한 답변을 입력합니다. 30자로 제한됩니다.

필드	설명
스코어	답변과 연결된 포인트 수입니다. 선택한 답변의 스코어를 관련 질문의 가중치와 곱해 총 질문/답변 스코어가 결정됩니다.

11 변경 사항을 저장합니다.

참고: 평가 스크립트를 사용해야 하는 각 사용자 역할의 경우 평가 스크립트에 대한 접근 권한을 제공하도록 사용자 역할을 구성해야 합니다. 사용자 역할에 필요한 설정에 대한 자세한 내용은 [평가 스크립트 정보 \(페이지 1790\)](#)를 참조하십시오.

팁: 각 역할에는 평가를 위해 추가한 새 필드가 들어 있는 페이지 레이아웃이 있어야 합니다.

애플리케이션 플러그인

이 항목에서는 애플리케이션 플러그인을 관리하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 회사 관리자는 사용자가 모든 플러그인을 사용할 수 있도록 설정해야 합니다. [관리] 페이지에 애플리케이션 플러그인 머리글이 표시되지 않으면 플러그인이 활성화되지 않은 것입니다.

- Oracle Social Engagement and Monitoring 구성에 대한 자세한 내용은 [Oracle Social Engagement and Monitoring 구성 \(페이지 1796\)](#)을 참조하십시오.
- Oracle Social Network 구성에 대한 자세한 내용은 [Oracle Social Network 통합 설정 구성 \(페이지 1797\)](#)을 참조하십시오.
- Oracle Eloqua Engage 구성에 대한 자세한 내용은 [Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성 \(페이지 1798\)](#)을 참조하십시오.

Oracle Social Engagement and Monitoring 구성

Oracle Social Engagement and Monitoring을 사용하려면 Oracle CRM On Demand에서 컨택트를 생성하거나 소셜 모니터링에 기반한 서비스 요청 레코드를 생성할 수 있는 기능을 먼저 구성해야 합니다.

참고: Oracle Social Engagement and Monitoring을 구성하려면 사용자 역할에 [Social Engagement and Monitoring 접근 관리] 권한이 있어야 합니다. Oracle Social Engagement and Monitoring을 사용하려면 사용자 역할에 [Social Engagement and Monitoring 통합] 권한이 있어야 합니다.

Oracle Social Engagement and Monitoring 레코드 접근 권한을 구성하려면

- 1 [관리], [Oracle Social Engagement and Monitoring]으로 이동합니다.
- 2 [컨택트] 및 [서비스 요청] 상자를 선택하고 [저장]을 클릭합니다.

서비스 요청 기능을 사용하려면 회사 관리자가 사용자 역할에 대한 서비스 요청 페이지 레이아웃에 Oracle Social Engagement and Monitoring 필드를 추가해야 합니다. 자세한 내용은 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)를 참조하십시오.

Oracle Social Network 및 Oracle CRM On Demand 통합 프로세스

회사에서 Oracle Social Network를 사용하는 경우 Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand를 통합할 수 있습니다. Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand를 통합하면 회사 사용자가 Oracle CRM On Demand의 레코드 정보를 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트로 공유할 수 있습니다.

참고: Oracle CRM On Demand의 사용자가 아닌 Oracle Social Network의 사용자는 다른 사용자가 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 추가하는 경우 Oracle CRM On Demand의 공유 레코드에 대한 소셜 오브젝트에 접근할 수 있습니다 마찬가지로, Oracle CRM On Demand의 특정 레코드에 대한 접근 권한이 없는 Oracle

CRM On Demand의 사용자는 다른 사용자가 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 추가하는 경우 Oracle Social Network의 해당 레코드에 대한 소셜 오브젝트에 접근할 수 있습니다.

Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand를 통합하려면 다음 태스크를 수행합니다.

- 1 회사 관리자 역할에 [Oracle Social Network 통합 관리] 권한을 사용하도록 Oracle CRM On Demand Customer Care에 요청합니다.
Oracle CRM On Demand Customer Care에서 [Oracle Social Network 통합 관리] 권한을 사용하도록 설정하려면 Oracle CRM On Demand에 있는 [관리 홈페이지]의 [애플리케이션 플러그인] 섹션에서 Oracle Social Network 링크를 사용할 수 있게 됩니다.
- 2 Oracle CRM On Demand에서 [Oracle Social Network 통합 설정 구성 \(페이지 1797\)](#)의 설명에 따라 Oracle Social Network 통합 설정을 구성합니다.
- 3 사용자가 Oracle Social Network 통합을 사용할 수 있도록 다음과 같이 페이지 레이아웃과 사용자 역할을 구성합니다.
 - 레코드 유형에 적합한 페이지 레이아웃에서 소셜 관련 정보 섹션을 추가합니다.
 - Oracle Social Network 통합 권한을 사용하도록 설정하고 필요에 따라 사용자 역할이 [소셜 웹] 탭을 사용할 수 있게 합니다.

참고: [소셜] 관련 정보 섹션을 추가하는 페이지 레이아웃을 개인화한 사용자의 페이지 레이아웃에는 기본적으로 [소셜] 섹션이 표시되지 않습니다. 개인화된 페이지 레이아웃이 역할 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식에 대한 자세한 내용은 개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 (참조 [개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식](#) 페이지 1266)을 참조하십시오. 페이지 레이아웃을 기본 레이아웃으로 재설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [개인화된 페이지 레이아웃 재설정 \(페이지 1363\)](#)을 참조하십시오.

Oracle Social Network 및 Oracle CRM On Demand 통합에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support에서 1802518.1(문서 ID)을 참조하십시오.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 정적 페이지 레이아웃 사용자정의 (참조 [Customizing Static Page Layouts](#) 페이지 1215)
- 역할 추가 (페이지 1340)

Oracle Social Network 통합 설정 구성

이 항목에서는 Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand를 통합하기 위한 설정을 구성하는 방법을 설명합니다. 구성의 일부로 Oracle Social Network에서 공유할 수 있는 레코드 유형을 지정합니다. Oracle CRM On Demand의 다음 레코드 유형을 Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트로 공유할 수 있습니다.

- 고객사
- 기회
- 서비스 요청

이러한 레코드 유형 중 하나 이상을 Oracle Social Network에서 공유할 수 있게 설정할 수 있습니다.

또한 각 레코드 유형에서 Oracle Social Network로 전달되는 필드를 지정합니다. 각 레코드 유형에 대해 Oracle Social Network에서 최대 10개의 레코드 필드를 선택할 수 있으며, 필드가 표시되는 순서를 지정할 수 있습니다.

참고: Oracle Social Network에서 레코드가 공유된 경우 해당 레코드에 대한 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트 머릿글에 제목이 표시됩니다. Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 표시되는 제목은 Oracle CRM On Demand의 레코드 [세부사항] 페이지에 표시되는 레코드 제목과 같습니다. 제목은 Oracle Social Network에 표시되도록 선택할 수 있는 10개 필드 중 하나로 계산되지 않습니다.

Oracle Social Network 통합 설정을 구성하려면 다음 절차의 단계를 완료합니다. 이 태스크는 Oracle Social Network와 Oracle CRM On Demand 통합 프로세스 (참조 [Oracle Social Network 및 Oracle CRM On Demand 통합 프로세스](#) 페이지 1796)의 단계입니다.

시작하기 전에. 다음 절차를 수행하려면 사용자 역할에 [Oracle Social Network 통합 관리] 권한이 있어야 합니다. 또한 다음 정보가 있어야 합니다.

- 회사의 Oracle Social Network 인스턴스에 대한 URL
- Oracle Social Network에 대한 통합 사용자 ID 및 통합 비밀번호

Oracle Social Network 통합 설정을 구성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 플러그인] 섹션에서 Oracle Social Network를 클릭하여 [Oracle Social Network 관리] 마법사를 엽니다.
- 3 [Oracle Social Network 관리] 마법사의 1단계, 일반 구성에서 다음 정보를 입력합니다.
 - 회사의 Oracle Social Network 인스턴스에 대한 URL
 - Oracle Social Network에 대한 통합 사용자 ID
 - Oracle Social Network에 대한 통합 비밀번호
- 4 2단계, 레코드 유형 접근에서 사용자가 Oracle Social Network에서 공유할 수 있게 하려는 각 레코드 유형에 대해 다음을 수행합니다.
 - a [OSN에서 사용하시겠습니까?] 확인란을 선택합니다.
 - b 레코드 유형에 대한 [필드 설정]을 클릭하고 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 표시하려는 필드를 [사용 가능한 필드] 리스트에서 [선택한 필드] 리스트로 이동합니다. 총 필드를 최대 10개까지 선택할 수 있습니다.
 - c [선택한 필드] 리스트에서 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 Oracle Social Network의 소셜 오브젝트에 필드가 표시되는 순서를 정렬합니다.
Oracle Social Network에서 소셜 오브젝트의 2개 열에 필드가 표시됩니다. [선택한 필드] 리스트의 첫 번째 필드는 소셜 오브젝트의 왼쪽 위에 표시되고, 두 번째 필드는 오른쪽 위에 표시되고, 세 번째 필드는 레코드 왼쪽의 첫 번째 필드 아래에 표시됩니다.
- 5 각 레코드 유형에 대한 필드 및 레코드 유형 접근 설정이 완료되면 [완료]를 클릭하여 변경 사항을 저장합니다.

참고: Oracle Social Network 통합 설정을 구성하면 Oracle Social Network와 통합에 사용하도록 설정한 각 레코드 유형에 [소셜] 관련 정보 섹션을 사용할 수 있게 됩니다. 필요에 따라 레코드 유형에 대한 페이지 레이아웃에 [소셜] 섹션을 추가할 수 있습니다. [소셜] 섹션은 기본적으로 페이지 레이아웃에 추가되지 않습니다.

Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성

Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 추가 제품 Oracle Eloqua Engage를 사용하여 고객 컨택트 및 리드에게 마케팅 전자메일을 보내도록 Oracle CRM On Demand를 구성할 수 있습니다. 이 구성을 완료하면 Oracle CRM On Demand 사용자가 고객 컨택트용으로 설계된 전자메일 템플릿에서 이러한 전자메일을 생성할 수 있습니다. 그런 다음 [세부사항] 페이지에서 개별 컨택트 또는 리드에게 전자메일을 보내거나, [리스트에서 Engage 전자메일 보내기 허용] 설정을 구성한 경우 [리스트] 페이지에서 컨택트 또는 리드 리스트에게 전자메일을 보낼 수 있습니다. 전송된 모든 전자메일이 기록되며 전자메일 열기 및 전송과 같은 활동 및 사용자 클릭이 Oracle Eloqua Engage에서 추적됩니다. Oracle Eloqua Engage에 대한 자세한 내용은 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 웹 사이트](#)를 참조하십시오. 전자메일을 보내는 방법에 대한 자세한 내용은 [Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기 \(페이지 296\)](#)를 참조하십시오.

참고: 회사에서 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage를 사용하려면 필수 라이선스를 구입해야 합니다. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage는 둘 다 Oracle CRM On Demand에서 별도로 라이선스가 부여되는 제품입니다.

시작하기 전에. 회사에 대해 설정할 수 있는 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage 인스턴스가 있어야 합니다. 또한 사용자 역할에 다음 권한이 있어야 합니다.

- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 통합

■ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 통합 관리

관리자 역할에서 이러한 권한을 사용할 수 없는 경우 Oracle CRM On Demand Customer Care에 문의하십시오.

Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달을 구성하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 플러그인] 섹션에서 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 링크를 클릭합니다.
참고: 역할에 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 통합 관리] 권한이 없으면 [관리] 홈 페이지에서 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 링크를 사용할 수 없습니다.
- 3 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 통합 관리] 페이지의 [Engage 옵션] 아래에서 다음 확인란이나 필드를 필수로 구성합니다.

필드	설명
Engage URL	Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 및 Oracle Eloqua Engage 인스턴스의 URL입니다. 예: https://secure.eloqua.com Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 구현 프로세스 중 이 URL을 가져올 수 있습니다.
리스트에서 Engage 전자메일 보내기 허용	Oracle CRM On Demand에서 Oracle Eloqua Engage를 사용하여 고객 컨택트 리스트에 전자메일을 보내려는 경우 이 필드를 선택합니다.

- 4 [저장]을 클릭합니다.

관련 항목

마케팅 전자메일과 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기 \(페이지 296\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 웹 사이트](#)

생명 과학 관리

[관리 홈페이지]의 [관리] 글로벌 링크 및 [생명 과학 관리] 섹션을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 스마트 호출 템플릿을 관리 및 삭제합니다. 자세한 내용은 [스마트 통화 관리 \(페이지 1799\)](#)를 참조하십시오.
- Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 관련 기본 설정을 설정합니다. 자세한 내용은 생명 과학 관련 기본 설정 (참조 [생명 과학 관련 기본 설정 설정](#) 페이지 1802)을 참조하십시오.
- 샘플링할 컨택트를 지정합니다. 자세한 내용은 샘플을 수신하도록 컨택트 승인 (참조 [샘플을 수신하도록 컨택트 승인](#) 페이지 1805)을 참조하십시오.
- 워크플로를 사용하여 샘플 트랜잭션의 자동 제출을 설정합니다. 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 자동 제출 설정 \(페이지 1806\)](#)을 참조하십시오.

스마트 통화 관리

사용자 역할에 스마트 통화 레코드 유형에 대한 적절한 접근 수준(기본 또는 담당자 접근)이 있으면 스마트 통화를 관리할 수 있습니다. [스마트 통화 템플릿 관리] 페이지에서 스마트 통화에 첨부되는 세부사항 및 라인 항목을 검토, 편집 및 업데이트할 수 있습니다. 편집한 후 수정된 스마트 통화 템플릿을 필요에 따라 적용하고 공용 또는 비공개 템플릿으로 저장할 수 있습니다.

스마트 통화에 적용되는 제한

스마트 통화를 사용 중인 경우 다음 제한 사항에 주의하십시오.

- Oracle CRM On Demand는 스마트 통화에 대해 제품 할당 필터링을 지원하지 않습니다. [영업 담당자 할당 별 제품 선택 필터링 사용] 설정을 사용하여 할당 필터링을 사용하도록 설정하면 저장된 스마트 통화 템플릿에 대해 할당 필터링 규칙이 적용되지 않습니다. 영업 담당자가 이러한 템플릿을 사용하는 경우 [제품 자세히 보기], [사용된 관측 항목], [사용된 샘플] 등의 통화 관련 정보 섹션을 사용할 때 할당된 제품만 접근할 수 있도록 제한되지 않습니다.
- 스마트 통화는 [통화 세부사항] 페이지의 [사용된 샘플] 관련 정보 섹션에 대해 샘플 할당 필터링을 지원하지 않습니다. 예를 들어 [사용된 샘플]에 대한 제품 선택기에 사용자에게 할당되었으며 유형이 [샘플]이고 할당 유형이 [샘플 할당]인 제품만 표시됩니다. 그러나 이 통화 정보가 스마트 통화 템플릿으로 저장된 경우 [사용된 샘플]에 대한 제품 선택기에 유형이 [샘플] 및 [관측 항목]이고 할당 유형이 [샘플 할당] 및 [관측 항목 할당]인 제품이 모두 표시됩니다.
- 인라인 편집을 위해 [제품] 링크를 클릭하면 예외가 발생하므로 [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 [제품 세부사항] 관련 정보 섹션의 [제품] 링크를 사용하여 기존 [제품 자세히 보기] 레코드를 편집할 수 없습니다. [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 기존의 [제품 자세히 보기] 레코드를 편집하려면 레코드의 [제품] 링크를 사용하는 대신 레코드의 [편집] 단추를 클릭합니다.
- 스마트 통화 템플릿에는 제품 차단 규칙이 적용되지 않습니다. 자세한 내용은 제품 차단 및 스마트 통화 템플릿 정보 (참조 [제품 및 스마트 통화 템플릿 차단 정보](#) 페이지 620)를 참조하십시오.

참고: 스마트 통화 템플릿을 복제할 수 없습니다. 각 스마트 통화 템플릿은 고유해야 합니다.

스마트 통화를 관리하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [스마트 통화 관리] 링크를 클릭합니다.
- 3 [스마트 통화 관리 템플릿] 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 스마트 통화를 검토하려면 [제목] 열에서 링크를 클릭합니다.
 - 스마트 통화를 삭제하려면 해당 행에서 [삭제]를 클릭합니다.
 - 스마트 통화의 세부사항을 편집하려면 해당 행에서 [편집]을 클릭합니다.
[통화 편집] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)을 참조하십시오.
 - 스마트 통화 라인 항목을 편집하려면 [제목] 열의 링크를 클릭하고 [스마트 통화 세부사항] 페이지의 해당 섹션으로 이동한 다음 해당 라인 항목 옆에 있는 [편집]을 클릭합니다.
 - 스마트 통화 라인 항목을 삭제하려면 [제목] 열의 링크를 클릭하고 [스마트 통화 세부사항] 페이지의 해당 섹션으로 이동한 다음 해당 라인 항목 옆에 있는 [삭제]를 클릭합니다.
 - 새 라인 항목을 스마트 통화에 추가하려면 [제목] 열에서 링크를 클릭합니다.
라인 항목을 스마트 통화에 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 태스크를 참조하십시오.
 - 수정된 스마트 통화 템플릿을 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)의 다음 태스크에 설명된 대로 일반적인 방법으로, 공용 또는 비공개 템플릿으로 적용할 수 있습니다.
 - 고객 방문(판매 통화)을 추적하려면
 - 통화 정보를 템플릿으로 저장하려면
- 4 [스마트 통화 관리 템플릿] 페이지에서 [메뉴] 단추를 클릭합니다.
다음 표에서는 [스마트 통화 템플릿 관리] 페이지에서 [메뉴] 단추를 사용하여 수행할 수 있는 태스크를 설명합니다.

작업	단계
배치 할당 장부	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [배치 할당 장부]를 선택합니다. 장부에 레코드 할당 (페이지 1396) 에서 설명한 단계를 수행합니다.

작업	단계
리스트 재정의	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 재정의]를 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.
리스트 저장	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 저장]을 선택합니다.
리스트 필터 표시	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 필터 표시]를 선택합니다. 리스트 보기 페이지 (페이지 139) 에서 설명한 단계를 수행합니다.
리스트 관리	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [리스트 관리]를 선택합니다. 리스트 관리 페이지 (페이지 138) 에서 설명한 필수 태스크 단계를 수행합니다.
새 리스트 생성	[스마트 통화 관리 템플릿] 제목 표시줄에서 [메뉴]를 클릭하고 [새 리스트 생성]을 선택합니다. 리스트 생성 및 재정의 (참조 Creating and Refining Lists 페이지 128)에서 설명한 단계를 수행합니다.

다음 절차에서는 스마트 통화 레코드에 제품 자세히 보기 정보를 연결하는 방법을 설명합니다.

제품 자세히 보기 정보를 스마트 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [제품 자세히 보기] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
참고: [제품 자세히 보기] 섹션이 [스마트 통화 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [제품 자세히 보기] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.
- 2 [제품 자세히 보기 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
[제품 자세히 보기 편집] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)에서 제품 자세히 보기 정보를 통화 레코드에 연결하려면 태스크를 참조하십시오.
- 3 레코드를 저장합니다.

필요한 경우 이러한 단계를 반복하여 제품 자세히 보기 라인 항목을 스마트 통화 레코드에 추가합니다.

다음 절차에서는 스마트 통화 레코드에 사용된 샘플 정보를 연결하는 방법을 설명합니다.

사용된 샘플 정보를 스마트 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [사용된 샘플] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.
참고: [사용된 샘플] 섹션이 [스마트 통화 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [사용된 샘플] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.
- 2 [사용된 샘플 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.
[사용된 샘플 편집] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)에서 사용된 샘플 정보를 통화 레코드에 연결하려면 태스크를 참조하십시오.
- 3 레코드를 저장합니다.

필요한 경우 이러한 단계를 반복하여 사용된 샘플 라인 항목을 스마트 통화 레코드에 추가합니다. 사용된 샘플에 대한 자세한 내용은 [판매 통화 중 샘플 사용 \(페이지 538\)](#)을 참조하십시오.

다음 절차에서는 판촉 항목, 교육 항목 또는 기타 마케팅 항목을 스마트 통화 레코드에 연결하는 방법을 설명합니다.

판촉 항목, 교육 항목 또는 기타 마케팅 항목을 스마트 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [판촉 항목] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.

참고: [판촉 항목] 섹션이 [스마트 통화 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [판촉 항목] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- 2 [사용된 판촉 항목 편집] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

[사용된 판촉 항목 편집] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [고객 방문\(판매 통화\) 추적 \(페이지 205\)](#)에서 판촉 항목, 교육 항목 또는 기타 마케팅 항목을 스마트 통화 레코드에 연결하려면 태스크를 참조하십시오.

- 3 레코드를 저장합니다.

필요한 경우 이러한 단계를 반복하여 판촉 항목 라인 항목을 스마트 통화 레코드에 추가합니다.

다음 절차에서는 스마트 통화 레코드에 장부 정보를 연결하는 방법을 설명합니다.

장부 정보를 스마트 통화 레코드에 연결하려면

- 1 [스마트 통화 세부사항] 페이지에서 아래로 스크롤하여 [장부] 섹션을 찾고 [신규]를 클릭합니다.

참고: [장부] 섹션이 [스마트 통화 세부사항] 페이지에 표시되지 않는 경우 페이지의 오른쪽 위 코너에 있는 [레이아웃 편집] 링크를 클릭하고 [장부] 섹션을 페이지 레이아웃에 추가합니다. 이 섹션을 페이지 레이아웃에 추가할 수 없는 경우 회사 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- 2 [장부] 페이지에서 필요한 정보를 입력합니다.

[장부 편집] 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 [장부 필드 \(페이지 1399\)](#)를 참조하십시오.

- 3 레코드를 저장합니다.

필요한 경우 이러한 단계를 반복하여 장부 라인 항목을 스마트 통화 레코드에 추가합니다.

생명 과학 관련 기본 설정 설정

관리자는 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 대해 다음 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

- 생명 과학 기본 설정:
 - 통화 활동 내역 생성
 - 미래 방문 및 샘플 트랜잭션 제출 허용
- 샘플 관련 기본 설정 정의:
 - 컨택트를 샘플링할 수 있는 횟수
 - 영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용
 - 컨택트 지역 면허 검증 사용
 - 서명 검증 사용

[생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 [편집]을 클릭하고 업데이트 내용을 저장하거나 인라인 편집을 통해 개별 기본 설정을 업데이트하여 생명 과학 관련 기본 설정을 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에: Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 기본 설정을 설정하려면 사용자 역할에 제약 접근 관리 권한이 있어야 합니다.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 관련 기본 설정을 설정하려면

1 [관리], [기타 생명 과학 관련]([생명 과학 관리] 섹션), [생명 과학 관련 기본 설정]을 차례로 클릭하여 생명 과학 관련 기본 설정 관리 페이지로 이동합니다.

2 다음 기본 설정을 필요한 대로 설정합니다.

[생명 과학 기본 설정] 섹션에서:

■ 통화 활동 내역 생성

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에서 사용 및 표시할 통화 활동 상호 작용 내역 데이터를 생성하려면 이 설정을 선택합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션의 사용이 허가된 사용자인 경우에만 이 설정을 선택합니다.

■ 미래 방문 및 샘플 트랜잭션 제출 허용

사용자가 미래 일자의 통화 및 샘플 트랜잭션을 제출할 수 있게 하려면 이 설정을 선택합니다.

참고: Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션의 사용이 허가된 사용자인 경우에만 이 설정을 선택합니다.

[샘플 관련 기본 설정 정의] 섹션에서:

■ 컨택트를 샘플링할 수 있는 횟수

이 기본 설정을 설정하는 방법은 [유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.

■ 영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용

이 기본 설정을 지정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 \(페이지 1804\)](#)을 참조하십시오.

■ 컨택트 지역 면허 검증 사용

제약 영업 담당자가 의사나 기타 건강 진료 기관에 사용할 제품 샘플을 제출할 때 Oracle CRM On Demand에서 미국 주소가 포함된 모든 방문에 대해 컨택트 지역 면허의 유효성을 확인하게 하려면 이 설정을 선택합니다. 이 설정을 선택하면 Oracle CRM On Demand에서 다음을 검증합니다.

■ 방문 주소에 지정된 지역이 컨택트 지역 면허에 지정된 지역과 동일합니다.

■ 방문 일자가 지역 면허의 활성 기간 내에 있습니다(즉, 지역 면허의 만료가 방문 일자보다 이전일 수 없음). 컨택트 지역 면허에 일자가 지정되지 않은 경우 Oracle CRM On Demand에서는 지역 면허가 활성이며 유효하다고 가정합니다.

이러한 검증 확인은 제품 샘플 사용에만 적용되고 제품 상세화, 관측 항목 사용 등의 기타 관련 활동에는 적용되지 않습니다. 또한 고객사 방문, 참석자 방문, 컨택트 방문 등 모든 방문 유형에 적용됩니다. Oracle CRM On Demand에서 지역 면허가 잘못되었음을 확인하면 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 실행하고 샘플 사용을 방지합니다. 샘플 사용을 계속하려면 담당자가 유효한 지역 의료 면허를 방문에 추가해야 합니다.

■ 서명 검증 사용

Oracle CRM On Demand에서 영업 담당자가 [방문 세부사항] 페이지의 [제출] 단추를 사용하여 고객 방문 중 제품 샘플을 사용하려고 할 때 서명 레코드가 있는지 확인하게 하려면 이 설정을 선택합니다. 서명 레코드가 방문에 연결되어 있지 않고 [방문 세부사항] 페이지의 [사용할 사용 가능한 샘플] 또는 [사용된 샘플] 관련 정보 섹션에서 수량 값이 양수 값이면 영업 담당자가 방문을 제출할 때 Oracle CRM On Demand에서 오류 메시지를 표시하고 방문 처리를 계속하지 않습니다. 방문 처리를 계속하고 담당자가 제품 샘플을 사용할 수 있게 하려면 담당자가 방문을 다시 제출하기 전에 컨택트의 서명 레코드를 방문 레코드에 추가해야 합니다.

유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정

관리자는 유효한 지역 면허가 없는 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수를 설정할 수 있습니다. 이 설정은 글로벌 레벨 레벨에서 설정되고 조직 전체에 적용됩니다. 이 설정을 구성하면 다음이 확인됩니다.

- 필드의 영업 대표가 유효한 지역 면허가 없는 컨택트를 샘플링할 수 있는 지정된 최대 횟수를 초과할 수 없습니다.
- 컨택트가 다른 지역으로 이동할 경우 유효한 지역 면허를 기다리는 동안 컨택트를 샘플링할 수 있습니다. 일반적으로 컨택트는 다른 지역으로 이동할 경우 유효한 면허를 받기까지 몇 일을 기다려야 합니다.

시작하기 전에. 유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수를 설정하려면 사용자 역할에 기본 샘플 작업 사용 권한이 포함되어야 합니다.

유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수를 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [생명 과학 관리] 섹션에서 [기타 생명 과학 관련] 링크를 클릭합니다.
- 3 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 [생명 과학 관련 기본 설정] 링크를 클릭합니다.
- 4 [컨택트 샘플링 가능 횟수] 필드에 값을 입력합니다.

이 필드의 기본값은 -1로서, 유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수가 설정되지 않았고 현재 동작에 아무런 영향을 미치지 않음을 나타냅니다. 이 필드의 값을 음수로 설정하면 동일한 결과가 나타납니다.

이 필드의 값을 0보다 큰 숫자로 설정하면 유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 및 동작에 대한 영향이 다음과 같습니다.

- 영업 대표는 유효한 지역 면허를 기다리고 있는 컨택트를 x회 샘플링할 수 있습니다. 여기서 x는 면허 상태가 null이 아니라 비활성이며 면허가 만료되지 않은 경우 이 필드의 값입니다.

참고: 샘플을 컨택트에게 배포하려면 해당 컨택트 유형(예: 의사, 약사, 견습 간호사, 박사)이 샘플을 수신하고 이에 대해 서명하도록 승인되어야 합니다. 자세한 내용은 샘플을 수신하도록 컨택트 승인 (참조 [샘플을 수신하도록 컨택트 승인](#) 페이지 1805)을 참조하십시오.

- 컨택트가 다른 지역으로 이동할 경우 컨택트는 유효한 지역 면허를 기다리는 동안 x회 샘플링될 수 있습니다. 여기서 x는 이 필드의 값입니다. 자세한 내용은 [컨택트 지역 면허 필드](#) (페이지 514)를 참조하십시오.

관련 항목

샘플 관리와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 샘플을 수신하도록 컨택트 승인 (참조 [샘플을 수신하도록 컨택트 승인](#) 페이지 1805)
- 샘플 트랜잭션 (페이지 530)
- 샘플 트랜잭션 관리 (페이지 533)
- 샘플 트랜잭션 필드 (페이지 557)

영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정

관리자는 제품 세부사항, 관측 항목, 사용된 샘플, 메시지 계획 및 샘플 요청 같은 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 항목에 대해 선택 리스트 필터링을 활성화할 수 있습니다. 이 필터링이 설정되어 있으면 Oracle CRM On Demand는 제약 영업 담당자가 고객을 방문(컨택트 방문, 고객사 방문 또는 참석자 방문)하는 동안 표시되는 다음 선택 리스트 항목을 필터링합니다. Oracle CRM On Demand는 영업 담당자의 할당 레코드에 따라 다음과 같은 선택 리스트 항목에 필터링을 적용합니다.

- 영업 담당자가 설명할 수 있는 제품
- 영업 담당자가 제거할 수 있는 샘플
- 영업 담당자가 제거할 수 있는 관측 항목

■ 영업 담당자가 고객을 위해 요청할 수 있는 샘플

필터링이 설정되지 않은 경우 Oracle CRM On Demand는 영업 담당자의 할당 레코드를 사용하여 이러한 선택 리스트를 필터링하지 않습니다.

시작하기 전에. 선택 리스트 필터링을 활성화하려면 사용자 역할에 [계약 접근 관리] 및 [회사 관리] 권한이 있어야 합니다.

영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링을 활성화하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [생명 과학 관리] 섹션에서 [기타 생명 과학 관련] 링크를 클릭합니다.
- 3 [생명 과학 관련 기본 설정] 페이지에서 [생명 과학 관련 기본 설정] 링크를 클릭합니다.
- 4 [영업 담당자 할당별 제품 선택 필터링 사용]을 선택합니다.

기본적으로 이 설정은 선택되어 있지 않습니다.

관련 항목

다음 항목에서 관련 정보를 참조하십시오.

- 판매 통화 중 샘플 사용 (페이지 538)
- 할당 (페이지 563)
- 통화에 제품 자세히 보기 정보 연결 (참조 [제품 세부 정보를 통화에 연결](#) 페이지 542)
- 통화에 사용된 샘플 정보 연결 (참조 [사용된 샘플 정보를 통화에 연결](#) 페이지 546)
- 통화에 관측 항목 정보 연결 (페이지 547)
- 통화에 샘플 요청 정보 통화에 연결 (참조 [통화에 샘플 요청 정보 연결](#) 페이지 549)

샘플을 수신하도록 연락처 승인

영업 대표는 샘플을 임의의 연락처에게 배포할 수 없습니다. 샘플을 수신하고 이에 대해 서명하도록 승인된 연락처에게만 샘플을 배포할 수 있습니다. 관리자는 샘플링될 수 있는 연락처 유형을 지정하여 이 기능을 제어합니다. 영업 대표가 샘플을 수신하고 이에 대해 서명하도록 승인되지 않은 연락처에게 샘플을 배포하려고 하면 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다. 연락처를 샘플링할 수 없습니다.

시작하기 전에. 샘플을 수신하도록 연락처를 승인하려면 먼저 예 및 아니요 값을 사용하는 선택 리스트 유형의 [샘플링 가능]이라는 사용자정의 필드를 생성합니다.

샘플을 수신하도록 연락처를 승인하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 [애플리케이션 사용자정의] 섹션에서 [애플리케이션 사용자정의]를 클릭합니다.
- 3 [레코드 유형 설정] 섹션에서 [연락처] 링크를 클릭합니다.
- 4 [계단식 선택 리스트] 섹션에서 [연락처 계단식 선택 리스트] 링크를 클릭합니다.
- 5 [연락처 계단식 선택 리스트] 페이지에서 다음 계단식 선택 리스트 정의 옆에 있는 [편집]을 클릭합니다.

상위 선택 리스트	관련 선택 리스트
연락처 유형	샘플링 가능

- 6 [계단식 선택 리스트 마법사]의 2단계로 이동하고 샘플을 수신하고 이에 대해 서명하도록 승인하지 않을 각 연락처(또는 상위 선택 리스트 사용 가능 값)에 대한 관련 선택 리스트 표시 값을 아니요로 설정합니다.

참고: 각 연락처(또는 상위 선택 리스트 사용 가능 값)에 대한 관련 선택 리스트 표시 값은 기본적으로 예로 설정되므로 모든 연락처를 기본적으로 샘플링할 수 있습니다.

예를 들어 다음 표에서 병원 경영자, 실험 기술자, 견습 간호사, 약사 및 의사 컨택트는 샘플을 수신하고 이에 대해 서명하도록 승인됩니다.

상위 선택 리스트 사용 가능 값	관련 선택 리스트 표시 값
잠재고객	아니요
고객	아니요
파트너	아니요
병원 임원	예
실험 기술자	예
견습 간호사	예
약사	예
의사	예
내과 의사 조사자	아니요
연구 간호사	아니요
연구 약사	아니요
연구 실험 기술자	아니요

계단식 선택 리스트에 대한 자세한 내용은 계단식 선택 리스트 정의 (참조 [계단형 선택 리스트 정의](#) 페이지 1241)를 참조하십시오.

관련 항목

샘플 관리와 관련된 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- [유효한 지역 면허 없이 컨택트를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정](#) (페이지 1804)
- [샘플 트랜잭션](#) (페이지 530)
- [샘플 트랜잭션 관리](#) (페이지 533)
- [샘플 트랜잭션 필드](#) (페이지 557)

샘플 트랜잭션 자동 제출 설정

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 워크플로 기능을 사용하여 처리할 샘플 트랜잭션을 자동으로 제출하는 방법에 대해 설명합니다.

시작하기 전에. 자세한 내용은 [샘플 트랜잭션 자동 제출 정보](#) (페이지 1807)를 참조하십시오.

샘플 트랜잭션의 자동 제출을 설정하려면

- 1 워크플로 규칙에 대한 조건에 사용할 샘플 트랜잭션의 필드를 결정합니다.

예를 들어, 레코드를 제출해야 할지 여부를 결정하기 위해 샘플 트랜잭션 레코드 유형에 대한 확인란 필드의 설정을 기준으로 사용하도록 결정할 수 있습니다. 워크플로 규칙을 사용하여 레코드에서 확인란이 선택된 경

우 워크플로에서 레코드를 제출하도록 지정할 수 있습니다. 기존 확인란 필드를 사용하거나, 사용자정의 확인란 필드를 설정하고 이름(예: 제출 표시)을 지정할 수 있습니다. 사용자정의 필드 설정에 대한 자세한 내용은 [레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지 \(페이지 1151\)](#)의 표에서 필드 관리 및 페이지 레이아웃 관리 섹션을 참조하십시오.

2 샘플 트랜잭션 레코드 유형에 대한 필요한 워크플로 규칙을 설정합니다.

원하는 수만큼 워크플로 규칙을 설정할 수 있습니다. [수정된 레코드가 저장될 때] 트리거 이벤트로 수정된 샘플 트랜잭션 레코드를 자동으로 제출하도록 워크플로 규칙을 설정하려고 할 수 있습니다.

참고: 워크플로 규칙을 구성하는 동안 [상태] 필드가 진행 중 값으로 설정되어 있는지 확인하기 위한 조건도 포함해야 합니다. 이 조건에서만 제출 작업이 성공적으로 실행되며, 작업을 통해 샘플 트랜잭션 레코드의 [상태] 필드가 변경됩니다. 이는 이 워크플로를 다시 호출하는 수정 작업입니다.

다음은 최소 규칙 조건의 예입니다.

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="진행 중" AND  
ExcludeChannel("Online")
```

이 예에서 [제출 표시]는 사용자정의 필드이고, ExcludeChannel은 워크플로가 가져오기에 대해서만 활성화되고 UI에서 [제출 통화] 단추를 사용하는 경우에는 활성화되지 않도록 트리거를 제한할 수 있는 선택적 조건입니다. 이 워크플로 작업이 트리거될 때 오류가 표시되는 경우 [워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 \(페이지 1491\)](#)를 참조하십시오.

워크플로 규칙 설정에 대한 자세한 내용은 [워크플로 규칙 생성 \(페이지 1452\)](#)을 참조하십시오.

3 각 워크플로 규칙에서 수행할 워크플로에 대한 작업에 대해 충족되어야 하는 조건을 지정합니다.

예를 들어, 레코드에서 특정 확인란 필드를 선택하는 경우 워크플로 규칙에 대한 작업을 수행해야 하도록 지정할 수 있습니다.

참고: 워크플로 규칙에서 사용자 인터페이스를 통해 생성되거나 업데이트된 레코드를 제출하지 않도록 하려면 워크플로 규칙에 대한 조건에서 필요한 제한 사항을 설정합니다. 자세한 내용은 [워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한 \(페이지 1468\)](#)을 참조하십시오.

4 각 워크플로 규칙에서 필요한 제출 워크플로 작업을 생성합니다.

제출 워크플로 작업에 대한 자세한 내용은 [워크플로 작업 정보 \(페이지 1442\)](#)에서 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition에 대한 워크플로 작업 정보를 참조하십시오.

참고: 제출 작업 이전에는 대기 값이 0이 아닌 대기 작업이 와야 합니다. 0이 아닌 대기를 사용하면 워크플로 작업이 비동기 작업으로 렌더링됩니다. 비동기 작업은 특히 큰 샘플 트랜잭션 레코드 세트를 가져오거나 제출하는 경우 전체 애플리케이션 성능을 위해 권장됩니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

샘플 트랜잭션 자동 제출 정보

샘플 트랜잭션을 제출하기 위해 개별적으로 각 레코드를 열지 않아도 되도록 워크플로 규칙에서 샘플 트랜잭션을 자동으로 제출하도록 설정할 수 있습니다. 웹 서비스 또는 가져오기 도우미를 통해 생성하거나 업데이트하는 일련의 레코드를 동시에 제출하려면 워크플로 규칙을 사용하여 일련의 샘플 트랜잭션 레코드를 제출하는 방법이 유용합니다. 예를 들어, 새 재고를 창고에서 영업 담당자에게 보낼 경우 가져오기 도우미를 통해 진출 유형의 상당히 많은 샘플 트랜잭션을 생성한 뒤 제출할 수 있습니다.

샘플 트랜잭션 레코드가 업데이트될 때마다 트리거되는 워크플로 규칙을 설정하고, 레코드의 필드가 워크플로 규칙에 대한 조건에서 지정한 값으로 설정된 경우 레코드를 자동으로 제출하는 해당 규칙에 대한 워크플로 작업을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 1 일련의 샘플 트랜잭션 레코드를 가져옵니다.
- 2 1단계에서 가져온 샘플 트랜잭션에 대한 트랜잭션 항목 레코드를 가져옵니다.
- 3 [제출 표시]를 [Y]로 설정하는 것과 같이 트리거 필드를 제출 트리거 값으로 설정하고 1단계에서 가져온 샘플 트랜잭션 레코드 집합을 다시 가져옵니다.

참고: 워크플로 규칙을 사용하여 샘플 트랜잭션을 제출하기 전에 해당하는 모든 샘플 트랜잭션 항목을 가져와야 합니다.

워크플로 규칙에서 사용자 인터페이스를 통해 생성되거나 업데이트된 레코드를 제출하지 않도록 하려면 워크플로 규칙에 대한 조건에서 필요한 제한 사항을 설정합니다. 자세한 내용은 [워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한 \(페이지 1468\)](#)을 참조하십시오.

워크플로를 사용하여 가져온 레코드를 제출하면 다음과 같이 됩니다.

- 워크플로 제출 작업에 대한 오류가 발생하면 샘플 트랜잭션 레코드를 가져오지 못하거나 레코드가 생성 또는 업데이트되지 않습니다.
- 변경된 재고 수는 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 애플리케이션에서 반영됩니다.

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop에서는 사용자가 Oracle CRM On Demand 레코드를 Microsoft Outlook과 동기화할 수 있습니다. [관리 홈페이지]의 [Desktop Integration 관리] 섹션에서 Oracle CRM On Demand Desktop 링크를 클릭하여 사용자에게 분배하기 위해 이 소프트웨어를 설정할 수 있는 페이지로 이동할 수 있습니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- Oracle CRM On Demand Desktop을 설치하기 전에 시스템이 Oracle CRM On Demand에 대한 시스템 요구 사항을 충족하는지 확인할 수 있습니다.
- Oracle CRM On Demand Desktop 사용자가 사용할 수 있는 사용자정의 패키지를 관리할 수 있습니다([사용자정의 패키지 관리 \(페이지 1808\)](#) 참조).
- Oracle CRM On Demand Desktop 애플리케이션을 사용자정의 및 배포할 수 있는 파일을 Oracle Software Delivery Cloud에서 다운로드할 수 있습니다.
- Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자의 다운로드 위치를 설정할 수 있습니다([Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정 \(페이지 1810\)](#) 참조).

Oracle CRM On Demand Desktop 설치, 구성 및 배포에 대한 자세한 내용은 <CRMDesktopAdmin>를 참조하십시오. Oracle CRM On Demand Desktop 사용자정의에 대한 자세한 내용은 *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*를 참조하십시오.

참고: 전체 Oracle CRM On Demand Desktop 제품 및 Oracle CRM On Demand Desktop Lite 제품을 사용할 수 있습니다. Oracle CRM On Demand Desktop Lite에 대한 자세한 내용은 <CRMDesktopAdmin>를 참조하십시오.

사용자정의 패키지 관리

사용자정의 패키지는 Oracle CRM On Demand Desktop이 특정 역할에 연결하는 XML 메타 데이터 파일 및 JavaScript 파일 컬렉션입니다. 메타 데이터 파일은 Oracle CRM On Demand Desktop 배포를 사용자정의합니다. 예를 들어 Oracle CRM On Demand Desktop에서 동기화하는 필드 추가 또는 제거, 사용자정의 양식 레이아웃 변경 등의 사용자정의를 수행할 수 있습니다. 사용자정의 패키지에 대한 자세한 내용은 *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*를 참조하십시오.

참고: Oracle CRM On Demand Desktop Lite에서는 사용자정의 패키지를 지원하지 않습니다.

[패키지 리스트] 페이지에서 새 사용자정의 패키지를 추가하고 기존 패키지를 복사, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

사용자정의 패키지 게시

사용자정의 패키지를 활성화하고 Oracle CRM On Demand Desktop 사용자가 사용할 수 있게 하려면 패키지를 게시해야 합니다.

패키지 레코드는 게시될 때 읽기 전용이 되며 [상태] 필드 값이 [게시 취소됨]에서 [게시됨]으로 변경됩니다. 항상 클라이언트 버전에 대해 하나의 사용자정의 패키지만 활성화할 수 있습니다. 따라서 시작일이 동일한 역할에 대한 기존 사용자정의 패키지와 겹치는 역할의 패키지를 게시하려고 하면 오류 메시지가 표시됩니다. 그러나 특정 역할을 가진 사용자는 각 클라이언트 버전에 대해 별도의 패키지를 게시할 수 있습니다.

패키지의 메타 데이터 파일을 변경해야 하는 경우 패키지를 게시 취소하고 업데이트된 패키지 파일을 첨부한 다음 업데이트된 패키지를 게시해야 합니다.

팁: 지정된 역할을 가진 사용자는 레코드가 [게시 취소됨] 상태일 때 해당 패키지 파일을 다운로드할 수 없으므로 현재 활성 패키지의 종료일을 지정하고 변경해야 하는 경우 새 패키지 레코드를 생성하는 것이 좋습니다. 이 작업은 새 사용자가 항상 패키지를 사용할 수 있게 할 뿐 아니라 보다 정확한 버전 제어 및 추적도 허용합니다.

시작하기 전에. 사용자정의 패키지를 관리하려면 사용자 역할에 [CRM Desktop 접근 관리] 권한이 있어야 합니다.

사용자정의 패키지를 추가하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 Oracle CRM On Demand Desktop 섹션에서 Oracle CRM On Demand Desktop을 클릭합니다.
- 3 [사용자정의 패키지 관리]를 클릭합니다.
- 4 [패키지 리스트] 페이지에서 [새 패키지] 단추를 클릭합니다.
- 5 [패키지 편집] 페이지에서 다음 필드에 정보를 입력합니다.

필드	비고
패키지 이름	이름을 입력합니다. 사용자 역할에 따라 패키지 이름을 지정하는 것이 좋습니다.
사용자 역할	패키지와 관련된 역할을 선택합니다.
비고	패키지에 대한 비고를 입력합니다.
첨부파일	첨부파일 아이콘을 클릭하고 패키지 파일을 선택합니다.
시작일	오늘 일자가 아닌 일자가 필요한 경우 패키지의 시작일을 선택합니다.
종료일	필요한 경우 패키지의 종료일을 선택합니다. 정의된 종료일 없이 게시된 패키지는 무기한 활성화로 간주됩니다. 따라서 패키지 레코드를 비활성화하고 역할에 대해 새 패키지를 게시할 수 있게 하려면 종료일을 정의해야 합니다.
클라이언트 버전	이 패키지에 대해 지원되는 Oracle CRM On Demand Desktop 클라이언트 버전입니다.

- 6 [저장]을 클릭합니다.

또는 기존 패키지를 복사하고 요구 사항에 맞게 세부사항을 변경할 수 있습니다.

패키지를 게시하거나 게시 취소하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 Oracle CRM On Demand Desktop 섹션에서 Oracle CRM On Demand Desktop을 클릭합니다.
- 3 [사용자정의 패키지 관리]를 클릭합니다.
- 4 [패키지 리스트] 페이지에서 패키지 이름을 클릭합니다.
- 5 필요에 따라 [게시] 단추나 [게시 취소] 단추를 클릭합니다.
패키지를 게시하면 [해시 값] 필드에 값이 생성됩니다. 패키지를 게시 취소하면 [해시 값] 필드가 지워집니다.

Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정

[설치 관리자 위치] 화면에서 설치 관리자 EXE 파일의 URL을 입력하여 하나 이상 버전에 대해 Oracle CRM On Demand Desktop 32비트 또는 64비트 설치 관리자 다운로드 위치를 지정할 수 있습니다. 지정한 URL은 네트워크의 모든 위치일 수 있습니다. 자세한 내용은 <CRMDesktopAdmin>를 참조하십시오.

시작하기 전에. Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전을 설정하려면 사용자 역할에 [CRM Desktop 접근 관리] 권한이 있어야 합니다.

관리자는 먼저 Oracle Software Delivery Cloud에서 이러한 설치 관리자를 가져와야 합니다.

Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전을 설정하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에 있는 [관리] 글로벌 링크를 클릭합니다.
- 2 Oracle CRM On Demand Desktop 섹션에서 Oracle CRM On Demand Desktop을 클릭합니다.
- 3 [다운로드 위치] 링크를 클릭합니다.
- 4 [설치 관리자 위치] 화면에서 다음을 수행합니다.
 - a 다운로드 위치를 구성하려는 각 버전에 대해 버전 옆의 URL 필드에 EXE 파일의 URL을 입력합니다.
 - b [저장]을 클릭합니다.

Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전을 설정하면 일반 사용자가 [내 설정], [데이터 및 통합 도구]로 이동한 다음 EXE 파일을 다운로드할 수 있는 Oracle CRM On Demand Desktop 페이지로 이동하여 Oracle CRM On Demand Desktop을 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand Desktop 설치 \(페이지 1810\)](#)를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand Desktop 설치

Oracle CRM On Demand Desktop 페이지에서 [Oracle CRM On Demand Desktop 다운로드] 링크를 클릭하여 Oracle CRM On Demand Desktop을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에. Oracle CRM On Demand Desktop을 실행하는 데 필요한 소프트웨어 및 하드웨어가 있는지 확인합니다([Oracle CRM On Demand 웹 사이트](#) 참조). Oracle CRM On Demand Desktop 설치, 구성 및 배포에 대한 자세한 내용은 <CRMDesktopAdmin>를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand Desktop을 설치하려면 사용자 역할에 [CRM Desktop 접근 사용] 권한이 있어야 합니다.

참고: 이 항목의 단계를 수행하려면 시스템 관리자가 설치 관리자 위치를 구성한 상태여야 합니다. 자세한 내용은 [Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정 \(페이지 1810\)](#)을 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand Desktop을 설치하려면

- 1 페이지 오른쪽 맨 위에서 [개인 설정] 글로벌 링크를 클릭합니다.

- 2 [개인 홈페이지]에서 [데이터 및 통합 도구] 링크를 클릭합니다.
- 3 [데이터 및 통합 도구] 페이지에서 Oracle CRM On Demand Desktop 링크를 클릭합니다.
- 4 Oracle CRM On Demand Desktop 페이지에서 설치 관리자를 선택하고 [Oracle CRM On Demand Desktop 다운로드] 링크를 클릭합니다.
- 5 두 번째 Oracle CRM On Demand Desktop 페이지에서 추가 정보를 읽은 다음 [Oracle CRM On Demand Desktop 다운로드] 링크를 클릭합니다.
- 6 창에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - Oracle CRM On Demand Desktop EXE 파일을 하드 드라이브로 복사하여 오프라인으로 Oracle CRM On Demand Desktop을 설치하려면 [저장]을 클릭합니다. (권장 사항)
 - 설치를 시작하려면 [실행]을 클릭합니다. 설치를 완료하려면 인터넷에 연결된 상태여야 합니다.
- 7 지침에 따라 설치를 완료합니다.

Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder(Expression Builder)에 대한 정보와 사용법을 보려면 항목을 클릭합니다.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)
- Expression Builder의 데이터 유형 (페이지 1818)
- Expression Builder 연산자 (페이지 1820)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)
- Expression Builder 예 (페이지 1860)

About Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) is a tool for implementing business rules using expressions. An expression is a valid combination of one or more operators, functions, fields, and literals that can be evaluated by Oracle CRM On Demand.

Expression Builder is used in the following areas in Oracle CRM On Demand:

- Advanced field management, in the following contexts:
 - Configuring field validation properties on a field
 - Specifying default field values
 - Configuring concatenated fields

When defining field level validations and default field values, a company administrator can create flexible expressions to cover a variety of business rules. For more information on field validation and default values, see [About Field Management](#) (참조 [필드 관리 정보](#) 페이지 1153). For concatenated fields, you can use expressions to determine the behavior of the fields and text within the concatenated field.

- Workflow rules and workflow actions.

From the Workflow pages, a company administrator can set up workflow rules that are evaluated when a record is updated, created, or deleted. Expressions are used to define both the conditions on the rules, and the actions that are executed by the rules. For more information about workflow rules, see [About Workflow Rules](#) (참조 [워크플로 규칙 정보](#) 페이지 1432).

NOTE: Expression Builder can verify the syntax of an expression in most cases. However, it cannot evaluate or verify an expression for mathematical, logical, or semantic accuracy.

Related Topics

See the following topics for related Expression Builder information:

- Using Expression Builder (참조 [Expression Builder 사용](#) 페이지 1812)
- [About Expressions](#) (페이지 1814)
- Data Types in Expression Builder (참조 [Expression Builder의 데이터 유형](#) 페이지 1818)
- Expression Builder Operators (참조 [Expression Builder 연산자](#) 페이지 1820)
- Expression Builder Functions (참조 [Expression Builder 함수](#) 페이지 1824)
- Expression Builder Examples (참조 [Expression Builder 예](#) 페이지 1860)

Expression Builder 사용

Oracle CRM On Demand에서는 텍스트 상자 옆에 fx 아이콘이 있는 모든 곳에서 Expression Builder를 사용할 수 있습니다. 이 아이콘을 클릭하면 별개의 창에 Expression Builder가 열립니다.

참고: 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

표현식을 작성하려면

- 1 fx 아이콘을 클릭하여 Expression Builder를 엽니다.
- 2 Expression Builder에서 필드와 함수를 리스트에서 선택하거나 표현식 편집기에 입력합니다.
리스트에서 필드를 선택하면 언어 독립적 필드 이름이 표현식 편집기로 붙여 넣어집니다. 예를 들어 [기회] 필드 리스트에서 [마감일] 필드를 선택하면 [{Primary Revenue Close Date}]가 표현식 편집기로 붙여 넣어집니다.

참고: Expression Builder에서 [필드] 리스트에 표시되는 필드 이름은 필드에 대한 표시 이름입니다. 관리자가 필드에 대한 표시 이름을 변경하면 [필드] 리스트에 필드에 대한 새로운 표시 이름이 표시됩니다. 하지만 리스트에서 필드를 선택하면 언어 독립적 필드 이름이 표현식 편집기로 붙여 넣어집니다.

필드 이름을 묶는 대괄호는 특정 필드의 값이 평가되며 해당 특정 데이터 유형으로 반환됨을 나타냅니다. 필드와 필드 값을 선택하는 자세한 방법은 다음 표를 참조하십시오.

- 3 필요에 따라 연산자와 리터럴을 추가하여 표현식을 편집합니다.

참고: 표현식에서 Picklist 필드에 특정 값이 있는지 여부를 확인하려면 표현식에 값을 입력하지 마십시오. 예를 들어, [{Type}] = "고객"을 입력하지 마십시오. 리스트에서 선택 리스트 필드를 선택하고 Expression Builder에서 [허용 값 표시] 링크를 클릭합니다. 표시된 값에서 표현식에 사용할 값을 선택합니다. 표현식은 다음과 같습니다.

```
[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "고객")
```

- 4 (선택 사항) 다음과 같이 표현식에 주석을 추가합니다.

- 주석 시작을 나타내려면 슬래시(/), 별표(*) 순서로 입력합니다.
- 주석 끝을 나타내려면 별표, 슬래시 순서로 입력합니다.

예를 들면 다음과 같습니다.

```
/*주석입니다*/
```

주석은 표현식 시작 또는 끝이나 표현식 내 임의의 위치에 추가할 수 있습니다. 단일 표현식에 여러 개의 주석을 추가할 수 있습니다.

표현식을 평가할 때 표현식의 주석은 무시합니다. 하지만 워크플로 전자메일 보내기 작업에서 전자메일의 제목 줄 또는 메시지 내에서 무시될 주석을 포함할 수는 없습니다. 이러한 위치에서는 슬래시 및 별표가 일반 텍스트로 해석되며 별표 안에 배치한 다른 텍스트와 함께 제목 줄 또는 전자메일 메시지에 표시됩니다.

참고: 주석 기능을 사용하여 표현식이 비활성 상태가 되도록 할 수도 있습니다. 예를 들어 필드 검증 표현식이 비활성 상태가 되도록 하되 삭제하지 않으려면 여기에 설명된 대로 표현식을 슬래시 및 별표 문자로 묶습니다. 나중에 표현식이 다시 활성이 되도록 하려면 표현식의 시작 및 끝에서 슬래시 및 별표 문자를 삭제합니다.

5 (선택 사항) [구문 확인]을 클릭한 다음 수정할 부분이 있으면 수정합니다.

6 표현식을 저장합니다.

다음 표에는 Expression Builder가 설명되어 있습니다.

인터페이스 요소	설명
레코드 유형 필드	표현식에서 허용되는 필드(컨텍스트 레코드 유형에서)의 컨텍스트 특정 Picklist를 제공합니다. 회사 관리자가 일부 필드 이름을 변경한 경우 필드 Picklist에 새 필드 이름이 표시됩니다. 다음 사항에 유의하십시오. - Workflow 규칙 또는 Workflow 규칙과 관련된 작업을 생성하는 경우, 컨텍스트 레코드 유형은 Workflow 규칙의 정의에 지정된 레코드 유형입니다. 예를 들어, 서비스 요청 레코드에 대해 Workflow 규칙에서 작업으로 보내지는 전자메일의 본문을 생성하는 경우, Expression Builder의 컨텍스트 레코드 유형은 [서비스 요청]입니다. - 고급 필드 관리에서 컨텍스트 레코드 유형은 표현식이 생성되는 필드의 상위인 레코드 유형입니다. 예를 들어, [기회] 필드에서 필드 검증을 정의하는 경우 Expression Builder의 컨텍스트 레코드 유형은 [기회]입니다.
허용 값 표시	[필드] Picklist에서 필드를 선택한 후에 [허용 값 표시]를 클릭하면 해당 필드에 대한 허용 값이 표시됩니다. - 선택한 필드가 Picklist 필드인 경우 [허용 값 표시]는 해당 Picklist에 대해 구성된 모든 옵션을 표시합니다. 한 번에 하나의 옵션만 선택할 수 있습니다. 옵션을 선택하면 표현식에서 사용할 수 있는 Lookup 함수 정의가 표시됩니다. - 선택한 필드가 Picklist 필드가 아닌 경우 [허용 값 표시]는 필드에서 사용할 수 있는 다양한 데이터에 대한 허용 값을 보여주는 창을 표시합니다.
함수	표현식 내의 데이터를 수정, 추출 또는 처리할 수 있는 특정 함수의 드롭다운 리스트를 제공합니다. 사용 가능한 함수 리스트는 Expression Builder 함수 (페이지 1824)를 참조하십시오.
표현식	표현식의 여러 행을 편집할 수 있는 텍스트 상자입니다. 지원되는 최대 표현식 길이에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 About Expressions 페이지 1814)를 참조하십시오. Picklist에서 선택한 필드와 함수가 표현식 편집기에 나타납니다. 표현식 편집기에 표현식을 직접 입력할 수도 있습니다. 표현식 구문에는 항상 언어 독립적인 필드 이름이 표시됩니다. 언어 독립적인 이름은 사용자 언어 변경 시에 변경되지 않은 이름입니다.
구문 안내	Expression Builder 온라인 도움말에서 Oracle CRM On Demand 항목을 표시합니다.

인터페이스 요소	설명
샘플 표현식	Expression Builder 온라인 도움말에서 Oracle CRM On Demand 예제 항목을 표시합니다.
구문 확인	생성한 표현식의 구문을 확인합니다.
저장	표현식을 저장합니다.
취소	변경 사항을 저장하지 않고 Expression Builder 창을 닫습니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)
- Expression Builder의 데이터 유형 (페이지 1818)
- Expression Builder 연산자 (페이지 1820)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)
- Expression Builder 예 (페이지 1860)

About Expressions

An expression is a valid combination of one or more operators, functions, fields, and literals that can be evaluated by Oracle CRM On Demand. This topic provides information about the following features of expressions:

- Fields and field-name formats in expressions
- Expression length
- Literal length
- Conditional expressions
- Validation expressions
- Using dependent fields in expressions

Fields and Field-Name Syntax in Expressions

Most of the fields that are available in the field setup page for a record type are also available in the field list for that record type in Expression Builder and can be used in expressions.

NOTE: Custom fields of the Text (Short - Maskable) field type are an exception. You cannot use these fields in an expression in Expression Builder.

When you add a field to an expression by selecting the field name from the field list in Expression Builder, the field is entered in the expression editor with the following syntax:

```
[{FieldName}]
```

The field names that appear in the expression editor are language-independent field names that are used to identify the fields internally in Oracle CRM On Demand. Although you can also type field names directly into the expression editor using the [{FieldName}] syntax, it is recommended that you always select the fields from the list of fields, so that the field names in the expression are correct.

About Field Names and Field-Name Syntax in Expressions in Earlier Releases

In releases earlier than Release 29 Service Pack 1 of Oracle CRM On Demand, when you selected a field from the field list in Expression Builder, the field was entered in the expression editor with the following syntax:

```
[<FieldName>]
```

In addition, in releases earlier than Release 29 Service Pack 1, Expression Builder used language-independent field names that are different from the language-independent field names used in Expression Builder in Release 29 Service Pack 1 and later releases. However, any expressions that use the [<FieldName>] syntax and the corresponding field names, and that were valid in earlier releases, continue to be valid in Release 29 Service Pack 1 and later releases. You can also continue to type the old language-independent field names with the [<FieldName>] syntax directly in the expression editor, if you wish. However, it is recommended that you always select the fields from the list of fields in Expression Builder, so that the field names and the field syntax are always correct.

An expression can contain a mixture of the new field names and the old field names, provided that the [{FieldName}] syntax is used for the new field names, and the [<FieldName>] syntax is used for the old field names.

About the Examples in Oracle CRM On Demand Online Help

Some of the examples of expressions that appear in the online help use the language-independent field names and the field-name syntax that were used in releases earlier than Release 29 Service Pack 1. These examples are still valid. However, if you select the corresponding fields from the field list in Expression Builder when you create or update an expression in Release 29 Service Pack 1 or a later release, then the field names in the expression will be different from the field names shown in the examples in the online help, and the fields will appear in the expression editor with the new field syntax.

Expression Length

For the message body of an email configured through the Send Email action on a workflow rule, the maximum supported length of an expression is 16,350 characters, including spaces. You can insert a line break in the email message by pressing Enter. A line break is counted as two characters in the text box.

In concatenated fields, the maximum supported length for the entire display text, including any expressions, is 500 characters.

In all other cases where Expression Builder is used, the maximum supported length of an expression is 1024 characters, including spaces.

You must also ensure that the total number of characters in the field where you are saving the expression does not exceed the limit for that field. In the following workflow fields, three percent signs (%%%) are placed before and after functions and field names:

- The Subject and Message Body fields in an email configured through the Send Email action
- The Subject and Description fields in a task configured through the Create Task action

The percent signs indicate that the function or field name is to be converted to a text value. Each percent sign is counted as one character in the field where the expression is saved.

If you type a function or field name directly in the field, you must type three percent signs before and after it. If you use Expression Builder to embed a function or field name, the percent signs are automatically added.

For example, if you use Expression Builder to insert the following field name into the message body of an email on a workflow action:

```
[{Name}]
```

Expression Builder inserts the following (a total of 14 characters) into the message body of the email on the workflow action:

%%%[{Name}]%%%

Literal Length

When you pass a string or numeric literal to a function in Expression Builder, the literal must not contain more than 75 characters, including spaces. If a literal exceeds 75 characters, then Expression Builder considers the literal to be a syntax error. When you pass a string to a function by referencing a field name, the limit of 75 characters does not apply to the length of the value in the field passed to the literal.

When you create an expression to set a default value for a field, the limit of 75 characters applies to any string or numeric literals passed to any function in the expression. In addition, the number of characters in the result of the expression must not exceed the maximum number of characters allowed in the field.

Conditional Expressions

A conditional expression is an expression that, when evaluated by the application, always returns a Boolean value such as True or False.

NOTE: Yes, No, Y, and N are not Boolean values. If you specify True or False as return values for functions such as the [IIf \(페이지 1833\)](#) function, then True and False are returned as strings and not as Boolean values. Using incorrect Boolean values in conditional expressions can result in unpredictable behavior.

An expression used in any of the following contexts must be a conditional expression:

- To specify a field validation rule
- To specify a condition in a workflow rule
- As the first parameter in an [IIf \(페이지 1833\)](#) function

Validation Expressions

Validation expressions are used to ensure that the data entered in fields is valid. A validation expression must be a conditional expression.

필드의 검증 표현식은 새 레코드나 기존 레코드의 필드를 업데이트할 때마다 평가됩니다. 그러나 다음과 같은 경우에는 검증 표현식이 평가되지 않습니다.

- 레코드를 생성하거나 수정할 때 필드를 비워 둔 경우. 필드 검증 시 값이 필요하지 않은 경우.
- 필드에 유효하거나 잘못된 기존 값이 있고 레코드 업데이트 시 값이 변경되지 않는 경우.

If a validation expression is not evaluated, or if a validation expression evaluates to NULL, no error message is generated. An error message is generated only when the validation expression fails (that is, the expression evaluates to FALSE).

A validation expression is different from other types of expressions in that it can start with a conditional operator. For example, if Account Name is the field being validated by the expression, the expression can start with:

= 'Acme Hospital'

This expression, though not well formed, will pass a syntax check, because Oracle CRM On Demand inserts the name of the field being validated before the expression if it does not find a field name at the start of the expression. You can also enter the validation expression as follows:

[<AccountName>]= 'Acme Hospital'

where [**<AccountName>**] is the field being validated.

If the expression requires other fields to be evaluated in addition to the field being validated, it is standard practice for the first comparison in the expression to be performed on the field being validated.

Validation expressions are used only in the Field Validation text box in advanced field management in Oracle CRM On Demand.

Validation Expression Examples

Example 1: A business process requires that the close date of an opportunity must be later than the created date of the opportunity.

To implement this process, create a validation expression for the Close Date field (in the Field Setup page for opportunities) as follows:

> [**<CreatedDate>**]

Alternatively, you can use the following example, but note that the field that is being evaluated (Close Date) must be the first field in the expression:

[**<CloseDate>**] > [**<CreatedDate>**]

For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields \(참조 필드 생성 및 편집 페이지 1171\)](#).

Example 2: A business process requires that the revenue of an opportunity must be a nonzero value when the probability of the opportunity is 40% or greater.

The business rule indicates that the dependency is on both fields and can be restated as follows:

For an opportunity, revenue cannot be zero when the probability is greater than or equal to 40. Conversely, the probability cannot be greater than or equal to 40 if the revenue is zero.

A validation expression for a field is evaluated when the record is created, and each time the field is updated by a user. Because an update to either the Probability field or the Revenue field can affect both fields, you must have validation rules on both the Probability field and the Revenue field to implement the business rule correctly. (For information about creating and editing fields, see [Creating and Editing Fields \(참조 필드 생성 및 편집 페이지 1171\)](#).)

The steps required to implement this example are as follows:

- 1 Configure the following validation rule for the Probability field:

< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)

Note that you do not use the percentage sign (%).

- 2 Add a validation error message such as the following to the Probability field:

Revenue must be greater than 0 when the probability is greater than or equal to 40%.

- 3 Configure the following validation rule for the Revenue field:

(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40

- 4 Add a validation error message such as the following to the Revenue field:

Revenue must be greater than 0 when the probability is greater than or equal to 40%.

Using Dependent Fields in Expressions

A *dependent field* is a joined field whose values depend on a foreign key. A *joined field* is a field on a record type that uses a foreign key to reference a field on another record type. An example of a dependent field is the AccountName field on the Opportunity record type. The AccountName field on the Opportunity record type is a joined field whose values depend on the AccountId foreign key field, which references the Account record type.

If your expression has to determine the value of a dependent field, then it is recommended that you use the JoinFieldValue function and get the most recent value of the field by referring to the ID field; that is, the foreign key field. Otherwise, the results of your expression might be incorrect, and the outcome of

the expression value might be invalid. For more information about joined fields and the JoinFieldValue function, see [JoinFieldValue \(페이지 1836\)](#).

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Expression Builder의 데이터 유형

이 항목에서는 Oracle CRM On Demand의 데이터 유형과 이러한 데이터 유형이 Expression Builder에서 사용되는 방법에 대해 설명합니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

Oracle CRM On Demand의 데이터 유형

다음 표에서는 Oracle CRM On Demand 필드를 식에 사용할 때 반환되는 데이터 유형을 살펴봅니다. 필드 값을 확인하려면 [{FieldName}] 구문 또는 [<FieldName>] 구문을 사용합니다.

Oracle CRM On Demand 필드 유형	식의 반환 유형
정수	정수
선택 리스트	문자열
통화	통화
ID	문자열
텍스트	문자열
확인란	부울. 예를 들어, 조건이 와야 할 위치에 직접 [<Active>]를 사용할 수 있으며, FieldValue('<Active>') = 'Y'를 사용할 수도 있습니다.
일자	일자
일자/시간	일자/시간
숫자	숫자

데이터 유형 계산

문이 두 개 이상의 필드 값을 참조하고 참조되는 필드의 데이터 유형이 서로 다른 경우 데이터 유형의 순서가 계산에 영향을 미칠 수 있습니다. 연산자(지수 연산자 제외)는 데이터 유형이 서로 다른 두 개의 피연산자에 적용되고, 연산이 평가되기 전에 연산자의 오른쪽에 있는 피연산자가 왼쪽에 있는 피연산자의 데이터 유형으로 변환됩니다. 예를 들어, CloseDate가 02/09/2007인 경우 다음 표현식

$PRE('<CloseDate>') + 30$

02/09/200730으로 평가됩니다. 따라서 다음 조건

$[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30$

은 문법적으로는 맞지만 의미는 틀립니다. 조건은 다음과 같이 정확히 작성됩니다.

$[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')$.

참고: 지수 연산자를 사용할 경우 연산자의 오른쪽에 있는 피연산자가 왼쪽에 있는 피연산자의 데이터 유형으로 변환되지 않습니다.

다음 표는 예제 값을 사용하여 다양한 산술 연산의 가능한 결과를 보여줍니다.

필드	데이터 유형	예제 값
수량	정수	5
항목 가격	통화	2.25
계산	결과	
	값	데이터 유형
$[<Item Price>] + [<Quantity>]$	7.25	통화
$[<Quantity>] + [<Item Price>]$	7	정수
$[<Item Price>] - [<Quantity>]$	(2.75) 참고: 통화 필드의 경우 괄호는 값이 음수임을 나타냅니다.	통화
$[<Quantity>] - [<Item Price>]$	3	정수
$[<Item Price>] * [<Quantity>]$	11.25	통화
$[<Quantity>] * [<Item Price>]$	10	정수
$[<Item Price>] / [<Quantity>]$	0.45	통화
$[<Quantity>] / [<Item Price>]$	2.50	통화

지수 연산자를 사용할 경우 연산자의 오른쪽에 있는 피연산자가 왼쪽에 있는 피연산자의 데이터 유형으로 변환되지 않습니다.

이 예에서(수량은 정수 필드이고 값이 5, 품목 가격은 통화 필드이고 값이 2.25) 연산자의 오른쪽에 있는 피연산자가 왼쪽에 있는 피연산자의 데이터 유형으로 변환되는 경우 수량 ^ 품목 가격의 예상 값은 25이고 예상 데이터 유형은 정수입니다. 그러나 결과는 다음 표와 같이 나타납니다.

계산	결과	
	값	데이터 유형
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	통화
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	통화

부정 연산자(빼기 기호 [-])도 Expression Builder에서 지원됩니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

계산	결과	
	값	데이터 유형
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	통화

숫자를 문자열로 전환하면 계산이 정확하게 수행되지 않습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

계산	결과		설명
	값	데이터 유형	
1234 + abcd	1234	숫자	문자열 "abcd"는 숫자 0으로 평가된 다음 1234에 추가됩니다.
abcd + 1234	abcd1234	문자열	숫자 1234는 문자열 "1234"로 평가되고 문자열 "abcd"에 추가됩니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

Expression Builder 연산자

이 항목에서는 Expression Builder에서 사용할 수 있는 연산자와 연산자의 평가 순서에 대해 설명합니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

산술 연산자

다음 표에서는 각 산술 연산자의 용도를 설명하고 사용 방법의 예를 제시합니다.

연산자	용도	예
+	추가	[<Record Number>] + 1
-	빼기	[<Record Number>] - 1
-	부정	[<Revenue>] < -100
*	곱하기	[<Subtotal>] * 0.0625
/	나누기	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	지수	[<Grid Height>] ^ 2

논리 연산자

다음 진위표는 Expression Builder의 논리 연산자를 통해 가능한 결과를 보여줍니다.

논리 연산자	첫 번째 피연산자	두 번째 피연산자	결과
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE

논리 연산자	첫 번째 피연산자	두 번째 피연산자	결과
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

비교 연산자

다음 표에서는 각 비교 연산자의 용도를 설명하고 사용 방법의 예를 제시합니다.

연산자	용도	예
=	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자와 같은지 테스트합니다.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자와 같지 않은지 테스트합니다.	[<Role>] <> "End-User"
>	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자보다 큰지 테스트합니다.	[<Revenue>] > 5000
<	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자보다 작은지 테스트합니다.	[<Probability>] < .7
> =	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자보다 크거나 같은지 테스트합니다.	[<Revenue>] >= 5000
< =	첫 번째 피연산자가 두 번째 피연산자보다 작거나 같은지 테스트합니다.	[<Probability>] <= .7

연산자	용도	예
LIKE	첫 번째 피연산자의 값이 지정된 문자열과 일치하는지 테스트합니다.	[<성>] LIKE "Smith" 팁: 별표(*)와 물음표(?) 패턴 일치 문자를 LIKE 연산자와 함께 사용할 수 있습니다.
NOT LIKE	첫 번째 피연산자의 값이 지정된 문자열과 일치하지 않는지 테스트합니다.	[<성>] NOT LIKE "Smith" 또는 NOT ([<성>] LIKE "Smith") 참고: 두 번째 예에서는 괄호가 필요합니다. 팁: 별표(*)와 물음표(?) 패턴 일치 문자를 NOT LIKE 연산자와 함께 사용할 수 있습니다.
IS NULL	피연산자가 null인지 테스트합니다.	[<성>] IS NULL
IS NOT NULL	피연산자가 null이 아닌지 테스트합니다.	[<성>] IS NOT NULL

패턴 일치 특수 문자

다음 표에서는 패턴 일치 특수 문자에 대해 설명합니다. 이러한 특수 문자는 LIKE 및 NOT LIKE 비교 연산자와 함께 사용할 수 있습니다.

문자	용도	예
*	0개 이상의 문자	[<성>] LIKE "Sm*"은 [<성>] 값이 Sm 문자로 시작하는 모든 레코드를 반환합니다. 예를 들면 <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> 등과 같습니다. [<성>] LIKE "*om*"은 [<성>] 필드에 om 문자가 포함된 모든 레코드를 반환합니다. 예를 들면 <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> 등과 같습니다.
?	하나의 문자	[<이름>] NOT LIKE "Da?"는 [<이름>] 값이 세 글자이며 Da 문자로 시작하지 않는 모든 레코드를 반환합니다. <i>Ted</i> , <i>Tom</i> 및 <i>Sam</i> 이 포함된 레코드가 반환되지만 <i>Dax</i> 및 <i>Dan</i> 이 포함된 레코드는 반환되지 않습니다. NOT ([<이름>] LIKE "?o?")는 [<이름>] 값이 세 글자이며 가운데 문자가 o가 아닌 모든 레코드를 반환합니다. <i>Ted</i> 및 <i>Sam</i> 이 포함된 레코드가 반환되지만 <i>Tom</i> 및 <i>Bob</i> 이 포함된 레코드는 반환되지 않습니다.

연결 연산자

더하기(+) 연산자는 전자메일에서 필드 값과 텍스트를 결합하는 데 사용됩니다.

연산자 우선 순위

우선 순위는 Oracle CRM On Demand에서 단일 표현식 내의 다양한 연산자를 평가하는 순서입니다. 다음 규칙이 적용됩니다.

- 우선 순위가 높은 연산자는 우선 순위가 낮은 연산자보다 먼저 평가됩니다.
- 우선 순위가 같은 연산자는 왼쪽에서 오른쪽으로 평가됩니다.
- 수준 숫자가 낮을수록 높은 우선 순위를 나타냅니다.
- 괄호 사용은 식 안에서 우선 순위의 순서에 영향을 줍니다. 괄호 안의 식은 괄호 밖의 식보다 먼저 평가됩니다.

우선 순위 수준은 다음 표와 같습니다.

수준	연산자
1	()
2	-(부정)
3	^ (거듭제곱)
4	*(곱하기), /(나누기)
5	+ (더하기), - (빼기), NOT 논리 연산자
6	AND 논리 연산자
7	OR 논리 연산자
8	=, <>, >, <, >=, <= 비교 연산자

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Expression Builder 함수

다음 표는 Expression Builder에서 사용할 수 있는 함수를 보여줍니다. 함수 이름을 클릭하면 해당 함수에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

부울 값 함수	날짜 및 시간 함수	문자열 함수	사용자 함수	데이터 함수	수학 함수
IfNull (페이지 1833)	기간 (페이지 1826)	FieldValue (페이지 1830)	로케일 (페이지 1843)	ExcludeChannel (페이지 1828)	LN (페이지 1842)
IIf (페이지 1833)	JulianDay (페이지 1838)	FindNoneOf (페이지 1831)	LocaleListSeparator (페이지 1843)	GetGroupId (페이지 1832)	

부울 값 함수	날짜 및 시간 함수	문자열 함수	사용자 함수	데이터 함수	수학 함수
IsValidRowId (페이지 1835)	JulianMonth (페이지 1838)	FindOneOf (페이지 1831)	OrganizationName (페이지 1847)	JoinFieldValue (페이지 1836)	
	JulianQtr (페이지 1839)	HostName (페이지 1832)	UserValue (페이지 1855)	LookupName (페이지 1844)	
	JulianWeek (페이지 1840)	InStr (페이지 1834)		LookupValue (페이지 1844)	
	JulianYear (페이지 1840)	Left (페이지 1841)		PRE (페이지 1847)	
	Timestamp (페이지 1851)	Len (페이지 1841)		RowIdToRowNum (페이지 1850)	
	Today (페이지 1854)	Lower (페이지 1845)		RowNum (페이지 1851)	
	UtcConvert (페이지 1859)	Mid (페이지 1846)			
		Right (페이지 1849)			
		ToChar (페이지 1851)			
		Upper (페이지 1854)			

다른 함수에 대한 다음 정보에 유의하십시오.

- Expression Builder의 함수 필드에서 드롭다운 리스트에 나열된 함수 중 일부는 내부용으로만 사용됩니다. 표현식에서 다음 함수를 사용하지 마십시오.
 - GetParentId
 - IsManagerPosition
 - Lookup
 - LookupMessage
 - LOVLanguage
 - PositionId
 - PositionName

- 다음 표에 나열된 함수 대신에 [UserValue \(페이지 1855\)](#) 함수를 사용하는 것이 좋습니다. 이러한 함수는 오래되어 더 이상 사용되지 않습니다.

함수	권장되는 대체 함수
별칭	UserValue('<Alias>')
통화	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
직함	UserValue('<JobTitle>')
언어	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)

기간

Expression Builder의 Duration 함수는 period 인수로 표시되는 일수 또는 일부 일수 단위의 기간을 나타내는 숫자를 반환합니다.

구문

Duration(period)

결과 유형

숫자

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
period	반환될 기간을 지정합니다. 값은 <i>PnYnMnDTnHnM</i> 형식의 문자열 리터럴이거나 <i>PnYnMnDTnHnM</i> 형식의 문자열로 평가되는 표현식일 수 있습니다. <i>PnYnMnDTnHnM</i> 문자열은 다음을 나타냅니다. ■ P는 기간 표시자입니다. ■ nY는 연수를 지정합니다. ■ nM은 월수를 지정합니다. ■ nD는 일수를 지정합니다. ■ T는 일자 및 시간 지정을 구분합니다. ■ nH는 시간 수를 지정합니다. ■ nM은 분수를 지정합니다. 예를 들어, 50개월의 기간을 지정한다고 가정합니다. 기간을 문자열 리터럴로 지정할 수 있습니다(예: P4Y2M 또는 P50M). 또는 필드의 값에 따라 달라지는 기간을 지정하려면 인수의 표현식에서 해당 필드를 사용할 수 있습니다. 다음 예에서 [지연 기간]은 월 단위로 기간의 값을 저장하기 위해 설정하는 사용자정의 필드입니다. [지연 기간] 필드의 값을 사용하여 기간을 계산합니다. <code>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])+ 'M')</code> 따라서 [지연 기간] 필드의 값이 12이면 표현식은 인수에 유효한 문자열인 P12M으로 평가됩니다. [지연 기간] 필드의 값이 50이면 표현식이 역시 유효한 문자열인 P50M으로 평가됩니다. 문자열 리터럴에 연수, 월수, 일수, 시간수 또는 분수를 지정할 수 있습니다. 마찬가지로 인수에 표현식이 포함되면 표현식에서 반환할 수 있는 수의 제한이 없습니다.

다음 고려 사항은 기간 인수에 적용됩니다.

- 양수 값에 더하기 기호(+)를 지정하지 마십시오.
- 음의 기간은 `-Duration(period)` 또는 `Duration(-period)`로 지정할 수 있습니다.
- 초 지정은 지원되지 않습니다.
- 년, 월, 일, 시간 또는 분의 수가 0인 경우 숫자 및 해당 지정자를 생략할 수 있습니다.
- 시간 컴포넌트가 기간에 없는 경우 T 지정자를 기간에 포함하면 안 됩니다.
- P 지정자는 항상 기간에 포함되어야 합니다.

예

다음은 Duration 함수의 유효한 예입니다.

`Duration('P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration('P0Y0DT1H')`

`Duration('P1D')`

`Duration('P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration('P0DT1M')`

Duration('P24M')

Duration('P500D')

Duration('P'+ FieldValue([{nDeferral_Period}])+ 'M')

Duration('PT1000H3M')

Duration('-P1Y200M')

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

ExcludeChannel

Expression Builder의 ExcludeChannel 함수는 지정된 채널 이름이 요청이 발생한 채널인 경우 FALSE를 반환합니다.

구문

ExcludeChannel(channel name)

결과 유형

부울

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
channel name	제외할 채널의 이름입니다.

다음 표에서는 channel name 인수에서 사용할 유효한 문자열을 설명합니다. 문자열은 대소문자를 구분합니다.

채널 이름 문자열	설명
가져오기	이 채널 문자열은 가져오기 기능과 Oracle Data Loader On Demand을(를) 통해 수행되는 업데이트를 제외합니다.
온라인	이 채널 문자열은 다음을 통해 수행되는 업데이트를 제외합니다. ■ 대량 업데이트 기능 및 레코드 병합을 통한 업데이트를 포함한 브라우저 창의 사용자 상호 작용 ■ REST API 호출 참고: 온라인 채널 문자열은 가져오기 기능을 통해 수행되는 업데이트를 제외하지 않습니다.

채널 이름 문자열	설명
대량 업데이트	이 채널 문자열은 대량 업데이트 기능을 통해 수행되는 업데이트만 제외합니다. 참고: 대량 업데이트 기능을 통해 수행되는 업데이트는 온라인 채널 문자열에서도 제외됩니다.
레코드 병합	이 채널 문자열은 레코드 병합을 통해 수행되는 업데이트만 제외합니다. 참고: 레코드 병합을 통한 업데이트는 온라인 채널 문자열에서도 제외됩니다.
Web Services	이 채널 문자열은 Web services로부터 업데이트를 제외합니다.
Office	이 채널 문자열은 Oracle CRM On Demand Integration for Office로부터 업데이트를 제외합니다.
OEI	이 채널 문자열은 Oracle Outlook Email Integration On Demand 및 Oracle Notes Email Integration On Demand로부터 업데이트를 제외합니다.
데스크톱	이 채널 문자열은 Oracle CRM On Demand Desktop로부터 업데이트를 제외합니다.
REST	이 채널 문자열은 REST API 호출을 통한 업데이트만 제외합니다. 참고: REST API 호출을 통한 업데이트는 온라인 채널 문자열에서도 제외됩니다.
모바일	이 채널 문자열은 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales로부터의 업데이트를 제외합니다.

예

다음 예는 프로세스가 웹 서비스 요청에 의해 트리거되지 않도록 합니다.

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

다음 예에서는 가져오기 작업 또는 Oracle Data Loader On Demand에 의해 프로세스가 트리거되지 않도록 합니다.

```
ExcludeChannel("Import")
```

지정된 온라인 업데이트를 허용하는 예

온라인 채널 문자열이 ExcludeChannel 함수를 사용하여 지정되면 다음 채널을 통한 업데이트가 방지됩니다.

- 대량 업데이트 기능 및 레코드 병합을 통해 수행되는 업데이트를 포함한 브라우저 창의 모든 사용자 상호 작용

■ REST API 호출

REST API 호출, 대량 업데이트 기능 또는 레코드 병합을 통한 업데이트는 허용하고 브라우저 창이 다른 사용자 상호 작용을 통한 업데이트는 방지하려면 IIF 함수를 ExcludeChannel 함수와 함께 사용하여 허용하려는 온라인 채널을 지정합니다. 예를 들어 REST API 호출을 통한 고객사 레코드 업데이트는 허용하고 대량 업데이트 기능 및 레코드 병합을 포함한 브라우저 창이 사용자 상호 작용을 통한 고객사 레코드 업데이트는 방지하려면 다음 구성을 사용하여 워크플로 규칙을 생성할 수 있습니다.

- 레코드 유형은 고객사입니다.
- 트리거 이벤트는 수정된 레코드가 저장되기 전입니다.
- [저장 취소] 확인란이 선택되었습니다.
- 조건은 다음과 같습니다.

IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))

이 워크플로 규칙을 사용하면 웹 서비스 및 가져오기 기능 같은 온라인 채널 문자열에서 방지되지 않는 모든 채널을 통한 업데이트와 REST API 호출을 통한 업데이트가 허용됩니다.

참고: ExcludeChannel 함수를 이 예에 표시된 것처럼 다른 함수와 결합하면 지정된 채널 이름이 요청이 발생한 채널인 경우 ExcludeChannel 함수에서 FALSE 값을 반환합니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

FieldValue

Expression Builder의 FieldValue 함수는 필드의 값을 문자열로 반환합니다.

구문

FieldValue('<field_name>')

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
field_name	선택한 필드에 해당하는 유효한 XML 이름 또는 사용자 지정 태그입니다. 통합 태그는 [레코드 유형 필드] 페이지의 통합 태그 Web Services v2.0 열에 표시됩니다.

예

다음 예를 가정합니다.

FieldValue('<CreatedDate>')

는 Created Date 필드의 값을 문자열로 반환합니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

FindNoneOf

Expression Builder의 FindNoneOf 함수는 두 번째 인수(string2)의 문자와 일치하지 않는 첫 번째 인수(string1)의 첫 번째 인스턴스 위치를 반환합니다.

구문

FindNoneOf(string1, string2)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string1	검색할 문자열, 텍스트 필드 또는 문자열 표현식입니다.
string2	비교할 문자열, 텍스트 필드 또는 문자열 표현식입니다.

예

다음 예는 값 4를 반환합니다.

FindNoneOf ("abcdef", "abc")

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

FindOneOf

Expression Builder의 FindOneOf 함수는 두 번째 인수(string2)에 있는 문자의 첫 번째 인수(string1)에 있는 첫 번째 인스턴스 위치를 반환합니다.

구문

FindOneOf (string1, string2)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string1	검색할 문자열, 텍스트 필드 또는 문자열 표현식입니다.
string2	비교할 문자열, 텍스트 필드 또는 문자열 표현식입니다.

예

다음 예는 값 3을 반환합니다.

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 \[About Expression Builder\]\(#\) 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

GetGroupId

Expression Builder의 GetGroupId 함수는 Oracle CRM On Demand 일정 공유 그룹을 반환합니다.

구문

```
GetGroupId()
```

결과 유형

문자열

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 \[About Expression Builder\]\(#\) 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

HostName

Expression Builder의 HostName 함수는 Oracle CRM On Demand이(가) 실행 중인 서버의 호스트 이름을 반환합니다.

구문

```
HostName
```

결과 유형

문자열

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 \[About Expression Builder\]\(#\) 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

IsNull

Expression Builder의 IfNull 함수는 함수로 전달되는 첫 번째 인수의 값을 반환합니다. 첫 번째 인수가 NULL을 반환하면 두 번째 인수의 값이 반환됩니다.

구문

IfNull(expr1, expr2)

결과 유형

첫 번째 인수가 NULL이더라도 IfNull 함수의 결과 유형은 첫 번째 인수의 유형입니다. 값이 반환되기 전에 두 번째 인수는 첫 번째 인수의 유형으로 전환됩니다.

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
expr1	필드 이름 또는 표현식입니다.
expr2	expr1이 NULL인 경우 반환되는 필드 이름 또는 표현식입니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

IIf

Expression Builder의 IIf 함수는 조건식의 평가에 따라 두 개의 매개 변수 중 하나를 반환합니다. IIf는 Immediate If의 약어입니다.

구문

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

대체 구문

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

혼합 구문

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

결과 유형

첫 번째 인수가 NULL이더라도 IIf() 함수의 결과 유형은 항상 첫 번째 인수의 유형입니다. 평가식이 FALSE로 평가하는 경우 값이 반환되기 전에 두 번째 인수는 첫 번째 인수의 유형으로 변환됩니다.

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
expr	평가할 조건식입니다.
result_if_true	조건식이 true로 평가하는 경우 반환 값입니다.
result_if_false	조건식이 false로 평가하는 경우 반환 값입니다.
expr_if_true	조건식이 true로 평가하는 경우 평가되는 표현식입니다.
expr_if_false	조건식이 false로 평가하는 경우 평가되는 표현식입니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

다음은 If 함수의 혼합 구문 예입니다.

비즈니스 프로세스에서 다음과 같이 [청구 시/도] 필드가 업데이트되는 경우 [고객사 세부사항] 페이지의 [지역] 필드가 업데이트되어야 합니다.

[청구 시/도] 필드가 OK 또는 TX로 변경되면 [지역] 필드가 Central로 업데이트되어야 합니다. [청구 시/도] 필드가 CA로 변경되면 [지역] 필드가 West로 업데이트되어야 합니다. 다른 모든 시/도의 경우 [지역] 필드가 East로 변경되어야 합니다.

```
If([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
If([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

InStr

Expression Builder의 InStr 함수는 다른 문자열 내에서 한 문자열의 첫 번째 발생 위치를 반환합니다.

구문

```
Instr(string1, string2, start, end)
```

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string1	검색할 문자열을 지정합니다. 값은 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 문자열을 반환하는 표현식이 될 수 있습니다.
string2	검색할 문자열을 지정합니다. 값은 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 문자열을 반환하는 표현식이 될 수 있습니다. 참고: 문자열 검색은 대소문자를 구분합니다.
start	(선택 사항) string1에서 시작 부분을 지정하는 정수입니다.
end	(선택 사항) string1에서 끝 부분을 지정하는 정수입니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

다음 예는 값 9를 반환합니다.

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

다음 예에서는 워크플로 규칙 조건에서 InStr 함수를 사용하는 방법을 보여줍니다. 워크플로 규칙 조건에서 InStr 함수를 사용하여 지정된 문자열이 레코드의 필드에 나타나는지 확인합니다. 필드에 문자열이 있는 경우 워크플로 규칙에 지정된 작업이 수행됩니다. 이 예에서 InStr 함수는 레코드의 [제목] 필드에 단어 *REVIEW*가 포함되어 있는지 확인합니다. 워크플로 규칙의 작업은 [제목] 필드에 단어 *REVIEW*(대문자)가 포함된 경우에만 수행됩니다.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

IsValidRowId

Expression Builder에서 IsValidRowId 함수는 지정된 레코드 유형의 레코드를 쿼리하여 특정 행 ID가 있는지 확인하고 부울 값(TRUE 또는 FALSE)을 반환합니다. 행 ID가 있지만 레코드가 삭제하도록 표시되어 있으면 IsValidRowId 함수는 FALSE를 반환합니다.

구문

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

결과 유형

Boolean(TRUE 또는 FALSE).

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
record_type	레코드 유형의 언어 독립적 이름입니다. <i>언어 독립적 이름</i> 은 사용자 언어가 변경되어도 변경되지 않는 이름입니다. 인수는 필드 문자열 식별자로 묶어야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. '<Contact>'
row_id	영숫자 행 ID를 반환하는 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 표현식입니다.

예

다음 예는 컨택트 레코드의 [행 ID] 필드 값이 컨택트 레코드에 유효한 행 ID인지 확인합니다.

```
IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])
```

다음 예는 12-Y09KG 값이 고객사 레코드에 유효한 행 ID인지 확인합니다.

```
IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

JoinFieldValue

외부 키를 통해 특정 레코드 유형을 다른 레코드 유형에서 참조할 수 있습니다. *결합된 필드*는 외부 키를 사용하여 다른 레코드 유형의 필드를 참조하는 레코드 유형의 필드입니다. 예를 들어 대부분의 레코드 유형에서 OwnerId 필드는 User 레코드 유형을 참조하는 외부 키입니다. 대부분의 레코드에 있는 Owner 필드는 OwnerId 외부 키를 사용하여 User 레코드 유형의 Alias 필드를 참조하는 결합된 필드입니다.

Expression Builder의 JoinFieldValue 함수는 참조되는 레코드 유형 및 참조되는 외부 키 필드가 함수에 지정되어 있으면 결합된 필드의 값을 반환합니다. 또한 JoinFieldValue 함수는 참조되는 레코드 유형에서 참조하는 오브젝트에 직접 결합되지 않는 다른 필드도 검색할 수 있으므로 관련 레코드 유형에서 여러 레코드 유형의 필드를 검색할 수 있습니다.

참조된 레코드 유형의 [ID] 필드가 워크플로 규칙을 구성하는 레코드 유형의 외부 키로 표시되면 JoinFieldValue 함수를 사용하여 참조된 레코드 유형에서 필드 값을 검색할 수 있습니다.

또한 모든 레코드 유형에서 사용 가능한 다음 외부 키 필드를 사용하여 사용자 레코드 유형에서 필드 값을 검색할 수 있습니다.

- CreatedById
- ModifiedById

참고: JoinFieldValue 함수는 [활동] 레코드 유형에 있는 [상환 트랜잭션 수], [제품 자세히 보기 수], [사용된 판촉 항목 수] 및 [사용된 샘플 수] 필드의 값을 반환할 수 없습니다. 이러한 제한은 Oracle CRM On Demand에서 해당 필드의 값을 계산하는 방식 때문입니다.

구문

JoinFieldValue(ref_record_type, foreign_key, field_name)

결과 유형

문자열.

오류가 발생하거나 요청한 필드 값이 비어 있으면 길이가 0인 문자열이 반환됩니다.

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
ref_record_type	참조되는 레코드 유형의 언어 독립적 이름입니다. <i>언어 독립적 이름</i> 은 사용자 언어가 변경되어도 변경되지 않는 이름입니다. 인수는 필드 문자열 식별자로 묶어야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. '<Account>'
foreign_key	참조되는 레코드 유형에서 올바른 행 ID를 반환하는 리터럴 또는 표현식으로, ref_record_type 인수에서 지정됩니다. 행 ID가 잘못된 경우 함수는 길이가 0인 문자열을 반환합니다. 직접 필드 참조는 필드 식별자로 묶어야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. [<AccountId>]
field_name	참조되는 레코드 유형의 언어 독립적 필드 이름으로, ref_record_type 인수를 통해 지정됩니다. 필드가 참조되는 레코드 유형에 없으면 오류가 반환됩니다. 필드 이름은 필드 문자열 식별자로 묶어야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다. '<Type>'

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

예제 1: 비즈니스 프로세스에 레코드 담당자가 변경되면 새 담당자 이름을 검색하는 워크플로 규칙이 필요합니다. 레코드 담당자가 변경되면 레코드의 OwnerId 외부 키 필드만 업데이트됩니다. 따라서 워크플로 규칙의 다음 조건은 레코드의 새 담당자를 검색하지 않습니다.

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

대신 워크플로에서 다음 조건을 사용하여 새 레코드 담당자를 검색할 수 있습니다.

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```


예제 2: 이전 레코드 담당자의 전자메일 주소를 가져오려면 다음 표현식을 사용합니다.

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

예제 3: 현재 레코드 담당자의 전자메일 주소를 가져오려면 다음 표현식을 사용합니다.

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EMailAddr>')
```

예제 4: 비즈니스 프로세스에서 서비스 요청 전자메일을 연락처에게 보내야 합니다. 전자메일을 보내기 전에 워크플로 규칙은 연락처가 전자메일 수신에 동의했는지 확인합니다. 서비스 요청 레코드 유형을 기반으로 하는 워크플로 규칙에는 다음과 같은 조건이 포함되어 있습니다.

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

예제 5: 서비스 요청의 기본 고객사 지역을 가져오려면 다음 표현식을 사용합니다.

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

JulianDay

Expression Builder의 JulianDay 함수는 기원전 4713년 1월 1일 정오(국제 표준 시간 기준) 이래로 경과한 일수를 반환합니다.

구문

```
JulianDay(date)
```

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
date	날짜 데이터 유형을 반환하는 필드 이름입니다. 오늘의 날짜 값을 반환하려면 다음 구문을 사용합니다. JulianDay(Today())

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

JulianMonth

Expression Builder의 JulianMonth 함수는 다음과 같은 정수를 반환합니다.

$JulianYear * 12 + current\_month$

여기서 *JulianYear*는 [JulianYear \(페이지 1840\)](#) 함수를 통해 반환되는 연도이고, *current_month*는 1-12의 정수이며, 1월은 1입니다.

구문

JulianMonth(date)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
date	날짜 데이터 유형을 반환하는 필드 이름입니다. 오늘의 날짜 값을 반환하려면 다음 구문을 사용합니다. JulianMonth(Today())

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

JulianQtr

Expression Builder의 JulianQtr 함수는 다음과 같은 정수를 반환합니다.

$JulianYear * 4 + current\_quarter$

여기서 *JulianYear*는 [JulianYear \(페이지 1840\)](#) 함수를 통해 반환되는 연도이고, *current_quarter*는 다음과 같습니다.

$(current\_month - 1) / 3 + 1$

을 다음 정수로 반올림한 값

구문

JulianQtr(date)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
date	날짜 데이터 유형을 반환하는 필드 이름입니다. 오늘의 날짜 값을 반환하려면 다음 구문을 사용합니다. JulianQtr(Today())

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

JulianWeek

Expression Builder의 JulianWeek 함수는 다음과 같은 정수를 반환합니다.

$JulianDay / 7$

을 다음 정수로 반올림한 값. 여기서 *JulianDay*는 [JulianDay \(페이지 1838\)](#) 함수를 통해 반환되는 값입니다.

구문

JulianWeek(date)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
date	날짜 데이터 유형을 반환하는 필드 이름입니다. 오늘의 날짜 값을 반환하려면 다음 구문을 사용합니다. JulianWeek(Today())

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

JulianYear

Expression Builder의 JulianYear 함수는 다음과 같은 정수를 반환합니다.

$current\_year + 4713$

구문

JulianYear(date)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
date	날짜 데이터 유형을 반환하는 필드 이름입니다. 오늘의 날짜 값을 반환하려면 다음 구문을 사용합니다. JulianYear(Today())

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Left

Expression Builder의 Left 함수는 문자열 왼쪽에서 시작하여 지정한 수의 문자를 반환합니다.

구문

Left(string, length)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	맨 왼쪽에 있는 문자가 반환되는 문자열입니다. 문자열에 Null이 포함된 경우에는 Null이 반환됩니다.
length	반환할 문자 수를 나타내는 정수입니다. 이 인수가 0이면 빈 문자열이 반환됩니다. 이 인수가 문자열에 있는 문자 수 이상이면 전체 문자열이 반환됩니다.

예

현재 사용자의 전자메일 주소가 john.doe@oracle.com인 경우 다음 예에서 반환되는 값은 john입니다.

Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Len

Expression Builder의 Len 함수는 지정한 문자열에 있는 문자 수를 반환합니다.

구문

Len(string)

결과 유형

정수

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	문자 수를 세는 필드 이름 또는 문자열 표현식입니다. 문자열이 비어 있는 경우 0이 반환됩니다. 문자열에 Null이 포함된 경우에는 Null이 반환됩니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

다음 예에서 반환되는 값은 18입니다.

Len("Oracle Corporation")

필드에 올바른 시간 기록이 포함된 경우 다음 예에서 반환되는 값은 19입니다.

Len([<CreateDate>])

다음 예에서 반환되는 값은 19입니다.

Len(Timestamp()) returns 19

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

LN

Expression Builder의 LN 함수는 인수에서 전달된 숫자의 자연 로그를 반환합니다.

구문

LN(number)

결과 유형

숫자

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
number	자연 로그를 반환할 숫자입니다.

예

다음 예를 가정합니다.

LN(10)

반환되는 값은 2.30입니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

로케일

Expression Builder의 Locale 함수는 로그인한 사용자의 로케일 코드(예: ENU)를 반환합니다.

구문

Locale()

결과 유형

문자열

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

LocaleListSeparator

Expression Builder의 LocaleListSeparator 함수는 현재 로케일의 리스트 구분 기호 문자(예: 쉼표(,))를 반환합니다.

구문

LocaleListSeparator()

결과 유형

문자열

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

LookupName

Expression Builder의 LookupName 함수는 [값 리스트] 테이블에서 다음에 모두 맞는 행을 찾습니다.

- TYPE 필드가 type 인수와 일치하는 행
- CODE 필드가 lang_ind_code 인수와 일치하는 행
- LANG_ID 필드가 현재 활성 언어의 언어 코드와 일치하는 행

이 함수는 지정한 [값 리스트]에 있는 표시 값의 번역되지 않은 값(언어 독립 코드)을 반환합니다.

팁: LookupName 함수의 매개 변수를 지정할 때 [필드] 리스트에서 선택한 필드에 허용되는 값을 표시하려면 [허용 값 표시]를 클릭합니다. 필드가 Picklist 필드인 경우 [허용 값 표시]를 클릭하면 해당 Picklist에 대해 구성된 옵션이 모두 표시됩니다. 필드가 Picklist 필드가 아닌 경우 [허용 값 표시]를 클릭하면 필드에 들어갈 수 있는 다양한 데이터에 허용되는 값을 설명하는 창이 열립니다.

구문

LookupName(type, lang_ind_code)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
type	검색할 행의 유형입니다.
lang_ind_code	표시 값입니다.

예

CALIFORNIA가 표시 값이고 CALIF가 언어 독립 코드인 경우 다음 두 가지 예에서 반환되는 값은 모두 CALIF입니다.

LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')

LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

LookupValue

Expression Builder의 LookupValue 함수는 현재 활성 언어로 번역된 지정한 Picklist 값을 반환합니다.

Picklist 값은 [값 리스트] 테이블에 저장됩니다. LookupValue 함수는 다음에 모두 맞는 행의 VAL 열에 있는 값을 반환합니다.

- TYPE 열이 type 인수와 일치하는 값
- CODE 열이 lang_ind_code 인수와 일치하는 값
- LANG_ID 열이 현재 활성 언어의 언어 코드와 일치하는 값

LookupValue 함수를 사용하면 Oracle CRM On Demand에서 로케일에 걸쳐 고르게 Picklist 값이 포함된 표현식을 평가할 수 있습니다. 예를 들어, 영어의 *White* 값은 프랑스어의 *Blanc* 값과 동일한 방식으로 평가됩니다.

팁: LookupValue 함수의 매개 변수를 지정할 때 [필드] 리스트에서 선택한 필드에 허용되는 값을 표시하려면 [허용 값 표시]를 클릭합니다. 필드가 Picklist 필드인 경우 [허용 값 표시]를 클릭하면 해당 Picklist에 대해 구성된 옵션이 모두 표시됩니다. 필드가 Picklist 필드가 아닌 경우 [허용 값 표시]를 클릭하면 필드에 들어갈 수 있는 다양한 데이터에 허용되는 값을 설명하는 창이 열립니다.

참고: 기회 레코드의 [영업 단계] 필드는 진정한 Picklist 필드가 아닙니다. LookupValue 함수는 이 필드에서 올바르게 작동하지 않습니다.

구문

LookupValue (type, lang_ind_code)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
type	검색할 행의 유형입니다.
lang_ind_code	값 리스트에서 번역되지 않은 값입니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Lower

Expression Builder에서 Lower 함수는 지정된 문자열의 모든 글자를 소문자로 변환합니다. 문자열에 글자가 아닌 문자가 있는 경우에는 이 함수에 영향을 받지 않습니다.

구문

Lower(string)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	변환할 문자열을 지정합니다. 값은 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 문자열을 반환하는 표현식이 될 수 있습니다. 값이

인수	설명
	문자열 리터럴이면 값을 작은따옴표나 큰따옴표로 묶어야 합니다.

예

컨택트 레코드의 [이름] 필드에 Amanda 값이 있는 경우 다음 예는 amanda 값을 반환합니다.

```
Lower({{First Name}})
```

다음 예는 모두 account123 값을 반환합니다.

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 About Expression Builder 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

Mid

Expression Builder의 Mid 함수는 문자열에서 지정한 수의 문자를 반환합니다.

팁: 문자열의 문자 수를 확인하려면 [Len \(페이지 1841\)](#) 함수를 사용합니다.

구문

```
Mid(string, start, length)
```

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	문자가 반환되는 필드 이름 또는 문자열 표현식입니다. 문자열에 Null이 포함된 경우에는 빈 문자열이 반환됩니다.
start	문자열에서 length 계산이 시작되는 문자 위치를 지정하는 필드 이름 또는 표현식입니다. start 인수 값이 문자열의 문자 수보다 큰 경우에는 빈 문자열이 반환됩니다.
length	선택 사항입니다. 반환할 문자 수를 지정하는 필드 이름 또는 표현식입니다. 이 인수를 사용하지 않거나 지정한 길이가 반환 가능한 문자 수보다 큰 경우에는 문자열 시작 위치에서 끝 위치까지의 모든 문자가 반환됩니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다.

효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

다음 예에서 반환되는 값은 문자열의 12번째 문자로 시작하는 7개의 문자(Builder)입니다.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

다음 예에서 반환되는 값은 *Expression Builder is easy!!* 텍스트를 포함하는 텍스트 필드의 12번째 문자로 시작하는 7개의 문자입니다.

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

또는

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

다음 예에서는 전자메일 주소에서 도메인 이름을 추출합니다.

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

OrganizationName

Expression Builder의 OrganizationName 함수는 사인인한 사용자의 조직 이름을 반환합니다.

구문

```
OrganizationName()
```

결과 유형

문자열

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

PRE

Expression Builder의 PRE 함수는 필드 값 수정 시 해당 값이 데이터베이스에서 업데이트되기 전에 지정한 필드의 이전 값을 반환합니다.

주의: 대기 작업은 PRE 함수에 영향을 미치므로 대기 작업이 포함된 워크플로 규칙과 함께 PRE 함수를 사용하면 안 됩니다. 대기 작업 다음의 모든 작업은 지정된 대기 기간이 만료될 때까지 수행되지 않습니다. 나머지 작업은 원래 규칙이 트리거된 작업과 다른 배치 작업에서 수행되고, 워크플로 규칙을 트리거한 작업 이전의 레코드에 있는 필드 값은 보존되지 않습니다. 따라서 필드의 이전 값과 현재 값은 항상 동일한 것으로 간주됩니다.

구문

PRE('<fieldname>')

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
fieldname	수정된 필드의 이름입니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

다음 고려 사항은 PRE 함수를 사용할 경우 적용됩니다.

- 워크플로 조건 및 점검 명령문과 같은 조건식에서 PRE 함수를 사용하여 필드의 이전 값을 검색할 경우 필드의 초기 값이 비어 있을 수 있습니다(null 값). 초기 값이 null인 경우 null이 아닌 값과 비교하면 예기치 않은 동작이 발생합니다. 이런 경우 조건식이 제대로 평가되는지 확인하려면 이 예에 표시된 대로 PRE 함수를 IfNull 함수와 함께 사용합니다.

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

이 예에서는 텍스트 문자열 *Invalid*를 사용하여 null 값을 바꾸지만, 확인 중인 필드의 값으로 문자열이 존재하지 않는 경우 원하는 문자열을 사용할 수 있습니다.

- PRE 함수는 대기 작업 후에 호출되는 워크플로 규칙 또는 작업에서 사용되는 경우 필드의 이전 값을 반환하지 않습니다. 그러나 이러한 비교가 필요한 비즈니스 프로세스가 있을 수 있습니다. 이 경우 수정된 레코드가 저장되기 전 트리거 이벤트와 함께 워크플로 규칙을 사용하여 레코드 유형의 사용하지 않는 필드에 필드의 이전 값을 저장할 수 있습니다. 그런 다음 대기 작업이 있는 워크플로 규칙에 필요한 비교를 위해 저장된 필드 값을 사용할 수 있습니다.

워크플로 규칙을 생성하여 필드의 이전 값을 레코드 유형의 사용되지 않는 필드에 저장할 경우 원래 필드의 이전 값이 비어 있을 수 있습니다(null 값). 따라서 null 값이 있는 경우 기본값을 저장하려면 다음과 같은 표현식을 사용해야 합니다.

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

이 예에서 텍스트 문자열 *Invalid*는 null 값을 바꾸는 데 사용되는 기본값이지만, 원래 필드의 값으로 문자열이 존재하지 않는 경우 원하는 문자열을 사용할 수 있습니다.

고객사 레코드의 이전 담당자에게 전자메일을 보내는 워크플로 규칙 생성의 예

다음은 레코드 담당자가 변경될 때 고객사 레코드의 이전 담당자에게 전자메일을 보내는 워크플로 규칙을 생성하는 방법의 예입니다.

고객사 레코드의 이전 담당자에게 전자메일을 보내는 워크플로 규칙을 생성하려면

- 1 [수정된 레코드가 저장될 때] 트리거 이벤트를 사용하여 고객사 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성합니다.
- 2 워크플로 규칙을 저장합니다.

- 3 워크플로 규칙에서 전자메일 추가 작업을 생성합니다.
- 4 워크플로 작업에서 다음을 수행합니다.
 - a [수신] 필드에서 특정 전자메일 주소를 선택합니다.
 - b [수신] 필드 표현식 텍스트 상자에서 다음 표현식을 추가합니다.
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
 - c 전자메일의 제목 및 본문에 필요한 텍스트를 추가합니다.
 - d 워크플로 작업을 저장합니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Right

Expression Builder의 Right 함수는 문자열 오른쪽에서 시작하여 지정한 수의 문자를 반환합니다.

구문

Right(string, length)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	맨 오른쪽에 있는 문자가 반환되는 문자열입니다. 문자열에 Null이 포함된 경우에는 Null이 반환됩니다.
length	반환할 문자 수를 나타내는 정수입니다. 이 인수가 0이면 빈 문자열이 반환됩니다. 이 인수가 문자열에 있는 문자 수 이상이면 전체 문자열이 반환됩니다.

예

현재 사용자의 전자메일 주소가 john.doe@oracle.com인 경우 다음 예에서 반환되는 값은 oracle.com입니다.
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-InStr(UserValue('<EMailAddr>'), '@'))

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

RowIdToRowNum

Expression Builder의 RowIdToRowNum 함수는 행 ID를 영숫자 형식에서 숫자 형식으로 전환합니다.

참고: 행 ID는 Oracle CRM On Demand에서 고유 알고리즘을 사용하여 생성되고, Oracle CRM On Demand 데이터베이스에서 완전한 참조 무결성을 가집니다. 이 알고리즘에서는 기수가 36인 위치 기수법인 Base-36 인코딩을 사용합니다. 36을 기수로 사용하면 ASCII 문자 기반의 대소문자를 구분하지 않는 최적화된 영숫자 체계인 숫자 0-9와 문자 A-Z로 자릿수를 표현할 수 있습니다.

구문

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
row_id	영숫자 행 ID를 반환하는 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 표현식입니다.

참고: 이 항목의 모든 예제 표현식에서 사용되는 언어 독립적 필드 이름 및 필드 이름 구문은 릴리스 29 서비스 팩 1 이전의 Expression Builder 릴리스에서 사용된 필드 이름 및 필드 이름 구문입니다. 이러한 예제는 계속 유효합니다. 하지만 릴리스 29 서비스 팩 1 이후의 Expression Builder에서 필드 리스트의 표현식에 해당하는 필드를 선택할 경우 필드 이름과 필드 이름 구문이 예제에 표시된 항목과 다를 수 있습니다. 필드 이름과 필드 이름 구문이 정확하도록 Expression Builder의 필드 리스트에서 항상 표현식 필드를 선택하는 것이 좋습니다. 표현식의 필드 이름과 필드 이름 구문에 대한 자세한 내용은 표현식 정보 (참조 [About Expressions](#) 페이지 1814)를 참조하십시오.

예

다음 예를 가정합니다.

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

반환되는 값은 38-8021253입니다.

다음 예를 가정합니다.

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

반환되는 값은 38-57119344입니다.

<AccountID> 필드에 '12-Y09KG'가 포함된 경우 다음 예

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

반환되는 값은 38-57119344입니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

RowNum

Expression Builder의 RowNum 함수는 활성 레코드 집합 내의 레코드 위치를 반환합니다.

구문

RowNum()

결과 유형

정수

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Timestamp

Expression Builder의 Timestamp 함수는 현재 사용자의 시간대 설정으로 전환된 서버 일자 및 시간을 반환합니다. 예를 들어, 현재 사용자의 시간대 설정이 Eastern Daylight Time (EDT) -0400 UTC인 경우에는 서버 시간이 EDT로 전환되고 국제 표준 시간(UTC) 전환이 수행됩니다. TimeStamp 함수는 UTC(세계 시간 코드) 변환을 수행합니다.

참고: 산술 연산(예: 더하기 또는 빼기)은 Timestamp() 함수와 함께 지원되지 않습니다.

구문

Timestamp()

결과 유형

일자/시간

예

다음 예에서 반환되는 값은 월/일/연도 시:분:초(24시간제) 형식의 현재 날짜 및 시간입니다.

Timestamp()

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

ToChar

Expression Builder의 ToChar 함수는 지정한 날짜 또는 숫자 표현식을 형식이 지정된 문자열로 전환합니다.

구문

ToChar(expression, format)

주의: ToChar 함수의 인스턴스에서 일자 형식 및 숫자 형식을 둘 다 사용하지 마십시오. 사용하면 결과가 잘못될 수 있습니다.

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
expression	날짜, 날짜 및 시간 또는 숫자 값을 반환하는 표현식이나 필드입니다.
format	날짜 또는 숫자 형식을 표현하는 문자열입니다.

다음 표에서는 함수의 날짜 형식을 설명합니다.

형식 코드	설명
DD	월 기준의 2자리 일(01-31)입니다.
DDDD dddd	요일 이름입니다.
MM	2자리 월수(01-12, 여기서 01은 1월)입니다. 소문자 <i>mm</i> 은 분을 나타내므로 대문자 <i>MM</i> 을 사용해야 합니다.
MMMM mmmm	월의 이름입니다. 소문자를 사용하는 경우, mm(소문자 m 2자리)은 분을 나타내므로 mmmm(소문자 m 4자리)을 사용해야 합니다.
Y	연도의 마지막 자릿수입니다.
YY	연도의 마지막 2자리 숫자입니다.
YYYY	4자리 숫자로 된 연도입니다.
hh12	12시간 형식의 일 기준 시간입니다.
hh24	24시간 형식의 일 기준 시간입니다.
hh	일 기준 시간입니다. AM 또는 PM을 지정하여 이에 따라 다음과 같이 시간을 조정할 수 있습니다. hh:mm:ss PM AM 또는 PM을 지정하지 않으면 기본적으로 24시간 형식이 사용됩니다.
mm	분입니다. mm(소문자 m 2자리)은 항상 분을 나타내고 월 기준의 2자리 일을 지정하는 데 사용될 수 없습니다.
ss	초입니다.

다음 표에서는 함수의 숫자 형식을 설명합니다.

형식 코드	예	설명
#	####	지정한 수의 자릿수가 있는 값을 반환합니다. 값이 음수인 경우에는 선행 마이너스 기호가 있습니다.
0	####.00	선행 0을 반환합니다. 후행 0을 반환합니다.
\$	\$####.00	선행 달러 기호가 있는 값을 반환합니다.
,	#,###	지정한 위치에서 쉼표를 반환합니다. 쉼표는 소수점 오른쪽에 나타날 수 없습니다. 형식 모델은 쉼표로 시작하면 안 됩니다.
.	###.##	지정한 위치에서 소수점을 반환합니다. 하나의 소수점만 형식 매개 변수에서 허용됩니다. 소수점 뒤에 지정한 자릿수가 소수점 앞의 사용 가능한 자릿수보다 작으면 십진수가 반올림됩니다.

숫자 형식 사용 예

다음 예에서 반환되는 값은 10입니다.

ToChar (10, '###.##')

다음 예에서 반환되는 값은 10입니다.

ToChar (10, '##.00')

다음 예에서 반환되는 값은 10.24입니다.

ToChar (10.2388, '##.00')

다음 예에서 반환되는 값은 -10.24입니다.

ToChar (-10.2388, '##.##')

일자 형식 사용 예

다음 예에서는 Timestamp() 함수를 통해 반환된 값을 DD/MM/YYYY 형식으로 전환합니다.

ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')

예를 들어, Timestamp() 함수를 통해 반환된 값이 02/29/2008 10:58:37인 경우 이전 표현식은 29/02/2008로 평가됩니다.

다음 예에서는 다양한 형식을 사용하여 자정을 표시하는 방법을 보여 줍니다.

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)은 2009/05/22 12:00:00 AM을 반환합니다.

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)는 2009/05/22 00:00:00을 반환합니다.

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)은 2009/05/22 00:00:00을 반환합니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)

■ [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

Today

Expression Builder의 Today 함수는 현재 사용자의 시간대 설정을 기준으로 오늘의 일자를 반환합니다. 예를 들어, 현재 사용자의 시간대 설정이 Eastern Daylight Time (EDT) -0400 UTC인 경우에는 서버 시간이 EDT로 전환되고 국제 표준 시간(UTC) 전환이 수행됩니다.

구문

Today()

결과 유형

일자

예

현재 날짜가 11/27/2007인 경우 다음 예

Today() - 30

반환되는 값은 10/28/2007입니다.

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 \[About Expression Builder\]\(#\) 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

Upper

Expression Builder에서 Upper 함수는 지정된 문자열의 모든 글자를 대문자로 변환합니다. 문자열에 글자가 아닌 문자가 있는 경우에는 이 함수에 영향을 받지 않습니다.

구문

Upper(string)

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
string	전환할 문자열을 지정합니다. 값은 문자열 리터럴, 필드 이름 또는 문자열을 반환하는 표현식이 될 수 있습니다. 값이 문자열 리터럴이면 값을 작은따옴표나 큰따옴표로 묶어야 합니다.

예

컨택트 레코드의 [이름] 필드에 Amanda 값이 있는 경우 다음 예는 AMANDA 값을 반환합니다.

Upper([First Name])

다음 예는 모두 ACCOUNT123 값을 반환합니다.

Upper('Account123')

Upper("Account123")

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

UserValue

Expression Builder의 UserValue 함수는 현재 사용자에게 지정된 특성 값을 반환합니다.

[사용자 세부사항] 뷰의 필드가 선택한 사용자의 특성입니다.

구문

UserValue('<attribute>')

결과 유형

문자열

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
attribute	현재 사용자 특성의 표시 이름에 해당하는 언어와 독립적인 이름 또는 사용자 지정된 통합 태그입니다. 통합 태그는 [레코드 유형 필드] 페이지의 통합 태그 Web Services v2.0 열에 표시됩니다.

예

예 1: 비즈니스 프로세스에 따라 서비스 요청의 [발신지]라고 하는 사용자정의 텍스트 필드는 기본적으로 레코드 생성 시 해당 레코드를 생성하는 사용자(현재 사용자)의 국가로 표시해야 합니다.

이 비즈니스 규칙을 구현하려면 서비스 요청의 [필드 설정] 페이지에서 [발신지] 필드의 기본값을 UserValue('<PersonalCountry>')로 설정하고 [우편 기본값] 확인란을 선택합니다.

필드 생성 및 편집에 대한 자세한 내용은 [필드 생성 및 편집 \(페이지 1171\)](#)을 참조하십시오.

예 2: 비즈니스 프로세스에 따라 기회 담당자가 관리자가 아닌 경우 특정 Workflow 규칙을 트리거해야 합니다.

이 비즈니스 규칙을 구현하려면 Workflow 규칙에서 다음 조건을 설정합니다.

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Attributes

다음 표에서는 UserValue 함수의 인수로 사용할 수 있는 특성과 해당하는 표시 이름을 나열합니다.

특성	표시 이름	샘플 값
별칭	별칭	관리

특성	표시 이름	샘플 값
AuthenticationType	인증 유형	사용자 ID/비밀 번호만
BusinessUnit	비즈니스 단위	비즈니스 단위
BusinessUnitLevel1	비즈니스 단위 수준 1	Business Unit L1
BusinessUnitLevel2	비즈니스 단위 수준 2	Business Unit L2
BusinessUnitLevel3	비즈니스 단위 수준 3	Business Unit L3
BusinessUnitLevel4	비즈니스 단위 수준 4	Business Unit L4
CellPhone	휴대폰 번호	+ 1 555 2368978
CreatedBy	생성자	Oracle CRM On Demand CSR Admin
CreatedById	사용할 수 없음	1E1263-IZBZ
CreatedDate	생성일	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	통화	USD
부서	부서	부서
부서	부서	부서
EMailAddr	전자메일	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	직원 번호	12345
EnableTeamContactsSync	팀 연락처 동기화 사용	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Single Sign-On(SSO) 외부 ID	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	외부 고유 ID	EXTUID123
FirstName	이름	John
FundApprovalLimit	펀드 승인 한도	50000
IntegrationId	통합 ID	INTUID123
직함	직함	Product Manager

특성	표시 이름	샘플 값
언어	언어	English-American
LastLoggedIn	마지막 사인인	10/31/2007 19:39:01
LastName	성	Doe
LeadLimit	리드 한도	2345679
로케일	로케일	영어 - 캐나다
ManagerFullName	보고 대상	John Smith
ManagerId	사용할 수 없음	1E4763-IZAU
Market	Market	Market
MiddleName	중간 이름	Middle
MiscellaneousNumber1	기타 숫자 1	2312
MiscellaneousNumber2	기타 숫자 2	2312
MiscellaneousText1	기타 텍스트 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	기타 텍스트 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	수정자	John Doe
ModifiedById	사용할 수 없음	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	수정일	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	호칭	Mr.
NeverCall	전화 수신 안함	Y
NeverEmail	전자메일 수신 안함	Y
NeverMail	우편 수신 안함	Y
PasswordState	비밀 번호 상태	활성
PersonalCity	구/군/시	Toronto
PersonalCountry	국가	캐나다

특성	표시 이름	샘플 값
PersonalPostalCode	우편 번호	M4C2C3
PersonalProvince	시/도	온타리오
PersonalState	시/도	CA
PersonalStreetAddress	주소	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	주소 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	주소 3	Scarborough
PhoneNumber	직장 전화 번호	+ 1 555 2365555
PrimaryDivisionName	기본 부서	Asia Division
PrimaryGroup	기본 그룹	User Group A
PrimaryPvgName	사용할 수 없음 참고: PrimaryPvgName 특성은 사용자의 기본 부서와 관련된 선택 리스트 값 그룹의 이름을 반환합니다.	India PVG
지역	지역	My Region
역할	역할	현장 영업 담당자
RoleId	역할 ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	보조 전자메일	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	로그인할 때 시작 페이지 표시	N
상태	상태	활성
SubMarket	하위 시장	My submarket
SubRegion	하위 지역	My sub region
TempPasswordFlag	저장을 클릭하면 임시 비밀번호를 전자메일로 보내기	Y
TimeZoneName	시간대	(GMT-05:00) 동부 표준시(미국 및 캐나다)

특성	표시 이름	샘플 값
UserId	행 ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	행 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	사용자 로그인 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	직장 팩스 번호	+ 1 555 2365556

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

UtcConvert

Expression Builder의 UtcConvert 함수는 현재 사용자의 시간대 설정에서 지정한 일자 및 시간을 변환하고, 지정한 시간대의 일자 및 시간을 반환합니다.

구문

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

결과 유형

시간

인수

다음 표에서는 함수의 인수를 설명합니다.

인수	설명
utc_date_time	현재 사용자의 시간대 설정에 따른 MM/DD/YYYY HH24:MI:SS 형식의 날짜 및 시간입니다.
time_zone	시간대의 이름입니다.

예

현재 사용자의 시간대 설정이 (GMT-05:00) 동부 표준시(미국 및 캐나다)인 경우 다음 예

UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')

에서는 다음 값을 반환합니다.

12/14/2007 12:07:05

현재 사용자의 시간대 설정이 (GMT+ 05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi인 경우 다음 예

UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')

에서는 다음 값을 반환합니다.

12/14/2007 04:37:05

다음 예에서는 서유럽 시간에 해당하는 UTC 시간을 가져오는 방법을 보여 줍니다.

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+ 01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

다음 예에서는 남아프리카 시간에 해당하는 UTC 시간을 가져오는 방법을 보여 줍니다.

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+ 02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

시간대 이름에 작은따옴표(') 또는 쉼표(,)와 같은 특수 문자가 포함된 경우에는 시간대 이름이나 특수 문자를 큰따옴표로 묶어야 합니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+ 13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%
```

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+ 13:00) Nuku'alofa")%%%
```

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- Expression Builder 정보 (참조 [About Expression Builder](#) 페이지 1811)
- Expression Builder 사용 (페이지 1812)
- Expression Builder 함수 (페이지 1824)

Expression Builder 예

Expression Builder에서 다음 표와 같은 샘플 표현식을 사용할 수 있습니다.

Expression Builder 샘플 표현식	
기회 마진 필드를 업데이트합니다.	
설명	기회 마진 필드를 업데이트합니다..
구문	[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]
새 서비스 검증	
설명	필드 검증입니다. 새 서비스에서 1,000,000보다 큰 매출을 나타낼 수 없습니다.
구문	<= If (FieldValue('{Type}') = '새 서비스', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])
새로 생성한 서비스 요청을 생성자에게 할당	
설명	서비스 요청이 생성되면 현재 사용자의 사용자 레코드에 있는 [별칭] 필드 값을 해당 서비스 요청의 [담당자] 필드에 대한 기본값으로 설정합니다.

Expression Builder 샘플 표현식	
구문	[{Owner Alias}] = UserValue('<Alias>')
지정된 필드의 값이 변경되었는지 확인	
설명	필드 값의 변경 사항을 확인합니다..
구문	PRE('{Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]
마감일을 기준으로 워크플로 실행	
설명	마감일이 30일 이상 수정되면 워크플로를 실행합니다.
구문	[{Primary Revenue Close Date}] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') > 30
기회가 컨택트 없이 특정 단계에 도달한 경우 워크플로 트리거	
설명	기회가 컨택트 없이 [마감/수주] 영업 단계에 도달한 경우 워크플로를 실행합니다.
구문	FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "마감/수주" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "일치하는 행 ID 없음"
확인란 선택 시 워크플로 트리거	
설명	사용자정의 [검토 준비 완료] 확인란 필드를 선택한 경우 워크플로를 실행합니다.
구문	((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')
현재 사용자가 레코드 담당자인지 확인	
설명	레코드 담당자가 현재 사용자인지 확인 이 경우 [담당자] 필드가 null일 수 있으므로 IfNull 함수가 사용됩니다.
구문	IfNull([bOwner Alias], "무효") = UserValue('<Alias>')
고객사 우선 순위가 변경되면 전자메일 발송	
설명	[고객사 우선 순위] 필드 값이 [낮음]에서 [높음]으로 변경되면 전자메일을 발송합니다.

Expression Builder 샘플 표현식

구문	(PRE('{Type}') = "낮음") AND (FieldValue('{Type}') = "높음")

워크플로에서 특정 채널 제외

설명	브라우저 창을 통해 업데이트된 레코드에 대해 워크플로를 실행하지 마십시오.

구문	PRE('{Customer Target Type}') = "광고" AND ExcludeChannel("Online")

관련 항목

관련된 Expression Builder 정보는 다음 항목을 참조하십시오.

- [Expression Builder 정보 \(참조 \[About Expression Builder\]\(#\) 페이지 1811\)](#)
- [Expression Builder 사용 \(페이지 1812\)](#)
- [Expression Builder 함수 \(페이지 1824\)](#)

17 색인

- [
- [레코드 세부사항] 페이지 레이아웃에 장부 추가 1395
- [세부사항] 페이지 레이아웃 변경 720

- 1
- 1단계: 분석의 기준 정의 934

- 2
- 2단계: 결과 검토 및 레이아웃 생성 958

- 3
- 3단계: 분석 프롬프트 정의(선택 사항) 996

- 4
- 4단계: 분석 저장 1000

- A
- About Advanced Search of a Single Record Type 92
- About Concatenated Fields 54
- About Custom Fields 1160
- About Expression Builder 1811
- About Expressions 1814
- About Targeted Search 75
- About the HTML Editor 61
- About the Interface 27
- About the Layouts of New Record Pages 50
- About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 1769
- About Visibility to Records in Analytics 777
- About Workflow Rule and Workflow Action Failures 1445
- Accessing the Data and Integration Tools 731
- Accessing Your Pending and Sent Emails 735
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area 808
- Account Team Historical Analytics Subject Area 810
- Adding Action Links to Analyses 951

- Asset Historical Analytics Subject Area 821
- Assets Real-Time Reporting Subject Area 894

- B
- Book Management 1364

- C
- Case 문 1030
- Changing Your Action Bar Layout 729
- Configuring Company Settings 1078
- Contact Team Historical Analytics Subject Area 828
- Creating and Refining Lists 128
- Creating Scheduled Events for Analytics 1461
- Customizing Page Layouts for Creating New Records 1223
- Customizing Related Item Layouts 1209
- Customizing Static Page Layouts 1215
- Customizing the Audit Trail 1254

- E
- EBIZ PIP 통합 및 Oracle CRM On Demand 주문 관리 정보 614
- Event Historical Analytics Subject Area 833
- Events Real-Time Reporting Subject Area 905
- Excel의 보고서 및 분석 사용 750
- Excel의 보고서 및 분석 템플릿 다운로드 751
- Excel의 보고서 및 분석에 포함된 On Demand Integration 도구 모음 정보 750
- Excel의 보고서 및 분석을 사용하여 보고서 생성 752
- Excel의 보고서 및 분석을 사용한 보고서 생성 정보 751
- ExcludeChannel 1828
- Expression Builder 1811
- Expression Builder 사용 1812
- Expression Builder 연산자 1820

- Expression Builder 예 1860
 - Expression Builder 함수 1824
 - Expression Builder의 데이터 유형 1818
- F**
- FieldValue 1830
 - FindNoneOf 1831
 - FindOneOf 1831
- G**
- GetGroupId 1832
- H**
- HCP 컨택트 할당 568
 - HCP 컨택트 할당 관리 569
 - HCP 컨택트 할당 필드 570
 - HCP 컨택트 할당 필드: 가져오기 준비 1677
 - HCP 컨택트 할당 홈페이지 작업 568
 - HostName 1832
 - HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 63
 - HTML 웹 애플릿 생성 1233
- I**
- iCalendar 파일의 정보 217
 - IfNull 1833
 - If 1833
 - InStr 1834
 - IP 주소 사용 제한 1113
 - IsValidRowId 1835
- J**
- JoinFieldValue 1836
 - JulianDay 1838
 - JulianMonth 1838
 - JulianQtr 1839
 - JulianWeek 1840
 - JulianYear 1840
- L**
- Left 1841
 - Len 1841
 - Linking Products to Opportunities 308
 - Linking Records to Your Selected Record 115
 - LN 1842
 - LocaleListSeparator 1843
 - LookupName 1844
 - LookupValue 1844
 - Lower 1845
- M**
- Mail Merge for Word에 있는 On Demand Integration 도구 모음 정보 747
 - Managing Currencies 1118
 - Managing Search Layouts 1244
 - MDF 요청 438
 - MDF 요청 거부 442
 - MDF 요청 관리 440
 - MDF 요청 내역 분석 주제 영역 838
 - MDF 요청 반환 442
 - MDF 요청 승인 442
 - MDF 요청 철회 441
 - MDF 요청 취소 443
 - MDF 요청 필드 445
 - MDF 요청 필드: 가져오기 준비 1689
 - MDF 요청 홈페이지 작업 439
 - MDF 요청에 대한 클레임 거부 444
 - MDF 요청에 대한 클레임 승인 444
 - MDF 요청에 대한 클레임 제출 443
 - Merging Records 149
 - Microsoft Outlook 및 Lotus Notes의 전자 메일 추가 741
 - Mid 1846
- O**
- On Demand 위젯 정보 737
 - Oracle CRM On Demand Desktop 1808
 - Oracle CRM On Demand Desktop 설치 1810
 - Oracle CRM On Demand Desktop 설치 관리자 버전 위치 설정 1810
 - Oracle CRM On Demand Integration for Office 사용 746
 - Oracle CRM On Demand 관리 1065
 - Oracle CRM On Demand 관리 프로세스 1073
 - Oracle CRM On Demand 릴리스 문서 접근 181
 - Oracle CRM On Demand 서비스 정보 보기 180
 - Oracle CRM On Demand 세션 기간 정보 183
 - Oracle CRM On Demand 종료 185
 - Oracle CRM On Demand 페이지별 개요 35
 - Oracle CRM On Demand에 대한 릴리스 노트 184
 - Oracle CRM On Demand에 대한 시스템 요구사항 184
 - Oracle CRM On Demand에서 vCard 파일을 가져올 때 고려 사항 288
 - Oracle CRM On Demand에서 보고서 및 대시보드 포함 정보 1188
 - Oracle CRM On Demand에서 사용자정의 코드를 사용하는 고객에 대한 중요 고려 사항 1281
 - Oracle CRM On Demand의 동시 세션 정보 183
 - Oracle CRM On Demand의 사용 추적 정보 1075

- Oracle CRM On Demand의 프로세스 설정 과정 1425
 - Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 1764
 - Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드 1764
 - Oracle Data Loader On Demand 클라이언트 유틸리티 정보 1764
 - Oracle Eloqua Engage를 사용하여 마케팅 전자메일 보내기 296
 - Oracle Eloqua Engage를 사용하여 전자메일 배달 구성 1798
 - Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 1769
 - Oracle Migration Tool On Demand 클라이언트 유틸리티 다운로드 1770
 - Oracle Social Engagement and Monitoring 구성 1796
 - Oracle Social Engagement and Monitoring 정보 399
 - Oracle Social Network 및 Oracle CRM On Demand 통합 프로세스 1796
 - Oracle Social Network 작업 405
 - Oracle Social Network 정보 404
 - Oracle Social Network 통합 설정 구성 1797
 - Oracle 연락처 185
 - OrganizationName 1847
- P
- PCD(Personalized content Delivery) 587
 - PCD(Personalized Content Delivery) 내역 분석 주제 영역 848
 - PCD(Personalized Content Delivery) 실시간 보고 주제 영역 923
 - Performing Proximity Searches 354
 - PRE 1847
 - PRM 및 첨단 기술 관리 407
 - PRM에 대한 가격 리스트 설정 1782
- R
- Record Types That Are Tracked 1526
 - REST 통합 태그 사용자정의 1294
 - Reviewing Import Results 1757
 - Reviewing Your Alerts 42
 - Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1131
 - Right 1849
 - RowIdToRowNum 1850
 - RowNum 1851
 - RSS 피드 애플릿 작업 45
 - RSS 피드 웹 애플릿 생성 1230
 - RSS 피드 웹 애플릿 설정 예제 1238
- S
- Searching for Records in the Action Bar 85
 - Selecting Subject Areas 795
 - Service Request Historical Analytics Subject Area 855
 - Service Requests Real-Time Reporting Subject Area 927
 - Setting Up Concatenated Fields 1198
 - Support for the List Add Feature 1211
 - Support for the Merge Functionality 152
 - Support for Type-Ahead Search in Targeted Search 87
- T
- Timestamp 1851
 - ToChar 1851
 - Today 1854
 - Tracking Invitees to Events 508
- U
- Updating Your Personal Details 704
 - Upper 1854
 - URL 웹 애플릿 생성 1234
 - URL 표준화 정보 1271
 - User Fields 1310
 - UserValue 1855
 - UtcConvert 1859
- V
- vCard 파일 가져오기 289
 - vCard 파일 정보 287
 - Viewing Audit Trails for Records 173
- W
- Web Services 통합 1764
 - Web services 활용 검토 1767
 - Word의 편지 병합 사용 747
 - Word의 편지 병합 템플릿 다운로드 748
 - Word의 편지 병합 템플릿 생성 748
 - Word의 편지 병합으로 DM 또는 대량 전자메일 생성 749
 - WSDL 및 스키마 파일 다운로드 1765
- 가
- 가격 리스트 라인 항목 필드: 가져오기 준비 1724
 - 가격 리스트 필드: 가져오기 준비 1724
 - 가져오기 결과 전자메일 및 로그 파일의 예 1758
 - 가져오기 도우미 1753
 - 가져오기 및 내보내기 도구 1546
 - 가져오기 중 레코드 연결 1586
- 간
- 간단한 리스트 장치 포함 739

감

- 감사 추적 필드 보기 716

개

- 개인화 관리 1363
- 개인화된 관련 정보 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 1266
- 개인화된 작업 표시줄 레이아웃 재설정 1363
- 개인화된 페이지 레이아웃 재설정 1363
- 개인화된 필드 레이아웃이 역할의 페이지 레이아웃과 상호 작용하는 방식 1270
- 개인화된 홈페이지 레이아웃 재설정 1364

거

- 거래 규모 계산 433
- 거래 등록 426
- 거래 등록 갱신 432
- 거래 등록 거부 431
- 거래 등록 관리 428
- 거래 등록 기간 종료 432
- 거래 등록 내역 분석 주제 영역 829
- 거래 등록 다시 제출 431
- 거래 등록 및 기회 연결 433
- 거래 등록 반환 430
- 거래 등록 생성 428
- 거래 등록 승인 430
- 거래 등록 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 434
- 거래 등록 제품 매출 내역 분석 주제 영역 831
- 거래 등록 취소 431
- 거래 등록 필드 435
- 거래 등록 필드: 가져오기 준비 1653
- 거래 등록 홈페이지 작업 426
- 거래 등록에 제품 연결 432
- 거래 등록을 고객사, 연락처 또는 기회로 전환 433
- 거래 항목 필드: 가져오기 준비 1745

검

- 검색 창에서 레코드 검색 100
- 검색 필드의 기본값 정보 82

견

- 견적 617
- 견적 내역 분석 주제 영역 854
- 견적 실시간 보고 주제 영역 925

결

- 결과를 게이지 뷰로 표시 981
- 결과를 격자 뷰로 표시 968
- 결과를 그래프 뷰로 표시 969
- 결과를 깔때기형 뷰로 표시 986
- 결과를 성과 타일 뷰로 표시 967
- 결과를 트리 맵 뷰로 표시 968
- 결과를 티커 뷰로 표시 989

- 결과를 피벗 테이블 뷰로 표시 974
- 결과에 마크업 텍스트 추가 982
- 결과에 설명 텍스트 추가 987
- 결과에 제목 추가 965
- 결과에 테이블 추가 966

경

- 경고 관리 1136
- 경고 필드 1138
- 경고 확인 보기 1137

계

- 계단식 선택 리스트 및 선택 리스트 값 그룹 정보 1243
- 계단형 선택 리스트 정의 1241
- 계산된 측정값 생성 994
- 계층 구조 정보 932
- 계획 고객사 373
- 계획 고객사 관리 374
- 계획 고객사 필드 375
- 계획 고객사 필드: 가져오기 준비 1716
- 계획 고객사 홈페이지 작업 373
- 계획 기회 379
- 계획 기회 관리 380
- 계획 기회 필드 381
- 계획 기회 필드: 가져오기 준비 1717
- 계획 기회 홈페이지 작업 379
- 계획 연락처 376
- 계획 연락처 관리 377
- 계획 연락처 필드 378
- 계획 연락처 필드: 가져오기 준비 1716
- 계획 연락처 홈페이지 작업 376
- 계획 판매 및 예산 책정 프로세스 658

고

- 고객 방문(판매 통화) 추적 205
- 고객사 259
- 고객사 간의 관계 추적 267
- 고객사 경쟁사 필드: 가져오기 준비 1595
- 고객사 관리 261
- 고객사 관리 프로세스 258
- 고객사 기본 연락처 변경 263
- 고객사 내역 분석 주제 영역 809
- 고객사 또는 지역 그룹에 대한 계획 관리 시나리오 362
- 고객사 레코드 표시 제한 267
- 고객사 매출 실시간 보고 주제 영역 871
- 고객사 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역 802
- 고객사 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역 874
- 고객사 및 관련 고객사 내역 분석 주제 영역 805
- 고객사 및 관련 고객사 실시간 보고 주제 영역 877
- 고객사 및 연락처 간 관계 추적 268
- 고객사 및 파트너 내역 분석 주제 영역 803

- 고객사 및 파트너 실시간 보고 주제 영역 876
- 고객사 방문에 여러 컨택트 추가 541
- 고객사 성과 분석 277
- 고객사 실시간 보고 주제 영역 873
- 고객사 이벤트 필드: 가져오기 준비 1596
- 고객사 장부 필드: 가져오기 준비 1593
- 고객사 재할당 262
- 고객사 주소 내역 분석 주제 영역 801
- 고객사 주소 필드: 가져오기 준비 1593
- 고객사 컨택트 내역 분석 주제 영역 807
- 고객사 컨택트 실시간 보고 주제 영역 870
- 고객사 컨택트 필드: 가져오기 준비 1594
- 고객사 팀 실시간 보고 주제 영역 872
- 고객사 팀 필드: 가져오기 준비 1604
- 고객사 파트너 필드: 가져오기 준비 1603
- 고객사 필드 277
- 고객사 필드: 가져오기 준비 1597
- 고객사 홈페이지 작업 260
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유 주소 생성 334
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너 레코드에서 새 공유되지 않은 주소 생성 339
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너에서 주소 제거 340
- 고객사, 컨택트, 딜러 또는 파트너의 주소 레코드 보기 341
- 고객사, 컨택트, 딜러 및 파트너 레코드 간 주소 공유 336
- 고객사를 파트너 고객사로 전환 410
- 고객사별 매출 추적 273
- 고객사에 레코드 연결 264
- 고객사의 파트너 및 경쟁사 추적 270
- 고급 검색 사용 92
- 고급 사용자정의 오브젝트 내역 분석 주제 영역 813
- 고급 사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역 880
- 고급 키워드 검색 정보 108
- 고급 키워드 검색을 사용하여 레코드 찾기 106

공

- 공유 값으로 사용자정의 선택 리스트 필드 생성 1182
- 공유 계단형 선택 리스트 설정 1242
- 공유 레코드의 이전 소유권 사용자정의 1301
- 공유 분석 폴더에 대한 사용자 가시성 설정 774
- 공유 주소 내역 분석 주제 영역 859
- 공유 주소 삭제 340
- 공유 주소를 검증됨으로 표시 337
- 공유 주소를 해제하기 전에 사용자 접근 및 주소 관리 권한 갱신 1147
- 공유 주소를 해제할 때 고려 사항 1146

- 공유 활동 내역 분석 주제 영역 858
- 공유 활동 실시간 보고 주제 영역 928
- 공유되지 않는 주소를 공유 주소로 변환 1144

과

- 과거 서비스 할당 사용량 보기 1141

관

- 관계 편집을 사용하여 공유되지 않는 주소에 대한 주소 유형 설정 1147
- 관련 권리 한계 필드 581
- 관련 권리 한계를 기본값으로 표시 577
- 관련 당사자 673
- 관련 당사자 관리 674
- 관련 당사자 필드 675
- 관련 당사자 필드: 가져오기 준비 1682
- 관련 당사자 홈페이지 작업 673
- 관련 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법 1408
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정 1362
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 1354
- 관련 레코드 유형에 대한 접근 제어 사용 1429
- 관련 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법 1409
- 관련 레코드의 고급 검색 정보 95
- 관련 정보 레이아웃 개인화 721
- 관련 정보 섹션에 대한 레코드 표시자 관리 727
- 관련 정보 섹션의 레코드 표시자 정보 71
- 관련 정보 탭에 대한 고급 뷰 정보 73
- 관련 필드 초기화 대기열 페이지 1773
- 관련 항목에 대한 기본 필터 기준 관리 1213
- 관리 구성 변경 사항에 대한 감사 추적 검토 1130
- 관리 필드: 가져오기 준비 1645
- 관리자 역할에 대한 장부 설정 확인 1384

교

- 교차 사이트 요청 위조 보호 정보 1111

구

- 구역 관리 1404
- 구역 설정 1404
- 구조화 제품 메시징 603
- 구조화 제품 메시징 레코드 및 제품 표시 사용 예 607
- 구조화 제품 메시징 레코드에 제품 표시 연결 611
- 구조화 제품 메시징 페이지 레이아웃 선택 604

국

- 국가 및 주소 매핑 정보 1551

권

- 권장 가시화 및 최적 가시화 옵션 정보 962

그

- 그룹 관리 1400
- 그룹 및 계산 항목 생성 994
- 그룹 설정 1403
- 그룹 태스크 리스트 보기 223

글

- 글로벌 권리 한계를 다국어 권리 한계로 변환 579
- 글로벌 샘플 권리 한계 생성 576
- 글로벌 웹 애플릿 생성 1279

금

- 금융 거래 652
- 금융 거래 관리 654
- 금융 거래 필드 654
- 금융 거래 필드: 가져오기 준비 1675
- 금융 거래 홈페이지 작업 653
- 금융 계정 635
- 금융 계정 관리 637
- 금융 계정 보유 종목 642
- 금융 계정 보유 종목 관리 643
- 금융 계정 보유 종목 홈페이지 작업 642
- 금융 계정 소유자 639
- 금융 계정 소유자 관리 640
- 금융 계정 소유자 홈페이지 작업 639
- 금융 계정 필드 638
- 금융 계정 홈페이지 작업 636
- 금융 계좌 보유 종목 필드 644
- 금융 계좌 보유 종목 필드: 가져오기 준비 1671
- 금융 계좌 보유자 필드 641
- 금융 계좌 소유자 필드: 가져오기 준비 1669
- 금융 계좌 필드: 가져오기 준비 1667
- 금융 계획 645
- 금융 계획 관리 646
- 금융 계획 필드 646
- 금융 계획 필드: 가져오기 준비 1672
- 금융 계획 홈페이지 작업 645
- 금융 상품 647
- 금융 상품 관리 650
- 금융 상품 필드 651
- 금융 상품 필드: 가져오기 준비 1674
- 금융 상품 홈페이지 작업 649

기

- 기간 1826
- 기본 검색 레코드 유형 설정 714
- 기본 레코드 유형 레코드 표시에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법 1406

- 기본 레코드 유형에 대한 접근 레벨 지정 1361
- 기본 레코드 유형에 대한 접근 수준 정보 1353
- 기본 레코드 유형을 사용하는 작업에 필요한 접근 권한을 결정하는 방법 1406
- 기본 레코드에서 연결된 레코드 갱신 122
- 기본 일정 뷰 설정 220
- 기본값으로 재설정 1204
- 기술 지원에 대한 로그인 접근 권한 부여 719
- 기존 재고 조정 레코드 조정 535
- 기타 애플리케이션 작업 741
- 기회 301
- 기회 관리 305
- 기회 관리 프로세스 257
- 기회 내역 분석 주제 영역 844
- 기회 및 경쟁사 내역 분석 주제 영역 840
- 기회 및 경쟁사 실시간 보고 주제 영역 916
- 기회 및 예측 정보 302
- 기회 및 파트너 내역 분석 주제 영역 842
- 기회 및 파트너 실시간 보고 주제 영역 918
- 기회 실시간 보고 주제 영역 915
- 기회 이벤트 필드: 가져오기 준비 1700
- 기회 재할당 306
- 기회 제품 매출 내역 분석 주제 영역 845
- 기회 제품 매출 실시간 보고 주제 영역 920
- 기회 제품 매출 필드: 가져오기 준비 1705
- 기회 컨택트 내역 분석 주제 영역 843
- 기회 컨택트 실시간 보고 주제 영역 919
- 기회 컨택트 역할 필드: 가져오기 준비 1699
- 기회 팀 내역 분석 주제 영역 846
- 기회 팀 실시간 보고 주제 영역 920
- 기회 팀 정보 317
- 기회 팀 필드: 가져오기 준비 1704
- 기회 필드 318
- 기회 필드: 가져오기 준비 1700
- 기회 홈페이지 작업 303
- 기회에서 거래 등록 생성 315
- 기회에서 특별 가격 책정 요청 생성 314
- 기회의 파트너 및 경쟁사 추적 307

길

- 길 안내 받기 357

내

- 내 대시보드 작업 1046
- 내 홈페이지 39
- 내보내기 결과 검토 1762
- 내보내기 도우미 1759
- 내보내기 요청 보기 732
- 내보내기 요청 첨부파일 다운로드 및 삭제 734

노

- 노트 추가 155

- 노트 페이지(리스트) 157
- 노트 편집 페이지 156
- 노트에 가입 158

다

- 다국어 샘플 권리 한계 생성 577
- 다른 레코드 유형에 연결되는 레코드 유형 예 118
- 다른 사람들과 약속 스케줄링 215
- 다른 사용자가 생성한 개인 리스트 편집 및 삭제 정보 134
- 다른 사용자에게 메모 보내기 159
- 다른 사용자의 일정 보기 218
- 다른 시험에 시험 연결 481
- 다른 인가에 인가 연결 496
- 다른 인증에 인증 연결 489
- 다른 직원에게 활동 할당 205
- 다른 코스에 코스 연결 473
- 다른 통화를 사용하여 예측 보기 및 편집 325
- 다중 선택 Picklist에서 검색 정보 82

단

- 단일 고객사에 대한 계획 관리 시나리오 361
- 단일 레코드 유형의 고급 검색 수행 96
- 단일 분석에서 여러 주제 영역 결합 955
- 단일 분석에서 여러 주제 영역을 결합하는 예 956

대

- 대량 통화 계획 210
- 대시보드 1041
- 대시보드 보기 1042
- 대시보드 생성 1044
- 대시보드 속성 변경 1056
- 대시보드 웹 애플릿 생성 1237
- 대시보드 이름 변경 1056
- 대시보드 페이지에 분석 폴더 뷰 추가 1052
- 대시보드 페이지에 텍스트 링크 및 이미지 링크 추가 1051
- 대시보드 페이지에서 사용자가 드릴다운할 때 결과가 표시되는 방법 제어 1052
- 대시보드 페이지에서 콘텐츠가 조건부로 나타나도록 만들기 1050
- 대시보드 페이지의 모양 제어 1049
- 대시보드 편집 1045
- 대시보드 프롬프트 및 분석의 속성 편집 1053
- 대시보드 프롬프트 생성 1047
- 대시보드를 편집하거나 볼 때 고려할 사항 1042
- 대시보드에 프롬프트 추가 1048
- 대시보드에 형식 지정 적용 1054
- 대시보드의 인쇄 및 내보내기 옵션 변경 1055

데

- 데이터 가져오기 1753
- 데이터 가져오기 준비 1591
- 데이터 가져오기에 대한 필드 유형 지침 1587
- 데이터 관리 도구 1546
- 데이터 규칙 및 할당 1500
- 데이터 내보내기 1759
- 데이터 접근, 레코드 소유 및 레코드 소유권 정보 47
- 데이터 확인 지침 1586

동

- 동적 페이지 레이아웃 지정 1263

딜

- 딜러 687
- 딜러 관리 688
- 딜러 내역 분석 주제 영역 832
- 딜러 필드 689
- 딜러 필드: 가져오기 준비 1657
- 딜러 홈페이지 작업 687

라

- 라이선스 상태 및 활성 사용자 확인 1104

런

- 런타임 시 대시보드 페이지 사용자정의 1043

레

- 레코드 공유(탐) 144
- 레코드 그룹 갱신 147
- 레코드 미리 보기 모드 설정 715
- 레코드 미리보기 111
- 레코드 복사 111
- 레코드 삭제 및 복원 정보 167
- 레코드 삭제/복원 170
- 레코드 생성 51
- 레코드 생성 시 중복 정보 174
- 레코드 세부사항 갱신 113
- 레코드 세부사항 페이지에 이미지 표시 70
- 레코드 소유권 모드 구성 1388
- 레코드 소유권 모드 및 자동 생성 태스크 1375
- 레코드 소유권 모드 정보 1371
- 레코드 소유권 모드의 필드 설정 및 페이지 레이아웃 정보 1158
- 레코드 소유권 이전 143
- 레코드 유형 애플리케이션 사용자정의 페이지 1151
- 레코드 유형 이름 변경 1289
- 레코드 유형 추가 1292
- 레코드 유형에 대한 리스트 세트 변경 140
- 레코드 유형에 대한 웹 애플릿 생성 1228
- 레코드 유형의 아이콘 변경 1294
- 레코드 작업 46

- 레코드 잠금 정보 112
- 레코드 잠금 프로세스 재정의 정보 1431
- 레코드 잠금을 위한 프로세스 사용의 예 1422
- 레코드 중복 및 외부 ID 정보 1571
- 레코드 찾기 74
- 레코드 홈페이지 레이아웃 생성 1253
- 레코드를 병합하는 경우 연결된 사용자정의 장부 유지 정보 153
- 레코드를 주소에 연결하는 방법에 대한 정보 341
- 레코드에 대한 수정된 필드의 정보 설명 1262
- 레코드에 파일 및 URL 첨부 161
- 레코드에서 기본 사용자정의 장부 변경 147
- 레코드의 부서 및 선택 리스트 값 그룹 정보 1125

로

- 로그인 및 비밀번호 정책 정보 1105
- 로케일 1843

리

- 리드 238
- 리드 거부 252
- 리드 관리 245
- 리드 내역 분석 주제 영역 836
- 리드 보관 248
- 리드 선별 246
- 리드 설정 구성 1095
- 리드 실시간 보고 주제 영역 913
- 리드 이벤트 필드: 가져오기 준비 1683
- 리드 자격 심사 스크립트 사용 247
- 리드 자격 필수 필드 247
- 리드 재할당 246
- 리드 전환 관리 1508
- 리드 전환 레이아웃 생성 1510
- 리드 전환 설정 프로세스 1509
- 리드 전환 중 추가 필드 매핑 1509
- 리드 전환을 위한 접근 프로필 및 역할 설정 250
- 리드 처리 프로세스 231
- 리드 팀 내역 분석 주제 영역 837
- 리드 팀 실시간 보고 주제 영역 912
- 리드 필드 253
- 리드 필드: 가져오기 준비 1684
- 리드 홈페이지 작업 243
- 리드 후속 조치 분석 253
- 리드(영업 측면) 259
- 리드를 고객사, 컨택트, 거래 등록 또는 기회로 전환 248
- 리드에 대한 거부 코드 1512
- 리스트 관리 페이지 138
- 리스트 레코드 내보내기 141
- 리스트 보기 페이지 139

- 리스트 작업 123
- 리스트 접근 및 리스트 순서 관리 1250
- 리스트 페이지 내에서 리스트 세분화 136
- 리스트 페이지에서 레코드 찾기 100
- 리스트 페이지의 레코드 창 사용 137
- 리스트 페이지의 레코드 창 정보 136
- 리스트 필터링 134
- 리스트에서 레코드 카운트 141
- 리터럴 표현 1002

마

- 마스크 가능 필드 정보 59
- 마스터 감사 추적 실시간 보고 주제 영역 914
- 마스터 감사 추적을 사용하여 감사 추적 변경 사항 검토 1129
- 마스터 및 세부사항 뷰 연결 992
- 마케팅 231
- 마케팅 관리 231

매

- 매핑 및 지오코딩 데이터 적용 범위 359

맨

- 맨 먼저 할 일 26

맵

- 맵 352
- 맵에서 주소 찾기 353
- 맵에서 주소에 접근 342

메

- 메모 리스트 작업 158
- 메모 필드: 가져오기 준비 1697
- 메시지 센터 위젯 포함 738
- 메시지 센터 작업 44
- 메시지 응답 조정 213
- 메시지 응답 필드: 가져오기 준비 1691
- 메시징 계획 588
- 메시징 계획 관리 589
- 메시징 계획 필드 592
- 메시징 계획 필드: 가져오기 준비 1692
- 메시징 계획 항목 594
- 메시징 계획 항목 관계 599
- 메시징 계획 항목 관계 관리 601
- 메시징 계획 항목 관계 추가 596
- 메시징 계획 항목 관계 필드 601
- 메시징 계획 항목 관계 필드: 가져오기 준비 1695
- 메시징 계획 항목 관계 홈페이지 작업 600
- 메시징 계획 항목 관리 596
- 메시징 계획 항목 추가 590
- 메시징 계획 항목 필드 597
- 메시징 계획 항목 필드: 가져오기 준비 1694
- 메시징 계획 항목 홈페이지 작업 595
- 메시징 계획 항목에서 메시지 응답 생성 597
- 메시징 계획 홈페이지 작업 588

- 메시징 계획에 장부 추가 590
- 메시징 계획에서 메시지 응답 생성 591

모

- 모든 비밀 번호 재설정 1111
- 모든 사용자의 로그인 활동 검토 1127

목

- 목표 369
- 목표 관리 370
- 목표 및 제품에 대한 계획 관리 시나리오 363
- 목표 필드 371
- 목표 필드: 가져오기 준비 1698
- 목표 홈페이지 작업 369
- 목표에 레코드 연결 371

문

- 문자열 함수 1012

배

- 배치 삭제 및 복원 대기열 페이지 1770
- 배치 할당 요청 대기열 페이지 1772

범

- 범례 뷰를 사용하여 보고서에 범례 추가 984

변

- 변환 함수 1028

별

- 별도의 브라우저 창에서 분석 작업 933

보

- 보고서 데이터 검토 761
- 보고서 성능 정보 1035
- 보고서 웹 애플릿 생성 1235
- 보고서 위젯 포함 738
- 보고서에 주소 사용 정보 792
- 보상 범위 665
- 보상 범위 관리 666
- 보상 범위 필드 667
- 보안 질문 설정 718
- 보장 범위 홈페이지 작업 665
- 보험 657, 676
- 보험 계약자 680
- 보험 계약자 관리 681
- 보험 계약자 필드 681
- 보험 계약자 필드: 가져오기 준비 1720
- 보험 계약자 홈페이지 작업 680
- 보험 관리 657, 677
- 보험 자산 671
- 보험 자산 관리 672
- 보험 자산 필드 672
- 보험 자산 필드: 가져오기 준비 1679
- 보험 자산 홈페이지 작업 671
- 보험 필드 678
- 보험 필드: 가져오기 준비 1718
- 보험 홈페이지 작업 676

복

- 복사 사용 설정 관리 1184

부

- 부서 병합 및 부서 삭제 정보 1124
- 부서 생성 1122
- 부서 설정 1120
- 부서 설정 시의 고려 사항 1121
- 부서 설정 프로세스 1122
- 부서에 사용자 연결 1123
- 부서에 선택 리스트 값 그룹 연결 1123

분

- 분석 759
- 분석 가시성 설정 구성 1102
- 분석 결과에 적용된 필터 표시 982
- 분석 다운로드 762
- 분석 및 대시보드 자동 실행 예약 정보 776
- 분석 및 대시보드에서 모양 형식 지정 적용 933
- 분석 삭제 763
- 분석 설계 776
- 분석 시작 786
- 분석 실행 761
- 분석 오브젝트 복사 및 이동 765
- 분석 오브젝트를 포함할 때 고려할 사항 776
- 분석 이름 변경 763
- 분석 인쇄 762
- 분석 홈페이지 작업 759
- 분석, 대시보드, 작업 또는 조건 열기 760
- 분석에 열 추가 935
- 분석에 함수 사용 1001
- 분석에서 대시보드 가시성 관리 1057
- 분석에서 데이터 없음에 대한 사용자정의 메시지 생성 995
- 분석의 [고급] 탭에서 SQL 코드 보기 1001
- 분석의 변수 프롬프트 추가 999
- 분석의 사용자정의 회계 달력 정보 785
- 분석의 선택 리스트 언어 지원 792
- 분석의 세션 변수 1032
- 분석의 열 프롬프트 추가 996
- 분석의 열에 필터 추가 935
- 분석의 이미지 프롬프트 추가 998
- 분석의 제한 정보 787
- 분석의 통화 프롬프트 추가 997
- 분석의 폴더 설정 773

뷰

- 뷰 추가 및 편집 961
- 뷰 편집기의 배치 대상 정보 963

브

- 브리핑 장부 생성 1060
- 브리핑 장부 작업 1059
- 브리핑 장부 편집 1063
- 브리핑 장부 표시 및 내보내기 1063

- 브리핑 장부에 대시보드 페이지 추가 1062
 - 브리핑 장부에 분석 추가 1061
- 비
- 비밀 번호 변경 717
 - 비즈니스 계획 361, 364
 - 비즈니스 계획 관리 366
 - 비즈니스 계획 실시간 보고 주제 영역 895
 - 비즈니스 계획 필드 367
 - 비즈니스 계획 필드: 가져오기 준비 1621
 - 비즈니스 계획 홈페이지 작업 365
 - 비즈니스 계획에 레코드 연결 366
 - 비즈니스 프로세스 관리 1419
- 사
- 사고에 대한 첫 번째 통지 클레임 생성 프로세스 658
 - 사용 추적 분석 내역 분석 주제 영역 862
 - 사용된 샘플 정보를 통화에 연결 546
 - 사용자 ID 변경 1323
 - 사용자 관리 1308
 - 사용자 관리 및 접근 제어 1306
 - 사용자 레코드 유형에 대한 워크플로 규칙을 생성하는 경우 고려할 사항 1452
 - 사용자 레코드의 보고 대상 및 보고 대상(별칭) 필드 정보 1322
 - 사용자 로그인 활동 검토 1325, 717
 - 사용자 및 사용자 역할에서 장부를 사용으로 설정 1393
 - 사용자 및 시스템 필드 1193
 - 사용자 비밀 번호 재설정 1324
 - 사용자 비밀 번호 재설정(파트너) 1333
 - 사용자 비활성화 1330
 - 사용자 비활성화(파트너) 1334
 - 사용자 사인인 ID 검색 또는 사용자 비밀 번호 재설정 182
 - 사용자 설정 1309
 - 사용자 설정(파트너) 1331
 - 사용자 영업 할당량 설정 1322
 - 사용자 위임 정보 1326
 - 사용자 지정 오브젝트 필드: 가져오기 준비 1647
 - 사용자 지정 일정 뷰 추가 222
 - 사용자 페이지 레이아웃 정보 1321
 - 사용자 프로필 설정 정보 712
 - 사용자 필드: 가져오기 준비 1746
 - 사용자가 분석의 열을 변경할 수 있도록 허용(열 선택기 뷰) 985
 - 사용자에 대한 레코드 유형별 기본 장부 설정 1323
 - 사용자에게 뷰 선택기 뷰를 사용한 특정 뷰 선택 허용 985
 - 사용자의 DMS PIN 재설정 1325
 - 사용자의 기본 부서 변경 1325
 - 사용자의 마우스 오른쪽 단추 클릭 상호 작용 지정 991
 - 사용자의 보안 관련 활동 검토 1326
 - 사용자의 사용자 ID 변경(파트너) 1333
 - 사용자의 재고 기간 생성 1329
 - 사용자정의 HTML 헤드 추가 관리 1284
 - 사용자정의 관련 정보 필드 1178
 - 사용자정의 관련 정보 필드 생성 1179
 - 사용자정의 글로벌 헤더 아이콘 업로드 및 관리 1291
 - 사용자정의 레이아웃 제한 정보 1215
 - 사용자정의 분석을 공개하기 1000
 - 사용자정의 아이콘 세트 업로드 및 관리 1290
 - 사용자정의 오브젝트 및 고객사 실시간 보고 주제 영역 900
 - 사용자정의 오브젝트 및 기회 실시간 보고 주제 영역 902
 - 사용자정의 오브젝트 및 서비스 요청 실시간 보고 주제 영역 903
 - 사용자정의 오브젝트 및 컨택트 실시간 보고 주제 영역 901
 - 사용자정의 오브젝트 보고 정보 792
 - 사용자정의 오브젝트 실시간 보고 주제 영역 904
 - 사용자정의 오브젝트의 다대다 관계 정보 1305
 - 사용자정의 웹 애플릿 정보 1226
 - 사용자정의 코드 및 사용자정의 코드 표시자 활성화 및 비활성화 정보 181
 - 사용자정의 코드 비활성화 정보 1227
 - 사용자정의 패키지 관리 1808
 - 사용자정의 필드 통합 태그 설정 1184
 - 사용자정의 홈페이지 보고서 생성 1251
 - 사용자정의 회계 달력 정의 1115
 - 사용하지 않는 사용자정의 필드 관리 1168
 - 사전 제작 대시보드 - 개요 대시보드 1058
 - 사전 제작 대시보드 - 고객 대시보드 1058
 - 사전 제작 대시보드 - 마케팅 실적 대시보드 1059
 - 사전 제작 대시보드 - 서비스 대시보드 1059
 - 사전 제작 대시보드 - 영업 실적 대시보드 1059
 - 사전 제작 대시보드 - 파이프라인 대시보드 1058
- 상
- 상위 고객사 지정 266
 - 상위 금융 계좌 추적 637
 - 상위 금융 상품 추적 651
 - 상위 및 하위 기회 지정 314
 - 상위 보험 추적 678
 - 상위 클레임 추적 662
 - 상환 트랜잭션 보기 537

새

- 새 사용자로 로그인 27
- 새 재고 조정 레코드 생성 536
- 새 테마 생성 1294

색

- 색인화된 사용자정의 필드 사용 1202

샘

- 샘플 거래 필드: 가져오기 준비 1734
- 샘플 관리 515
- 샘플 권리 한계 574
- 샘플 권리 한계 관리 576
- 샘플 권리 한계 필드 580
- 샘플 권리 한계 필드: 가져오기 준비 1728
- 샘플 권리 한계 홈페이지 작업 575
- 샘플 권리 한계 활성화 578
- 샘플 로트 571
- 샘플 로트 관리 572
- 샘플 로트 필드 573
- 샘플 로트 필드: 가져오기 준비 1730
- 샘플 로트 홈페이지 작업 571
- 샘플 요청 582
- 샘플 요청 관리 584
- 샘플 요청 필드 585
- 샘플 요청 필드 자동 채우기 정보 586
- 샘플 요청 필드: 가져오기 준비 1731
- 샘플 요청 항목 위크플로 및 차단된 제품 규칙 정보 621
- 샘플 요청 항목 필드: 가져오기 준비 1733
- 샘플 요청 홈페이지 작업 583
- 샘플 재고 524
- 샘플 재고 관리 524
- 샘플 재고 누계 계산 525
- 샘플 재고 수신 승인 525
- 샘플 재고 필드 526
- 샘플 재고 필드: 가져오기 준비 1729
- 샘플 전송 부분 수신 승인 534
- 샘플 전송 생성 533
- 샘플 전송 전체 수신 승인 534
- 샘플 트랜잭션 530
- 샘플 트랜잭션 관리 533
- 샘플 트랜잭션 및 샘플 재고 간 관계 정보 555
- 샘플 트랜잭션 자동 제출 설정 1806
- 샘플 트랜잭션 자동 제출 정보 1807
- 샘플 트랜잭션 조정 535
- 샘플 트랜잭션 필드 557
- 샘플 트랜잭션 홈페이지 작업 531
- 샘플 트랜잭션에 트랜잭션 항목 추가 537
- 샘플 활동 모니터링 556
- 샘플을 수신하도록 연락처 승인 1805

생

- 생명 과학 503

- 생명 과학 관련 기본 설정 설정 1802
- 생명 과학 관리 1799
- 생명 과학 프로세스 503
- 생명 과학에 대한 가격 리스트 설정 1785

서

- 서명 필드: 가져오기 준비 1738
- 서비스 요청 384
- 서비스 요청 관리 386
- 서비스 요청 관리 프로세스 383, 659
- 서비스 요청 마감 384
- 서비스 요청 및 솔루션 383
- 서비스 요청 상향 조정 388
- 서비스 요청 생성 383
- 서비스 요청 스크립트 사용 387
- 서비스 요청 작업 383
- 서비스 요청 팀 내역 분석 주제 영역 857
- 서비스 요청 팀 실시간 보고 주제 영역 926
- 서비스 요청 필드 389
- 서비스 요청 필드: 가져오기 준비 1736
- 서비스 요청 할당 386
- 서비스 요청 해결 383
- 서비스 요청 홈페이지 작업 384
- 서비스 요청에 솔루션 추가 388
- 서비스 요청에서 차량 연결 활성화 694
- 서비스 할당 관리 1139
- 서비스 할당 정보 1139
- 서비스 할당에 대한 경고 설정 1142

선

- 선택 단계 생성 995
- 선택 리스트 값 그룹 및 부서를 지원하는 레코드 유형 1278
- 선택 리스트 값 그룹 생성 1278
- 선택 리스트 값 그룹 설정 시의 고려 사항 1277
- 선택 리스트 값 그룹 설정 프로세스 1277
- 선택 리스트 값 그룹 정보 1276
- 선택 리스트 값 변경 1205
- 선택 리스트 값을 선택 리스트 값 그룹에 매핑 1208
- 선택 리스트 필드, 선택 리스트 값 그룹 및 부서 정보 57
- 선택 리스트의 값 리스트 변경에 대한 수정 추적 정보 1538

설

- 설정 과정에서 관리자 템플릿 사용 1075

성

- 성능 최적화 1035

세

- 세그먼트 내보내기 757
- 세그먼트 생성 755
- 세그먼트 업로드 757

- 세그먼트화 마법사 다운로드 755
 - 세그먼트화 마법사 사용 753
 - 세그먼트화 마법사 정보 754
 - 세그먼트화 마법사의 Target Builder 도구 모음 정보 754
 - 세대 623
 - 세대 관리 625
 - 세대 내역 분석 주제 영역 834
 - 세대 실시간 보고 주제 영역 910
 - 세대 프로필 작성 626
 - 세대 필드 627
 - 세대 홈페이지 작업 624
 - 세대 회원 추적 626
 - 세부 제품에 대한 기본 방문 목적, 기본 다음 방문 목적 또는 기본 결과 선택 607
 - 세부사항 페이지 이미지 관리 1789
 - 세부사항 페이지에 이미지 사용 1290
- 소**
- 소개 추가 293
 - 소셜 네트워킹 399
 - 소셜 미디어 399
 - 소셜 미디어 관리 401
 - 소셜 미디어 필드 401
 - 소셜 미디어 홈페이지 작업 400
 - 소셜 프로필 402
 - 소셜 프로필 관리 403
 - 소셜 프로필 필드 404
 - 소셜 프로필 필드: 가져오기 준비 1739
 - 소셜 프로필 홈페이지 작업 402
- 손**
- 손실 및 발견 샘플 트랜잭션 생성 536
 - 손해 668
 - 손해 관리 669
 - 손해 필드 670
 - 손해 필드: 가져오기 준비 1652
 - 손해 홈페이지 작업 668
- 솔**
- 솔루션 391
 - 솔루션 검토 395
 - 솔루션 관리 394
 - 솔루션 관리 정보 392
 - 솔루션 내역 분석 주제 영역 860
 - 솔루션 등급 지정 396
 - 솔루션 승인 및 게시 395
 - 솔루션 실시간 보고 주제 영역 928
 - 솔루션 필드 396
 - 솔루션 필드: 가져오기 준비 1740
 - 솔루션 홈페이지 작업 393
 - 솔루션에 장부 추가 396
- 수**
- 수동으로 수정 레코드 생성 1545
 - 수정 추적 1525
 - 수정 추적 기능 사용 1526
 - 수정 추적 리스트 페이지 보기 1540
 - 수정 추적 이벤트 레코드의 예 1542
 - 수정 추적 이벤트 정보 1539
 - 수정 추적 필드: 가져오기 준비 1696
 - 수학 함수 1017
- 스**
- 스마트 연결 및 자동 확인 기능 정보 104
 - 스마트 통화 관리 1799
- 승**
- 승인을 위해 MDF 요청 제출 441
 - 승인을 위해 거래 등록 제출 429
 - 승인을 위해 애플리케이션 제출 421
 - 승인을 위해 특별 가격 책정 요청 제출 451
- 시**
- 시간별 장부 할당 정보 1379
 - 시간에 따른 워크플로 규칙 정보 1443
 - 시스템 함수 1028
 - 시작 25
 - 시험 478
 - 시험 관리 480
 - 시험 등록 482
 - 시험 등록 레코드 갱신 482
 - 시험 등록 필드 485
 - 시험 등록 필드: 가져오기 준비 1666
 - 시험 및 인증에 코스 연결 473
 - 시험 및 코스에 인증 연결 489
 - 시험 필드 483
 - 시험 필드: 가져오기 준비 1664
 - 시험 홈페이지 작업 478
- 애**
- 애플리케이션 419
 - 애플리케이션 가져오기 423
 - 애플리케이션 개인화 703
 - 애플리케이션 거부 422
 - 애플리케이션 검토 422
 - 애플리케이션 관리 420
 - 애플리케이션 사용자정의 1149
 - 애플리케이션 삭제 423
 - 애플리케이션 생성 421
 - 애플리케이션 승인 422
 - 애플리케이션 철회 423
 - 애플리케이션 취소 423
 - 애플리케이션 플러그인 1796
 - 애플리케이션 필드 424
 - 애플리케이션 필드: 가져오기 준비 1609
 - 애플리케이션 홈페이지 작업 419
- 약**
- 약속 사용자 필드: 가져오기 준비 1612
 - 약속 컨택트 필드: 가져오기 준비 1612

- 약속, 태스크 및 통화 필드: 가져오기 준비 1613
- 약속을 iCalendar 파일로 저장 217

언

- 언어 설정 변경 716
- 언어 활성화 1112

업

- 업데이트 시 사용 불가능한 선택 리스트 값 유지 설정 정보 1207

예

- 에이전트-중개인 관계 관리 프로세스 658
- 에이전트-중개인 관계 채용 및 설정 프로세스 658

여

- 여러 고객사에 대한 약속 생성 276
- 여러 고객사에 컨택트 연결 291
- 여러 레코드 유형의 고급 검색 수행 99
- 여러 레코드 유형의 고급 검색 정보 96

역

- 역할 관리 1334
- 역할 기반 모든 레코드 읽기 가능 설정 정보 713
- 역할 리스트 페이지 작업 1336
- 역할 설정 지침 1335
- 역할 추가 1340
- 역할에 대한 IP 주소 제한 정보 1339
- 역할의 권한 정보 1339
- 역할의 레코드 유형 접근 정보 1337
- 역할의 접근 프로필 정보 1349

연

- 연결 및 분리 트리거 이벤트 정보 1437
- 연결 필드를 사용할 때의 제한 1200
- 연결 필드의 필드 편집 55
- 연결 필드의 필드를 편집할 때의 고려 사항 55
- 연산자 1029

열

- 열 공식 설정 950
- 열 속성 편집 942
- 열 정렬 및 순서 변경 954

영

- 영업 257
- 영업 관리 257
- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용 시나리오 1382
- 영업 구역 관리를 위한 장부 사용의 예 1382
- 영업 단계 내역 분석 주제 영역 854
- 영업 단계 및 대량 업데이트 기능 정보 317
- 영업 담당자의 할당 레코드를 기반으로 선택 리스트 필터링 설정 1804

- 영업 방문에서 방문 목적, 다음 방문 목적 및 결과를 제품 세부사항에 연결 605
- 영업 사용자를 위한 예측 관리 프로세스 259
- 영업 프로세스 지도에 접근 307
- 영업 프로세스, 카테고리 및 지도 설정 1519

예

- 예 1: 뷰 접근 수준 사용 1411
- 예 2: 기본 상속 접근 수준 사용 1414
- 예 3: 장부를 통해 데이터 보안 설정 1417
- 예약된 이벤트 생성 1458
- 예약된 이벤트 정보 1455
- 예측 321
- 예측 검토 323
- 예측 관리 322
- 예측 관리자를 위한 예측 관리 프로세스 259
- 예측 내역 보기 325
- 예측 새로고침 324
- 예측 세부사항 페이지 328
- 예측 실시간 보고 주제 영역 907
- 예측 정의 갱신 1518
- 예측 정의 설정 1513
- 예측 제출 325
- 예측 제출 취소 326
- 예측 필드 329
- 예측 홈페이지 작업 321

위

- 워크플로 구성 1431
- 워크플로 규칙 기능 설정 정보 1432
- 워크플로 규칙 및 작업 비활성화 1488
- 워크플로 규칙 및 작업 삭제 1489
- 워크플로 규칙 생성 1452
- 워크플로 규칙 순서 변경 1487
- 워크플로 규칙 작업 순서 변경 1486
- 워크플로 규칙 정보 1432
- 워크플로 규칙을 특정 채널 또는 역할로 제한 1468
- 워크플로 대기 모니터 1495
- 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 보기 1496
- 워크플로 대기 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 1497
- 워크플로 모니터 1490
- 워크플로 오류 인스턴스 필드 1498
- 워크플로 오류 모니터 1490
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 보기 1491
- 워크플로 오류 모니터에서 오류 인스턴스 삭제 1492
- 워크플로 오류 인스턴스 필드 1492
- 워크플로 작업 생성: 값 업데이트 1482
- 워크플로 작업 생성: 대기 1484
- 워크플로 작업 생성: 장부 할당 1469
- 워크플로 작업 생성: 전자메일 보내기 1478

- 워크플로 작업 생성: 태스크 생성 1473
- 워크플로 작업 생성: 통합 이벤트 생성 1471
- 워크플로 작업 정보 1442
- 워크플로 저장 작업 취소 1466

웹

- 웹 링크 설정 1185
- 웹 링크를 사용한 새 통합 시나리오 생성 관련 정보 1198
- 웹 애플릿 및 사용자정의 보고서 이름 번역 1240

위

- 위임 사용자 관리(관리자) 1327
- 위임 사용자 추가 719
- 위임 정보 검토 718

유

- 유효한 지역 면허 없이 연락처를 샘플링할 수 있는 최대 횟수 설정 1804

이

- 이동 집계 함수 1007
- 이미지로 표시되는 필드 정보 56
- 이벤트 506
- 이벤트 관리 508
- 이벤트 및 약속 동기화 정보 223
- 이벤트 필드 510
- 이벤트 필드: 가져오기 준비 1662
- 이벤트 홈페이지 작업 506

인

- 인가 494
- 인가 관리 496
- 인가 요청 498
- 인가 요청 레코드 갱신 498
- 인가 요청 필드 501
- 인가 요청 필드: 가져오기 준비 1607
- 인가 필드 498
- 인가 필드: 가져오기 준비 1605
- 인가 홈페이지 작업 494
- 인가에 대한 인증 요구 사항 기록 497
- 인증 486
- 인증 관리 488
- 인증 요청 490
- 인증 요청 레코드 갱신 490
- 인증 요청 필드 493
- 인증 요청 필드: 가져오기 준비 1626
- 인증 필드 491
- 인증 필드: 가져오기 준비 1625
- 인증 홈페이지 작업 486

일

- 일정 공유 220
- 일정 및 테마 스타일 정보 187
- 일정 및 활동 187
- 일정 및 활동 관리 193

- 일정 및 활동 관리 프로세스 259
- 일정 설정 729
- 일정 설정 페이지 220
- 일정 영업일 및 업무 시간 정보 190
- 일정 일자/시간 함수 1022
- 일정 페이지 작업 191
- 일정에서 약속 끊어서 놓기 정보 198

자

- 자동차 687
- 자산 350
- 자산 관리 352
- 자산 추적 271
- 자산 필드: 가져오기 준비 1616
- 자산 홈페이지 작업 351

작

- 작업 생성 771
- 작업 설계 770
- 작업 옵션 설정 771
- 작업 콘텐츠 선택 772
- 작업 표시줄 및 글로벌 헤더 레이아웃 생성 및 관리 1285
- 작업 표시줄 표시 또는 숨기기 정보 39

장

- 장부 계층 구조 페이지 1398
- 장부 구조 설계 정보 1368
- 장부 문제 해결 정보 1400
- 장부 및 장부 계층 생성 1388
- 장부 및 장부 할당 가져오기 정보 1379
- 장부 사용자 필드: 가져오기 준비 1618
- 장부 선택기 사용 105
- 장부 설정 프로세스 1383
- 장부 실시간 보고 주제 영역 894
- 장부 유형 및 장부 사용자 역할 생성 1387
- 장부 필드 1399
- 장부 필드: 가져오기 준비 1619
- 장부에 대한 웹 서비스 지원 정보 1371
- 장부에 레코드 할당 1396
- 장부에 사용자 연결 1390
- 장부의 접근 프로필 생성 1392

재

- 재고 감사 보고서 527
- 재고 감사 보고서 관리 528
- 재고 감사 보고서 필드 528
- 재고 감사 보고서 필드: 가져오기 준비 1680
- 재고 기간 516
- 재고 기간 관리 519
- 재고 기간 마감 522
- 재고 기간 조정 522
- 재고 기간 필드 523
- 재고 기간 필드: 가져오기 준비 1680
- 재고 기간 홈페이지 작업 517
- 재고 기간에 대한 재고 감사 보고서 생성 521

- 재고 기간에 샘플 재고 추가 519
- 재고 기간에 샘플 트랜잭션 추가 520
- 재고 기간에 장부 추가 520
- 재고 조정 프로세스 526
- 재고 추적을 위해 통화 세부 정보 제출 553
- 재산 관리 623

전

- 전자 서명 정보 553
- 전자 서명 확인 554
- 전자메일 주소의 특수 문자 정보 60
- 전환 상태에 대한 필드 설정 구성 1429

접

- 접근 권한 결정 방법 1405
- 접근 수준 계산 예 1410
- 접근 프로필 관련 항목 1362
- 접근 프로필 관리 1348
- 접근 프로필 리스트 페이지 작업 1352
- 접근 프로필 설정 프로세스 1360
- 접근 프로필 추가 1360

제

- 제품 검색 레이아웃을 생성할 때의 고려 사항 1249
- 제품 내역 분석 주제 영역 853
- 제품 및 스마트 통화 템플릿 차단 정보 620
- 제품 세부 정보를 통화에 연결 542
- 제품 세부사항에 제품 표시 레코드 연결 610
- 제품 카테고리 설정 1779
- 제품 카테고리 필드: 가져오기 준비 1725
- 제품 표시 608
- 제품 표시 관리 610
- 제품 표시 필드 611
- 제품 표시 필드: 가져오기 준비 1728
- 제품 표시 홈페이지 작업 609
- 제품 필드 562
- 제품 필드: 가져오기 준비 1726
- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 시험 연결 480
- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인가 연결 496
- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 인증 연결 488
- 제품, 제품 카테고리 및 솔루션에 코스 연결 472
- 제품에 대한 주문 제출 615
- 제품에 대한 주문 항목 생성 614

조

- 조건 생성 768
- 조건 설계 769
- 조건부 필수 필드 정보 1169

주

- 주문 611

- 주문 관리 613
- 주문 실시간 보고 주제 영역 921
- 주문 필드 616
- 주문 필드: 가져오기 준비 1706
- 주문 항목 필드: 가져오기 준비 1708
- 주문 홈페이지 작업 612
- 주소 331
- 주소 관리 1144, 334
- 주소 레코드 유형의 지오코드 필드 정보 345
- 주소 정보의 지오코딩 정보 346
- 주소 필드 343
- 주소 필드: 가져오기 준비 1608
- 주소 홈페이지 작업 332
- 주소에 대한 접근 프로필 및 역할 설정 1148
- 주제 영역에 대한 사용 설명 795

준

- 준비에서 생산으로 분석 오브젝트 복사 766

중

- 중간 재고 수 요청 521
- 중개인 프로필 682
- 중개인 프로필 관리 684
- 중개인 프로필 필드 684
- 중개인 프로필 필드: 가져오기 준비 1620
- 중개인 프로필 홈페이지 작업 683

즐

- 즐겨찾기 관리 764
- 즐겨찾기 레코드 페이지 123
- 즐겨찾기 리스트 위젯 포함 737
- 즐겨찾기 리스트 페이지 141
- 즐겨찾는 연락처 리스트 정보 290

지

- 지오코더 설정 구성 1104

집

- 집계 함수 1003
- 집합 연산을 사용하여 분석 결합 957

차

- 차단된 제품 618
- 차단된 제품 관리 620
- 차단된 제품 필드 621
- 차단된 제품 필드: 가져오기 준비 1617
- 차단된 제품 홈페이지 작업 619
- 차단된 연락처 정보 295
- 차량 692
- 차량 관리 693
- 차량 금융 정보 추적 698
- 차량 서비스 내역 추적 697
- 차량 서비스 요청 추적 695
- 차량 소유권 갱신 696
- 차량 실시간 보고 주제 영역 930
- 차량 제품 유형을 사용하도록 설정 695
- 차량 연락처 필드: 가져오기 준비 1749

- 차량 판매 내역 추적 696
 - 차량 필드 698
 - 차량 필드: 가져오기 준비 1749
 - 차량 홈페이지 작업 692
- 채
- 채널 계획 수행 프로세스 657
- 참
- 첨부파일 관련 작업 159
 - 첨부파일 관련 항목 163
 - 첨부파일 구성 정보 1302
 - 첨부파일 리스트 페이지 164
 - 첨부파일 정보 159
 - 첨부파일 필드를 통해 레코드에 파일 첨부 165
- 초
- 초대받은 사람 필드: 가져오기 준비 1681
- 총
- 총실사 및 전자적 방식의 개수 불일치 수정 537
- 최
- 최적화된 필터링 필드 사용 931
 - 최종 사용자에게 샘플 할당 565
- 추
- 추가 회사 프로필 설정 구성 1104
- 카
- 카탈로그 사용 760
- 캠
- 캠페인 232
 - 캠페인 관리 234
 - 캠페인 끝내기 236
 - 캠페인 내역 분석 주제 영역 824
 - 캠페인 성과 측정 236
 - 캠페인 수신자 필드: 가져오기 준비 1624
 - 캠페인 실시간 보고 주제 영역 897
 - 캠페인 응답 내역 분석 주제 영역 825
 - 캠페인 처리 프로세스 231
 - 캠페인 필드 236
 - 캠페인 필드: 가져오기 준비 1623
 - 캠페인 홈페이지 작업 232
 - 캠페인에 대한 응답 기록 235
 - 캠페인의 대상 연락처 지정 235
- 컨
- 연락처 280
 - 연락처 가져오기 283
 - 연락처 간의 관계 추적 291
 - 연락처 관계 실시간 보고 주제 영역 898
 - 연락처 관리 282
 - 연락처 관리 프로세스 258
 - 연락처 관심사 내역 분석 주제 영역 827
 - 연락처 관심사 추적 293
 - 연락처 내역 분석 주제 영역 826
 - 연락처 매출 내역 분석 주제 영역 827
 - 연락처 분석 293
 - 연락처 실시간 보고 주제 영역 899
 - 연락처 장부 필드: 가져오기 준비 1631
 - 연락처 주소 내역 분석 주제 영역 826
 - 연락처 주소 필드: 가져오기 준비 1631
 - 연락처 주소에 DEA 정보 추가 337
 - 연락처 지역 면허 512
 - 연락처 지역 면허 관리 513
 - 연락처 지역 면허 추가 294
 - 연락처 지역 면허 필드 514
 - 연락처 지역 면허 필드: 가져오기 준비 1641
 - 연락처 지역 면허 홈페이지 작업 512
 - 연락처 차단 295
 - 연락처 팀 실시간 보고 주제 영역 898
 - 연락처 팀 필드: 가져오기 준비 1642
 - 연락처 필드 297
 - 연락처 필드: 가져오기 준비 1632
 - 연락처 홈페이지 작업 280
 - 연락처를 vCard 파일로 저장 289
 - 연락처별 매출 추적 292
 - 연락처에 대한 계획 관리 시나리오 363
 - 연락처에 대한 차단된 제품 리스트 표시 정보 620
 - 연락처의 차단된 제품 정보 296
- 코
- 코스 470
 - 코스 관리 472
 - 코스 등록 474
 - 코스 등록 레코드 갱신 474
 - 코스 등록 필드 477
 - 코스 등록 필드: 가져오기 준비 1643
 - 코스 및 인증에 시험 연결 481
 - 코스 필드 474
 - 코스 필드: 가져오기 준비 1644
 - 코스 홈페이지 작업 470
- 콘
- 콘텐츠 관리 1779
- 클
- 클라이언트측 확장 업로드 1282
 - 클레임 660
 - 클레임 관리 662
 - 클레임 처리 467
 - 클레임 필드 662
 - 클레임 필드: 가져오기 준비 1627
 - 클레임 홈페이지 작업 661
- 키
- 키워드 검색 정보 83
 - 키워드 검색용 기본 검색 필드 83

태

- 태스크 사용자 필드: 가져오기 준비 1745
- 태스크 컨택트 필드: 가져오기 준비 1744
- 태스크를 완료로 표시 204

탭

- 탭 표시 720
- 탭에 외부 웹 페이지, 보고서 및 대시보드 표시 1272

테

- 테마 설정 714

통

- 통신 설정 구성 1103
- 통합 설정 구성 1098
- 통합 이벤트 대기열 생성 1775
- 통합 이벤트 설정 관리 1777
- 통합 이벤트 정보 1774
- 통화 가능 시간 추적 294
- 통화 세부 정보를 템플릿으로 저장 552
- 통화 정의 1117
- 통화 활동 내역 분석 주제 영역 822
- 통화애 샘플 요청 정보 연결 549
- 통화애 참석자 추가 540
- 통화애 관측 항목 정보 연결 547

트

- 트랜잭션 항목 560
- 트랜잭션 항목 관리 560
- 트랜잭션 항목 필드 561
- 트랜잭션 항목의 샘플 로트 수정 561
- 트랜잭션 항목의 샘플 수정 561

특

- 특별 가격 책정 요청 447
- 특별 가격 책정 요청 거부 452
- 특별 가격 책정 요청 관리 449
- 특별 가격 책정 요청 반환 452
- 특별 가격 책정 요청 승인 453
- 특별 가격 책정 요청 철회 451
- 특별 가격 책정 요청 취소 453
- 특별 가격 책정 요청 필드 458
- 특별 가격 책정 요청 필드: 가져오기 준비 1743
- 특별 가격 책정 요청 홈페이지 작업 447
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 거부 454
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 승인 454
- 특별 가격 책정 요청에 대한 클레임 제출 454
- 특별 가격 책정 요청에 제품 연결 450
- 특별 가격 책정 요청에 프로그램 연결 450
- 특별 가격 책정 제품 내역 분석 주제 영역 860
- 특별 가격 책정 제품 실시간 보고 주제 영역 929
- 특별 가격 책정 제품 필드 456

- 특별 가격 책정 제품 필드: 가져오기 준비 1741
- 특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 관리 455
- 특별 가격 책정 제품을 관련 항목으로 생성 455

팀

- 팀 멤버 간에 기회 매출 분할 316
- 팀 상속을 통한 접근 전파 정보 1350
- 팀 회원을 레코드 리스트에 할당 146
- 팀, 그룹 및 장부의 접근 프로필 정보 1350
- 팀의 예측 관리 327

파

- 파이프라인 내역 분석 주제 영역 851
- 파이프라인 분석 314
- 파일 및 레코드 활용 정보 보기 1142
- 파트너 407
- 파트너 고객사 검색 411
- 파트너 고객사 관리 409
- 파트너 고객사 삭제 411
- 파트너 고객사 활성화/비활성화 410
- 파트너 관계 관리 및 첨단 기술 407
- 파트너 관리자 설정 프로세스(관리자) 1330
- 파트너 내역 분석 주제 영역 847
- 파트너 실시간 보고 주제 영역 922
- 파트너 자가 관리 1330
- 파트너 조직의 사용자 관리(파트너) 1331
- 파트너 프로그램 413
- 파트너 프로그램 관리 414
- 파트너 프로그램 멤버십 관리 415
- 파트너 프로그램 멤버십 삭제 416
- 파트너 프로그램 멤버십 상태 변경 416
- 파트너 프로그램 멤버십 생성 415
- 파트너 프로그램 삭제 417
- 파트너 프로그램 생성 415
- 파트너 프로그램 필드 417
- 파트너 프로그램 필드: 가져오기 준비 1715
- 파트너 프로그램 홈페이지 작업 413
- 파트너 필드 411
- 파트너 필드: 가져오기 준비 1708
- 파트너 홈페이지 작업 408
- 파트너에게 시험이 표시되도록 설정 481
- 파트너에게 인가가 표시되도록 설정 497
- 파트너에게 인증이 표시되도록 설정 490
- 파트너에게 코스가 표시되도록 설정 473

판

- 판매 통화 중 샘플 사용 538

편

- 편드 460
- 편드 관리 462
- 편드 요청 처리 464
- 편드 참가자 추가 463

- 펀드 출금 적용 468
 - 펀드 필드 468
 - 펀드 홈페이지 작업 460
 - 펀드 활동 검토 468
 - 펀드에 예금 추가 464
- 페
- 페이지에 나타나는 정보 인쇄 179
- 평
- 평가 스크립트 사용 166
 - 평가 스크립트 생성 1793
 - 평가 스크립트 설정 1790
 - 평가 스크립트 정보 1790
 - 평가 실시간 보고 주제 영역 892
- 포
- 포트폴리오 629
 - 포트폴리오 계정의 주요 연락처 추적 631
 - 포트폴리오 고객사 관리 631
 - 포트폴리오 고객사 연결 266
 - 포트폴리오 고객사 필드 632
 - 포트폴리오 고객사 홈페이지 작업 629
 - 포트폴리오 내역 분석 주제 영역 852
 - 포트폴리오 필드: 가져오기 준비 1722
 - 포트폴리오 하위 고객사 지정 632
 - 포함된 보고서 및 대시보드에 대한 필터 지정 정보 1189
 - 포함된 분석 및 대시보드 작업 45
- 프
- 프로그램 회원 자격 필드 416
 - 프roducer 성공 모델을 사용하여 보험 리드를 클라이언트로 변환하는 프로세스 659
 - 프로세스 관리 1420
 - 프로세스 관리 기능 1424
 - 프로세스 관리의 기본 필드 정보 1421
 - 프로세스 관리의 전환 상태 및 전환 필드 정보 1421
 - 프로세스 생성 1426
 - 프로세스 제한 1428
 - 프로세스에 전환 상태 추가 1427
- 필
- 필드 관리 정보 1153
 - 필드 레이블 관리 1201
 - 필드 레이아웃 개인화 725
 - 필드 생성 및 편집 1171
 - 필드 섹션 제목 이름 변경 1225
 - 필드, Picklist 및 척도 정보 1302
 - 필터 값 정보 81
 - 필터 생성 767
 - 필터 설계 768
 - 필터 조건 정보 77
- 할
- 할당 563
 - 할당 관리 565
 - 할당 규칙 설정 1504
 - 할당 규칙 정보 1500
 - 할당 필드 566
 - 할당 필드: 가져오기 준비 1609
 - 할당 홈페이지 작업 564
 - 할당량 관리 326, 716
 - 할당의 샘플 수정 566
- 해
- 해결된 서비스 요청 마감 388
- 홈
- 홈페이지 레이아웃 변경 728
 - 홈페이지에서 사용자정의 보고서 사용 1287
- 활
- 활동 갱신 197
 - 활동 내역 분석 주제 영역 811
 - 활동 레코드 잠금 시나리오 1422
 - 활동 레코드 표시 제한 204
 - 활동 리스트 작업 199
 - 활동 미리 알림 정보 197
 - 활동 보기 194
 - 활동 생성 196
 - 활동 실시간 보고 주제 영역 879
 - 활동 평가 스크립트 사용 223
 - 활동 필드 225
 - 활동에 대한 권장 메시징 계획 검토 591
 - 활동에 대한 후속 태스크를 생성하도록 워크플로 규칙 구성의 예 1477
 - 활동에서 사용자 제거 198
- 회
- 회계 달력 관리 1113
 - 회계 달력 이름 갱신 1114
 - 회계 달력 정보 1113
 - 회사 감사 1126
 - 회사 경고 게시 1136
 - 회사 관리 1076
 - 회사 데이터 가시성 설정 구성 1096
 - 회사 보안 설정 구성 1099
 - 회사 비밀 번호 관리 정의 1106
 - 회사 영업 주 및 일정 설정 구성 1093
 - 회사 자원 사용 검토 1128
 - 회사 제품 설정 1780
 - 회사 주요 정보 구성 1078
 - 회사 첨부파일 관리 1787
 - 회사 테마 설정 구성 1096
 - 회사 프로필 1076
 - 회사 프로필 및 글로벌 기본값 설정 1077
 - 회사에서 장부를 사용으로 설정 1393
 - 회사의 기간 리스트 관리 1116
 - 회사의 모든 내보내기 요청 검토 1134
 - 회사의 산업 리스트 사용자정의 1524
 - 회사의 서비스 할당 사용량 보기 1140

-
- 회사의 홈페이지 사용자정의 1286

Copyright © 2005, 2021, Oracle and/or its affiliates.

본 소프트웨어와 관련 문서는 사용 제한 및 기밀 유지 규정을 포함하는 라이선스 합의서에 의거해 제공되며, 지적 재산법에 의해 보호됩니다. 라이선스 합의서 상에 명시적으로 허용되어 있는 경우나 법규에 의해 허용된 경우를 제외하고, 어떠한 부분도 복사, 복제, 번역, 방송, 수정, 라이선스, 전송, 배포, 진열, 공연, 출판, 또는 시연될 수 없습니다. 상호 운용을 위해 법령상 요청된 경우를 제외하고, 본 소프트웨어를 역 분석, 분해 또는 역 파일링하는 것은 금지됩니다.

여기에 포함된 내용은 사전 공지 없이 변경될 수 있으며 오라클은 동 내용에 대하여 오류가 존재하지 않음을 보증하지 않습니다. 만일 오류를 발견하면 오라클에 서면으로 통지해 주시기 바랍니다.

만일 본 소프트웨어나 관련 문서가 미국 정부기관 혹은 미국 정부기관을 대신하여 라이선스한 개인이나 법인에게 배송되는 경우, 다음 공지사항이 적용됩니다.

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.

본 소프트웨어 혹은 하드웨어는 다양한 정보 관리 애플리케이션의 일반적인 사용을 목적으로 개발되었습니다. 본 소프트웨어 혹은 하드웨어는 개인적인 상해를 초래할 수 있는 애플리케이션을 포함하여 본질적으로 위험한 애플리케이션에서 사용할 목적으로 개발된 것이 아니며, 그러한 용도로 사용될 수 없습니다. 만일 본 소프트웨어 혹은 하드웨어를 위험한 애플리케이션에서 사용할 경우, 라이선스 사용자는 해당 애플리케이션의 안전한 사용을 위해 모든 적절한 비상-안전, 백업, 대비 및 기타 조치를 반드시 취해야 합니다. Oracle Corporation과 그 자회사는 본 소프트웨어 혹은 하드웨어를 위험한 애플리케이션에서 사용함으로써 인하여 발생하는 어떠한 손해에 대해서도 책임을 부담하지 않습니다.

Oracle과 Java는 Oracle Corporation 및/또는 그 자회사의 등록상표입니다. 기타 명칭들은 각 소속 회사의 상표일 수 있습니다.

Intel 및 Intel Inside는 Intel Corporation의 상표 내지 등록상표입니다. SPARC 상표 일체는 라이선스에 의거하여 사용되며 SPARC International, Inc.의 상표 내지 등록상표입니다. AMD, Epyc, 및 AMD 로고는 Advanced Micro Devices의 상표 내지 등록상표입니다. UNIX는 The Open Group의 등록상표입니다.

본 소프트웨어 혹은 하드웨어와 관련문서(설명서)는 제3자 콘텐츠, 제품 및 서비스에 대한 접속 내지 정보를 제공할 수 있습니다. 사용자와 오라클 간의 합의서에 별도로 규정되어 있지 않는 한 Oracle Corporation과 그 자회사는 제3자의 콘텐츠, 제품 및 서비스와 관련하여 어떠한 책임도 지지 않으며 그에 대한 일체의 보증을 명시적으로 부인합니다. Oracle Corporation과 그 자회사는 제3자의 콘텐츠, 제품 및 서비스에 접속 내지 이를 사용함으로써 인해 초래되는 어떠한 손실, 비용 또는 손해에 대해 어떠한 책임도 부담하지 않습니다. 단, 사용자와 오라클 간의 합의서에 규정되어 있는 경우는 예외입니다.

오라클 고객지원센터 접근

지원 서비스를 구매한 오라클 고객은 My Oracle Support를 통해 온라인 지원에 접근할 수 있습니다. 자세한 내용은 [Oracle Global Customer Support Contacts Directory](#)를 참조하거나, 청각 장애가 있는 경우 [Global Customer Support Accessibility](#)를 방문하십시오.