

# **Oracle CRM On Demand Online-Hilfe**

Release 43

August 2021

**ORACLE®**



# Inhalt

---

<b>1</b>	<b>Erste Schritte</b>	<b>27</b>
	Vorbereitende Schritte	28
	Anmelden als neuer Benutzer	29
	About the Interface	30
	Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten	37
	Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten	43
	Meine Homepage	43
	Reviewing Your Alerts	46
	Arbeiten mit dem Nachrichten-Center	47
	Arbeiten mit eingebetteten Analysen und Dashboards	49
	Arbeiten mit RSS-Feed-Applets	49
	Arbeiten mit Datensätzen	50
	Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit	51
	About the Layouts of New Record Pages	55
	Erstellen von Datensätzen	56
	About Concatenated Fields	60
	Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern	62
	Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereichen	64
	Informationen zu maskierbaren Feldern	66
	Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen	67
	About the HTML Editor	68
	HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages	70
	Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten	77
	Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen	78

Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten mit zugehörigen Informationen	80
Suchen von Datensätzen	82
Kopieren von Datensätzen	124
Anzeigen der Datensatzvorschau	125
Informationen zum Sperren von Datensätzen	125
Aktualisieren von Datensatzdetails	126
Linking Records to Your Selected Record	129
Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen	137
Seite "Favoritendatensätze"	138
Arbeiten mit Listen	138
Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen	161
Freigeben von Datensätzen (Teams)	162
Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten	164
Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz	166
Aktualisieren von Datensatzgruppen	166
Merging Records	168
Support for the Merge Functionality	171
Informationen zum Beibehalten von verknüpften benutzerdefinierten Büchern beim Zusammenführen von Datensätzen	173
Hinzufügen von Notizen	175
Arbeiten mit Notizenlisten	178
Abonnieren von Notizen	179
Senden von Notizen an andere Benutzer	179
Arbeiten mit Anhängen	180
Verwenden von Bewertungsskripten	188
Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen	189

Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen	193
Viewing Audit Trails for Records	196
Informationen zu Duplikaten beim Erstellen von Datensätzen	197
Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden	203
Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen	203
Zugreifen auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand	205
Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code und dem Indikator für benutzerdefinierten Code	205
Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts	206
Informationen zur Dauer der Oracle CRM On Demand-Session	208
Informationen zu gleichzeitigen Sessions in Oracle CRM On Demand	208
Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand	209
Relasehinweise für Oracle CRM On Demand	209
Kontaktaufnahme mit Oracle	209
Beenden von Oracle CRM On Demand	209
<b>2 Kalender und Aktivitäten</b>	<b>211</b>
Informationen zu Kalendern und Themenstilen	211
Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern	216
Arbeiten mit den Kalenderseiten	217
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	220
Anzeigen von Aktivitäten	221
Erstellen von Aktivitäten	224
Informationen zu Aktivitätserinnerungen	224
Aktualisieren von Aktivitäten	225
Entfernen von Benutzern aus Aktivitäten	226
Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag and Drop	226
Arbeiten mit Aktivitätslisten	228
Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze	233
Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen	233
Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter	234
Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden	234

Massenbesuchsplanung	240
Anpassen von Antworten auf Nachrichten	243
Planen von Terminen mit Anderen	246
Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien	248
Informationen zu den Daten in iCalendar-Dateien	249
Anzeigen der Kalender anderer Benutzer	250
Seite "Kalendereinstellungen"	252
Freigeben Ihres Kalenders	252
Einrichten der Standardkalenderansicht	252
Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten	255
Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten	255
Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten	256
Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung	256
Aktivitätsfelder	258
<b>3 Marketing</b>	<b>265</b>
Verwalten von Marketing	265
Arbeiten mit Kampagnen	265
Arbeiten mit Leads	265
Kampagnen	266
Arbeiten mit der Kampagne-Homepage	267
Verwalten von Kampagnen	269
Kampagnenfelder	271
Leads	273
Arbeiten mit der Leads-Homepage	279
Verwalten von Leads	282
Leadfelder	291
<b>4 Umsatz</b>	<b>297</b>
Verwalten von Umsatz	297
Verwalten von Verkaufsprojekten	297

---

Verwalten von Firmen	298
Verwalten von Personen	299
Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer	299
Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren	299
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	300
Leads (Vertriebsaspekte)	300
Firmen	300
Arbeiten mit der Firmen-Homepage	300
Verwalten von Firmen	302
Firmenfelder	321
Personen	325
Arbeiten mit der Personen-Homepage	325
Verwalten von Personen	327
Personenfelder	345
Verkaufsprojekte	350
Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen	350
Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage	352
Verwalten von Verkaufsprojekten	355
Info zu Verkaufsprojektteams	368
Informationen zu Vertriebsphasen und zur Funktion für die Massenaktualisierung	369
Verkaufsprojektfelder	370
Prognosen	373
Arbeiten mit der Prognose-Homepage	374
Verwalten von Prognosen	374
Die Seite "Prognosedetails"	381
Prognosefelder	384
Adressen	386
Arbeiten mit der Adress-Homepage	387

Verwalten von Adressen	389
Adressfelder	400
Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse"	402
Informationen zum Geocoding von Adressinformationen	404
Anlagen	409
Arbeiten mit der Anlagenhomepage	409
Verwalten von Anlagen	411
Maps	411
Suchen von Adressen auf Karten	413
Performing Proximity Searches	414
Abrufen von Wegbeschreibungen	416
Datenabdeckung für Zuordnungen und Geocoding	419
<b>5 Geschäftsplanung</b>	<b>421</b>
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma	422
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten	422
Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen	423
Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte	424
Geschäftspläne	425
Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage	426
Verwalten von Geschäftsplänen	427
Felder für Geschäftspläne	428
Zielsetzungen	430
Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage	431
Verwalten von Zielsetzungen	432
Felder für Zielsetzungen	433
Planfirmen	435
Arbeiten mit der Planfirma-Homepage	436
Verwalten von Planfirmen	437
Felder für Planfirmen	437

---

Planpersonen	439
Arbeiten mit der Planperson-Homepage	439
Verwalten von Planpersonen	440
Felder für Planpersonen	441
Planverkaufsprojekte	442
Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage	442
Verwalten von Planverkaufsprojekten	443
Felder für Planverkaufsprojekte	444
<b>6 Serviceanfragen und Lösungen</b>	<b>447</b>
Verwalten von Serviceanfragen	447
Erstellen von Serviceanfragen	447
Bearbeiten von Serviceanfragen	447
Lösen von Serviceanfragen	447
Abschließen von Serviceanfragen	448
Serviceanfragen	448
Arbeiten mit der Serviceanfragenhomepage	448
Verwalten von Serviceanfragen	450
Serviceanfragefelder	454
Lösungen	457
Informationen zum Verwalten von Lösungen	457
Arbeiten mit der Lösungshomepage	459
Verwalten von Lösungen	460
Lösungsfelder	463
<b>7 Social Networking</b>	<b>465</b>
Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring	465
Social Media	465
Arbeiten mit der Social Media-Homepage	466
Verwalten von Social Media	467
Felder für Social Media	467

---

Soziale Profile	468
Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile	469
Verwalten von sozialen Profilen	470
Felder für soziale Profile	470
Informationen zu Oracle Social Network	471
Arbeiten mit Oracle Social Network	472
<b>8 Partner Relationship Management und High Tech</b>	<b>475</b>
Verwalten von PRM und High Tech	475
Partner	476
Arbeiten mit der "Partner-Homepage"	476
Verwalten von Partnerfirmen	478
Partnerfelder	480
Partnerprogramme	482
Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage	482
Verwalten von Partnerprogrammen	483
Partnerprogrammfelder	487
Anträge	488
Arbeiten mit der Anträge-Homepage	488
Verwalten von Anträgen	490
Antragsfelder	493
Geschäftsregistrierungen	496
Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage	497
Verwalten von Geschäftsregistrierungen	499
Felder für Geschäftsregistrierungen	508
MDF-Anfragen	511
Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage	512
Verwalten von MDF-Anfragen	513
Felder für MDF-Anfragen	519
Sonderpreisanfragen	521

---

Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage	522
Verwalten von Sonderpreisanfragen	524
Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente	530
Felder für Sonderpreisanfragen	534
Fonds	537
Arbeiten mit der Fonds-Homepage	537
Verwalten von Fonds	539
Fondsfelder	546
Kurse	548
Arbeiten mit der Kurs-Homepage	548
Verwalten von Kursen	550
Course Fields	553
Felder für die Kursregistrierung	556
Prüfungen	557
Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage	557
Verwalten von Prüfungen	559
Exam Fields	562
Felder für Prüfungsregistrierungen	565
Zertifizierung	566
Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage	567
Verwalten von Zertifizierungen	568
Certification Fields	572
Felder für Zertifizierungsanfragen	574
Akkreditierung	575
Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage	575
Verwalten von Akkreditierungen	577
Accreditation Fields	581
Felder für Akkreditierungsanfrage	584

<b>9</b>	<b>Life Sciences</b>	<b>585</b>
	Life Sciences-Prozesse	585
	Veranstaltungen	588
	Arbeiten mit der Veranstaltungshomepage	588
	Verwalten von Veranstaltungen	590
	Veranstaltungsfelder	593
	Staatliche Zulassungen für Person	595
	Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person	595
	Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen	597
	Staatliche Zulassung für Person - Felder	597
	Verwalten von Mustern	598
	Bestandsperiode	600
	Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage	602
	Verwalten von Bestandsperioden	603
	Felder für Bestandsperioden	608
	Musterbestand	609
	Bestandsauditbericht	614
	Mustertransaktionen	617
	Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage	618
	Verwalten von Mustertransaktionen	620
	Felder für Mustertransaktionen	650
	Transaktionspositionen	654
	Produktfelder	656
	Zuordnungen	658
	Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage	658
	Verwalten von Zuordnungen	660
	Zuordnungsfelder	661
	HCP-Personenzuteilungen	663
	Arbeiten mit der Homepage für HCP-Personenzuteilungen	663

---

Verwalten von HCP-Personenzuteilungen	665
HCP-Personenzuteilungsfelder	665
Musterchargen	667
Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage	667
Verwalten von Musterchargen	668
Felder für Musterchargen	669
Musterausschlussklauseln	670
Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage	671
Verwalten von Musterausschlussklauseln	673
Felder für Musterausschlussklauseln	677
Felder für zugehörige Ausschlussklauseln	679
Musteranforderungen	680
Arbeiten mit der Musteranforderungs-Homepage	681
Verwalten von Musteranforderungen	683
Felder für Musteranforderungen	683
Übermittlung personalisierter Inhalte	686
Nachrichtenpläne	687
Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage	688
Verwalten von Nachrichtenplänen	689
Felder für Nachrichtenpläne	692
Nachrichtenplanpositionen	695
Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage	695
Verwalten von Nachrichtenplanpositionen	696
Felder für Nachrichtenplanpositionen	698
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	700
Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	701
Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	702
Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	703
Strukturiertes Produktmessaging	705

Auswählen von SPM-Seitenlayouts	706
Zuordnen von Besuchszielen, nächsten Besuchszielen und Ergebnissen zu besprochenen Produkten in einem Besuch	707
Auswählen des primären Besuchsziels, primären nächsten Besuchsziels oder primären Ergebnisses für ein besprochenes Produkt	710
Beispiel zur Verwendung von SPM-Datensätzen und Produktindikationen	710
Produktindikationen	711
Arbeiten mit der Produktindikation-Homepage	712
Verwalten von Produktindikationen	713
Produktindikationsfelder	714
Aufträge	715
Arbeiten mit der Auftrag-Homepage	716
Verwalten von Aufträgen	717
Auftragsfelder	721
Angebote	722
Gesperrte Produkte	723
Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte	724
Verwalten gesperrter Produkte	725
Felder für gesperrte Produkte	727
<b>10 Vermögensverwaltung</b>	<b>729</b>
Haushalte	729
Arbeiten mit der Haushalt-Homepage	730
Verwalten von Haushalten	732
Haushaltsfelder	734
Portfolios	736
Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage	736
Verwalten von Portfoliokonten	738
Felder für Portfoliokonten	740
Finanzkonten	743

---

Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage	744
Verwalten von Finanzkonten	745
Finanzkontofelder	746
Kontoinhaber	748
Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage	748
Verwalten von Kontoinhabern	749
Kontoinhabfelder	750
Kontoanteile	751
Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage	751
Verwalten von Kontoanteilen	752
Kontoanteilefelder	753
Finanzpläne	754
Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage	754
Verwalten von Finanzplänen	755
Finanzplanfelder	756
Finanzprodukte	757
Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage	759
Verwalten von Finanzprodukten	760
Finanzproduktfelder	761
Finanztransaktionen	763
Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage	763
Verwalten von Finanztransaktionen	764
Finanztransaktionsfelder	765
<b>11 Versicherung</b>	<b>767</b>
Verwalten von Versicherungen	767
Durchführen der Vertriebskanalplanung	767
Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung	768
Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen	768
Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen	768

Planen von Vertrieb und Budgetierung	769
Verwalten von Serviceanfragen	769
Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln	769
Ansprüche	771
Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage	771
Verwalten von Ansprüchen	772
Anspruchsfelder	773
Deckung	777
Arbeiten mit der Deckung-Homepage	777
Verwalten von Deckungen	778
Deckungsfelder	779
Schäden	780
Arbeiten mit der Schaden-Homepage	780
Verwalten von Schäden	782
Schadensfelder	782
Versicherungsobjekte	783
Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage	784
Verwalten von Versicherungsobjekten	785
Versicherungsobjektfelder	785
Beteiligte Parteien	786
Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage	786
Verwalten von beteiligten Parteien	787
Felder für beteiligte Parteien	788
Policen	789
Arbeiten mit der Policen-Homepage	790
Verwalten von Policen	791
Policenfelder	792
Versicherungsnehmer	794

Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage	794
Verwalten von Policeninhabern	795
Policeninhaberfelder	796
Brokerprofil	797
Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage	797
Verwalten von Brokerprofilen	798
Felder für Brokerprofile	799
<b>12 Automotive</b>	<b>801</b>
Händler	801
Arbeiten mit der Händler-Homepage	801
Verwalten von Händlern	802
Händlerfelder	803
Fahrzeuge	807
Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage	807
Verwalten von Fahrzeugen	807
Fahrzeugfelder	813
<b>13 Personalisieren Ihrer Anwendung</b>	<b>817</b>
Updating Your Personal Details	818
Info über Profileinstellungen für Benutzer	825
Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"	827
Festlegen des Standardsuchdatensatztyps	828
Festlegen Ihres Themas	828
Einstellung des Datensatzvorschaumodus	829
Wechseln Ihrer Spracheinstellungen	830
Anzeigen von Audit Trail-Feldern	830
Verwalten Ihrer Quoten	830
Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität	831
Ändern Ihres Kennworts	832
Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen	832
Prüfen der Delegierungsinformationen	833

Hinzufügen delegierter Benutzer	834
Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support	834
Anzeigen Ihrer Registerkarten	835
Ändern des Layouts der Detailseite	835
Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen	836
Personalisieren von Feldlayouts	841
Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen	843
Ändern Ihrer Homepage-Layouts	845
Changing Your Action Bar Layout	845
Einrichten Ihres Kalenders	846
Accessing the Data and Integration Tools	849
Anzeigen von Exportanforderungen	849
Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen	851
Accessing Your Pending and Sent Emails	852
Info zu On Demand-Widgets	854
Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets	855
Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets	855
Einbetten eines Berichts-Widgets	856
Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets	857
<b>14 Arbeiten mit anderen Anwendungen</b>	<b>859</b>
Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes	859
Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office	865
Verwenden von Mail Merge for Word	866
Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word	866
Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen	867
Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen	868
Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word	869
Verwenden von Reports and Analysis for Excel	870
Informationen zur Symbolleiste "On Demand Integration" in Reports and Analysis for Excel	870

Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	870
Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel	871
Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	871
Verwenden des Segmentierungsassistenten	873
Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten	874
Informationen zum Segmentierungsassistenten	874
Herunterladen des Segmentierungsassistenten	875
Erstellen von Segmenten	875
Hochladen von Segmenten	877
Exportieren von Segmenten	877
<b>15 Analytics</b>	<b>879</b>
Arbeiten mit der Analytics-Homepage	879
Öffnen von Analysen, Dashboards, Aktionen oder Bedingungen	880
Verwenden des Katalogs	881
Ausführen von Analysen	881
Überprüfen von Berichtsdaten	882
Drucken von Analysen	882
Downloading Analyses	882
Löschen von Analysen	884
Umbenennen von Analysen	884
Verwalten von Favoriten	884
Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten	886
Kopieren von Analytics-Objekten von Staging- in Produktionsumgebungen	887
Erstellen von Filtern	888
Entwerfen von Filtern	888
Erstellen von Bedingungen	889
Entwerfen von Bedingungen	890
Entwerfen von Aktionen	891
Erstellen von Aktionen	892
Festlegen von Aktionsoptionen	892

Auswählen von Inhalten für Aktionen	893
Einrichten von Ordnern in Analytics	894
Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner	895
Informationen zum Planen von Analysen und Dashboards für die automatische Ausführung	898
Überlegungen beim Einbetten von Analyseobjekten	898
Entwerfen von Analysen	899
About Visibility to Records in Analytics	899
Informationen zu benutzerdefinierten Geschäftskalendern in Analytics	907
Erste Schritte mit Analytics	908
Schritt 1: Definieren von Kriterien in Analytics	1073
Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts	1101
Schritt 3: Definieren von Analytics-Eingabeaufforderungen (optional)	1148
Schritt 4: Speichern von Analyse	1153
Anzeigen von SQL-Code auf der Registerkarte "Erweitert" in Analytics	1154
Verwenden von Funktionen in Analytics	1154
Informationen zur Berichtsperformance	1191
Optimieren der Performance	1192
Dashboards	1197
Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards	1198
Anzeigen von Dashboards	1198
Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit	1200
Erstellen von Dashboards	1200
Bearbeiten von Dashboards	1201
Mit "Mein Dashboard" arbeiten	1204
Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen	1204
Hinzufügen von Eingabeaufforderungen zu Dashboards	1205

Steuern der Darstellung von Dashboard-Seiten	1206
Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf Dashboard-Seiten	1208
Hinzufügen von Textlinks und Bildlinks zu Dashboard-Seiten	1209
Hinzufügen von Analytics-Ordnern zu Dashboard-Seiten	1210
Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown zu Dashboard-Seiten durchführen	1211
Bearbeiten der Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen	1212
Anwenden von Formatierungen auf Dashboards	1213
Ändern von Druck- und Exportoptionen für Dashboards	1214
Ändern von Dashboard-Eigenschaften	1215
Umbenennen von Dashboards	1216
Verwalten der Dashboard-Sichtbarkeit in Analytics	1216
Vordefinierte Dashboards - Kundendashboard	1217
Vordefinierte Dashboards - Übersichtsdashboard	1217
Vordefinierte Dashboards - Pipelinedashboard	1218
Vordefinierte Dashboards - Vertriebseffizienzdashboard	1218
Vordefinierte Dashboards - Marketingeffizienzdashboard	1219
Vordefinierte Dashboards - Servicedashboard	1219
Arbeiten mit Briefing-Books	1219
Erstellen von Briefing-Books	1220
Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books	1221
Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books	1222
Bearbeiten von Briefing-Books	1223
Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books	1224
<b>16 Verwalten von Oracle CRM On Demand</b>	<b>1225</b>
Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand	1233
Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung	1235
Informationen zur Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand	1235

Unternehmensadministration	1237
Unternehmensprofil	1237
Geschäftskalenderadministration	1280
Währungsdefinition	1285
Einrichten des Geschäftsbereichs	1288
Unternehmensaudit	1295
Verwalten von Hinweisen	1306
Verwalten der Servicezuteilung	1309
Verwalten von Adressen	1315
Anwendungsanpassung	1322
Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"	1324
Informationen zur URL-Standardisierung	1461
Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten	1462
Informationen zu Auswahllistenwertegruppen	1467
Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen	1468
Einrichten von Auswahllistenwertegruppen	1469
Erstellen von Auswahllistenwertegruppen	1470
Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereiche unterstützen	1470
Erstellen von globalen Webapplets	1471
Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden	1473
Hochladen von Clientstandorterweiterungen	1474
Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen	1477
Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header	1478
Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen	1480

---

Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage";	1481
Umbenennen von Datensatztypen	1483
Aktivieren von Bildern auf Detailseiten	1484
Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets	1485
Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolen für den globalen Header	1486
Hinzufügen von Datensatztypen	1486
Ändern des Symbols für einen Datensatztyp	1488
Anpassen von REST-Integrationstags	1489
Erstellen von neuen Themen	1489
Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze	1498
Info über Felder, Auswahllisten und Metrik	1499
Informationen zu Anhangskonfigurationen	1499
m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte	1502
Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung	1504
Benutzerverwaltung	1506
Partnerselbstadministration	1531
Rollenverwaltung	1536
Zugriffsprofilverwaltung	1552
Personalisierungsmanagement	1571
Book Management	1572
Gruppenverwaltung	1616
Gebietsverwaltung	1621
So legen Sie Zugriffsrechte fest	1622
Geschäftsprozessverwaltung	1639
Prozessadministration	1640
Workflowkonfiguration	1653

Workflowmonitore	1722
Daten-/Zuweisungsregeln	1734
Änderungsverfolgung	1765
Datenverwaltungstools	1787
Import- und Exporttools	1787
Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung"	2040
Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung"	2042
Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange	2044
Informationen zu Integrationsereignissen	2044
Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen	2046
Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen	2048
Content Management	2050
Einrichten von Produktkategorien	2051
Einrichten von Unternehmensprodukten	2052
Einrichten von Preislisten für PRM	2054
Einrichten von Preislisten für Life Sciences	2057
Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens	2060
Verwalten von Detailseitenbildern	2062
Einrichten von Bewertungsskripten	2063
Anwendungs-Plug-ins	2070
Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring	2070
Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand	2071
Konfigurieren der Integrationseinstellungen für Oracle Social Network	2071
Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage	2073
Life Sciences Management	2074
Verwalten von Besuchsvorlagen	2074
Festlegen von Life Sciences-Einstellungen	2077

---

Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern	2081
Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen	2082
Oracle CRM On Demand Desktop	2084
Verwalten von Anpassungspaketen	2084
Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop	2086
Installieren von Oracle CRM On Demand Desktop	2087
Expression Builder	2087
About Expression Builder	2088
Verwenden von Expression Builder	2088
About Expressions	2091
Datentypen in Expression Builder	2095
Expression Builder-Operatoren	2098
Expression Builder-Funktionen	2102
Expression Builder-Beispiele	2141

**17 Index****2145**



# 1 Erste Schritte

---

Willkommen bei Oracle CRM On Demand, der intelligenten CRM-(Kundenbeziehungsmanagement-)Lösung, auf die Sie über das Internet zugreifen können. Oracle CRM On Demand unterstützt Sie bei der Verwaltung sämtlicher Vertriebs-, Kundenservice- und Marketinginformationen Ihres Unternehmens:

- Als Vertriebsmitarbeiter verwenden Sie Oracle CRM On Demand zur Steigerung der Effizienz und Effektivität Ihres Vertriebs, zum Beispiel durch die proaktive Analyse Ihrer Vertriebsstrategie, genauere Prognosen und die gemeinsame Nutzung entscheidender Vertriebsinformationen im gesamten Team.
- Als Kundendienstmitarbeiter nutzen Sie Oracle CRM On Demand zur Maximierung der Kundenzufriedenheit und Serviceleistung, indem Sie Aktivitäten nach Firmen verfolgen, Serviceanfragen verwalten, Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen identifizieren und Lösungen für Kundenfragen bieten.
- Als Mitarbeiter der Marketingabteilung können Sie mit Oracle CRM On Demand mehr Nutzen aus Ihren Marketing-Aktivitäten ziehen, indem Sie mehr Leads erstellen, Leads automatisch zuweisen und Kampagnenergebnisse quantitativ erfassen.
- Als Mitarbeiter der Geschäftsleitung können Sie Oracle CRM On Demand zur Verwaltung sämtlicher Geschäftsbereiche nutzen, indem Sie Einblicke in Ihre Vertriebsaussichten erhalten, kritische Geschäftsprobleme schnell lösen und komplexe Analysen durchführen.

In Oracle CRM On Demand werden Ihre Informationen in die folgenden Hauptbereiche unterteilt:

**Kalender und Aktivitäten.** Erfasst Ihre Aktivitäten, einschließlich Telefonate, Veranstaltungen und Aufgabenlisten.

**Kampagnen.** Verwaltet Marketing-Kampagnen und erstellt qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte.

**Leads.** Erfasst Leads für neue Verkaufsprojekte und automatisiert den Lead-Konvertierungsprozess.

**Firmen.** Erfasst Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben.

**Personen.** Erfasst Personen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.

**Verkaufsprojekte.** Verwaltet potenziell umsatzgenerierende Verkaufsprojekte.

**Prognosen.** Erstellt Prognosen, um Quartalsumsätze auf Basis vorhandener Verkaufsprojekte zu planen.

**Serviceanfragen.** Verwaltet Kundenanfragen nach Produkten oder Services.

**Partner.** Erfasst externe Unternehmen oder Personen bei Unternehmen, die Produkte Ihres Unternehmens verkaufen oder Dienstleistungen für solche Produkte anbieten (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Partnerprogramme.** Erfasst die Voraussetzungen und Vergünstigungen für Unternehmen, die an den Partnerprogrammen Ihres Unternehmens teilnehmen (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Lösungen.** Speichert Antworten auf allgemeine Fragen oder Serviceprobleme.

**Analytics.** Bietet Zugriff auf vordefinierte Berichte und Dashboards im Analytics-Katalog und ermöglicht die Erstellung von Berichten und Dashboards.

Branchenspezifische Lösungen können außerdem folgende Datensatztypen beinhalten:

**Fahrzeuge.** Erfasst die Service- und Vertriebshistorien von Fahrzeugen (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Händler.** Erfasst Verbindungen zu Händlern (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

**Veranstaltungen.** Verwaltet Veranstaltungen und Eingeladene (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

**Geldmittel.** Verwaltet Geldmittelanforderungen, Guthaben und Genehmigungen (Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

**Portfolios.** Erfasst Portfoliokonten (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

**Haushalte.** Verwaltet Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Je nach der branchenspezifischen Lösung, die Sie implementiert haben, können auch andere Datensatztypen angezeigt werden.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann die Standarddatensatztypen umbenennen. Es kann also sein, dass die angezeigten Namen der Registerkarten von den hier angegebenen Namen abweichen. Beispiel: Der Administrator kann "Firmen" in "Unternehmen" ändern. Der Unternehmensadministrator kann zudem nach Bedarf benutzerdefinierte Datensatztypen hinzufügen.

## Vorbereitende Schritte

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise unternehmensweite Datensätze für Firmen, Personen, Leads usw. importiert. Folgen Sie diesen Anweisungen, um sich vorzubereiten:

- [Anmelden als neuer Benutzer \(auf Seite 29\)](#)
- Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818)
- Anzeigen von Registerkarten (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835)
- [Importieren von Personen \(auf Seite 329\)](#)
- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen \(auf Seite 305\)](#)

**TIPP:** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf den Link "Hilfe", um Informationen zu Verfahren, Konzepten und Richtlinien abzurufen, die für den Datensatztyp typisch sind, mit dem Sie arbeiten. Sie können die PDF-Version des Hilfeinhalts von jedem beliebigen Hilfefenster aus aufrufen und somit eine Reihe von Themen oder den gesamten Inhalt der Hilfe drucken.

### Erstbenutzer sollten Folgendes beachten:

- Ihr Administrator richtet möglicherweise Hinweismeldungen so ein, dass sie in separaten Fenstern angezeigt werden, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden. Wenn bei Ihrer Anmeldung Hinweismeldungen angezeigt werden, müssen Sie die Hinweismeldungen schließen, indem Sie jeweils auf "OK" klicken, bevor Sie mit Oracle CRM On Demand interagieren können. Weitere Informationen zu Popup-Hinweismeldungen finden Sie unter Prüfen von Hinweisen (siehe [Reviewing Your Alerts](#) auf Seite 46).
- Wenn die Einstellungen für das Feld "Aktivitätsbenachrichtigungen" auf Benutzer- oder Unternehmensebene zulassen, dass Sie Popup-Erinnerungen erhalten, zeigt das Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" alle Erinnerungen an, die für Aktivitäten fällig sind, für die Sie verantwortlich sind oder für die Sie auf der Liste der Benutzer stehen, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden. Wenn bei Ihrer Anmeldung Hinweismeldungen angezeigt werden, müssen Sie die Hinweismeldungen schließen, bevor Sie mit dem Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" interagieren können. Weitere Informationen zum Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" finden Sie unter [Informationen zu Aktivitätserinnerungen \(auf Seite 224\)](#).

- Möglicherweise können in den ersten 24 Stunden nach der Anmeldung keine Daten in Berichten angezeigt werden, da die meisten Berichte nachts aktualisiert werden. So kann es beispielsweise sein, dass Berichte der Homepages von Firmen, Personen und Verkaufsprojekten erst nach Ablauf dieser ersten Zeitspanne angezeigt werden.
- Möglicherweise werden keine Prognosen angezeigt, da Prognosedatensätze entweder einmal pro Woche oder einmal pro Monat erstellt werden. Beim Erstellen von Prognosedatensätzen überprüft das System mehrere Felder Ihrer Datensätze, um festzulegen, welche Informationen in die Prognoseberechnung einbezogen werden sollen. Aus diesem Grund werden Prognosedatensätze erst dann angezeigt, wenn ein bestimmter Zeitraum abgelaufen und Daten vorhanden sind, die in die Prognose einbezogen werden können.

### Info über die Ausführung sonstiger Anwendungen

Sonstige im Hintergrund ausgeführte Anwendungen können die Funktionalität von Oracle CRM On Demand beeinträchtigen. Popublocker können beispielsweise zu einer Sperrung der Mausfunktion führen. Wenn die Anwendung nicht ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass folgende Anwendungen *nicht* ausgeführt werden:

- Virenschutzprogramme
- Externe Java-Laufzeitumgebungen
- Popup-Blocker
- Externe Symbolleisten Ihres Browsers

**HINWEIS:** Stellen Sie sicher, dass Ihre Browsereinstellungen die Ausführung von JavaScript und das Anzeigen von Popup-Dialogfeldern zulassen.

### Anmelden als neuer Benutzer

Sie müssen über eine temporäre URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort verfügen, um sich als neuer Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmelden zu können. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen diese Informationen in zwei separaten E-Mails:

- Die erste E-Mail enthält die temporäre URL, über die Sie das erste Mal auf Oracle CRM On Demand zugreifen.
- Die zweite E-Mail enthält Ihr temporäres Kennwort.

Je nachdem, wie Ihr Benutzeraccount vom Unternehmensadministrator eingerichtet ist, enthält die E-Mail mit Ihrem temporären Kennwort möglicherweise auch Ihre Benutzer-ID.

**HINWEIS:** Ihre Benutzer-Anmelde-ID wird auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt, nachdem Sie sich das erste Mal angemeldet haben. Für die erste Anmeldung bei Oracle CRM On Demand wird die Benutzer-ID zwar nicht benötigt, nach der ersten Anmeldung ist sie jedoch für den Zugriff auf Oracle CRM On Demand erforderlich. Es wird daher empfohlen, die Benutzer-Anmelde-ID zu notieren, um später darauf zurückgreifen zu können.

Wenn Sie sich das erste Mal anmelden, müssen Sie eine Reihe von Sicherheitsfragen einrichten. Schreiben Sie die Sicherheitsfragen und -antworten auf, die Sie einrichten. Wenn Sie später Ihr Kennwort vergessen sollten, müssen Sie die Sicherheitsfragen beantworten, um das Kennwort zurückzusetzen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen Ihres Kennwortes finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts \(auf Seite 206\)](#).

Sie können Ihre Sicherheitsfragen jederzeit in Oracle CRM On Demand ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten der Sicherheitsfragen (siehe [Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#) auf Seite 832).

### So melden Sie sich als neuer Benutzer an

- 1 Klicken Sie auf die Oracle CRM On Demand-URL, die Sie per E-Mail erhalten haben.
- 2 Geben Sie auf der Anmeldeseite das temporäre Kennwort ein, das Sie per E-Mail erhalten haben.

- 3 Notieren Sie sich Ihre Benutzer-Anmelde-ID. Diese wird auf der Seite "Kennwortaktualisierung" im Feld "Benutzer-Anmelde-ID" angezeigt.
- 4 Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein beliebiges neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.  
**TIPP:** Vergessen Sie nicht, Ihr Kennwort zu notieren, damit Sie diese Schritte nicht noch einmal ausführen müssen.
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" die Fragen, die Sie als Sicherheitsfragen verwenden möchten, und geben Sie die Antworten auf die einzelnen Fragen ein.  
 Die Anzahl der Sicherheitsfragen, die Sie einrichten müssen, wird vom Unternehmensadministrator festgelegt.  
**HINWEIS:** Notieren Sie sich die eingerichteten Sicherheitsfragen und die zugehörigen Antworten.
- 6 Speichern Sie Ihre Sicherheitsfragen.  
 Auf der Seite "Meine Homepage" werden die Informationen angezeigt, die für die Verwendung von Oracle CRM On Demand erforderlich sind. Die standardmäßig angezeigten Registerkarten und Funktionen sind abhängig von der Rolle, die Ihnen vom Unternehmensadministrator zugewiesen wurde.

## 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.

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
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.
Global header	Not applicable	<p>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.</p> <p>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.</p>

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
<p>Global links</p>	<p>Global links across the top of each page allow you to do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Access resources such as the online help and the Deleted Items page</li> <li>■ Access the pages where you can configure and personalize Oracle CRM On Demand</li> <li>■ Sign out</li> </ul> <p>Global links to information about Oracle CRM On Demand, such as service information, appear at the bottom of each page.</p> <p>Your administrator determines which global links are available to you.</p>	<p>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.</p>
<p>Related information links and head-up display</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

User Interface Area	Classic Style	Modern Style
Tabs for accessing record homepages and My Homepage	<p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>	<p>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.</p>

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](#) (siehe [Informationen zu Kalendern und Themenstilen](#) auf Seite 211).

### 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](#) (siehe [Festlegen Ihres Themas](#) auf Seite 828).

### 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

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Er kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch nicht zur Verfügung stellen.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).

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](#) (siehe [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) auf Seite 47).

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](#) (auf Seite 94).

### ■ 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](#) (siehe [Erstellen von Datensätzen](#) auf Seite 56).

### ■ 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](#) (auf Seite 96).

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 (siehe [Seite "Favoritendatensätze"](#) auf Seite 138).

### 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 (siehe [Die Seite "Favoritenlisten"](#) auf Seite 158).

**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 (siehe [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) auf Seite 1409).

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](#) (auf Seite 845).

## 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](#) (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835).

## 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**

Ihr Administrator kann optional QuickInfo-Text für Felder hinzufügen. Wenn für ein Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird die Textbezeichnung des Feldes auf den Detail- und Bearbeitungsseiten des Datensatzes sowie in den Spaltenüberschriften auf den Listenseiten und den zugehörigen Informationsabschnitten auf den Detailseiten des Datensatzes mit einer gepunkteten Linie dargestellt, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

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 (siehe [Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten](#) auf Seite 37).

**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 \(auf Seite 46\)](#).

**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	<p>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.</p> <p>From this page you can create a service request. Make sure you have the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Any error messages displayed in your window</li> </ul>

Clicking this link	Does this
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ A description of the problem, including the steps you were taking when the error occurred</li> </ul>
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 <a href="#">Changing Your Homepage Layouts</a> (siehe <a href="#">Ändern Ihrer Homepage-Layouts</a> auf Seite 845) and <a href="#">Changing Your Detail Page Layout</a> (siehe <a href="#">Ändern des Layouts der Detailseite</a> auf Seite 835).
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 - Übersicht nach Seiten

Oracle CRM On Demand stellt für jeden Datensatztyp (Firmen, Personen, etc.) verschiedene Webseiten zur Verfügung.

### Homepages

Auf den meisten Homepages werden Aufgaben in Zusammenhang mit den Datensatztypen angezeigt, die der jeweiligen Seite entsprechen, z. B. firmenbezogene Aufgaben. In der Regel werden außerdem von Ihrem Administrator definierte gefilterte Listen sowie ein für Ihre Arbeit relevantes Analysediagramm angezeigt. Ferner

können Homepages je nach Einrichtung durch Ihren Unternehmensadministrator auch Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Web-Inhalte enthalten.

Von der Homepage aus können Sie Drilldowns zu anderen Seiten durchführen, um die verschiedenen Informationstypen nach Bedarf zu verwalten.

### Listenseiten

Auf den Listenseiten wird je nach der auf der Homepage ausgewählten Liste eine Untergruppe von Datensätzen angezeigt. Auf den Listenseiten können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Die Datensätze sortieren.
- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Aktualisieren Sie die Felder direkt auf der Listenseite, falls die Direktbearbeitung aktiviert ist.
- Öffnen Sie im Datensatzbereich eine Datensatzdetailseite, und aktualisieren Sie die Datensatzdetails von der Listenseite aus, sofern der Datensatzbereich auf der Listenseite verfügbar ist.
- Neue Datensätze erstellen.
- Fügen Sie die Liste zu Ihren Favoritenlisten hinzu, indem Sie auf der Listenseite auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Entfernen Sie die Liste aus Ihren Favoritenlisten, indem Sie auf der Listenseite auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Fügen Sie einen Datensatz zu Ihren Favoritendatensätzen hinzu, indem Sie in der Zeile für den Datensatz auf "Zu Favoriten hinzufügen" klicken.
- Entfernen Sie einen Datensatz aus Ihren Favoritendatensätzen, indem Sie in der Zeile für den Datensatz auf "Aus Favoriten entfernen" klicken.
- Verfeinern Sie die Liste auf der Listenseite, wenn das Symbol "Fenster "Liste verfeinern" umschalten" verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Verfeinern von Listen auf Listenseiten \(auf Seite 152\)](#).
- Ändern Sie die Reihenfolge der Spalten in der Liste, indem Sie die Spaltenüberschriften per Drag-and-Drop an eine neue Position verschieben.

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene neben den einzelnen Datensatznamen können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Je nach Einrichtung Ihres Unternehmens und Einrichtung Ihres Benutzerprofils können die Spaltenüberschriften in Listenseiten immer angezeigt bleiben, wenn Sie auf einer Seite mit Datensätzen nach unten scrollen. Diese Funktion kann auf Unternehmensebene ein- oder ausgeschaltet werden. Sie können die Einstellung auf Unternehmensebene zum Einfrieren des Listenspaltenkopfes jedoch in Ihrem persönlichen Profil überschreiben. Informationen zum Ändern der Einstellung zum Einfrieren des Listenspaltenkopfes in Ihrem persönlichen Profil finden Sie unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818).

**HINWEIS:** Wenn für ein Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird die Textbezeichnung des Feldes in den Spaltenüberschriften auf den Listenseiten mit einer gepunkteten Linie dargestellt.

### Seiten "Listen verwalten"

Auf den Seiten "Listen verwalten" werden die standardmäßigen gefilterten Listen angezeigt sowie die Listen, die Sie für Ihren eigenen Gebrauch erstellt haben oder die von Ihrem Manager zum Gebrauch der Mitarbeiter erstellt wurden. Auf der Seite "Listen verwalten" können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Eine Liste löschen.

- Die gesamte Liste gefilterter Listen überprüfen.
- Eine Liste bearbeiten, die von Ihnen oder Ihrem Manager erstellt wurde, oder den Vorgang zum Erstellen einer weiteren gefilterten Liste beginnen.
- Listen zum Hinzufügen in den Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste auswählen.

### Detailseiten

Auf einer Detailseite werden die Informationen eines Datensatzes angezeigt. Im oberen Abschnitt der Seite werden die Felder eines Datensatzes angezeigt. Ist die Direktbearbeitung aktiviert, können Sie diese Felder direkt aktualisieren. Je nachdem, wie Ihre Benutzerrolle eingerichtet ist, können Sie das Layout der Felder auf den Datensatzdetailseiten personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

### Feldbezeichnungen und QuickInfo-Text

Je nachdem, wie der Administrator die Felder eingerichtet hat, kann ein Feld, das auf einer Datensatzdetailseite angezeigt wird, mit einer Textbezeichnung oder einem dem Zweck des Feldes entsprechenden Symbol dargestellt werden. Beispiel: Ein Feld für eine Mobiltelefonnummer kann mit der Textbezeichnung *Mobiltelefonnummer* oder mit einem Mobiltelefonsymbol dargestellt werden. Ihr Unternehmen kann auch ein eigenes Feld einrichten, sodass für dieses Feld keine Bezeichnung angezeigt wird.

Ihr Administrator kann optional QuickInfo-Text für Felder hinzufügen. Wenn für ein Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird die Textbezeichnung des Feldes auf den Detail- und Bearbeitungsseiten des Datensatzes sowie in den Spaltenüberschriften auf den Listenseiten und den zugehörigen Informationsabschnitten auf den Detailseiten des Datensatzes mit einer gepunkteten Linie dargestellt, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

Account Name

Je nachdem, mit welcher Bezeichnung ein Feld dargestellt wird und ob QuickInfo-Text für das Feld verfügbar ist, wird der QuickInfo-Text wie folgt angezeigt:

- **Bezeichnungen für Feldtexte.** Wenn für das Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird dieser angezeigt, wenn Sie Ihren Mauszeiger auf die Textbezeichnung des Feldes halten.
- **Bezeichnungen für Feldsymbole.** Wenn für das Feld kein QuickInfo-Text verfügbar ist, wird der Feldname angezeigt, wenn Sie Ihren Mauszeiger auf das Symbol halten. Wenn für das Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird dieser angezeigt, wenn Sie Ihren Mauszeiger auf das Symbol halten.
- **Felder ohne Bezeichnung.** Es wird kein QuickInfo-Text angezeigt.

### Bilder auf Detailseiten

Für bestimmte Datensatztypen kann der Unternehmensadministrator festlegen, dass ein Bild auf den Datensatzdetailseiten angezeigt werden kann. Wenn der Administrator festlegt, dass ein Bild auf einer Datensatzdetailseite angezeigt werden kann, wird oben links auf der Detailseite ein Platzhalter für ein Bild angezeigt, und Sie können das anzuzeigende Bild hochladen. Die Position des Bildes auf der Seite kann nicht geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten \(auf Seite 77\)](#).

### Zugehörige Informationsabschnitte

Im unteren Abschnitt einer Seite für Datensatzdetails können Sie auf die zugehörigen Informationsabschnitte zugreifen, die mit dem primären Datensatz verknüpfte Datensatzlisten enthalten. Je nachdem, welche Einstellungen Sie festgelegt haben, werden die zugehörigen Informationsabschnitte als Listen oder Registerkarten angezeigt. In der Standardanwendung werden in den einzelnen Listen mit zugehörigen Informationen für verknüpfte Datensätze auf der Detailseite bis zu fünf Datensätze eines Datensatztyps angezeigt. In den Listen der verknüpften Datensätze können Sie einige oder alle der folgenden Funktionen ausführen, je nach Datensatztyp und den von Ihnen festgelegten Zugriffsberechtigungen für diesen Datensatztyp:

- Die vollständige Liste der zugehörigen Datensätze eines Datensatztyps öffnen.

- Weitere Datensätze mit dem primären Datensatz verknüpfen.
- Neue Datensätze erstellen, die mit dem primären Datensatz verknüpft sind.
- Bereits verlinkte Datensätze überprüfen.
- Einige der mit dem primären Datensatz verknüpften Datensätze bearbeiten, falls die Direktbearbeitung aktiv ist.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Spalten in der Liste, indem Sie die Spaltenüberschriften per Drag-and-Drop an eine neue Position verschieben.

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" verfügt, können Sie die zugehörigen Informationsabschnitte als Listen oder Registerkarten anzeigen, indem Sie in Ihrem persönlichen Profil die Option "Format für zugehörige Informationen" festlegen. Wenn das Feld "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Einstellung für Ihre Benutzerrolle verwendet. Wenn das Feld "Format für zugehörige Informationen" für Ihre Benutzerrolle leer ist, wird die Einstellung für das Unternehmen verwendet.

Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Registerkarten angezeigt werden und wenn das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, sind in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen auch zusätzliche Listenfunktionen verfügbar, wie z.B. Sortieren, Filtern und Suchen. Ihr Administrator kann außerdem optional einen Standardfilter für eine Liste von Datensätzen in einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen einrichten. Weitere Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten finden Sie unter [Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 80\)](#).

Je nachdem, wie Ihre Benutzerrolle eingerichtet ist, können Sie das Layout der Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Datensatzdetailseiten personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

Ihr Administrator kann für viele Datensatztypen, die in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen angezeigt werden, Layouts erstellen, mit denen angegeben wird, welche Felder in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt werden. Für manche Datensatztypen kann Ihr Administrator auch bestimmen, welches Feld zum Sortieren der Liste mit zugehörigen Datensätzen verwendet werden soll, wenn die Liste zum ersten Mal angezeigt wird. Außerdem kann er festlegen, ob die Datensätze absteigend oder aufsteigend sortiert werden sollen.

### **Scrollen durch die Registerkarten mit zugehörigen Informationen**

Wenn Sie ein klassisches Thema verwenden und wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Registerkarten angezeigt werden, sind möglicherweise mehr Registerkarten verfügbar als in Ihrem Browserfenster angezeigt werden können. In diesem Fall können Sie auf die Pfeile rechts und links neben den Registerkarten klicken, um durch die Registerkarten zu scrollen. Das Scrollingverhalten der Registerkarten wird wie folgt durch das Kontrollkästchen "Klassisches Themenpaging für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil festgelegt:

- Wenn das Kontrollkästchen "Klassisches Themenpaging für Registerkarten aktivieren" deaktiviert ist, kann mit dem Pfeil nach rechts und dem Pfeil nach links nacheinander durch die einzelnen Registerkarten gescrollt werden.
- Wenn das Kontrollkästchen "Klassisches Themenpaging für Registerkarten aktivieren" aktiviert ist, wird beim Klicken auf den Pfeil nach rechts oder links das nächste oder vorherige Set von Registerkarten angezeigt. Beispiel: Wenn 15 Registerkarten verfügbar sind, jedoch nur sechs Registerkarten auf der Seite angezeigt werden können, werden durch Klicken auf den Pfeil nach rechts die nächsten sechs Registerkarten und durch erneutes Klicken auf den Pfeil nach rechts die übrigen Registerkarten angezeigt. Sie können dann auf den Pfeil nach links klicken, um zurückzuscrollen, wobei jeweils sechs Registerkarten angezeigt werden.

### **Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen**

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" aufweist, können Sie für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Detailseiten zu Datensätzen Datensatzindikatoren einrichten. Mit den Datensatzindikatoren können Sie anzeigen, ob in einem Abschnitt für zugehörige

Informationen Datensätze vorhanden sind, ohne dass Sie den Abschnitt öffnen müssen. Ihr Administrator kann die Datensatzindikatoren für die Detailseiten für die Datensatztypen auch auf Rollenebene konfigurieren. Wenn Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp nicht personalisieren, werden die für Ihre Rolle konfigurierten Einstellungen für den Datensatztyp verwendet.

Informationen zum Verhalten der Datensatzindikatoren finden Sie unter [Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 78\)](#). Informationen zum Personalisieren der Datensatzindikatoreinstellungen finden Sie unter [Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 843\)](#).

### Head-Up-Display für zugehörige Informationsabschnitte verwenden

Das *Head-up-Display* ist eine Liste mit Links zu zugehörigen Informationsabschnitten der Seite. Das Head-up-Display wird möglicherweise auch unten im Browserfenster angezeigt. Damit das Head-up-Display verfügbar ist, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Das Kontrollkästchen "Einstellungen für Head-up-Display unterstützen" muss in Ihrem Thema aktiviert sein.
- Die Funktion "Head-up-Display" muss eingeschaltet sein. Sie können die Funktion "Head-up-Display" ein- oder ausschalten, indem Sie die Option "Head-up-Display" in Ihrem persönlichen Profil festlegen. Wenn das Feld "Head-up-Display" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Einstellung für das Unternehmen verwendet.

Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Verwenden des Head-up-Displays beschrieben.

### Head-Up-Display für zugehörige Informationsabschnitte verwenden

- Gehen Sie folgendermaßen vor:
  - Rufen Sie die Listen oder Registerkarten mit den zugehörigen Informationen auf, ohne nach unten blättern zu müssen, und klicken Sie auf die Links im Display.
  - Reduzieren Sie das Head-up-Display, indem Sie auf das Minuszeichen (-) im Display klicken.
  - Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um das Display wieder zu erweitern.

Die reduzierte oder erweiterte Einstellung im Head-up-Display wird für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.

**HINWEIS:** Informationen zum Ändern der Option "Format für zugehörige Informationen" finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Daten \(siehe Updating Your Personal Details auf Seite 818\)](#).

### Aufgaben, die auf der Detailseite ausgeführt werden können

Auf den Detailseiten können Sie auch folgende Vorgänge ausführen:

- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren (für die meisten Datensatztypen). Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Die Abschnitte auf Detailseiten nach Bedarf erweitern oder reduzieren. Diese Einstellungen werden beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.
- Fügen Sie den Datensatz zu Ihren Favoritendatensätzen hinzu, indem Sie auf der Detailseite auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Entfernen Sie den Datensatz aus Ihren Favoritendatensätzen, indem Sie auf der Detailseite auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Auf das Notizsymbol klicken, um Notizen hinzuzufügen oder Notizen von anderen Benutzern anzuzeigen.
- Eine Notiz an einen anderen Benutzer senden, indem Sie den Mauszeiger auf den Namen des Benutzers positionieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Senden von Notizen an andere Benutzer \(auf Seite 179\)](#).

Detailseiten können auch von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtete benutzerdefinierte Webapplets enthalten. Sie werden verwendet, um Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Webinhalte auf der Seite anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Webapplets (siehe [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) auf Seite 1409).

### Seiten "Neuer Datensatz"

Sie können Datensätze in verschiedenen Bereichen in Oracle CRM On Demand erstellen. Welches Feldlayout, das auf der Seite angezeigt wird, auf der Sie Informationen für einen neuen Datensatz eingeben, hängt davon ab, wie Ihre Benutzerrolle eingerichtet ist. Weitere Informationen zum Feldlayout auf Seiten für neue Datensätze finden Sie unter Informationen zu Layouts von Seiten für neue Datensätze (siehe [About the Layouts of New Record Pages](#) auf Seite 55).

### Bearbeitungsseiten

Auf den Bearbeitungsseiten werden die Felder eines Datensatzes in einem bearbeitbaren Format angezeigt. Sie können diese Seiten zum Aktualisieren der Datensatzinformationen verwenden. Die Datensatzfelder auf den Bearbeitungsseiten sind mit dem oberen Bereich der Detailseiten identisch. Wenn für ein Feld QuickInfo-Text verfügbar ist, wird die Textbezeichnung des Feldes auf den Bearbeitungsseiten des Datensatzes mit einer gepunkteten Linie dargestellt.

Sowohl die Bearbeitungs- als auch die Detailseiten können benutzerdefinierte Weblink-Felder beinhalten. Der Administrator kann für die einzelnen Weblinks bestimmen, ob sie auf der Bearbeitungsseite, der Detailseite oder auf beiden angezeigt werden, wie unter [Einrichten von Weblinks \(auf Seite 1362\)](#) beschrieben.

### Layoutseiten

Administratoren und andere Benutzer mit den erforderlichen Berechtigungen können das Layout vieler Seiten in Oracle CRM On Demand konfigurieren und personalisieren sowie Registerkartenlayouts, Aktionsleistenlayouts usw. konfigurieren. Auf den Layoutseiten, auf denen Sie solche Layouts konfigurieren, legen Sie die gewünschte Konfiguration in der Regel fest, indem Sie Elemente in einer Liste auswählen und in eine andere Liste verschieben.

Um auf den Layoutseiten Werte aus einer Liste in eine andere Liste zu verschieben, können Sie den auf der Seite angezeigten Pfeil nach links oder Pfeil nach rechts verwenden. In der Onlinehilfe ist diese Vorgehensweise zum Verschieben von Werten beschrieben. Auf vielen Layoutseiten können Sie jedoch auch auf einen Wert doppelklicken, um ihn aus einer Liste in eine andere Liste zu verschieben. Wenn Sie auf einen Wert doppelklicken, wird er in die Liste rechts neben der Liste verschoben, in der der Wert ursprünglich angezeigt wurde. Wenn Sie auf einen Wert in der Liste rechts außen doppelklicken, wird der Wert in die Liste links neben der Liste verschoben, in der der Wert ursprünglich angezeigt wurde.

**HINWEIS:** In den Fällen, in denen die Listen auf der Layoutseite im Rasterformat angezeigt werden, wie z.B. auf den Layoutseiten zum Personalisieren und Anpassen von Feldlayouts für Detailseiten des Datensatzes, wird die Möglichkeit zum Verschieben eines Wertes aus einer Liste in eine andere Liste durch Doppelklick auf den Wert nicht unterstützt. Die Möglichkeit zum Verschieben eines Wertes aus einer Liste in eine andere Liste durch Antippen des Wertes auf einem Gerät mit Touchscreen wird ebenfalls nicht unterstützt.

Auf den Layoutseiten werden in der Regel auch Pfeile nach oben und unten angezeigt, mit denen die Reihenfolge der Elemente in einer Liste geändert werden kann.

**HINWEIS:** Die Möglichkeit zum Verschieben eines Wertes aus einer Liste in eine andere Liste wird auch in anderen Bereichen der Schnittstelle unterstützt. Beispiel: Im Abschnitt "Spalten anzeigen" auf einer Listeneinrichtungsseite können Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder" verschieben, indem Sie auf die Feldnamen doppelklicken. Im Fenster, in dem Sie Werte für eine Mehrfachauswahlliste auswählen, können Sie die gewünschten Werte auch in die Liste "Ausgewählt" verschieben, indem Sie auf die Werte doppelklicken.

## Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu und kann die Aktionsleiste für Benutzerrollen auch ausblenden. Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle verfügbar ist, wird sie jedes Mal angezeigt, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden. Während Ihrer Oracle CRM On Demand-Session können Sie die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden, indem Sie auf das Aktionsleistenmenü (drei horizontale Linien) klicken:

Wenn Sie einen klassischen Themenstil wählen, wird das Aktionsleistensymbol direkt links neben den Registerkarten auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt. Wenn Sie einen modernen Themenstil wählen, wird das Aktionsleistensymbol im globalen Header auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle nicht verfügbar ist, können Sie sie nicht einblenden.

## Meine Homepage

Über "Meine Homepage" können Sie die für Ihren Arbeitstag erforderlichen Informationen überprüfen. Sie können folgende Schritte durchführen:

- überprüfen Ihres Terminplans im Abschnitt "Heutiger Kalender".

**HINWEIS:** Wenn die Einstellungen für das Feld "Aktivitätsbenachrichtigungen" auf Benutzer- oder Unternehmensebene zulassen, dass Sie Popup-Erinnerungen erhalten, zeigt das Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" alle Erinnerungen an, die für Aktivitäten fällig sind, für die Sie verantwortlich sind oder für die Sie auf der Liste der Benutzer stehen, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden. Wenn bei Ihrer Anmeldung Hinweisfenster angezeigt werden, müssen Sie die Hinweisfenster schließen, bevor Sie mit dem Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" interagieren können. Weitere Informationen zum Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" finden Sie unter [Informationen zu Aktivitätserinnerungen \(auf Seite 224\)](#).

- Überprüfen zeitbezogener Warnungen, die Sie im Abschnitt "Warnungen" über Termine informieren, wie beispielsweise das Weiterleiten von Prognosen. Hinweise werden von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet. Ihr Administrator kann auch einige Hinweise so einrichten, dass sie in einer Scrollfunktionsleiste unten auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand angezeigt werden und/oder in einem separaten Popup-Fenster, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden. Weitere Informationen zur Scrollfunktionsleiste und zu Popup-Hinweisfenstern finden Sie unter Prüfen von Hinweisen (siehe [Reviewing Your Alerts](#) auf Seite 46).

- Durchsuchen der Liste offener Aufgaben sortiert nach Fälligkeitsdatum und Priorität (Aufwärtspfeil für "1-Hoch", kein Pfeil für "2-Mittel", Abwärtspfeil für "3-Niedrig") im Abschnitt "Offene Aufgaben".

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- Kürzlich erstellte oder modifizierte Datensätze prüfen.

In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden.

- Anzeigen einer Liste mit Ihren Favoritenpersonen.

Im Abschnitt für Favoritenpersonen werden die Namen von maximal 10 Personen angezeigt, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Die Reihenfolge der Personen im Abschnitt für Favoritenpersonen wird durch das Datum bestimmt, an dem Sie die Personen den Favoritendatensätzen hinzugefügt haben, und nicht durch das Datum, an dem die Personendatensätze erstellt wurden. Die Personen werden in absteigender Reihenfolge nach Datum angezeigt. Dabei wird die Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen als letztes hinzugefügt wurde, am Anfang der Liste angezeigt. Im Abschnitt für Favoritenpersonen können Sie die vollständige Liste Ihrer Favoritenpersonen öffnen, indem Sie auf "Ganze Liste anzeigen" klicken. Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen finden Sie unter [Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen \(auf Seite 335\)](#).
- Prüfen einer für Sie relevanten Analyse.

Auf "Meine Homepage" können ein oder mehrere Datensatzbereiche angezeigt werden, je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator "Meine Homepage" konfiguriert hat. In der Standardanwendung zeigt "Meine Homepage" eine Analyse der Qualität Ihrer Verkaufsprojekte für das laufende Quartal (Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal).
- Anzeigen von Web-Widgets, RSS-Feeds und anderen Web-Inhalten.

Je nach Einrichtung durch den Unternehmensadministrator und den Inhalten Ihres Seitenlayouts können Sie eingebettete Web-Inhalte über "Meine Homepage" anzeigen. Zu diesen Web-Inhalten können Web-Widgets, wie Google-Karten oder Unternehmensvideos, sowie RSS-Feeds gehören. Weitere Informationen zur Einrichtung externer Web-Inhalte finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets \(auf Seite 1409\)](#).

Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout von "Meine Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

Die folgende Tabelle enthält Anweisungen für typische Aufgaben, die Sie auf "Meine Homepage" ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
<b>Hinweise</b>	
Anzeigen einer Liste mit Hinweisen	Klicken Sie im Abschnitt "Warnungen" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Die Seite "Warnungen" wird geöffnet.
Anzeigen eines Hinweises	Klicken Sie im Abschnitt "Warnungen" auf den Link der gewünschten Warnung. Die Warnungsseite wird mit zusätzlichen Informationen zu dieser Warnung angezeigt.
<b>Termine</b>	
Erstellen eines Termins	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Termin bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Termindatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Betreff" des zu überprüfenden Termins. Die Seite "Termindetails" wird angezeigt.
überprüfen der Termine dieses Monats	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "31". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan des Monats geöffnet.

Aktion	Vorgehensweise
überprüfen der Termine dieser Woche	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "7". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan dieser Woche geöffnet.
Überprüfen der heutigen Termine	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Kalender anzeigen" oder auf das Symbol "1". Es wird der Kalender mit den Terminen des aktuellen Tages geöffnet.
<b>Layout</b>	
Ändern des Layouts von "Meine Homepage"	Um die Informationen zu ändern, die in zwei Abschnitten auf "Meine Homepage" angezeigt werden, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und klicken Sie auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
<b>Datensätze</b>	
<b>HINWEIS:</b> In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden (z.B. "Zuletzt modifizierte Konten").	
Erstellen eines Datensatzes	Klicken Sie auf der Titelleiste des Abschnitts, in dem Datensätze angezeigt werden, auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Bearbeitungsseite ein, und speichern Sie den Datensatz.
Prüfen eines Datensatzes	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf den Link des zu prüfenden Datensatzes. Die Detailseite des Datensatzes wird geöffnet.
Prüfen einer Liste mit Datensätzen	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf "Vollständige Liste anzeigen". Die Listenseite des Datensatzes wird geöffnet.
<b>Berichte</b>	
Aufteilen des Diagramms nach anderen Kategorien	Je nach angezeigter Analyse können Sie die Auswahl durch Klicken auf die Dropdown-Liste ändern. Das Diagramm und die Tabelle zeigen die Ihrer Auswahl entsprechend kategorisierten Daten an.  In der Standardanwendung können Sie dies über "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.
Anzeigen von Datensätzen, die ein Segment des Diagramms oder der Tabelle beinhalten.	Je nach angezeigter Analyse können Sie ein Drilldown auf ein Segment oder einen Link ausführen, um die Datensätze dieser Kategorie anzuzeigen.  In der Standardanwendung können Sie dies über den Abschnitt "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.
<b>Aufgaben</b>	

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Aufgabendatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf die den Link "Betreff" der zu überprüfenden Aufgabe. Die Seite "Aufgabendetails" wird angezeigt.

## 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. Im Allgemeinen können Benutzer nur die Hinweise prüfen, die für alle Benutzer angezeigt werden, und die Hinweise, die zur Anzeige für ihre eigene Rolle konfiguriert sind. Wenn Ihre Rolle jedoch die Berechtigung "Unternehmen verwalten" beinhaltet, können Sie alle Hinweise prüfen, einschließlich der Hinweise, die auf bestimmte Rollen beschränkt sind.

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 (siehe [Hinweisfelder](#) auf Seite 1308)
- Working with Lists (siehe [Arbeiten mit Listen](#) auf Seite 138)

## Arbeiten mit dem Nachrichten-Center

Das Nachrichten-Center in der Aktionsleiste ermöglicht Ihnen die zentrale Verwaltung eigener Notizen, Notizen anderer Benutzer und Notizen zu Datensätzen. Das Nachrichten-Center fördert damit eine effektivere Kommunikation und Teamarbeit innerhalb von Oracle CRM On Demand.

Das Nachrichten-Center kann Folgendes enthalten:

- **Notizen, die Sie für sich selbst erstellen.** Im Nachrichten-Center können Sie Notizen für sich selbst erstellen. Dies ist nützlich für Aufzeichnungsaktionen, die Sie weiterverfolgen möchten, oder für Informationen, auf die Sie sich später beziehen möchten. Diese eigenen Notizen sind mit einem Schlüssel-symbol gekennzeichnet.

- **Notizen zu Datensätzen, die Sie abonniert haben.** Für Datensatztypen, die die Notizenfunktion unterstützen, können Sie Diskussionen zu einem bestimmten Datensatz verfolgen, indem Sie auf die Detailseite navigieren und neu zu einem Datensatz hinzugefügte Notizen abonnieren. Sie erhalten dann im Nachrichten-Center eine Kopie aller Notizen und können vom Nachrichten-Center aus Antworten zu diesem Datensatz senden. Sie erhalten ausschließlich Kopien von Notizen, die neu zum Datensatz hinzugefügt wurden. Notizen zu anderen Änderungen am Datensatz erhalten Sie nicht.
- **Von anderen Benutzern an Sie gesendete Notizen.** Ein anderer Benutzer kann auf einer Seite in der Anwendung auf das Notizsymbol neben Ihrem Namen klicken und eine Notiz an Sie senden. Notizen, die auf diese Weise an Sie gesendet wurden, sind mit einem Symbol gekennzeichnet, das zwei Personen zeigt.

Das Nachrichten-Center enthält ein Notizsymbol (Reißzwecke), neben dem eine Reihe neuer Nachrichten zu sehen sind.

Wenn Sie im Nachrichten-Center auf das Notizsymbol klicken, wird eine Notizenliste angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers, der sie erstellt hat, zusammen mit dem Betreff oder, falls kein Betreff vorhanden ist, der ersten Zeile des Notiztexts angezeigt. Das Datum der Notiz wird angezeigt. Wenn die Notiz vom heutigen Tag stammt, wird die Uhrzeit angezeigt.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz. Wenn die Notiz mit einem Datensatz verknüpft ist, den Sie abonniert haben, können Sie über den Link in der Notiz einen Drilldown für den Datensatz ausführen.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie bei Bedarf in der ersten Zeile einen Betreff ein, geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern". Der Betreff ist optional. Wenn Sie keinen Betreff eingeben, werden die ersten Zeichen aus dem Notiztext in die Betreffzeile kopiert.
Antworten auf eine Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz, klicken Sie auf "Antworten", und geben Sie Ihre Notiz ein. Wenn Sie auf "Speichern" klicken, wird Ihre Antwort an das Nachrichten-Center des Benutzers, der die Notiz an Sie geschickt hat, gesendet. Wenn Sie "Veröffentlichen" auswählen, wird Ihre Antwort auf der entsprechenden Detailseite veröffentlicht und an alle Benutzer gesendet, die diesen Datensatz abonniert haben.
Löschen einer Notiz	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor, und klicken Sie auf "Löschen". Mit dieser Aktion wird die Kopie der Notiz aus Ihrem Nachrichten-Center gelöscht, die ursprüngliche Notiz auf der Detailseite des Datensatzes wird jedoch nicht gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

Das Nachrichten-Center können Sie als Web-Widget in andere Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets \(auf Seite 855\)](#).

Wenn das Nachrichten-Center als Web-Widget eingebettet wird, können Sie auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klicken, um das Nachrichten-Center mit den neuesten Nachrichten aus Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

## Arbeiten mit eingebetteten Analysen und Dashboards

Ihr Administrator kann Analysen und Dashboards an zahlreichen Stellen in Oracle CRM On Demand einbetten. Eine Analyse kann beispielsweise in einem benutzerdefinierten Webapplet auf der Detailseite eines Datensatztyps angezeigt werden. Ein Dashboard kann beispielsweise auf einer benutzerdefinierten Webregisterkarte angezeigt werden.

Je nachdem, welche Einstellungen Ihr Administrator für eine eingebettete Analyse auswählt, stehen möglicherweise Links zur Verfügung, über die Sie einige oder alle der folgenden Aktionen für die Analyse ausführen können:

- Die Daten in der Analyse aktualisieren.
- Die Analyse drucken.
- Die Analyse exportieren (herunterladen).

Außerdem legt Ihr Administrator fest, ob Sie Prompts verwenden können, die für die Analyse konfiguriert sind. Mit Prompts können Sie Filterwerte für die Analyse angeben.

Wenn Sie ein eingebettetes Dashboard anzeigen, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Aktualisieren Sie die Daten in allen Analysen im Dashboard.
- Passen Sie die Dashboard-Seiten und -Subseiten an, und speichern Sie Ihre Anpassungen. Informationen zum Anpassen von Dashboard-Seiten finden Sie unter [Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit \(auf Seite 1200\)](#).

Sie können über das Symbol "Seitenoptionen" in der oberen rechten Ecke des eingebetteten Dashboards auf die Aktualisierungs- und Anpassungsfunktionen zugreifen.

Je nachdem, welche Druck- und Exportoptionen für das Dashboard festgelegt sind, können Sie möglicherweise auch einige oder alle der folgenden Aktionen ausführen:

- Drucken Sie eine Seite oder Subseite.
- Exportieren Sie das Dashboard, eine Seite oder eine Subseite.

Sie können über das Symbol "Seitenoptionen" in der oberen rechten Ecke des eingebetteten Dashboards auf die Druck- und Exportoptionen zugreifen.

**HINWEIS:** Die speziellen Optionen, die zum Drucken und Exportieren aktiviert sind, wie z.B. die Optionen für druckbare PDF und für den Export der aktuellen Seite, sind in den Untermenüs für die Optionen zum Drucken und zum Exportieren nach Excel im Menü mit den Seitenoptionen verfügbar. Wenn keine der Druckoptionen aktiviert ist, ist das Untermenü für die Druckoption leer, und Sie können keine Seite oder Subseite drucken. Wenn keine der Exportoptionen aktiviert ist, ist auch das Untermenü für die Option zum Exportieren nach Excel leer, und Sie können keine Teile des Dashboards exportieren.

## Arbeiten mit RSS-Feed-Applets

In Oracle CRM On Demand können Sie die RSS-Feed-Applets verwenden, um häufig aktualisierte Inhalte zu abonnieren, an denen Sie interessiert sind, beispielsweise Blog-Einträge, Schlagzeilen oder Podcasts. Diese Inhalte können zum Beispiel Ihre CRM-Informationen durch Informationen von Nachrichtenanbietern, die Sie abonniert haben, ergänzen. Sie können allgemeine Marktneuigkeiten auf Ihrer Homepage anzeigen. Sie können Nachrichten und Informationen zu den Mitarbeitern Ihrer Kunden auf der Seite für Personenangaben anzeigen.

Oracle CRM On Demand verfügt über einen in die Anwendung integrierten Feed Reader, der Inhalte so aggregiert, dass Sie die Anwendung nicht schließen müssen. So können beispielsweise Marktneuigkeiten in Oracle CRM On Demand bereitgestellt werden (ohne andere Websites aufrufen zu müssen). Der FeedReader kann nicht nur Inhalte aggregieren, sondern auch Benutzer- und Datensatzfeldparameter akzeptieren.

FeedReader-Applets sind eine Art benutzerdefinierte Web-Applets, die vom Unternehmensadministrator erstellt werden, und in denen der URL für ein RSS-Feed angegeben ist. RSS-Feed-Applets können daher an folgenden Stellen angezeigt werden:

- Meine Homepage
- Datensatztyp-Homepages
- Detailseiten für Datensatztypen
- Aktionsleiste

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Web-Applets finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (siehe [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) auf Seite 1409).

Sie müssen das Applet dem Homepage-Layout, dem Detailseitenlayout oder dem Aktionsleistenlayout hinzufügen, falls es nicht bereits auf der Seite oder in der Aktionsleiste angezeigt wird.

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, dass ein RSS-Feed-Applet konfiguriert werden kann. Sollte dies der Fall sein, wird mit dem Applet der Link "Konfigurieren" angezeigt, damit Sie den Namen des Applets und den zugehörigen URL des Applets so ändern können, dass ein anderes RSS-Feed angezeigt wird. Wenn ein RSS-Feed nicht konfigurierbar ist, wird der Link "Konfigurieren" nicht angezeigt.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator ermöglicht nur die Konfiguration weniger RSS-Feedapplets.

Wenn der Unternehmensadministrator ein RSS-Feed-Applet löscht, werden auch die benutzerdefinierten Versionen des Applets aus der Anwendung gelöscht. Wenn ein Benutzer beispielsweise über ein Applet für ein Newsfeed von CNN verfügt und ein anderer Benutzer das Applet für ein Newsfeed von NBC auf seiner Homepage konfiguriert hat, verlieren beide Benutzer den Zugriff auf das Applet-Feed, wenn das ursprüngliche RSS-Feed-Applet gelöscht wird.

### **So konfigurieren Sie ein RSS-Feed-Applet**

- 1 Klicken Sie auf den Link "Konfigurieren".
- 2 Geben Sie in das Feld "Name" einen geeigneten Namen für das Applet ein.
- 3 Bearbeiten Sie im Feld "URL" den URL wie gewünscht.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Der Feed wird mit Daten des konfigurierten URL aktualisiert. Weitere Informationen zur Standardisierung von URLs in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Informationen zur URL-Standardisierung](#) (auf Seite 1461).

**Hinweis:** Sie können auf "Standardwert verwenden" klicken, um zu der vom Unternehmensadministrator definierten URL zurückzukehren.

## **Arbeiten mit Datensätzen**

In diesem Thema werden die folgenden allgemeinen Prozeduren für Datensätze beschrieben:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56)
- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82)
- Anzeigen einer Datensatzvorschau (siehe [Anzeigen der Datensatzvorschau](#) auf Seite 125)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) (auf Seite 137)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138)
- Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)
- [Exportieren von Datensätzen in Listen](#) (auf Seite 159)

- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz \(auf Seite 166\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzgruppen \(auf Seite 166\)](#)
- [Zusammenführen von Datensätzen \(siehe \[Merging Records\]\(#\) auf Seite 168\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden \(auf Seite 203\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#)
- [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#)

## Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit

Ihr Zugriff auf Daten in Oracle CRM On Demand hängt von bestimmten Zugriffskontrollkomponenten ab, die Ihrer Benutzerrolle in Oracle CRM On Demand wie folgt zugeordnet sind:

- **Berechtigungen.** Sie können auf bestimmte Geschäfts- oder Administrationsdaten zugreifen, wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung für diese Daten enthält. Wenn Ihre Benutzerrolle beispielsweise die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthält, können Sie auf alle Daten für die Workflowkonfiguration zugreifen.
- **Datensatztypbasierter Zugriff und Zugriffsprofile.** Um auf die Datensätze eines bestimmten Datensatztyps zuzugreifen, müssen Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile über die folgenden entsprechenden Einstellungen verfügen:
  - Für Datensatztypen auf oberster Ebene muss der Zugriff auf den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle gewährt werden. Wenn Sie beispielsweise auf einen beliebigen Firmendatensatz zugreifen möchten, muss Ihrer Benutzerrolle der Zugriff auf diesen Firmendatensatztyp gewährt werden.
  - Ihr Zugriffsprofil muss den Zugriff auf diesen Datensatztyp ermöglichen. Zugriffsprofile legen außerdem fest, welche Vorgänge Sie für die Daten durchführen können, auf die Sie zugreifen können. Beispiel: Das Zugriffsprofil eines Verantwortlichen gewährt Ihnen die Berechtigung zum Bearbeiten von Firmendatensätzen, für die Sie der Verantwortliche sind. Ihr Standard-Zugriffsprofil ermöglicht Ihnen den schreibgeschützten Zugriff auf Firmendatensätze, die Sie gemeinsam mit anderen anzeigen können, für die Sie jedoch nicht der Verantwortliche sind.

**HINWEIS:** Zugriffsprofile werden außerdem für eine Reihe von Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen verwendet, die im nächsten Abschnitt erläutert werden.

### Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen

Benutzer können die folgenden Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen verwenden, um diese für andere freizugeben:

- **Die Berichtshierarchie des Unternehmens.** Ein Manager kann z.B. die Datensätze eines untergeordneten Mitarbeiters anzeigen.
- **Benutzerdelegierung.** Ein Benutzer kann beispielsweise den Zugriff an einen anderen Benutzer delegieren, der sich evtl. in einer anderen Berichtshierarchie befindet.
- **Mitgliedschaft bei benutzerdefiniertem Buch.** Eine Gruppe unterschiedlicher Benutzer kann beispielsweise Zugriff auf eine Gruppe von Datensätzen erhalten, die einem benutzerdefinierten Buch zugeordnet sind, das die Bezeichnung *Aktuelle Angebote* trägt.

- **Teammemberschaft.** Der Verantwortliche für einen Firmendatensatz kann die Firma z.B. nach seinem Ermessen für eine Gruppe von Benutzern freigeben.
- **Gruppenmemberschaft.** Bei einer *Gruppe* handelt es sich um ein vordefiniertes Team aus Benutzern. Beispiel: Wenn ein Benutzer, der Mitglied einer Gruppe ist, zum Verantwortlichen für einen Personendatensatz wird, werden alle anderen Mitglieder derselben Gruppe ebenfalls zum Team der Person hinzugefügt. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

**HINWEIS:** Die Freigabe von Daten mithilfe von benutzerdefinierten Büchern stellt die effizienteste Methode zum Freigeben von Daten in großen Unternehmen dar, in denen Benutzer mehr als eine Million Datensätze gemeinsam nutzen.

### Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Ihr Unternehmensadministrator kann für den Großteil aller Datensatztypen, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen, Datensatzverantwortlichkeiten für den Datensatztyp einrichten. Dies ist im Benutzer-, im Buch- oder im gemischten Modus möglich. Abhängig von den Richtlinien Ihres Unternehmens und den für die Datensatztypen konfigurierten Modi der Datensatzverantwortlichkeit können Sie direkt für Datensätze verantwortlich sein, über Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen auf Datensätze zugreifen oder beides. Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit sind die folgenden:

- **Benutzermodus.** Wenn der Benutzermodus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, muss jedem Datensatz dieses Typs ein Verantwortlicher zugewiesen werden. Ein Benutzer ist für einen Datensatz verantwortlich, wenn er dem Feld "Verantwortlicher" des Datensatzes zugeordnet wurde. Wenn das Feld "Buch" auf der Seite mit den Datensatzdetails verfügbar ist, zeigt es das dem Verantwortlichen zugeordnete Benutzerbuch an.
- **Buchmodus.** Wenn der Buchmodus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, sind den Datensätzen dieses Typs keine Verantwortlichen zugewiesen. Stattdessen muss jedem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet sein. Wenn ein primäres benutzerdefiniertes Buch einem Datensatz zugeordnet wird, bedeutet dies nicht, dass das benutzerdefinierte Buch der Verantwortliche für den Datensatz ist, da es sich bei einem benutzerdefinierten Buch um einen Mechanismus zum Freigeben von Datensätzen handelt. Durch die Zuordnung eines primären benutzerdefinierten Buches zu einem Datensatz wird nur angegeben, dass der Datensatz primär zu einem benutzerdefinierten Buch und nicht zu einem bestimmten Benutzer gehört. Der Buchmodus eignet sich für Berichte, in denen Sie angeben möchten, dass ein Datensatz zu einem bestimmten benutzerdefinierten Buch gehört und somit nicht mehrmals gezählt wird, wenn der Datensatz auch von anderen Büchern verwendet wird.
- **Gemischter Modus.** Wenn der gemischte Modus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, kann ein Datensatz dieses Typs mit einer der folgenden Methoden eingerichtet werden:
  - Der Datensatz kann ohne einen Verantwortlichen oder ein zugeordnetes, primäres benutzerdefiniertes Buch eingerichtet werden.
  - Dem Datensatz kann ein Verantwortlicher zugewiesen sein.
  - Der Datensatz kann einem primären benutzerdefinierten Buch zugeordnet sein.

Für Datensatztypen, die keine benutzerdefinierten Bücher unterstützen, für die jedoch ein Verantwortlicher erforderlich ist, wird nur der Benutzermodus der Datensatzverantwortlichkeit unterstützt.

In allen Modi der Datensatzverantwortlichkeit darf einem Datensatz entweder nur ein Verantwortlicher zugewiesen sein, oder er darf nur über ein zugeordnetes, primäres benutzerdefiniertes Buch verfügen. Sie können jedoch in allen Modi der Datensatzverantwortlichkeit einem Datensatz zusätzliche benutzerdefinierte Bücher zuweisen, wenn der Datensatztyp benutzerdefinierte Bücher unterstützt.

Wenn das Feld "Buch" auf der Detailseite für einen Datensatz verfügbar ist, kann dieses wie folgt den Namen eines Benutzerbuches oder eines primären benutzerdefinierten Buches für den Datensatz anzeigen, oder das Feld kann leer sein:

- Wenn ein Benutzer für den Datensatz verantwortlich ist, zeigt das Feld "Buch" den Namen des Benutzerbuches für den Verantwortlichen des Datensatzes an.

- Ist kein Benutzer für den Datensatz verantwortlich, zeigt das Feld "Buch" möglicherweise ein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz an oder ist leer.

Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit wird von Ihrem Unternehmensadministrator konfiguriert, indem dieser bestimmte Felder für den Datensatztyp zu erforderlichen Feldern macht. Ihr Unternehmensadministrator kann den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändern. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1601\)](#).

### Standardwerte in den Feldern "Verantwortlicher" und "Buch"

Wenn Sie eine neue Datensatzseite öffnen, enthalten die Felder "Verantwortlicher" und "Buch" folgende Werte:

- Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert wird, wird automatisch Ihr Alias in das Feld "Verantwortlicher" eingetragen. In das Feld "Buch" (sofern vorhanden) wird automatisch der Name Ihres Benutzerbuches eingetragen.
- Wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert wird, werden keine Werte in das Feld "Verantwortlicher" oder "Buch" eingetragen.

**HINWEIS:** Termine, die Sie über Ihren Kalender erstellen, stellen eine Ausnahme vom normalen Verhalten für Modi für die Datensatzverantwortung dar. Wenn Sie einen Termin über Ihren Kalender erstellen, wird unabhängig vom Modus für die Datensatzverantwortung Ihr Name in das Feld "Verantwortlicher" eingetragen.

- Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert wurde, geschieht Folgendes:
  - Das Feld "Verantwortlicher" wird im neuen Datensatz nicht ausgefüllt.
  - Der Standardwert für das Feld "Buch" hängt wie folgt von dem Standardbuch ab, das für den Datensatztyp in Ihrem Benutzerdatensatz angegeben wird:
    - Wenn für den Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Buch als Standardbuch angegeben wird, wird das Feld "Buch" im neuen Datensatz automatisch mit dem Namen des angegebenen Standardbuchs aufgefüllt.
    - Wenn für den Datensatztyp kein Standardbuch angegeben wird oder wenn ein Benutzerbuch oder "Alle Bücher" als Wert für das Standardbuch angegeben wird, wird das Feld "Buch" im neuen Datensatz nicht aufgefüllt. Informationen zum Buch "Alle Bücher" finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl \(auf Seite 117\)](#).

**HINWEIS:** Entweder das Feld "Verantwortlicher" oder das Feld "Buch" kann ein erforderliches Feld in einem Seitenlayout sein, auch wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert wird. Wenn das Feld "Verantwortlicher" erforderlich ist, ist das Feld "Verantwortlicher" standardmäßig leer, wenn Sie eine neue Datensatzseite öffnen. Sie müssen jedoch einen Verantwortlichen für den Datensatz wählen, bevor Sie den Datensatz speichern. Wenn Sie einen Verantwortlichen für den Datensatz wählen, wird im Feld "Buch" der Name des Benutzerbuches für den Verantwortlichen angezeigt. Wenn das Feld "Buch" im Seitenlayout erforderlich ist, müssen Sie ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen, bevor Sie den Datensatz speichern.

### Was geschieht, wenn sich der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändert?

Wenn der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp in einen anderen Modus geändert wird, geschieht Folgendes:

- Beim Erstellen eines neuen Datensatzes dieses Typs müssen Sie möglicherweise einen Verantwortlichen für den Datensatz wählen oder dem neuen Datensatz ein primäres Buch zuordnen. Dies hängt vom neuen Modus der Datensatzverantwortlichkeit ab.
- Wenn Sie der erste Benutzer sind, der einen Datensatz nach der Änderung des Modus der Datensatzverantwortlichkeit aktualisiert, müssen Sie evtl. einen Verantwortlichen oder ein primäres Buch für den Datensatz wählen, bevor die Änderungen gespeichert werden können. Dies hängt vom neuen Modus der Datensatzverantwortlichkeit ab. Die nachfolgende Tabelle zeigt das Verhalten in den jeweiligen Szenarien.

Alter Modus	Neuer Modus	Verhalten
Benutzermodus	Buchmodus	Sie müssen im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen.
Benutzermodus	Gemischter Modus	Sie können im Feld "Verantwortlicher" einen Verantwortlichen oder im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen, jedoch nicht beides.
Buchmodus	Benutzermodus	Sie müssen im Feld "Verantwortlicher" einen Benutzer wählen.
Buchmodus	Gemischter Modus	Sie können im Feld "Verantwortlicher" einen Verantwortlichen oder im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen, jedoch nicht beides.
Gemischter Modus	Benutzermodus	Sie müssen im Feld "Verantwortlicher" einen Benutzer wählen.
Gemischter Modus	Buchmodus	Sie müssen im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen.

Wenn darüber hinaus der Verantwortliche für einen vorhandenen Datensatz beim Aktualisieren desselben aus dem Datensatz entfernt wird, nachdem der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für den Datensatztyp vom Benutzermodus in einen anderen Modus geändert wurde, geschieht Folgendes:

- Wenn der Datensatztyp Teams unterstützt, werden alle Mitglieder des Teams bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz auch weiterhin beibehalten. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten. Allerdings stellt der Datensatztyp "Firma" eine Ausnahme von dieser Regel dar. Wenn der vorherige Kontoverantwortliche Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.

**HINWEIS:** Wie hier beschrieben, wird der vorherige Verantwortliche des Datensatzes in der Standardanwendung nicht als Mitglied des Teams beibehalten. Ihr Administrator kann jedoch den Datensatztyp so konfigurieren, dass der vorherige Eigentümer des Datensatzes als Mitglied des Teams im Datensatz beibehalten wird. Informationen zum Konfigurieren eines Datensatztyps zum Beibehalten eines

vorherigen Eigentümers als Mitglied des Teams finden Sie unter [Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze](#) (auf Seite 1498).

- Wenn eine Aktivität, für die zuvor ein Verantwortlicher vorhanden war, aktualisiert und der Eintrag im Feld mit dem Verantwortlichen gelöscht wird, wird die Aktivität nicht mehr im Kalender des früheren Verantwortlichen angezeigt. Die Aktivität wird jedoch in den Listen zugehöriger Aktivitäten angezeigt, auf die die Benutzer über die Seiten mit den Datensatzdetails zugreifen. Diese Aktivität wird für alle Benutzer, einschließlich des früheren Verantwortlichen für den Datensatz, die aufgrund der Buchmitgliedschaft auf den Datensatz zugreifen können, nach Bedarf in der zugehörigen Liste mit offenen oder abgeschlossenen Aktivitäten angezeigt.

## 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](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

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

## Erstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus erstellen. Die Auswahl des Bereichs hängt davon ab, ob Sie folgende Schritte durchführen möchten:

- Erstellen des Datensatzes in einem Popup-Fenster, das unabhängig ist von den Datensätzen, die Sie gerade bearbeiten. Ihre Position im Hauptbereich der Anwendung wird beibehalten.
- Erstellen des Datensatzes durch Klicken auf die Schaltfläche "Neu" auf der Homepage oder der Listen- bzw. Detailseite. Bei allen Methoden wird dasselbe Formular geöffnet, wobei jedoch die Bearbeitungsseite und nicht die aktuelle Seite aktiv ist. Über den Link "Zurück" gelangen Sie zurück zu der Seite, die Sie zuvor bearbeitet haben.
- Erstellen des Datensatzes für einen anderen Datensatztyp, der automatisch mit dem Datensatz verknüpft wird, den Sie aktuell bearbeiten.

Sie können neue Datensätze auch wie folgt erstellen:

- Indem Sie Datensätze importieren:
  - Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
  - Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilities
  - Verwendung von Web Services zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#).

- Durch Konvertieren von Leaddatensätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Lead konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Leaddatensatzes erstellen:
  - Firmendatensatz
  - Personendatensatz
  - Verkaufsprojektdatensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Leads finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte \(auf Seite 285\)](#).

- Durch Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Geschäftsregistrierungsdatsatzes erstellen:
  - Firmendatensatz
  - Personendatensatz
  - Verkaufsprojektdatensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte \(auf Seite 505\)](#)

**TIPP:** Suchen Sie nach dem Datensatz, bevor Sie einen neuen erstellen, um doppelte Datensätze zu vermeiden. Siehe [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

**HINWEIS:** Durch ein Sternchen (\*) neben einem Feldnamen wird ein Pflichtfeld angegeben. Wenn für den Datensatztyp Ihrer Rolle für die Seite für neue Datensätze ein benutzerdefiniertes Layout zugeordnet ist, werden auf der Seite, die geöffnet wird, wenn Sie einen Datensatz erstellen, möglicherweise weniger Felder angezeigt als im Layout der vollständigen Seite für den Datensatztyp vorhanden sind. Wenn Sie Informationen für zusätzliche Felder eingeben möchten, können Sie die vollständige Seite öffnen, indem Sie auf der Seite für den neuen Datensatz auf den Link "Erweitert" klicken. Der Link "Erweitert" ist nur dann auf der Seite für neue Datensätze verfügbar, wenn Ihrer Rolle für die Seite für neue Datensätze für den Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Layout zugeordnet ist. Weitere Informationen zum Feldlayout auf Seiten für neue Datensätze finden Sie unter

Informationen zu Layouts von Seiten für neue Datensätze (siehe [About the Layouts of New Record Pages](#) auf Seite 55).

### **So erstellen Sie einen Datensatz über den Abschnitt "Erstellen"**

- 1 Blenden Sie in der Aktionsleiste bei Bedarf den Abschnitt "Erstellen" ein.
- 2 Klicken Sie auf den Datensatztyp, den Sie erstellen möchten.
- 3 Geben Sie die Datensatzinformationen in das Formular "Neuer Datensatz" ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz, indem Sie auf "Speichern" oder auf "Speichern und fortfahren" klicken:
  - Wenn Sie auf "Speichern" klicken, speichert Oracle CRM On Demand den neuen Datensatz und schließt das Formular für den neuen Datensatz.
  - Wenn Sie auf "Speichern und fortfahren" klicken, speichert Oracle CRM On Demand den neuen Datensatz und navigiert Sie zur Detailseite für den neuen Datensatz. Dort können Sie dem Datensatz zusätzliche Inhalte zuordnen, z.B. Notizen und Anhänge.

### **So erstellen Sie einen Datensatz über die Homepage oder die Listen- bzw. Detailseite**

- 1 Klicken Sie auf einer dieser Seiten in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Neu".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

### **So erstellen Sie einen Datensatz, der mit dem ausgewählten Datensatz verknüpft ist**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl eines Datensatzes finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Scrollen Sie auf der Datensatzdetailseite zum entsprechenden Abschnitt.
- 3 Klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf die Schaltfläche "Neu" oder "Hinzufügen".
- 4 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

### **Eingeben von Informationen in Datensätze**

Wenn Sie Datensätze erstellen, können Sie Informationen direkt in einige Felder eingeben oder Werte aus einer Dropdown-Liste auswählen. Außerdem können Sie bei einigen Feldern auf ein Symbol rechts neben dem Feld klicken, um ein Fenster anzuzeigen, über das Sie Werte auswählen bzw. eingeben können. Sie können auf folgende Symbole klicken:

- **Telefonsymbol.** Ermöglicht die Eingabe einer Telefonnummer.
- **Kalendersymbol.** Ermöglicht die Auswahl eines Datums.
- **Währungssymbol.** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl einer Währung.
- **Suchsymbol (Vergrößerungsglas).** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl eines oder mehrerer Datensätze, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet werden sollen. Das Suchsymbol wird auch verwendet, um Werte für die Felder von Mehrfachauswahllisten auszuwählen.

### **Informationen zu Auswahllistenfeldern und Auswahllistenwertegruppen**

In Auswahllistenfeldern können Sie einen Wert aus einer vordefinierten Werteliste auswählen. Wenn Ihr Unternehmen Auswahllistenwertegruppen verwendet, können die verfügbaren Werte in einem Auswahllistenfeld in bestimmten Fällen auf einen Teil der für das Feld definierten Werte beschränkt werden. Weitere Informationen zu Auswahllistenfeldern und Auswahllistenwertegruppen finden Sie unter [Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereichen \(auf Seite 64\)](#).

## Informationen zu Mehrfachauswahllisten

Eine Mehrfachauswahlliste ist eine Auswahlliste, aus der man mehrere Werte wählen kann. Wenn Sie auf das Suchsymbol für eine Mehrfachauswahlliste klicken, wird ein Popup-Fenster angezeigt, über das Sie die erforderlichen Werte wählen können, indem Sie die Werte aus der Liste "Verfügbar" in die Liste "Ausgewählt" verschieben. Sie können einen Wert aus einer Liste in die andere Liste verschieben, indem Sie auf den Wert doppelklicken oder indem Sie den Wert auswählen und mit dem Pfeil nach links oder dem Pfeil nach rechts verschieben. Die Werte in der Liste "Ausgewählt" können auch sortiert werden.

Mehrfachauswahllisten werden für folgende Datensatztypen unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 01
- Benutzerdefiniertes Objekt 02
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Serviceanfrage

## Informationen zu Telefonnummernfeldern

Neben Telefonnummernfeldern befindet sich ein Telefonsymbol. Klicken Sie auf das Symbol, um den Telefoneditor zu öffnen. Dort können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie den Ländercode der Telefonnummer.
- Geben Sie die Ortsnetzkennzahl ein.
- Geben Sie die Rufnummer ein.
- Geben Sie eine Durchwahlnummer ein, falls vorhanden.

Wenn Sie die Telefonnummer speichern, fügt Oracle CRM On Demand der eingegebenen Telefonnummer die folgenden beiden Elemente als Präfix hinzu:

- Ein Plus-Symbol (+), das die internationale Vorwahl darstellt, mithilfe derer Sie in ein anderes Land telefonieren können.  
Beispiel: Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Englisch -Vereinigte Staaten ist, steht das Plus-Symbol für die internationale Vorwahl 011. Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Französisch - Frankreich ist, steht das Symbol für die internationale Vorwahl 00.
- Der Ländercode des Landes, das Sie für die Telefonnummer gewählt haben.  
Wenn Sie zum Beispiel Spanien als Land für die Telefonnummer gewählt haben, fügt Oracle CRM On Demand der Telefonnummer die Zahl 34 zusätzlich zum Plus-Symbol hinzu.

**TIPP:** Um den Ländercode eines Landes zu ermitteln, klicken Sie auf das Telefonsymbol, wählen Sie das Land, und speichern Sie die Angabe. Der entsprechende Ländercode wird im Telefonfeld angezeigt.

Die Länderliste im Telefoneditor enthält einige abhängige Gebiete, Fremdgebiete und Regionen souveräner Staaten. Beispiel: Die Isle of Man ist als autonomer Kronbesitz direkt der britischen Krone unterstellt, und die Åland-Inseln sind eine Region von Finnland. Ein abhängiges Gebiet, ein Fremdgebiet oder eine Region können über denselben Ländercode wie der zugehörige souveräne Staat verfügen. Wenn Sie in solchen Fällen eine Telefonnummer mit diesem Ländercode bearbeiten, wird im Telefoneditor im Feld "Land" der Name des souveränen Staates angezeigt, auch wenn das abhängige Gebiet, das Fremdgebiet oder die Region des souveränen Staates bereits gewählt waren, als die Nummer ursprünglich eingegeben wurde.

Beispiel: Sie können Åland-Inseln im Telefoneditor im Feld "Land" wählen, wenn Sie zum ersten Mal eine Telefonnummer eingeben. Oracle CRM On Demand fügt vor dieser Telefonnummer automatisch die Zahl 34

zusätzlich zum Plus-Symbol hinzu. Wenn Sie später auf das Symbol "Telefon" klicken, um die Telefonnummer zu ändern, wird im Telefoneditor "Finnland" im Feld "Land" angezeigt.

### Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern

Ihr Administrator kann ein Feld so konfigurieren, dass es bedingt erforderlich ist. Das bedeutet, dass das Feld nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn die Daten in anderen Feldern im Datensatz bestimmte Kriterien erfüllen. Ist dies der Fall, wird ein rotes Sternchen (\*) neben dem Feld angezeigt, welches nun erforderlich ist. Wenn das Textlabel für das Feld angezeigt wird, wird es in roter Schrift angezeigt. Wenn das Feld keinen Wert enthält, müssen Sie es aktualisieren, bevor Sie den Datensatz speichern.

Informationen zu einigen Einschränkungen beim Bearbeiten von bedingt erforderlichen Feldern finden Sie unter [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern \(auf Seite 1344\)](#).

### Informationen zur automatischen Konvertierung von Text in Links

Wenn die Textzeichenfolge, die Sie in ein Feld mit dem Feldtyp "Text (kurz)" oder "Text (lang)" eingeben, mit "http://" oder "https://" beginnt, wird der Text möglicherweise automatisch in einen Link konvertiert, nachdem der Feldwert gespeichert wurde. Mit dem Kontrollkästchen "URL-Textwerte in Links konvertieren" im Unternehmensprofil wird bestimmt, wie Text in diesen Feldern verarbeitet wird. Dabei gilt Folgendes:

- Wenn das Kontrollkästchen im Unternehmensprofil aktiviert ist, wird der Text automatisch in einen Link konvertiert, nachdem der Feldwert gespeichert wurde.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird der Text nicht in einen Link konvertiert.

### Informationen zu Adressfeldern

Für Adressen werden in der Anwendung verschiedene Felder für länderspezifische Informationen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Japan als Land für die Rechnungsadresse einer Firma auswählen, werden die anderen Adressfelder in die für japanische Adressen erforderlichen Felder geändert, beispielsweise Chome, Ku und Shi/Gun.

Im Allgemeinen werden Adressen mit dem spezifischen Datensatztyp gespeichert. Einige Adressen werden jedoch übernommen, wenn Sie einen Datensatz mit einem anderen verknüpfen. Wenn Sie z.B. eine Rechnungs- und Versandadresse für eine Firma eingeben, wird die Rechnungsadresse auf der Seite für Personendetails angezeigt, wenn Sie die Firma mit der Person verknüpfen.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Anwendung den Abschnitt "Adressen" hinzugefügt hat, können Sie zusätzliche Adressen für solche Datensätze als Firmen und Personen verfolgen. Wenn Sie Adressen für Personen verfolgen, ist die primäre Adresse immer die im Adressbereich "Alternative Adresse" eingegebene.

### Support für HTML-Formatierung

Abhängig von Ihrem Unternehmenssetup kann HTML-Formatierung in bestimmten Feldern wie dem Feld "Beschreibung" für viele Datensatztypen unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zum HTML-Editor \(siehe About the HTML Editor auf Seite 68\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu zusammengesetzten Feldern \(siehe About Concatenated Fields auf Seite 60\)](#)
- [Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern \(auf Seite 62\)](#)
- [Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereichen \(auf Seite 64\)](#)
- [Informationen zu maskierbaren Feldern \(auf Seite 66\)](#)
- [Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen \(auf Seite 67\)](#)
- [Informationen zu Layouts von Seiten für neue Datensätze \(siehe About the Layouts of New Record Pages auf Seite 55\)](#)

## About Concatenated Fields

Ein *zusammengesetztes Feld* ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie zusätzlicher Text angezeigt werden können. 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 \(siehe \[Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld\]\(#\) auf Seite 60\)](#)
- [Editing Fields in a Concatenated Field \(siehe \[Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld\]\(#\) auf Seite 61\)](#)
- [About Targeted Search \(auf Seite 82\)](#)
- [Using Advanced Search \(siehe \[Verwenden der erweiterten Suche\]\(#\) auf Seite 101\)](#)
- [Creating and Refining Lists \(auf Seite 144\)](#)

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld

Die folgenden Aspekte müssen berücksichtigt werden, wenn Sie die Felder in einem zusammengesetzten Feld bearbeiten:

- Wenn der zuständige Administrator ein Feld für den Datensatztyp oder im Layout der Seite "Details" als schreibgeschützt festlegt, können Sie dieses Feld nicht in einem zusammengesetzten Feld bearbeiten.
- Wenn der Administrator ein Feld als erforderlich festlegt, muss dieses Feld einen Wert enthalten, wenn es Teil eines zusammengesetzten Feldes ist.
- Alle Feldvalidierungsregeln, die für ein Feld gelten, gelten auch weiterhin für das Feld, wenn es Teil eines zusammengesetzten Feldes ist.
- Wenn Ihre Aktualisierung eines Feldes in einem zusammengesetzten Feld nicht den Validierungsregeln für das Feld entspricht, werden keine Ihrer Änderungen an den Feldern gespeichert. Mit anderen Worten:

Entweder werden alle Ihre Änderungen im Bearbeitungsfenster gespeichert, oder keine Ihrer Änderungen werden gespeichert.

- Wenn Sie auf der Bearbeitungsseite eines Datensatzes ein zusammengesetztes Feld bearbeiten, werden Ihre Änderungen nicht gespeichert, wenn Sie zum Schließen des Bearbeitungsfensters für das zusammengesetzte Feld auf "Speichern" klicken. Ihre Änderungen an den Feldern im zusammengesetzten Feld werden beim Speichern des Datensatzes gespeichert.
- Wenn ein zusammengesetztes Feld ein Feld enthält, durch das Sie dem Datensatz, mit dem Sie arbeiten, einen Datensatz zuordnen können, und wenn intelligente Zuordnungen aktiviert sind, wird die Funktionalität für intelligente Zuordnungen in dem zusammengesetzten Feld unterstützt. Informationen zu intelligenten Zuordnungen finden Sie unter [Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung \(auf Seite 117\)](#).
- Sie können keinen zusätzlichen Text bearbeiten, der vom Administrator für ein zusammengesetztes Feld festgelegt wurde.

### Informationen zu Adressfeldern in zusammengesetzten Feldern

Ihr Administrator kann Felder aus Adressen in einem zusammengesetzten Feld einschließen. Wenn Sie ein zusammengesetztes Feld bearbeiten, das ein Feld aus einer Adresse einschließt, gilt es Folgendes zu beachten:

- Wenn ein Adressfeld in einem zusammengesetzten Feld aus einer gemeinsamen Adresse in einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz stammt, können Sie die Felder innerhalb der Adresse nicht bearbeiten. Stattdessen können Sie eine andere Adresse auswählen.
- Wenn das Feld aus einer Adresse stammt, die keine gemeinsame Adresse ist, dann gilt es Folgendes zu berücksichtigen:
  - Sie können alle Felder innerhalb der Adresse bearbeiten.  
Beispiel: Wenn das Feld "Rechnungsadresse - Ort" in einem zusammengesetzten Feld eingeschlossen ist, können Sie alle Felder innerhalb der Rechnungsadressenvorlage für das entsprechende Land bearbeiten. Wenn das zusammengesetzte Feld auch ein Feld aus einer anderen Adresse einschließt, wie z.B. das Feld "Versandadresse - Ort" aus der Versandadresse, können Sie ebenfalls alle Felder innerhalb der Vorlage für diese Adresse für das entsprechende Land bearbeiten.
  - Wenn Sie ein anderes Land für die Adresse auswählen, ändern sich dementsprechend die Labels der anderen Felder innerhalb der Adressvorlage.

**HINWEIS:** Wenn das zusammengesetzte Feld ein Adressfeld einschließt, das nicht Teil der Adressvorlage für das Land in der Adresse im Datensatz ist, ist das Feld innerhalb des zusammengesetzten Feldes leer. In diesem Fall können Sie beim Bearbeiten des zusammengesetzten Feldes die Felder bearbeiten, die die Adressvorlage für die Adresse im Datensatz bilden. Sie können jedoch nicht das Feld bearbeiten, das Teil des zusammengesetzten Feldes ist, sofern Sie nicht das Land in der Adresse ändern und die Adressvorlage für das neue Land das Feld nicht einschließt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu zusammengesetzten Feldern \(siehe \[About Concatenated Fields\]\(#\) auf Seite 60\)](#)
- [Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld \(auf Seite 61\)](#)

### Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Felder in einem zusammengesetzten Feld bearbeitet werden.

**So bearbeiten Sie die Felder in einem zusammengesetzten Feld mit der Inline-Bearbeitungsfunktion:**

- 1 Klicken Sie auf das zusammengesetzte Feld, um das Bearbeitungsfenster zu öffnen.

- 2 Bearbeiten Sie die einzelnen Felder, die im zusammengesetzten Feld angezeigt werden, im Bearbeitungsfenster.
- 3 Speichern Sie die Änderungen.

### **Bearbeiten der Felder in einem zusammengesetzten Feld auf der Bearbeitungsseite eines Datensatzes**

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie die Felder in einem zusammengesetzten Feld auf der Bearbeitungsseite eines Datensatzes bearbeitet werden.

#### **So bearbeiten Sie Felder in einem zusammengesetzten Feld auf der Bearbeitungsseite eines Datensatzes:**

- 1 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol (Bleistift) für das im Bearbeitungsfenster zu öffnende zusammengesetzte Feld, um das Bearbeitungsfenster zu öffnen.
- 2 Bearbeiten Sie die einzelnen Felder, die im zusammengesetzten Feld angezeigt werden, im Bearbeitungsfenster.
- 3 Speichern Sie die Änderungen.
- 4 Speichern Sie Ihre Änderungen, wenn Sie mit dem Bearbeiten des Datensatzes fertig sind.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf der Bearbeitungsseite eines Datensatzes ein zusammengesetztes Feld bearbeiten, werden Ihre Änderungen nicht gespeichert, wenn Sie zum Schließen des Bearbeitungsfensters für das zusammengesetzte Feld auf "Speichern" klicken. Ihre Änderungen an den Feldern im zusammengesetzten Feld werden beim Speichern des Datensatzes gespeichert.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld \(auf Seite 60\)](#)
- Informationen zu zusammengesetzten Feldern (siehe [About Concatenated Fields](#) auf Seite 60)

### **Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern**

In den folgenden Arten von Feldern wird der Wert des Feldes als Bild angezeigt und als ganze Zahl gespeichert:

- **Ganzzahlfelder für die Sternebewertung.** In einem Ganzzahlfeld für die Sternebewertung wird der Wert eines Feldes als Bild von fünf Sternen angezeigt. Sternebewertungsfelder können in Ihrem Unternehmen auf verschiedene Arten verwendet werden, um Ihren Geschäftsbedürfnissen zu entsprechen. Beispiel: Ein Sternebewertungsfeld kann in Ihrem Unternehmen bei Verkaufsprojektdatensätzen verwendet werden, um den geschätzten Wert der Verkaufsprojekte anzuzeigen. In einem Sternebewertungsfeld können Sie die Bewertung durch die Auswahl einer höheren Anzahl von Sternen erhöhen und durch die Auswahl einer geringeren Anzahl von Sternen verringern. Wenn kein Stern ausgewählt ist, ist dies keine Bewertung. Ein ausgewählter Stern ist die niedrigste Bewertung, und fünf ausgewählte Sterne sind die höchste Bewertung. Der Wert des Feldes wird folgendermaßen als ganze Zahl gespeichert:
  - Wenn kein Stern ausgewählt ist, hat das Feld den Wert Null, d.h. es ist kein Wert gespeichert.
  - Wenn ein Stern ausgewählt ist, ist der gespeicherte Wert 1. Wenn zwei Sterne ausgewählt sind, ist der gespeicherte Wert 2 usw.

**TIPP:** Wenn eine Sternebewertung festgelegt ist und Sie diese löschen möchten, sodass das Feld den Wert Null besitzt, bearbeiten Sie das Feld, und klicken Sie sofort links neben den ersten Stern im Bewertungsfeld, um die Bewertung zu löschen.

- **Ganzzahlfelder für Ampeln.** In einem Ganzzahlfeld für Ampeln wird der Wert eines Feldes als horizontale Ampel angezeigt. Wenn Sie das erste Licht auswählen, wird es rot, wenn Sie das zweite Licht auswählen, wird es gelb, und wenn Sie das dritte Licht auswählen, wird es grün. Ampelfelder können in Ihrem Unternehmen auf verschiedene Arten verwendet werden, um Ihren Geschäftsbedürfnissen zu entsprechen.

Beispiel: Ein Ampelfeld kann in Ihrem Unternehmen bei Aufgabendatensätzen folgendermaßen verwendet werden, um anzuzeigen, wie bald das Fälligkeitsdatum für die jeweilige Aufgabe eintritt:

- Der Status "Grün" kann anzeigen, dass das Fälligkeitsdatum mindestens fünf Tage ab heute entfernt ist.
- Der Status "Gelb" kann anzeigen, dass das Fälligkeitsdatum weniger als fünf Tage ab heute entfernt ist.
- Der Status "Rot" kann anzeigen, dass das Fälligkeitsdatum in der Vergangenheit liegt, die Aufgabe also überfällig ist.

In einem Ampelfeld kann zu einem Zeitpunkt nur entweder ein Licht oder kein Licht ausgewählt sein.

Der Wert des Feldes wird folgendermaßen als ganze Zahl gespeichert:

- Wenn kein Licht ausgewählt ist, hat das Feld den Wert Null, d.h. es ist kein Wert gespeichert.
- Wenn das rote Licht ausgewählt ist, ist der gespeicherte Wert Null (0).
- Wenn das gelbe Licht ausgewählt ist, ist der gespeicherte Wert 1.
- Wenn das grüne Licht ausgewählt ist, ist der gespeicherte Wert 2.

**TIPP:** Wenn ein Licht ausgewählt ist und Sie das Feld zurücksetzen möchten, sodass kein Licht ausgewählt ist und das Feld den Wert Null besitzt, bearbeiten Sie das Feld, und klicken Sie auf das derzeit ausgewählte Licht. Die Auswahl des Lichtes wird dann aufgehoben, und das Feld bekommt den Wert Null.

### Informationen zu Sternebewertungs- und Ampelfeldern in Bezug auf Such- und Listenkriterien

Sie können Sternebewertungs- und Ampelfelder als Filterfelder für Listen verwenden, und Ihr Administrator kann diese Felder auch zum Suchlayout für den Datensatztyp hinzufügen. Um jedoch den Wert anzugeben, nach dem Sie suchen möchten, müssen Sie den Ganzzahlwert des Feldes eingeben. Beispiel: Wenn Sie Datensätze suchen möchten, die nicht bewertet sind, verwenden Sie im Bewertungsfeld die Bedingung "Gleich NULL", um die Datensätze zu suchen. Wenn Sie Datensätze mit der Einstellung "Grün" in einem Ampelfeld suchen möchten, suchen Sie nach Datensätzen, in denen der Wert des Ampelfeldes "2" ist.

### Informationen zum Bearbeiten von Sternebewertungs- und Ampelfeldern

Sie können Sternebewertungs- und Ampelfelder in Datensatzbearbeitungsseiten bearbeiten, Sie können aber auch die Inline-Bearbeitung auf Detailseiten und Listenseiten von Datensätzen verwenden. Wenn ein Sternebewertungsfeld in den angezeigten Spalten einer Liste enthalten ist, wird das Bild mit den Sternen im Feld für einen Datensatz angezeigt, wenn in dem Feld in diesem Datensatz mindestens ein Stern ausgewählt ist. Wenn in dem Feld jedoch keine Sterne ausgewählt sind, wird das Bild nicht in dem Feld in der Liste angezeigt, Sie können aber auf der Listenseite die Inline-Bearbeitung für das Feld verwenden, um Sterne auszuwählen.

Wenn ein Ampelfeld in den angezeigten Spalten einer Liste enthalten ist, wird ebenso das Bild mit der Ampel im Feld für einen Datensatz angezeigt, wenn in dem Feld in diesem Datensatz ein Licht ausgewählt ist. Wenn in dem Feld jedoch kein Licht ausgewählt ist, wird das Bild nicht in dem Feld in der Liste angezeigt, Sie können aber auf der Listenseite die Inline-Bearbeitung für das Feld verwenden, um ein Licht auszuwählen.

### Datensatztypen mit Unterstützung für Sternebewertungs- und Ampelfelder

Die folgenden Datensatztypen unterstützen Sternebewertungs- und Ampelfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Lösung

**HINWEIS:** Die Sternebewertungs- und Ampelfelder werden von verschiedenen Anwendungsprogrammiersprachen (APIs) unterstützt, die mit Oracle CRM On Demand verwendet werden können.

## Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereichen

Für viele Datensatztypen kann Ihr Unternehmen die Werte einschränken, die in einem Auswahllistenfeld für eine Untergruppe der für das Feld definierten Werte verfügbar sind. Um die Auswahlmöglichkeiten in Auswahllistenfeldern einzuschränken, richtet Ihr Administrator Auswahllistenwertgruppen ein und verknüpft die Werte in den Auswahllistenfeldern mit diesen Gruppen. Mit Auswahllistenwertgruppen können ein oder mehrere Auswahllistenfelder für einen oder mehrere Datensatztypen gesteuert werden. Ihr Administrator kann das Feld "Auswahllistenwertgruppe" zum Seitenlayout für einen Datensatztyp hinzufügen. Mit diesem Feld können Sie eine Auswahllistenwertgruppe auswählen. Anschließend werden in jedem Auswahllistenfeld, das mit einer im Datensatz ausgewählten Auswahllistenwertgruppe gesteuert wird, nur die Werte in der Auswahlliste angezeigt, die mit der Auswahllistenwertgruppe verknüpft sind.

Beispiel: Gehen wir von der Annahme aus, dass Ihr Unternehmen über drei Call Center verfügt, die Oracle CRM On Demand verwenden. Abhängig vom Standort und den Produkten eines Call Centers stellen einige der Werte in verschiedenen Auswahllistenfeldern in Serviceanfragen keine gültige Auswahl für Benutzer in den unterschiedlichen Call Centern dar. Als Unterstützung für Benutzer bei der Auswahl der für ihr Call Center geeigneten Werte richtet Ihr Administrator drei Auswahllistenwertgruppen ein, also eine Gruppe für jedes Call Center. Anschließend verknüpft der Administrator eine Untergruppe der Werte für jedes relevante Auswahllistenfeld mit allen Auswahllistenwertgruppen und fügt das Feld "Auswahllistenwertgruppe" zum Seitenlayout für den Datensatztyp "Serviceanfrage" hinzu. Wenn ein Benutzer in einem Call Center eine Serviceanfrage erstellt, kann dieser Benutzer die geeignete Auswahllistenwertgruppe für dieses Call Center im Feld "Auswahllistenwertgruppe" in der Serviceanfrage auswählen. Anschließend werden die Auswahlmöglichkeiten in den Auswahllistenfeldern des Datensatzes auf die für das Call Center geeigneten Werte beschränkt.

### Informationen zu Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereichen

Wenn Ihr Unternehmen Benutzer zu Geschäftszwecken mit dem Datensatztyp "Geschäftsbereich" in Untergruppen strukturiert, wird Ihr Benutzerdatensatz möglicherweise einem oder mehreren Geschäftsbereichen zugeordnet, von denen einer als primärer Geschäftsbereich festgelegt wird. Jeder Geschäftsbereich kann einer Auswahllistenwertgruppe zugeordnet werden. Wenn Sie unter diesen Bedingungen einen Datensatz erstellen, wird dieser automatisch Ihrem primären Geschäftsbereich sowie der Auswahllistenwertgruppe zugeordnet, die dem Geschäftsbereich zugeordnet ist. Eine Liste der Datensatztypen, in denen Geschäftsbereiche und Auswahllistenwertgruppen verwendet werden können, finden Sie unter [Datensatztypen, die Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereiche unterstützen \(auf Seite 1470\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann Geschäftsbereiche und Auswahllistenwertgruppen für die Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens konfigurieren. Ihr Administrator kann zudem den Datensatztyp "Geschäftsbereich" umbenennen und die Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertgruppe" für jeden Datensatztyp umbenennen, in dem die Felder verfügbar sind.

### Einrichtung für Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereiche

Wenn Ihr Unternehmen Auswahllistenwertgruppen verwendet, gilt die folgende Einrichtung:

- Ihr Administrator richtet die Auswahllistenwertgruppen ein.
- Ihr Administrator verknüpft die Auswahllistenwerte für verschiedene Felder mit den Auswahllistenwertgruppen.
- Ihr Administrator fügt das Feld "Auswahllistenwertgruppe" zu den Seitenlayouts hinzu, die Ihrer Benutzerrolle für bestimmte Datensatztypen zugeordnet sind.

Wenn Ihr Unternehmen auch den Datensatztyp "Geschäftsbereich" verwendet, gilt außerdem die folgende Einrichtung:

- Ihr Administrator legt fest, welche Benutzer jedem Geschäftsbereich zugeordnet sind.
- Ihr Administrator legt fest, welche Auswahllistenwertgruppe ggf. jedem Geschäftsbereich zugeordnet sind.

- Ihr Administrator kann das Feld "Geschäftsbereich" zu den Seitenlayouts hinzufügen, die Ihrer Benutzerrolle für bestimmte Datensatztypen zugeordnet sind.

### Verhalten der Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" beim Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen

Wenn Ihr Unternehmen Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereiche verwendet, werden Sie beim Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen folgendes Verhalten feststellen:

- Wenn Ihr Benutzerdatensatz einem oder mehreren Geschäftsbereichen zugeordnet ist, geschieht beim Erstellen eines Datensatzes Folgendes:
  - In das Feld "Geschäftsbereich" des Datensatzes wird automatisch der Name Ihres primären Geschäftsbereiches eingefügt.
  - Wenn Ihrem primären Geschäftsbereich eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" automatisch die Gruppe für diesen Geschäftsbereich eingetragen. Wenn Ihrem primären Geschäftsbereich keine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird das Feld "Auswahllistenwertegruppe" nicht automatisch ausgefüllt.
- Sie können den Wert im Feld "Geschäftsbereich" für einen neuen Datensatz dieses Typs ändern oder löschen, bevor Sie den neuen Datensatz speichern. Sie können auch den Wert im Feld "Geschäftsbereich" für einen vorhandenen Datensatz ändern oder löschen, vorausgesetzt, Sie verfügen über die erforderlichen Zugriffsrechte zum Aktualisieren des Datensatzes. Nachdem Sie den Wert des Feldes "Geschäftsbereich" geändert haben, wird möglicherweise der Wert des Feldes "Auswahllistenwertegruppe" des Datensatzes ebenfalls wie folgt automatisch geändert:
  - Wenn die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich mit der dem früheren Geschäftsbereich zugeordneten Auswahllistenwertegruppe identisch ist, wird der Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" nicht geändert.
  - Wenn die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich anders ist als die dem früheren Geschäftsbereich zugeordnete Auswahllistenwertegruppe, wird der Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" in eine entsprechende Gruppe für den neuen Geschäftsbereich geändert.
  - Wenn Sie den Wert aus dem Feld "Geschäftsbereich" löschen, wird der Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" automatisch ebenfalls gelöscht.

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann das Feld "Geschäftsbereich" als schreibgeschütztes Feld einrichten, sodass Sie den Wert in diesem Feld nicht ändern oder löschen können.

- Sie können den Wert des Feldes "Auswahllistenwertegruppe" für einen neuen Datensatz dieses Typs ändern oder löschen, bevor Sie den neuen Datensatz speichern. Sie können auch den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" für einen vorhandenen Datensatz ändern oder löschen, vorausgesetzt, Sie verfügen über die erforderlichen Zugriffsrechte zum Aktualisieren des Datensatzes. Der Geschäftsbereich für den Datensatz wird nicht automatisch geändert, wenn Sie das Feld "Auswahllistenwertegruppe" ändern oder löschen.

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann das Feld "Auswahllistenwertegruppe" als schreibgeschütztes Feld einrichten. In diesem Fall können Sie den Wert im Feld nicht ändern oder löschen.

Wenn die verantwortliche Person eines Datensatzes geändert wird, nachdem ein Wert im Feld "Geschäftsbereich" des Datensatzes gespeichert wurde, werden die Werte in den Feldern "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" nicht automatisch geändert, selbst wenn der neue Verantwortliche nicht dem Geschäftsbereich im Datensatz zugeordnet ist.

### Vorgänge, wenn die Auswahllistenwertegruppe für einen Datensatz geändert wird

Wenn die Auswahllistenwertegruppe für einen Datensatz geändert wird, weil Sie entweder einen neuen, einer anderen Auswahllistenwertegruppe zugeordneten Geschäftsbereich oder eine neue Auswahllistenwertegruppe auswählen, bleiben alle zuvor in den mit der alten oder neuen Auswahllistenwertegruppe gesteuerten Auswahllistenfeldern ausgewählten Werte unverändert, selbst wenn der in einem solchen Feld ausgewählte Wert nicht mit der neuen Auswahllistenwertegruppe verknüpft ist. In solchen Fällen werden Sie nicht zum Aktualisieren

der Auswahllistenwertfelder aufgefordert, wenn Sie andere Felder im Datensatz aktualisieren. Beim nächsten Bearbeiten eines Auswahllistenfeldes für den Datensatz geschieht jedoch Folgendes:

- Wenn das Auswahllistenfeld von der neuen Auswahllistenwertegruppe gesteuert wird, stehen nur die Werte zur Auswahl, die mit der neuen Auswahllistenwertegruppe verknüpft sind. Sie können einen neuen Wert für das Feld auswählen oder die Bearbeitung abbrechen, um den vorhandenen Wert beizubehalten.
- Wenn das Auswahllistenfeld von der alten, aber nicht von der neuen Auswahllistenwertegruppe gesteuert wird, stehen alle Werte zur Auswahl.

### Informationen zu Auswahllistenwertegruppen, Geschäftsbereichen und Direktbearbeitung

Sie können die Direktbearbeitungsfunktion nicht verwenden, um das Feld "Auswahllistenwertegruppe" oder "Geschäftsbereich" für einen Datensatz direkt auf einer Detail- oder Listenseite des Datensatzes zu bearbeiten. Zum Bearbeiten dieser Felder müssen Sie die Seite "Bearbeiten" für den Datensatz öffnen.

### Informationen zu Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereichen in Suchvorgängen und Listenfiltern

Folgende Betrachtungen gelten für Suchvorgänge und Listenfilter:

- Ihr Administrator kann das Feld "Geschäftsbereich" oder das Feld "Auswahllistenwertegruppe" oder beide Felder zu den Suchfeldern in der Aktionsleiste für Datensatztypen hinzufügen, die Geschäftsbereiche unterstützen. Anschließend können Sie nach Datensätzen suchen, indem Sie einen Geschäftsbereich oder eine Auswahllistenwertegruppe auswählen.
- Wenn das Feld "Geschäftsbereich" als Suchfeld oder Listenfilter zur Verfügung steht, können Sie jeden Geschäftsbereich als Teil der Kriterien für die Suche oder den Listenfilter auswählen. Sie müssen sich bei der Auswahl nicht auf die Geschäftsbereiche beschränken, die Ihnen zugeordnet sind. Wenn zudem das Feld "Benutzer" als Suchfeld oder Listenfilter verfügbar ist und Sie einen Benutzer als Teil Ihrer Kriterien auswählen, sind Sie bei der Auswahl ebenfalls nicht nur auf die Geschäftsbereiche beschränkt, die diesem Benutzer zugeordnet sind.
- Wenn Sie einen Geschäftsbereich als Teil der Kriterien für eine Suche oder einen Listenfilter auswählen, wird die Auswahllistenwertegruppe für diesen Geschäftsbereich nicht automatisch als Teil Ihrer Kriterien ausgewählt, selbst wenn das Feld "Auswahllistenwertegruppe" eines der Suchfelder für den Datensatztyp darstellt.
- Wenn Sie ein mit Auswahllistenwertegruppen gesteuertes Auswahllistenfeld als Teil der Kriterien für die Suche oder den Listenfilter verwenden, können Sie alle Werte im Auswahllistenfeld als Filter für die Suche oder Liste auswählen. Die im Auswahllistenfeld verfügbaren Werte beschränken sich nicht auf die mit einer bestimmten Auswahllistenwertegruppe verknüpften Werte, selbst wenn Sie eine Auswahllistenwertegruppe als Teil Ihrer Kriterien auswählen.
- Sie können nicht nach Datensätzen für Geschäftsbereiche oder Auswahllistenwertegruppen suchen.

### Vorgänge beim Zusammenführen oder Löschen von Geschäftsbereichen

Ihr Administrator kann einen Geschäftsbereich löschen oder mehrere Geschäftsbereiche zu einem Geschäftsbereich zusammenführen. Weitere Informationen über die Vorgänge beim Zusammenführen oder Löschen von Geschäftsbereichen finden Sie unter [Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1292\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgendem Thema:

- [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#)

### Informationen zu maskierbaren Feldern

Ein maskierbares Feld ist ein Feld, in dem manche Daten für manche Benutzer ausgeblendet werden können. Ihr Administrator kann in Oracle CRM On Demand einige benutzerdefinierte maskierbare Felder für bestimmte

Datensatztypen einrichten. Ihre Benutzerrolle bestimmt das Verhalten, das für diese benutzerdefinierten maskierbaren Felder angezeigt wird, wie folgt:

- Wenn Ihre Benutzerrolle nicht die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" einschließt, gilt:
  - Überall, wo Ihnen ein maskierbares Feld angezeigt wird, wie z.B. auf den Seiten zum Bearbeiten von Datensätzen, auf Detailseiten und auf Listenseiten, sind nur die letzten vier Zeichen im Feld nicht maskiert. Alle anderen Zeichen im Feld werden durch die Zeichen XXXX dargestellt.  
Beispiel: Wenn das Feld den Wert 102030456789 enthält, wird Ihnen Folgendes angezeigt:  
XXXX6789
  - Sie können das maskierbare Feld jedoch aktualisieren. Nachdem Sie das Feld aktualisiert haben, bleiben alle Zeichen bis auf die vier letzten Zeichen des Wertes maskiert.
  - HINWEIS:** Wenn ein Standardwert einem maskierbaren Feld zugewiesen wird, dann wird der vollständige Standardwert in dem Feld angezeigt, wenn Sie einen neuen Datensatz erstellen, selbst wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" nicht enthält.
  - Sie können ein maskierbares Feld als Kriterium verwenden, um nach Datensätzen zu suchen oder Listen zu filtern. Die maskierbaren Felder sind im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste, auf der Seite "Erweiterte Suche" und in anderen Bereichen, in denen Sie nach Datensätzen suchen und Listen filtern können, für Sie nicht verfügbar. Wenn Sie versuchen, eine Liste zu öffnen, die ein maskierbares Feld als Suchkriterium enthält, oder ein maskierbares Feld zum Filtern einer Liste zu verwenden, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
  - Sie können ein maskierbares Feld nicht zum Sortieren einer Liste verwenden, selbst wenn das Feld in der Liste angezeigt wird. Wenn Sie versuchen, ein maskierbares Feld zum Sortieren einer Liste zu verwenden, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" einschließt, können Sie die maskierbaren Felder auf dieselbe Weise wie alle anderen Felder anzeigen, aktualisieren sowie in Suchen und Listen verwenden.

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann ein maskierbares Feld als schreibgeschützt für den Datensatztyp oder für ein Seitenlayout einrichten. Wenn ein maskierbares Feld als schreibgeschützt für den Datensatztyp oder das Seitenlayout, das Ihrer Rolle für den Datensatztyp zugewiesen ist, eingerichtet wird, dann können Sie das Feld nicht aktualisieren. Dies gilt für alle Benutzer, unabhängig davon, ob die Rolle eines Benutzers die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" enthält.

## Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen

In der Oracle CRM On Demand-Standardanwendung können Sie die folgenden Zeichen in den Adressen in E-Mail-Feldern verwenden:

- Groß- und Kleinbuchstaben.
- Die Ziffern 0 bis 9.

Sie können außerdem die folgenden Sonderzeichen verwenden. Dies ist jedoch nur im lokalen Teil der E-Mail-Adresse zulässig:

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

Außerdem können Sie einen Punkt (.) in E-Mail-Adressen verwenden, jedoch keine aufeinanderfolgenden Punkte. Beispiel: Folgende E-Mail-Adressen sind nicht gültig:

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

Wenn Ihr Administrator das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert, können Sie für die Adresse im E-Mail-Feld nur bei den Datensatztypen "Person" und "Lead" die meisten Unicodezeichen (UTF-8) verwenden, einschließlich akzentuierter Buchstaben. Sie können die Unicodezeichen

(UTF-8) sowohl in den lokalen als auch in den Domainteilern dieser E-Mail-Adressen verwenden, wenngleich aufeinanderfolgende Punkte nach wie vor nicht zulässig sind. Außerdem sind die folgenden Zeichen nicht zulässig, auch wenn das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert ist:

, ( ) [ ] ; : " < >

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie E-Mail-Adressen mit Sonderzeichen verwenden, die in der Oracle CRM On Demand-Standardanwendung nicht unterstützt werden:

- Wenn Sie auf einen E-Mail-Adresslink in Oracle CRM On Demand klicken, um eine E-Mail zu senden, wird die E-Mail in Ihrem Standard-E-Mail-Client geöffnet. Ihr E-Mail-Client bestimmt, ob die E-Mail an die Adresse gesendet werden kann. Wenn Sie auf der Seite "Terminetails" auf "E-Mail senden" klicken, um eine E-Mail an die Personen im Termin zu senden, bestimmt Ihr E-Mail-Client gleichermaßen, ob die E-Mail an die Adressen der Personen gesendet werden kann.
- Die folgenden Anwendungen unterstützen nicht die vollständige Gruppe der Unicode-Zeichen (UTF-8) in E-Mail-Adressen:
  - 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

Diese Anwendungen unterstützen die Gruppe von Zeichen, die für die Verwendung in der Oracle CRM On Demand-Standardanwendung unterstützt werden. Alle E-Mail-Adressen, die andere Sonderzeichen enthalten, werden in diesen Anwendungen möglicherweise nicht erkannt oder korrekt angezeigt.

- Wenn in einer Workflowaktion zum Senden einer E-Mail ein Ausdruck im Feld "An" eine E-Mail-Adresse zurückgibt, in der Sonderzeichen enthalten sind, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen in der Standardanwendung nicht unterstützt werden, kann Oracle CRM On Demand keine E-Mail an diese Adresse senden. Dies ist auch dann der Fall, wenn das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert ist.

Weitere Informationen zu den E-Mail-Adressformaten, die als gültig oder ungültig angesehen werden, finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#).

## 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 Enrollment

- 
- 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 \(auf Seite 70\)](#).

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

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. 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.

### HTML Formatting in Workflow Email Messages

HTML formatting is also supported in the Message Body field in workflow Send Email actions. When you create a workflow Send Email action, you can select either HTML or plain text for the format of the message in the email. Note the following points when editing the message:

- Starting with Release 43, if you select the HTML option, then an HTML editor is available in the Message Body field, and you can use the toolbar in the HTML editor to apply HTML formatting to the text. Note that tags that are entered as text while the HTML option is selected are not interpreted as HTML tags.
- For Send Email actions that were created in a release earlier than Release 43, if the HTML option was selected when the action was created, then the next time the action is edited in Release 43 or later, the HTML editor is available in the Message Body field and any HTML formatting that is supported is automatically applied to the message the next time the action is edited and saved.
- When you create a Send Email action, you can toggle between the HTML and Plain Text options. Any formatting that you apply while the HTML option is selected is shown as HTML tags when you switch to the Plain Text option. When you switch from the Plain Text option to the HTML option, any supported HTML formatting that is included in the message is applied.
- Oracle CRM On Demand supports a subset of the elements that are supported in HTML5. If you save the message while the HTML option is selected, then the following happens:
  - If the message includes an HTML element that Oracle CRM On Demand does not support, then the tags for the unsupported element are removed from the email message when you save the workflow action. No

error message appears. In the case of certain elements, the content of the element is also removed from the message.

- If the message includes an attribute that Oracle CRM On Demand does not support, then the attribute is removed.
- If the message specifies a property for the style attribute that Oracle CRM On Demand does not support for use with the style attribute, then the property is removed.
- 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.

The rest of this topic provides details of the supported and unsupported elements for Note fields and HTML messages in workflow Send Email action.

### 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
<code>&lt;a&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ href</li> <li>■ rel</li> <li>■ style</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> Using any value other than <code>nofollow</code> with the <code>rel</code> attribute for the <code>&lt;a&gt;</code> element might cause cross-site scripting security issues.</p>
<code>&lt;abbr&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ style</li> <li>■ title</li> </ul>
<code>&lt;address&gt;</code>	style
<code>&lt;b&gt;</code>	style
<code>&lt;bdo&gt;</code>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ dir</li> <li>■ style</li> </ul>
<code>&lt;big&gt;</code>	All attributes
<code>&lt;blockquote&gt;</code>	style

Supported Elements	Supported Attributes
 	style
<caption>	style
<center>	All attributes
<cite>	style
<code>	style
<col>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ span</li> <li>■ style</li> </ul>
<colgroup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ span</li> <li>■ style</li> </ul>
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	style
<dl>	style
<dt>	style
<em>	style
<fieldset>	style
<font>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ face</li> <li>■ size</li> </ul>
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style
<hr>	style

Supported Elements	Supported Attributes
<i>	style
<img>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ alt</li> <li>■ border</li> <li>■ height</li> <li>■ src</li> <li>■ style</li> <li>■ width</li> </ul>
<ins>	style
<legend>	style
<li>	style
<ol>	style
<p>	style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
<span>	style
<strike>	All attributes
<strong>	style
<sub>	style
<sup>	style
<table>	style
<tbody>	style
<td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ colspan</li> <li>■ headers</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ style</li> </ul>

Supported Elements	Supported Attributes
<tfoot>	style
<th>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ colspan</li> <li>■ headers</li> <li>■ rowspan</li> <li>■ scope</li> <li>■ style</li> </ul>
<thead>	style
<tr>	style
<tt>	All attributes
<u>	style
<ul>	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

Wenn Sie ein HTML-Element verwenden, das von Oracle CRM On Demand nicht für die Verwendung in einer Workflow-E-Mail-Nachricht unterstützt wird, werden die Tags des nicht unterstützten Elements aus der E-Mail-Nachricht entfernt, wenn Sie die Workflowaktion speichern. Es wird keine Fehlermeldung angezeigt.

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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<colgroup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>
<div>	align
<hr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ size</li> <li>■ width</li> </ul>
<img>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ hspace</li> <li>■ vspace</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If any of the deprecated attributes are used with the &lt;img&gt; element in an existing workflow email message or a field of the Note field type, then cross-site scripting security issues could arise.</p>
<p>	align
<table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ border</li> <li>■ cellpadding</li> <li>■ cellspacing</li> <li>■ height</li> <li>■ width</li> </ul>
<td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ abbr</li> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ height</li> <li>■ width</li> </ul>

Supported Elements	Deprecated Attributes
<th>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ bgcolor</li> <li>■ height</li> <li>■ width</li> </ul>
<tr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ align</li> <li>■ height</li> <li>■ valign</li> <li>■ width</li> </ul>

## Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten

Für bestimmte Datensatztypen kann der Unternehmensadministrator festlegen, dass ein Bild auf den Datensatzdetailseiten angezeigt werden kann. Wenn der Administrator festlegt, dass ein Bild auf einer Datensatzdetailseite angezeigt werden kann, wird oben links auf der Detailseite ein Platzhalter für ein Bild angezeigt, und Sie können das anzuzeigende Bild hochladen. Die Position des Bildes auf der Seite kann nicht geändert werden.

Die Möglichkeit zur Anzeige eines Bildes auf einer Datensatzdetailseite steht für die folgenden Datensatztypen zur Verfügung:

- Firma
- Person
- Produkt

Sie können Bilddateien folgender Dateitypen hochladen:

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

Die hochgeladene Datei muss kleiner als 5 Megabyte (MB) sein. Die maximale Höhe des angezeigten Bildes beträgt 150 Pixel, die maximale Breite beträgt ebenfalls 150 Pixel. Wenn das hochgeladene Bild die maximale Höhe oder Breite überschreitet, wird die Größe des Bildes automatisch angepasst, bevor die Bilddatei in Oracle CRM On Demand gespeichert wird. Das Verhältnis zwischen Höhe und Breite wird beibehalten. Wenn Sie beispielsweise ein Bild mit einer Höhe von 1500 Pixeln und einer Breite von 1000 Pixeln hochladen, wird die Größe des Bildes automatisch auf eine Höhe von 150 Pixeln und eine Breite von 100 Pixeln angepasst. Wenn das hochgeladene Bild kleiner ist als die maximale Höhe oder Breite, wird die Größe des Bildes nicht geändert.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Bild für die Anzeige auf einer Datensatzdetailseite hochladen. Der Upload von Bildern in einen Datensatz kann nicht während der Datensatzerstellung vorgenommen werden. Sie müssen zuerst den Datensatz erstellen und speichern und können anschließend das Bild in den Datensatz hochladen. Sie können auch ein Bild in einen vorhandenen Datensatz hochladen, vorausgesetzt, Sie verfügen über die erforderlichen Zugriffsrechte zum Aktualisieren des Datensatzes.

**HINWEIS:** Wenn bereits ein Bild im Datensatz angezeigt wurde, ersetzt das hochgeladene Bild das zuvor angezeigte Bild. Die zuvor angezeigte Bilddatei wird aus Oracle CRM On Demand gelöscht und kann nicht wiederhergestellt werden.

**So laden Sie ein Bild auf eine Datensatzdetailseite hoch:**

- 1 Zeigen Sie auf der Datensatzdetailseite mit dem Mauszeiger auf den Bildplatzhalter, um das Bildmenü anzuzeigen. Klicken Sie dann auf "Menü".
- 2 Klicken Sie auf "Datei auswählen", um ein Dialogfeld für die Auswahl einer Datei zu öffnen.
- 3 Suchen Sie die Datei, die hochgeladen werden soll, und wählen Sie sie aus.  
Das ausgewählte Bild wird im Bildfeld angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Bild von einer Datensatzdetailseite entfernen.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Bild von einer Detailseite entfernen, wird das Bild aus Oracle CRM On Demand gelöscht und kann nicht wiederhergestellt werden.

#### **So entfernen Sie ein Bild von einer Datensatzdetailseite:**

- 1 Zeigen Sie auf der Datensatzdetailseite mit dem Mauszeiger auf das Bild, um das Bildmenü anzuzeigen. Klicken Sie dann auf "Entfernen".
- 2 Bestätigen Sie, dass Sie die Bilddatei entfernen möchten.

## **Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen**

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" aufweist, können Sie für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Detailseiten zu Datensätzen Datensatzindikatoren einrichten. Mit den Datensatzindikatoren können Sie anzeigen, ob in einem Abschnitt für zugehörige Informationen Datensätze vorhanden sind, ohne dass Sie den Abschnitt öffnen müssen. Ihr Administrator kann die Datensatzindikatoren für die Detailseiten für die Datensatztypen auch auf Rollenebene konfigurieren. Wenn Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp nicht personalisieren, werden die für Ihre Rolle konfigurierten Einstellungen für den Datensatztyp verwendet.

**HINWEIS:** Die zugehörige Indikatorfunktionalität wird nicht für den Abschnitt "Anhänge" mit zugehörigen Informationen zu Datensatztypen oder für den Abschnitt "Benutzerliste" mit zugehörigen Informationen zum Datensatztyp "Geschäftsbereich" unterstützt. Zusätzlich wird die Funktionalität nicht für benutzerdefinierte Webapplets unterstützt.

In diesem Thema wird das Verhalten der Datensatzindikatoren für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen beschrieben. Informationen zum Personalisieren der Datensatzindikatoreinstellungen finden Sie unter [Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 843\)](#).

Es gibt folgende Indikatorsymbole:

- Ein Stern (\*) bedeutet, dass der Abschnitt mit zugehörigen Informationen mindestens einen Datensatz enthält.
- Ein durchgestrichener Kreis hat eine der folgenden Bedeutungen:
  - Der Abschnitt mit zugehörigen Informationen enthält keine Datensätze.
  - Ihre Benutzerrolle und Zugriffsprofile erlauben es Ihnen nicht, auf den Abschnitt mit zugehörigen Informationen zuzugreifen.

### **Datensatzindikatoren in klassischen Themen**

Wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, werden die Indikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen, für die die Anzeige der Indikatoren eingerichtet ist, folgendermaßen angezeigt:

- Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Registerkarten angezeigt werden:
  - Wenn die Registerkarte nicht geöffnet ist, wird der Indikator auf der Registerkarte angezeigt.
  - Wenn die Registerkarte geöffnet ist, wird der Indikator nicht angezeigt.
- Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Listen angezeigt werden:
  - Wenn die Liste reduziert ist, wird der Indikator in der Titelleiste der Liste angezeigt.
  - Wenn die Liste erweitert ist, wird der Indikator nicht angezeigt.

## Datensatzindikatoren in modernen Themen

Wenn Sie ein modernes Thema verwenden, werden die Indikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen, für die die Anzeige der Indikatoren eingerichtet ist, folgendermaßen angezeigt:

- Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Registerkarten angezeigt werden:
  - Wenn die Registerkarte nicht geöffnet ist, wird der Indikator auf der Schaltfläche für den Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt.
  - Wenn die Registerkarte geöffnet ist, wird der Indikator nicht angezeigt.
- Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen als Listen angezeigt werden:
  - Wenn die Liste reduziert ist, wird der Datensatzindikator auf der Schaltfläche für den Abschnitt mit zugehörigen Informationen und in der Titelleiste der Liste angezeigt.
  - Wenn die Liste erweitert ist, wird der Datensatzindikator nicht in der Titelleiste des Abschnitts mit zugehörigen Informationen angezeigt. Der Datensatzindikator wird jedoch weiterhin auf der Schaltfläche für den Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt.

## Dynamische Aktualisierungen für Datensatzindikatoren

Wenn Sie einen oder mehrere Datensätze einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen, in dem zuvor keine Datensätze enthalten waren, wird der Indikator in der Regel dynamisch aktualisiert, um anzuzeigen, dass der Abschnitt mit zugehörigen Informationen jetzt Datensätze enthält, wenn Sie die Registerkarte schließen oder die Liste reduzieren. Wenn Sie alle Datensätze aus einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen entfernen, wird der Indikator analog dazu in der Regel dynamisch aktualisiert, um anzuzeigen, dass der Abschnitt mit zugehörigen Informationen keine Datensätze enthält, wenn Sie die Registerkarte schließen oder die Liste reduzieren.

In manchen Fällen ist jedoch bei einer Änderung am Inhalt eines Abschnitts mit zugehörigen Informationen keine Aktualisierung dieses Abschnitts erforderlich. In diesen Fällen werden die Datensatzindikatoren nicht dynamisch aktualisiert. Beispiel: Wenn Sie das Feld "Firma" direkt in einem Personendatensatz auf der Seite "Personendetails" bearbeiten, um der Person eine primäre Firma hinzuzufügen, und wenn mit der Person zuvor keine Firma verknüpft war, wird der Datensatzindikator im Abschnitt mit den zugehörigen Firmeninformationen auf der Seite "Personendetails" nicht dynamisch aktualisiert. In solchen Fällen werden die Datensatzindikatoren aktualisiert, wenn Sie die Detailseite für den übergeordneten Datensatz das nächste Mal öffnen. Sie können Ihren Browser aber auch manuell aktualisieren, wenn Sie die Detailseite des Datensatzes anzeigen.

## Datensatzindikatoren im Head-up-Display

Wenn das Head-up-Display sichtbar ist, wird der Datensatzindikator für einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen im Head-up-Display rechts vom Link zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt. Dies ist sowohl bei klassischen als auch bei modernen Themen bei allen Abschnitten mit zugehörigen Informationen der Fall, bei denen die Anzeige der Datensatzindikatoren eingerichtet ist. Der Datensatzindikator wird unabhängig davon im Head-up-Display angezeigt, ob eine Registerkarte mit zugehörigen Informationen geöffnet oder geschlossen ist oder ob eine Liste mit zugehörigen Informationen erweitert oder reduziert ist. Informationen zur Verwendung des Head-up-Displays finden Sie unter [Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten \(auf Seite 37\)](#).

## Informationen zu Datensatzindikatoren und Filtern in Abschnitten mit zugehörigen Informationen

Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Detailseiten für Ihren Datensatz als Registerkarten angezeigt werden und wenn das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen Filter auf die Listen der Datensätze anwenden. Falls erforderlich, werden die Datensatzindikatoren dynamisch aktualisiert, um Filter wiederzugeben, die Sie auf die Liste der zugehörigen Datensätze anwenden. Beispiel: Sie haben einen Filter angewendet, sodass im Abschnitt mit zugehörigen Informationen keine Datensätze angezeigt werden. Wenn Sie anschließend auf der Detailseite eine andere Registerkarte öffnen, gibt der Indikator für den gefilterten Abschnitt mit zugehörigen Informationen an, dass der Abschnitt keine Datensätze enthält.

Ihr Administrator kann optional einen Standardfilter für eine Liste von Datensätzen in einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen einrichten. Wenn bei Auswahl des Standardfilters keine Datensätze im Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt werden, gibt der Datensatzindikator für den Abschnitt an, dass der Abschnitt keine Datensätze enthält. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Standardfiltern für Abschnitte mit zugehörigen Informationen finden Sie unter [Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente \(auf Seite 1395\)](#).

## Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten mit zugehörigen Informationen

Im unteren Abschnitt einer Seite für Datensatzdetails können Sie auf die zugehörigen Informationsabschnitte zugreifen, die mit dem primären Datensatz verknüpfte Datensatzlisten enthalten. In der Standardanwendung werden im Abschnitt für zugehörige Informationen auf der Detailseite bis zu fünf Datensätze eines Datensatztyps angezeigt. Wenn Sie jedoch mehr Datensätze anzeigen oder Listenaktionen wie Filtern oder Sortieren durchführen möchten, müssen Sie die vollständige Liste der zugehörigen Datensätze öffnen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

Wenn die Abschnitte für zugehörige Informationen auf Ihren Datensatzdetailseiten jedoch als Registerkarten angezeigt werden und das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie die folgenden zusätzlichen Aktionen in den Abschnitten für zugehörige Informationen auf den Datensatzdetailseiten durchführen:

- Wählen Sie unten im Abschnitt für zugehörige Informationen im Feld für die Anzahl der angezeigten Datensätze eine Anzahl an Datensätzen aus, die gleichzeitig im Abschnitt für zugehörige Informationen angezeigt werden sollen. Sie können 5, 10, 25, 50, 75 oder 100 Datensätze gleichzeitig im Abschnitt anzeigen. Nachdem Sie die Anzahl der angezeigten Datensätze in einem Abschnitt für zugehörige Informationen geändert haben, wird die neue Einstellung für alle Abschnitte für zugehörige Informationen übernommen, die die erweiterte Funktion auf allen Datensatzdetailseiten unterstützen. Die Einstellung wird beibehalten, bis Sie sie wieder ändern.

**HINWEIS:** Die Anzahl der Datensätze, die Sie zur Anzeige in den Listen in Abschnitten für zugehörige Informationen auswählen, hängt von der Anzahl der Datensätze ab, die Sie zur Anzeige auf der Hauptlistenseite für die Datensatztypen auswählen. Sie hängt auch von der Anzahl der Datensätze ab, die Sie zur Anzeige auf den Listenseiten auswählen, die geöffnet werden, wenn Sie in den Abschnitten für zugehörige Informationen auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

- Wenn mehr Datensätze in der Liste vorhanden sind als auf der aktuellen Seite angezeigt werden können, können Sie oben oder unten im Abschnitt für zugehörige Informationen auf die Navigationssymbole klicken, um zur nächsten, zur vorherigen, zur ersten oder zur letzten Seite der Liste zu gelangen.
- Sortieren Sie die Liste, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken, wenn das Feld für das Sortieren für die aktuelle Liste unterstützt wird.
- Filtern Sie die Liste. Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann optional einen benutzerdefinierten Standardfilter einrichten, der angewendet wird, wenn Sie die Datensatzdetailseite zum ersten Mal öffnen. Wenn ein benutzerdefinierter Standardfilter angewendet ist, werden die Filterkriterien vorab in die Schnellfilterfelder im Abschnitt mit zugehörigen Informationen geladen. Sie können den Filter löschen oder einen anderen Filter anwenden. Wenn Sie allerdings die Datensatzdetailseite verlassen und danach zu dieser Seite zurückkehren, wird wieder der benutzerdefinierte Standardfilter angewendet. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Standardfiltern für Abschnitte mit zugehörigen Informationen finden Sie unter [Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente \(auf Seite 1395\)](#).

Wenn ein Filter auf den Abschnitt mit zugehörigen Informationen angewendet ist, wird im Abschnitt ein Sternchen (\*) neben dem Link "Erweitert" angezeigt.

- Führen Sie eine erweiterte Suche in den zugehörigen Datensätzen durch. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen \(auf Seite 106\)](#) und [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen \(auf Seite 104\)](#).

Die von Ihnen angezeigte Listenseite sowie die Sortierreihenfolge und Filter, die Sie im Abschnitt für zugehörige Informationen anwenden, bleiben aktiv, wenn Sie Folgendes ausführen:

- Auf der Seite einen anderen Abschnitt für zugehörige Informationen öffnen und anschließend erneut den ursprünglichen Abschnitt für zugehörige Informationen öffnen.
- Ein Feld direkt im Abschnitt für zugehörige Informationen bearbeiten.
- Ein Feld direkt im übergeordneten Datensatz bearbeiten. Wenn Sie jedoch das Feld "Steuerungsauswahlliste" für ein dynamisches Layout ändern und sich das Seitenlayout daraufhin ändert, wird die erste Seite der Liste angezeigt, der angewendete Filter wird gelöscht, und die Sortierreihenfolge wird auf die Standardsortierreihenfolge zurückgesetzt. Wenn für die Liste ein benutzerdefinierter Standardfilter eingerichtet ist, wird der benutzerdefinierte Standardfilter erneut angewendet.
- Die vollständige Liste der zugehörigen Datensätze durch Klicken auf "Ganze Liste anzeigen" öffnen.

Obwohl die Sortierreihenfolge und Filter, die Sie im Abschnitt für zugehörige Informationen anwenden, auch auf die gesamte Listenseite angewendet werden, wird in diesem Fall die erste Seite der Liste angezeigt, selbst wenn Sie im Abschnitt für zugehörige Informationen auf der Detailseite eine andere Seite der Liste geöffnet haben.

Wenn Sie von der vollständigen Liste der zugehörigen Datensätze zur Detailseite für den übergeordneten Datensatz zurückkehren, werden die Sortierreihenfolge und alle auf die Liste angewendeten Filter gelöscht, und es wird wieder die erste Seite der Liste angezeigt. Wenn für die Liste ein benutzerdefinierter Standardfilter eingerichtet ist, wird der benutzerdefinierte Standardfilter erneut angewendet.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" aufweist, können Sie die Abschnitte mit zugehörigen Informationen so einrichten, dass grafische Indikatoren in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen angezeigt werden, um anzugeben, ob in den Abschnitten Datensätze vorhanden sind. Falls erforderlich, werden die Datensatzindikatoren dynamisch aktualisiert, um Filter wiederzugeben, die Sie auf die Liste der zugehörigen Datensätze anwenden. Beispiel: Sie haben einen Filter angewendet, sodass im Abschnitt mit zugehörigen Informationen keine Datensätze angezeigt werden. Wenn Sie anschließend auf der Detailseite eine andere Registerkarte öffnen, gibt der Indikator für den gefilterten Abschnitt mit zugehörigen Informationen an, dass der Abschnitt keine Datensätze enthält. Informationen zum Verhalten der Datensatzindikatoren finden Sie unter [Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 78\)](#). Informationen zum Personalisieren der Datensatzindikatoreinstellungen finden Sie unter [Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 843\)](#).

Die Sortierreihenfolge und alle Filter, die Sie in einem Abschnitt für zugehörige Informationen verwenden, werden gelöscht, und es wird wieder die erste Seite der Liste angezeigt, wenn Sie eine der folgenden Aktionen durchführen:

- Die Detailseite für den übergeordneten Datensatz anhand einer anderer Aktion als durch Klicken auf "Ganze Liste anzeigen" verlassen. Das Klicken auf "Neu", um einen neuen Datensatz des übergeordneten Datensatztyps hinzuzufügen, oder das Klicken auf "Bearbeiten", um den übergeordneten Datensatz auf einer separaten Seite zu öffnen, stellen Beispiele für Aktionen dar, mit denen die Detailseite für den übergeordneten Datensatz verlassen werden kann.
- Von der vollständigen Liste der zugehörigen Datensätze zur Detailseite für den übergeordneten Datensatz zurückkehren.
- Im Abschnitt für zugehörige Informationen auf "Hinzufügen" oder "Neu" klicken, um einen Datensatz mit dem übergeordneten Datensatz zu verknüpfen.
- Im Abschnitt für zugehörige Informationen für einen Datensatz auf den Link "Bearbeiten", "Entfernen" oder "Löschen" klicken.

**HINWEIS:** Die in diesem Themenabschnitt beschriebene erweiterte Funktion ist nicht verfügbar, wenn die Abschnitte für zugehörige Informationen auf Datensatzdetailseiten als Listen und nicht als Registerkarten

angezeigt werden. Darüber hinaus unterstützen einige Listen der verknüpften Datensätze die in diesem Themenabschnitt beschriebene erweiterte Funktion nicht, selbst wenn die Abschnitte für zugehörige Informationen als Registerkarten angezeigt werden und das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist.

## Suchen von Datensätzen

In Oracle CRM On Demand können Datensätze auf verschiedene Weise gesucht werden:

- Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste (siehe [Searching for Records in the Action Bar](#) auf Seite 94)
- [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 101)
- [Suchen von Datensätzen auf Listenseiten](#) (auf Seite 110)
- [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 111)
- [Suche nach Datensätzen mit der erweiterten Stichwortsuche](#) (auf Seite 119)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Suche nach Datensätzen finden Sie in den folgenden Themen:

- Informationen zur gezielten Suche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82)
- [Informationen zu Filterbedingungen](#) (auf Seite 85)
- Informationen zu Filterwerten (siehe [About Filter Values](#) auf Seite 90)
- Informationen zur Suche in Mehrfachauswahllisten (siehe [Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten](#) auf Seite 91)
- [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 92)
- [Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 92)
- [Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung](#) (auf Seite 117)
- [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 117)
- [Informationen zur erweiterten Stichwortsuche](#) (auf Seite 121)

## 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 (siehe [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) auf Seite 92).

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](#) (auf Seite 94). 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](#) (auf Seite 96).
- **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](#) (siehe [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) auf Seite 111).
- **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 (siehe [Verwenden der erweiterten Suche](#) auf Seite 101).

- **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 \(auf Seite 144\)](#).
- 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

**HINWEIS:** Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- 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.

Your administrator can specify a default value for one or more of the search fields for targeted searches, but you can change the value. You can see the filter condition as tooltip text by resting your pointer on the search field in the Action bar, unless the field is a check box field. The tooltip text is not available for check box fields.

Targeted search returns only those records that meet all of the specified criteria, 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 \(siehe Verwenden der erweiterten Suche auf Seite 101\)](#).

### 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.

## Informationen zu Filterbedingungen

Für Suchläufe sind je nach Datentyp des Suchfelds unterschiedliche Filterbedingungen verfügbar, wie die folgende Tabelle zeigt.

**HINWEIS:** In einigen Fällen gibt die Suche keine Datensätze zurück, die einen Nullwert in einem Feld aufweisen, das Sie als Kriterium für einen Such- oder Listenfilter verwenden. Wenn Sie beispielsweise nach Verkaufsprojekten suchen, deren Status nicht "Gewonnen" entspricht, werden keine Verkaufsprojekte mit einem Null-Status zurückgegeben. Wenn Sie möchten, dass Ihre Suche Datensätze zurückgibt, die einen Nullwert in einem Feld aufweisen, dann schließen Sie für dieses Feld die Bedingung "Gleich NULL" ein. Wenn Sie im vorherigen Beispiel möchten, dass Ihre Suche sowohl Verkaufsprojekte mit einem Null-Status als auch Verkaufsprojekte mit einem anderen Status als "Gewonnen" zurückgibt, schließen Sie in den Suchkriterien für das Statusfeld die Bedingung "Gleich NULL" sowie die Bedingung ein, nach Datensätzen zu suchen, deren Status nicht "Gewonnen" lautet.

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Zahl, Ganzzahl, Prozent, Währung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zwischen</li> <li>■ Gleich</li> <li>■ Größer als</li> <li>■ Kleiner als</li> <li>■ Gleich NULL</li> <li>■ Ungleich NULL</li> <li>■ Ungleich</li> <li>■ Nicht zwischen</li> </ul>

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Datum, Uhrzeit	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Zwischen</li> <li><input type="checkbox"/> Gleich</li> <li><input type="checkbox"/> In den letzten 90 Tagen</li> <li><input type="checkbox"/> In den nächsten 90 Tagen</li> <li><input type="checkbox"/> Am</li> <li><input type="checkbox"/> Am oder nach</li> <li><input type="checkbox"/> Am oder vor</li> <li><input type="checkbox"/> Heute *</li> <li><input type="checkbox"/> Gestern*</li> <li><input type="checkbox"/> Morgen*</li> <li><input type="checkbox"/> In den letzten ? Tagen</li> <li><input type="checkbox"/> In den nächsten ? Tagen</li> <li><input type="checkbox"/> Letzte Woche*</li> <li><input type="checkbox"/> Nächste Woche*</li> <li><input type="checkbox"/> Diese Woche*</li> <li><input type="checkbox"/> Letzten Monat*</li> <li><input type="checkbox"/> Nächsten Monat*</li> <li><input type="checkbox"/> Diesen Monat*</li> <li><input type="checkbox"/> Dieses Quartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Letztes Quartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Nächstes Quartal*</li> <li><input type="checkbox"/> Dieses Jahr*</li> <li><input type="checkbox"/> Nächstes Jahr*</li> <li><input type="checkbox"/> Letztes Jahr*</li> <li><input type="checkbox"/> Gleich NULL*</li> <li><input type="checkbox"/> Ungleich NULL*</li> <li><input type="checkbox"/> Ungleich</li> <li><input type="checkbox"/> Nicht zwischen</li> </ul> <p>Bei Bedingungen, die mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind, ist das Feld deaktiviert, wenn die Bedingung ausgewählt wird.</p> <p>Bei den Bedingungen "In den letzten ? Tagen" und "In den nächsten ? Tagen" wird die Variable "?" durch eine Anzahl von Tagen ersetzt, die im Filterwertfeld ausgewählt wird.</p>
Kontrollkästchen	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ist aktiviert</li> <li><input type="checkbox"/> Ist nicht aktiviert</li> </ul>
Auswahlliste	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Enthält alle Werte</li> <li><input type="checkbox"/> Enthält mindestens einen Wert</li> <li><input type="checkbox"/> Enthält keinen der Werte</li> <li><input type="checkbox"/> Gleich</li> <li><input type="checkbox"/> Entspricht einem der Werte*</li> <li><input type="checkbox"/> Gleich NULL</li> <li><input type="checkbox"/> Ungleich NULL</li> </ul>

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ungleich</li> <li>■ Zwischen*</li> <li>■ Größer als*</li> <li>■ Kleiner als*</li> </ul> <p>Informationen zu den mit einem Sternchen (*) markierten Bedingungen finden Sie im Abschnitt "Informationen zu Filterbedingungen für Auswahllistenfelder" dieses Themas.</p>
Text	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zwischen</li> <li>■ Enthält alle Werte</li> <li>■ Enthält mindestens einen Wert</li> <li>■ Enthält keinen der Werte</li> <li>■ Gleich</li> <li>■ Größer als</li> <li>■ Kleiner als</li> <li>■ Gleich NULL</li> <li>■ Ungleich NULL</li> <li>■ Ungleich</li> <li>■ Beginnt mit</li> <li>■ Beginnt nicht mit</li> <li>■ Wie</li> <li>■ Nicht wie</li> <li>■ Nicht zwischen</li> </ul>
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beginnt mit</li> <li>■ Zwischen</li> <li>■ Enthält alle Werte</li> <li>■ Enthält mindestens einen Wert</li> <li>■ Enthält keinen der Werte</li> <li>■ Gleich</li> <li>■ Größer als</li> <li>■ Kleiner als</li> <li>■ Ungleich</li> </ul>

### Information zu Filterbedingungen für Auswahllistenfelder

Um die Datensätze zu finden, die das von Ihnen angegebene Filterkriterium erfüllen, sucht Oracle CRM On Demand für die Bedingungen "Zwischen", "Größer als" und "Kleiner als" für Auswahllistenfelder die sprachunabhängigen Codes (LICs) der Auswahllistenwerte und nicht die Auswahllistenwerte selbst. Folglich enthalten Ihre Suchergebnisse alle Datensätze, in denen der LIC des Auswahllistenwertes das Kriterium erfüllt, auch wenn dies beim Auswahllistenwert selbst nicht der Fall ist. Gleichzeitig enthalten Ihre Suchergebnisse keine Datensätze, in denen der Auswahllistenwert das Kriterium erfüllt, dies jedoch beim LIC des Auswahllistenwertes nicht der Fall ist.

Beispiel: Angenommen, Ihr Administrator erstellt einen Auswahllistenwert mit dem Namen "Beta". Der LIC für den neuen Auswahllistenwert ist derselbe wie der standardmäßige Auswahllistenwert. Somit gibt eine Suche mit dem folgenden Filter Datensätze zurück, in denen der Auswahllistenwert "Beta" lautet:

Zwischen Alpha, Gamma

Wenn Ihr Administrator den Auswahllistenwert später jedoch von "Beta" in "Nicht Beta" ändert, ändert sich der LIC für den Auswahllistenwert nicht. Wenn Sie also mit dem oben angezeigten Filter nach Datensätzen suchen, enthalten Ihre Suchergebnisse alle Datensätze, in denen der Auswahllistenwert "Nicht Beta" lautet, da der LIC für den Auswahllistenwert nach wie vor "Beta" ist. Wenn Sie jedoch mit dem folgenden Filter nach Datensätzen suchen, enthalten Ihre Suchergebnisse keine Datensätze, in denen der Auswahllistenwert "Nicht Beta" lautet, da der LIC für den Auswahllistenwert das angegebene Kriterium nicht erfüllt:

Zwischen Gamma, Zeta

Gleichermaßen gilt, wenn Sie nach einer übersetzten Version eines Auswahllistenwertes suchen, enthalten Ihre Suchergebnisse alle Datensätze, in denen der LIC des Auswahllistenwertes das angegebene Kriterium erfüllt, selbst wenn dies beim übersetzten Auswahllistenwert nicht der Fall ist.

Um die Datensätze zu finden, die das von Ihnen angegebene Filterkriterium erfüllen, sucht Oracle CRM On Demand für andere Bedingungen als die Bedingungen "Zwischen", "Größer als" und "Kleiner als" für Auswahllistenfelder die Auswahllistenwerte selbst und nicht die LICs.

### Filterbedingung "Entspricht einem der Werte"

Die Filterbedingung "Entspricht einem der Werte" sucht Datensätze, die genau mit einem der angegebenen Werte übereinstimmen. Diese Filterbedingung wird nur für Auswahllistenfelder unterstützt, für die das Suchsymbol (Lupe) auf den Seiten mit Datensatzdetails und zum Bearbeiten verfügbar ist. Sie wird nicht für Auswahllistenfelder unterstützt, für die auf den Seiten mit Datensatzdetails und zum Bearbeiten eine Dropdown-Liste mit Werten verfügbar ist. Verwenden Sie für diesen Typ eines Auswahllistenfeldes die Filterbedingung "Enthält alle Werte", um Datensätze zu suchen, die genau mit einem der angegebenen Werte übereinstimmen.

Außerdem wird die Filterbedingung "Entspricht einem der Werte" nicht für Auswahllistenfelder mit Mehrfachauswahl unterstützt. Informationen zum Suchen von Auswahllistenfeldern mit Mehrfachauswahl finden Sie unter Informationen zur Suche in Mehrfachauswahllisten (siehe [Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten](#) auf Seite 91).

### So werden Filterbedingungen verwendet

Die folgende Tabelle zeigt, wie die verschiedenen Filterbedingungen und Operatoren verwendet werden:

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
Zwischen	Text, Zahlen oder Daten	Zwei durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze mit Werten zwischen A und B an (schließt Werte, die A und B entsprechen, aus).
Enthält alle Werte ("Gleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen. Durch die Anwendung werden keine Substrings der Werte oder desselben Werts mit verschiedener Klein- oder Großschreibung abgerufen.

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
Enthält mindestens einen Wert	Nur Text	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	<p>Zeigt Datensätze an, die den Werten teilweise entsprechen (ermöglicht das Suchen mit Teilzeichenfolgen). Beispielsweise ergibt die Eingabe von <i>Brown</i> Datensätze mit <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> und <i>Lester Brown Car Wash</i>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Verhalten bezieht sich nur auf gefilterte Listen, nicht auf andere Bereiche in Oracle CRM On Demand, in denen die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwendet wird.</p> <p>Da Oracle CRM On Demand nach teilweisen Übereinstimmungen sucht, hat die Verwendung dieser Bedingung auch Auswirkungen auf die Geschwindigkeit, mit der die Datensätze abgerufen werden.</p>
Enthält keinen der Werte ("Ungleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die <i>nicht</i> mit den Werten übereinstimmen. Dies ist das Gegenteil von <i>Enthält alle Werte</i> .
Gleich	Text, Zahlen oder Daten	Einzelner Wert für jede Zeile. Zum Hinzufügen von Werten, verwenden Sie den Operator ODER und fügen eine andere Zeile hinzu.	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen.
Entspricht einem der Werte	Auswahlliste	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	<p>Zeigt Datensätze an, die genau mit einem der Werte übereinstimmen.</p> <p><b>Hinweis:</b> Weitere Informationen zur Filterbedingung "Entspricht einem der Werte" finden Sie im Abschnitt "Information zu Filterbedingungen für Auswahllistenfelder" in diesem Thema.</p>
Größer als	Text, Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, deren Wert größer als der eingegebene Wert ist.
Kleiner als	Text, Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, die einen Wert enthalten, der kleiner ist als der eingegebene Wert
<i>Operator</i>			

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
UND	Text, Zahlen oder Daten	Zwei oder mehr Bedingungen	Zeigt Datensätze an, für die alle gegebenen Bedingungen wahr sind.  Beispielsweise gibt die Eingabe Abschlussdatum > 10/01/2003 UND Umsatz > 500000 Datensätze zurück, die <i>beiden</i> Kriterien entsprechen.
ODER	Text, Zahlen oder Daten	Beliebige Bedingung	Zeigt Datensätze an, für die mindestens eine Bedingung wahr ist.  Beispielsweise gibt die Eingabe von Branche = Energie ODER Rechnungsadresse - Bundesland=CA Datensätze zurück, die <i>entweder</i> dem einen oder dem anderen Kriterium entsprechen.

### About Filter Values

When you search for records, depending on the filter condition that you choose, you must enter a filter value.

When entering filter values for a search, follow these guidelines:

- Use commas to separate values in a list of values with any of the following conditions:
  - Contains all values
  - Contains at least one value
  - Contains none of the values
  - Equals any
- For all field types except picklist fields, do not use a comma within a value in a list of values with any of the following conditions:
  - Contains all values
  - Contains at least one value
  - Contains none of the values
  - Equals any

Commas are treated as separators in the list of values, and therefore cannot be used within the values themselves. If the values for the filter contain commas, use a combination of other conditions to create the filter that you want.

For picklist fields, you can use a value that contains a comma, provided that the comma is followed by a space. A comma that is followed by a space is not treated as a separator in the list of values.

- For numeric values, do not use commas to indicate values in thousands.
- You can use partial words with the Contains at least one value condition. However, using partial words with the other conditions does not retrieve the records that you want.

**NOTE:** This behavior applies to filtered lists that use the Contains at least one value condition and not to other areas in Oracle CRM On Demand.

- For dates, enter them in the format that your company uses but include four digits for the year, such as 2003.
- For currency, omit commas and symbols, such as the dollar sign (\$).

### Using Wildcards with Filter Values

You can use the wildcard characters (\* and ?) in searches of text and phone fields only where the filter condition is Begins with.

**CAUTION:** Using the asterisk character (\*) might result in slow performance if used with large amounts of data.

You can use wildcards in the following types of search:

- The Search Criteria section in Advanced Search
- The Search Criteria section in the Create List and Refine List pages
- Alpha Search on List pages
- Quick Search on List pages
- The Search section in the Action bar

For telephone number fields, you can, for example, search for all telephone numbers of a certain area code. To do this, click the phone icon, and in the Phone Number pop-up, enter the area code and then the asterisk (\*) wildcard in the Local Number field.

### Informationen zu Standardwerten in Suchfeldern

Abhängig davon, wie Ihr Administrator das Suchlayout für einen Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle einrichtet, werden die Suchfelder für diesen Datensatztyp an den folgenden Stellen automatisch mit Standardwerten ausgefüllt:

- Das Applet "Gezielte Suche" in der Aktionsleiste.
- Das Formular für erweiterte Suchkriterien.
- Der Kriterienabschnitt der Seite "Neue Liste", wenn Sie eine neue Liste erstellen.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine vorhandene Liste verfeinern, werden die Liste der Suchfelder sowie die Bedingungen und Werte für diese Suchfelder durch den aktuellen Listenfilter bestimmt.

**HINWEIS:** Für den Datensatztyp "Aktivität" werden die Suchfelder möglicherweise automatisch im Applet "Gezielte Suche" in der Aktionsleiste und im Formular für erweiterte Suchkriterien ausgefüllt, wenn Sie nach Terminen oder Aufgaben suchen. Die Suchfelder werden jedoch beim Erstellen einer neuen Liste für den Datensatztyp "Aktivität" nie vorausgewählt oder ausgefüllt.

Sie können die Bedingung und den Wert für jedes Suchfeld ändern.

### Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten

Sie können Suchläufe und Abfragen für alle Werte von Mehrfachauswahllistenfeldern durchführen. Eine *Mehrfachauswahlliste* ist eine Auswahlliste, aus der Sie mehrere Werte wählen können, wenn Sie Datensatzinformationen eingeben.

Mehrfachauswahllistenfelder werden als Spalten in den Ergebnissen der Zielsuche und in den Filterkriterien der Zielsuche unterstützt.

Die folgende Liste zeigt, wie anhand der Werte der Mehrfachauswahllistenfelder in den Filterkriterien und den Filterbedingungen festgelegt wird, welche Datensätze bei einem Suchlauf gefunden werden:

- **Enthält alle Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn alle angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmen.
- **Enthält mindestens einen Wert.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn einer der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.
- **Enthält keinen der Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn keiner der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.

## Informationen zur Schlüsselwortsuche

Sie können zwei Arten von Suchen in Oracle CRM On Demand verwenden: gezielte und Schlüsselwortsuchen. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welcher Suchtyp standardmäßig für Ihr Unternehmen verwendet wird, indem er auf der Seite mit dem Unternehmensprofil den Suchtyp wählt. Der empfohlene Suchtyp ist die gezielte Suche. Weitere Informationen zur gezielten Suche finden Sie unter Informationen zur gezielten Suche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82).

Sie können die Schlüsselwortsuche wie folgt an verschiedenen Stellen in Oracle CRM On Demand verwenden:

- **Suchabschnitt der Aktionsleiste** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste finden Sie unter Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste (siehe [Searching for Records in the Action Bar](#) auf Seite 94).
- **Suchfenster.** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist in den Suchfenstern die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. In den Suchfenstern wird nach Datensätzen gesucht, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie gerade bearbeiten. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#).
- **Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand** Auf der Seite "Erweiterte Suche" hängt der Suchtyp folgendermaßen von den gewählten Optionen ab:
  - Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
  - Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, handelt es sich um eine gezielte Suche.Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#).

**HINWEIS:** Suchvorgänge mithilfe der Schnellfilterfelder auf den Listenseiten sind immer gezielte Suchen, auch wenn die Schlüsselwortsuche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen festgelegt ist.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Schlüsselwortsuche als Suchtyp für Ihr Unternehmen wählt, wird nur ein Suchfeld im Suchabschnitt der Aktionsleiste und in den Suchfenstern angezeigt. Bei einer Stichwortsuche wird in bestimmten Feldern nach Übereinstimmungen mit dem von Ihnen in das Suchfeld eingegebenen Text gesucht. Es zeigt alle Datensätze an, in denen die von Ihnen eingegebene Textzeichenfolge in einem der durchsuchten Felder gefunden wird. Dies entspricht einer OR-Bedingung in den Standardfeldern. Beispiel: Bei einer Schlüsselwortsuche für Serviceanfrage-Datensätze wird eine Suche in den Feldern "Servicenummer" und "Thema" durchgeführt. Wenn Sie den Wert *1234* in das Suchfeld in der Aktionsleiste eingeben, werden folgende Datensätze angezeigt:

- Alle Datensätze, deren Wert im Feld "Servicenummer" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. die Serviceanforderungen Nummer *12345* und *01234*.
- Alle Datensätze, bei denen der Text im Feld "Thema" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. *Kunde hat ein Problem mit Produkt Nummer 1234 gemeldet*.

Die Schlüsselwortsuche wird von manchen Datensatztypen nicht unterstützt. Eine Liste der Datensatztypen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen, sowie weitere Informationen zu den Feldern, die bei Schlüsselwortsuchen für jeden Datensatztyp durchsucht werden, finden Sie unter [Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche](#) auf Seite 92).

## Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche

Sie können die Schlüsselwortsuche wie folgt an verschiedenen Stellen in Oracle CRM On Demand verwenden:

- **Suchabschnitt der Aktionsleiste** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste finden Sie unter Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste (siehe [Searching for Records in the Action Bar](#) auf Seite 94).

- **Suchfenster.** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist in den Suchfenstern die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. In den Suchfenstern wird nach Datensätzen gesucht, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie gerade bearbeiten. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#).
- **Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand** Auf der Seite "Erweiterte Suche" hängt der Suchtyp folgendermaßen von den gewählten Optionen ab:
  - Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
  - Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, handelt es sich um eine gezielte Suche.
 Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#).

**HINWEIS:** Suchvorgänge in Listenseiten, die mithilfe der Schnellfilterfelder durchgeführt werden, sind immer gezielte Suchen, auch wenn die Schlüsselwortsuche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen festgelegt ist.

Weitere Informationen zur Schlüsselwort- und zur gezielten Suche finden Sie unter [Informationen zur Schlüsselwortsuche \(auf Seite 92\)](#) und Informationen zur gezielten Suche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82).

Alle Datensatztypen unterstützen die gezielte Suche, aber einige Datensatztypen unterstützen keine Schlüsselwortsuche. Die folgende Tabelle listet die Datensatztypen auf, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Für jeden unterstützten Datensatztyp zeigt die Tabelle die Felder an, die Oracle CRM On Demand in einer Schlüsselwortsuche durchsucht.

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
Firmen	Firmenname, Standort
Termine	Betreff
Kampagnen	Quellcode, Kampagnenname
Personen	Nachname, Vorname, E-Mail
Benutzerdefinierte Objekte 01	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 02	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 03	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Veranstaltungen	Name, Standort
Leads	Nachname, Vorname
Verkaufsprojekte	Verkaufsprojektname
Produkte	Produktname, Produktkategorie, Status
Serviceanfragen	SA-Nummer, Betreff

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
Lösungen	Lösungs-ID, Titel
Aufgaben	Betreff
Benutzer	Nachname, Vorname, E-Mail
<b>Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Fonds	Fondsname, Status
Mittelanforderungen	Name Mittelanforderung, Status
<b>Spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
Partner	Partnername, Standort
<b>Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
Händler	Name, Standort
Fahrzeuge	Fahrgestellnr.
<b>Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
Veranstaltungen	Name, Standort
<b>Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
Haushalte	Haushaltsname
Portfolios	Kontonummer

### 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](#) (siehe [Festlegen des Standardsuchdatensatztyps](#) auf Seite 828).

**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](#) (siehe [Arbeiten mit Listen](#) auf Seite 138). 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](#) (siehe [Verwenden der erweiterten Suche](#) auf Seite 101).

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](#) (auf Seite 82) and [About Keyword Search](#) (siehe [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) auf Seite 92).

For targeted searches, your administrator can specify a default value for one or more of the search fields in the Action bar. You can see the filter condition as tooltip text by resting your pointer on the search field in the Action bar, unless the field is a check box field. The tooltip text is not available for check box fields. You can change the value in the search field, but you cannot change the filter condition for a search field in the Action bar. To change the condition, you must go to the Advanced Search page.

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](#) (auf Seite 96).

**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](#) (siehe [Verwenden der Buchauswahl](#) auf Seite 117).

### 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](#) (auf Seite 818).

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](#) (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).

- 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 (siehe [Verwenden der erweiterten Suche](#) auf Seite 101). 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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Campaign	Campaign Name Id Source Code
Certification	Id Name
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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Custom Object 04 through 40	Id Name Quick Search 1 Quick Search 2
Damage	Damage Name Id
Deal Registration	Id Name
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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Fund Request	Fund Request Name Id
Fund	Fund Name Row Id
HCP Contact Allocation	Id
Household	Household Name Row Id
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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Order	Id Order Number
Partner	Billing City Id Location Partner Name
Partner Program	Id Partner Program Name
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

Record Type	Type-Ahead Search Fields
Service Request	Row Id Service Number Subject
Solution	Row Id Title
Special Pricing Request	Id Request Name
Task	Row Id Subject
User	Email First Name Last Name Row Id User City
Vehicle	Row Id VIN

## Verwenden der erweiterten Suche

Sie können über den Link "Erweitert" an den folgenden Positionen eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durchführen:

- Die "Aktionsleiste".
- Listen zugehöriger Datensätze in einem übergeordneten Datensatz, wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Registerkarten angezeigt werden und wenn das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist.
- Suchfenster, wenn die gezielte Suche für Ihr Unternehmen aktiviert ist.

Sie können über den Link "Erweitert" in der Aktionsleiste eine erweiterte Suche nach mehreren Datensatztypen durchführen.

Ihre Benutzerrolle legt fest, nach welchen Datensatztypen Sie suchen können. Die auf der Seite "Erweiterte Suche" verfügbaren Abschnitte ändern sich je nachdem, ob Sie für Ihre Suche einen einzelnen Datensatztyp oder mehrere Datensatztypen ausgewählt haben, und sie hängen von der Position ab, von der aus die Suche gestartet wird.

Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie in den folgenden Themen:

- Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen (siehe [About Advanced Search of a Single Record Type](#) auf Seite 102)
- Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen (auf Seite 104)
- Informationen zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen (auf Seite 106)

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Durchführen erweiterter Suchen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen \(auf Seite 106\)](#)
- [Durchführen von erweiterten Suchen nach mehreren Datensatztypen \(auf Seite 110\)](#)

### About Advanced Search of a Single Record Type

Sie können über den Link "Erweitert" an den folgenden Positionen eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durchführen:

- Die "Aktionsleiste".
- Listen zugehöriger Datensätze in einem übergeordneten Datensatz, wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Registerkarten angezeigt werden und wenn das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist.
- Suchfenster, wenn die gezielte Suche für Ihr Unternehmen aktiviert ist.

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.
- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Suchfelder durchsuchen, die Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

**HINWEIS:** Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert hat, können Sie nur Felder durchsuchen, die den folgenden Kriterien entsprechen:
  - Das Feld ist ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.

- Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Benutzerrolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld zumindest in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

**HINWEIS:** *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

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 (siehe [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen](#) auf Seite 104).

### 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:
  - Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie beliebige Felder wählen, die in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden sollen.
  - Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie ein Feld, das in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden soll, nur wählen, wenn das Feld im Layout der Detailseite angezeigt wird, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Rolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld in mindestens einem der dynamischen Seitenlayouts für den Datensatztyp angezeigt werden.

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 (siehe [Filtern von Listen](#) auf Seite 151)
- Refining Lists Within List Pages (siehe [Verfeinern von Listen auf Listenseiten](#) auf Seite 152)

For more information about managing lists of records, see Working with Lists (siehe [Arbeiten mit Listen](#) auf Seite 138).

- **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](#) (auf Seite 1431).

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. Sie können bis zu drei Sortierfelder auswählen. Beispiel: Für eine Liste von Personen können Sie auswählen, dass die Liste zuerst nach Nachnamen sortiert werden soll, dann nach Vornamen und dann nach

Abteilung. Für jedes der drei Sortierfelder können Sie angeben, ob die Datensätze in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert werden sollen.

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.

Nachdem Sie das erste Sortierfeld ausgewählt haben, können nur die Sortierfelder, die direkt in demselben Datensatz wie das erste Sortierfeld gespeichert sind, als zweites und drittes Sortierfeld ausgewählt werden. Wenn Sie beispielsweise nach Personen suchen, können Sie das Feld "Vorname" für die Person als erstes Sortierfeld auswählen. In diesem Fall können nur die verbleibenden Sortierfelder, die direkt im Personendatensatz gespeichert sind, als zweites und drittes Sortierfeld ausgewählt werden. Felder, die in anderen Datensätzen gespeichert sind (z.B. das Feld "Firma", das im Firmendatensatz gespeichert ist), sind nicht verfügbar.

**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 \(auf Seite 818\)](#).

For step-by-step instructions for performing advanced search of a single record type, see [Performing Advanced Search of a Single Record Type \(siehe Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen auf Seite 106\)](#).

### Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen

Wenn die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Detailseiten für Ihren Datensatz als Registerkarten angezeigt werden und wenn das Kontrollkästchen "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie erweiterte Suchen durchführen, um Listen mit zugehörigen Datensätzen zu verfeinern. Sie können beispielsweise eine erweiterte Suche nach Personendatensätzen durchführen, die mit einem übergeordneten Firmendatensatz verknüpft sind. Sie können die Suche über den Link "Erweitert" in der Liste durchführen, und zwar entweder direkt im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen auf der Detailseite für den übergeordneten Datensatz oder auf der Listenseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" im Abschnitt mit zugehörigen Informationen klicken.

Eine erweiterte Suche nach zugehörigen Datensätzen weist Ähnlichkeiten mit einer erweiterten Suche nach einem einzelnen Datensatztyp auf, die Sie wie unter [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen \(auf Seite 106\)](#) beschrieben durch Klicken auf den Link "Erweitert" in der Aktionsleiste durchführen. Abhängig von der Konfiguration Ihrer Benutzerrolle und Suchlayouts durch Ihren Administrator sind einige der Suchfelder, die bei einer erweiterten Suche nach einem Datensatztyp über die Aktionsleiste verfügbar sind, möglicherweise nicht bei einer erweiterten Suche nach zugehörigen Datensätzen desselben Datensatztyps verfügbar. Des Weiteren können Sie nicht auswählen, dass die Felder in den Ergebnissen einer Suche in zugehörigen Datensätzen als Spalten angezeigt werden sollen. In den Suchergebnissen werden dieselben Felder angezeigt, die auch im Abschnitt mit zugehörigen Informationen auf der Detailseite für den übergeordneten Datensatz angezeigt werden.

In Oracle CRM On Demand werden die folgenden Funktionen verwendet, um zu bestimmen, welche Felder für die erweiterte Suche in zugehörigen Datensätzen eines bestimmten Datensatztyps verfügbar sind:

- **Die Einstellung für die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" in Ihrer Rolle.**
- **Das Layout des Abschnitts mit zugehörigen Informationen im Layout der Detailseite für den übergeordneten Datensatz.** Beispiel: Wenn Sie die Personen suchen, die mit einem übergeordneten Firmendatensatz verknüpft sind, wird das Layout für Informationen zu Personen berücksichtigt, das im Layout der Firmendetailseite verwendet wird.
- **Das Detailseitenlayout für den Datensatztyp für Ihre Rolle.** Beispiel: Wenn Sie die Personen suchen, die mit einem übergeordneten Firmendatensatz verknüpft sind, wird das Layout der Detailseite für den Datensatztyp "Person" für Ihre Rolle berücksichtigt.
- **Das Suchlayout für den Datensatztyp für Ihre Rolle.** Beispiel: Wenn Sie die Personen suchen, die mit einem übergeordneten Firmendatensatz verknüpft sind, wird das Suchlayout für den Datensatztyp "Person" für Ihre Rolle berücksichtigt. Abhängig von den Umständen kann im Suchlayout Folgendes berücksichtigt werden:
  - Die Gruppe der verfügbaren Suchfelder.
  - Das Kontrollkästchen "Suche auf im Layout für zugehörige Informationen ausgewählte Felder beschränken". Die Einstellung in diesem Kontrollkästchen wird nicht berücksichtigt, wenn das Feld in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt wird, für die Sie die Suche durchführen. In bestimmten Fällen, in denen ein Feld nicht in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt wird, wird die Einstellung in diesem Kontrollkästchen jedoch berücksichtigt, um zu bestimmen, ob das Feld als Suchfeld für Suchen in zugehörigen Datensätzen verfügbar ist, auch wenn das Feld nicht in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle wird gezeigt, wie die Berechtigung und die Layouts verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Feld für die Suche in zugehörigen Datensätzen verfügbar ist. Die letzte Spalte auf der rechten Seite enthält jeweils das Ergebnis unter den einzelnen Umständen.

Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen"	Wird das Feld im Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt?	Wird das Feld auf der Detailseite angezeigt?	Ist das Feld ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout?	Kontrollkästchen "Suche auf im Layout für zugehörige Informationen ausgewählte Felder beschränken"	Ist das Feld für die Suche in zugehörigen Datensätzen verfügbar?
Aktiviert	Ja	Nicht anwendbar	Ja	Nicht anwendbar	Ja
Aktiviert	Ja	Nicht anwendbar	Nein	Nicht anwendbar	Nein
Aktiviert	Nein	Nicht anwendbar	Ja	Aktiviert	Nein
Aktiviert	Nein	Nicht anwendbar	Ja	Nicht ausgewählt	Ja
Aktiviert	Nein	Nicht anwendbar	Nein	Nicht anwendbar	Nein
Deaktiviert	Ja	Ja	Ja	Nicht anwendbar	Ja
Deaktiviert	Ja	Ja	Nein	Nicht anwendbar	Nein
Deaktiviert	Ja	Nein	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nein

Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen"	Wird das Feld im Abschnitt mit zugehörigen Informationen angezeigt?	Wird das Feld auf der Detailseite angezeigt?	Ist das Feld ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout?	Kontrollkästchen "Suche auf im Layout für zugehörige Informationen ausgewählte Felder beschränken"	Ist das Feld für die Suche in zugehörigen Datensätzen verfügbar?
Deaktiviert	Nein	Ja	Ja	Aktiviert	Nein
Deaktiviert	Nein	Ja	Ja	Nicht ausgewählt	Ja
Deaktiviert	Nein	Ja	Nein	Nicht anwendbar	Nein
Deaktiviert	Nein	Nein	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nein

**Informationen zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen**

Eine erweiterte Suche nach mehreren Datensätzen ist eine Schlüsselwortsuche. Sie können nach bestimmten oder allen Datensatztypen suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Wenn Sie mithilfe der erweiterten Suche nach mehreren Datensätzen suchen, wird die Seite "Suchergebnisse" mit verschiedenen Abschnitten für jeden einzelnen während der Suche gefundenen Datensatztyp angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Option "Alle Datensatztypen" aus der Liste der zu suchenden Datensatztypen auswählen, werden nur die Datensatztypen in die Suche aufgenommen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Um nach Datensatztypen zu suchen, die keine Schlüsselwortsuche unterstützen, müssen Sie jeweils einzeln nach solchen Datensatztypen suchen.

Weitere Informationen zur Arbeitsweise einer Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Informationen zur Schlüsselwortsuche \(auf Seite 92\)](#). Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Durchführen einer erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen finden Sie unter [Durchführen von erweiterten Suchen nach mehreren Datensatztypen \(auf Seite 110\)](#).

**Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen**

In diesem Thema wird die Durchführung der folgenden Aufgaben beschrieben:

- Starten Sie von einer der folgenden Positionen aus eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp:
  - Aktionsleiste
  - Suchfenster
  - Liste mit zugehörigen Datensätzen
- Führen Sie eine erweiterte Suche durch.

In der folgenden Vorgehensweise wird beschrieben, wie Sie über die Aktionsleiste eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp starten können.

**So starten Sie über die Aktionsleiste eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp**

- 1 Wenn die Aktionsleiste ausgeblendet ist, blenden Sie sie ein. Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).
- 2 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".

- 3 Führen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die folgenden Schritte durch:
  - a Wählen Sie das Optionsfeld "Folgende Datensatztypen".
  - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Datensatztyp, nach dem Sie suchen möchten.
  - c Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen für alle anderen Datensatztypen nicht aktiviert sind.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Suchen in" eine der folgenden Optionen:
  - Datensatzgruppe
  - Buch

**HINWEIS:** Der Abschnitt "Suchen in" wird für Datensatztypen ohne Verantwortlichen, wie z.B. die Datensatztypen "Produkt" oder "Benutzer" nicht angezeigt. Die Option "Buch" im Abschnitt "Suchen in" ist nur verfügbar, wenn die Buchfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

- 5 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Datensatzgruppe" wählen, müssen Sie einen der folgenden Werte zur Bestimmung der Datensatzgruppen, nach denen Sie suchen möchten, angeben:
  - **Alle anzeigbaren Datensätze.** Beinhaltet Datensätze, für die Sie entsprechend den Festlegungen Ihrer Berichtshierarchie, der Zugriffsebene Ihrer Rolle und der Zugriffsebene für freigegebene Datensätze mindestens über Anzeigerechte verfügen.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie diese Option wählen, werden die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" in Ihrer Benutzerrolle berücksichtigt. Wenn die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil nicht gewählt wurde, stimmt die Datensatzgruppe, die durchsucht wird, wenn Sie die Option "Alle anzeigbaren Datensätze" wählen, mit der Datensatzgruppe überein, die durchsucht wird, wenn Sie die Option "Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin" wählen. Dies gilt solange, bis die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" in Ihrer Benutzerrolle für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert ist.
  - **Alle eigenen Datensätze.**
  - **Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin.** Enthält nur Datensätze in der gefilterten Liste, für die eine der folgenden Bedingungen gilt:
    - Sie sind der Verantwortliche für die Datensätze.
    - Die Datensätze wurden vom Verantwortlichen über die Teamfunktion für Sie freigegeben.
    - Die Datensätze wurden für Sie über die Gruppenzuweisungsfunktion für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios freigegeben.
  - **Alle Datensätze, für die ich oder meine Delegierten verantwortlich sind.** Enthält Datensätze, für die Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter verantwortlich sind. Die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil wird nicht berücksichtigt, wenn Sie diese Option wählen.
  - **Alle Datensätze, bei denen ich oder meine Delegierten Mitglied des Teams sind..** Enthält Datensätze, bei denen Sie oder einer Ihrer Mitarbeiter Mitglied des Teams sind, falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil aktiviert wurde. Die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil wird nicht berücksichtigt, wenn Sie diese Option wählen.
  - **Mein Standardbuch.** Ihre Standardeinstellung für die Buchauswahl entsprechend der Festlegung durch den Administrator Ihres Unternehmens.
- 6 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Buch" wählen, müssen Sie ein Buch, einen Benutzer oder einen Delegierten in der Buchauswahl angeben:
 

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl \(auf Seite 117\)](#).

In der folgenden Vorgehensweise wird beschrieben, wie Sie über ein Suchfenster eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp starten können.

**So starten Sie über ein Suchfenster eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp**

- Klicken Sie im Suchfenster auf "Erweitert".

In der folgenden Vorgehensweise wird beschrieben, wie Sie über eine Liste mit zugehörigen Datensätzen eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp starten können.

**So starten Sie über eine Liste mit zugehörigen Datensätzen eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp**

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite für den übergeordneten Datensatz zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt mit zugehörigen Informationen auf "Erweitert".

In der folgenden Vorgehensweise wird beschrieben, wie Sie eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durchführen können. Diese Vorgehensweise gilt für erweiterte Suchen, die über den Link "Erweitert" in Suchfenstern oder über den Link "Erweitert" in Listen mit zugehörigen Datensätzen gestartet werden, sowie für erweiterte Suchen, die über den Link "Erweitert" in der Aktionsleiste gestartet werden.

**So führen Sie eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durch**

- 1 Aktivieren Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" im Abschnitt "Unterscheidung von Groß-/Kleinschreibung auswählen" ggf. das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung nicht beachten".

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann bei bestimmten Feldern die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche ignoriert werden. Diese Felder werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" mit blauem Text angezeigt.

- 2 Gehen Sie im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" wie folgt vor:

- a Wählen Sie ein Feld aus der Feldliste.

Wenn Sie die Suche über die Aktionsleiste gestartet haben, werden die Felder vorab mit den Daten der Felder für die gezielte Suche für den Datensatztyp ausgefüllt. Wenn Sie die Suche über ein Suchfenster oder über eine Liste mit zugehörigen Datensätzen gestartet haben und wenn Sie bereits im Suchfenster oder in der Liste der zugehörigen Datensätze ein Suchfeld ausgewählt haben, wird das erste Kriterienfeld vorab mit den Daten des von Ihnen ausgewählten Suchfelds ausgefüllt.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Suchfelder grün angezeigt. Wenn zu Ihren Suchkriterien ein Feld gehört, das nicht für Suchvorgänge optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer. Sie können maximal 10 Felder filtern.

**HINWEIS:** Bei den Feldern, die im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" mit violettem Text angezeigt werden, kann die Groß-/Kleinschreibung immer ignoriert werden, unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Groß-/Kleinschreibung ignorieren". Diese Felder sind nicht für Schnellsuchen optimiert.

- b Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird.

Weitere Informationen zum Verwenden von Filterbedingungen finden Sie unter Info über Filterbedingungen (siehe [Informationen zu Filterbedingungen](#) auf Seite 85).

**VORSICHT:** Berücksichtigen Sie bei der Eingabe der Filterwerte die unter [Info über Filterwerte](#) (siehe [About Filter Values](#) auf Seite 90) beschriebenen Regeln. Andernfalls finden Sie möglicherweise nicht die richtigen Datensätze.

**Beispiele**

**Firmen:** Wenn Sie eine gefilterte Liste von Firmen in Kanada mit einem jährlichen Umsatz von über \$100.000.000,00 erstellen möchten, muss das Formular folgendermaßen ausgefüllt werden:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Jahresumsatz	Größer als	100000000	UND
Land	Gleich	Kanada	

**Leads:** Wenn Sie eine gefilterte Liste von Leads mit einem potenziellen Umsatz von über \$100.000,00 und den Bewertungen A oder B erstellen möchten, füllen Sie das Formular folgendermaßen aus:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Potenzieller Umsatz	Größer als	100000	UND
Bewertung	Kleiner als	C	

- 3 (Nur Suchvorgänge über die Aktionsleiste) Wählen Sie im Abschnitt "Spalten anzeigen" die Felder aus, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.

**TIPP:** Nachdem die Liste mit Datensätzen zurückgegeben wurde, können Sie die Reihenfolge der Spalten in der Liste schnell ändern, indem Sie die Spaltenüberschriften per Drag-and-Drop an eine neue Position verschieben. Sie können die Liste optional speichern, nachdem Sie die Reihenfolge der Spalten geändert haben.

- 4 (Optional) Geben Sie im Abschnitt "Sortierreihenfolge" folgendermaßen das gewünschte erste Sortierfeld bzw. die gewünschten ersten Sortierfelder und die Sortierreihenfolge an:

- Wenn Sie kein Sortierfeld angeben möchten, jedoch bereits ein Sortierfeld ausgewählt ist, löschen Sie den Inhalt des Sortierfeldes.

Listen, für die kein Sortierfeld angegeben ist, werden automatisch nach der angezeigten Spalte sortiert, die die beste Performance bietet. Es wird daher empfohlen, kein Sortierfeld für Suchvorgänge anzugeben. Weitere Informationen zum Angeben der Sortierreihenfolge für Suchergebnisse finden Sie unter Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen (siehe [About Advanced Search of a Single Record Type](#) auf Seite 102).

- Wenn Sie mindestens ein Sortierfeld angeben möchten, gehen Sie wie folgt vor:
  - a Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sortieren nach" das erste Sortierfeld aus, und klicken Sie anschließend auf "Aufsteigend" oder "Absteigend", um die Sortierreihenfolge anzugeben.
  - b Wählen Sie ein zweites und bei Bedarf ein drittes Sortierfeld aus, und geben Sie dann die Sortierreihenfolge für diese Felder an.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Sortierfelder mit grünem Text angezeigt. Wenn Sie ein Feld auswählen, das nicht als Sortierfeld optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

**HINWEIS:** Sie können in diesem Schritt kein Kontrollkästchenfeld als Sortierfeld wählen. Nach Erstellen der Liste können Sie jedoch auf den Spaltenkopf klicken, um die Felder anhand der Werte im Kontrollkästchen zu sortieren.

- 5 Klicken Sie auf "Los".

**TIPP:** Wenn eine Meldung darauf hinweist, dass Ihre Suchanforderung abgelaufen ist, sollten Sie Ihre Suchkriterien weiter einschränken und die Anforderung anschließend wiederholen. Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulung und Support". Um auf die Website "Schulung und Support" zuzugreifen, klicken Sie oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den globalen Link "Schulung und Support".

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen finden Sie im folgenden Thema:

- Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen (siehe [About Advanced Search of a Single Record Type](#) auf Seite 102)

## Durchführen von erweiterten Suchen nach mehreren Datensatztypen

In der folgenden Vorgehensweise wird beschrieben, wie Sie eine erweiterte Suche nach mehreren Datensatztypen durchführen können.

### **So führen Sie eine erweiterte Suche nach mehreren Datensatztypen durch:**

- 1 Wenn die Aktionsleiste ausgeblendet ist, blenden Sie sie ein. Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).
- 2 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die gewünschte Option wie folgt:
  - Wählen Sie die Option "Alle Datensatztypen", um nach allen Datensatztypen zu suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Diese Abfrage ist langsamer.
  - Wählen Sie die Option "Folgende Datensatztypen", und aktivieren Sie dann das jeweilige Kontrollkästchen für die Datensatztypen, nach denen Sie suchen möchten.
- 4 Geben Sie im Feld "Schlüsselwörter" den Wert ein, nach dem gesucht werden soll, oder lassen Sie das Feld frei, um nur anhand der von Ihnen angegebenen Daten zu suchen.

**HINWEIS:** Im Feld "Schlüsselwörter" muss kein Platzhalter (\*) für den Teil eines Wortes verwendet werden, da am Anfang und am Ende der Benutzereingabe automatisch ein Platzhalter hinzugefügt wird. Die Verwendung des Gleichheitszeichens (=) zur Suche nach genauer Übereinstimmung wird nicht unterstützt.

- 5 Geben Sie bei Bedarf den Datumsbereich ein (verwenden Sie vier Stellen für das Jahr, wie beispielsweise 2010):
  - Bei Terminen bezieht sich das Datum auf die Startzeit (Datum).
  - Bei Aufgaben bezieht sich das Datum auf das Fälligkeitsdatum.
  - Bei Verkaufsprojekten bezieht sich das Datum auf das Abschlussdatum.
  - Bei allen anderen Datensatztypen bezieht sich das Datum auf das Erstellungsdatum.
- 6 Klicken Sie auf "Los".  
Die Ergebnisse für die einzelnen Datensatztypen werden angezeigt.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen finden Sie im folgenden Thema:

- [Informationen zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen \(auf Seite 106\)](#)

## Suchen von Datensätzen auf Listenseiten

Gehen Sie beim Suchen von Datensätzen auf einer Listenseite wie folgt vor.

### **So suchen Sie auf einer Listenseite nach einem Datensatz:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatztyps, den Sie suchen.
- 2 Wählen Sie auf der Datensätze-Homepage die gefilterte Liste, die den gesuchten Datensatz enthält.

Sie können die gewünschte Liste auch im Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste aufrufen, falls die Liste dort verfügbar ist.

**3** Auf der Listenseite können Sie folgende Schritte durchführen:

- Verwenden Sie die Alpha-Suche zum Suchen von Datensätzen.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzersprache Koreanisch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch ist, sind die Steuerelemente für die Alpha-Suche nicht verfügbar.

- mit Schnellfilterfeldern nach dem Datensatz suchen
- Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

Weitere Informationen zur Alpha-Suche und zu den Schnellfilterfeldern finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

**4** Klicken Sie auf den Link des Datensatzes, den Sie bearbeiten möchten.

Die Detailseite für den Datensatz wird geöffnet.

## Suche nach Datensätzen in Suchfenstern

Mit Suchfenstern können Sie nach Datensätzen suchen und diese wählen, wenn Sie sie mit dem Datensatz verknüpfen möchten, an dem Sie arbeiten. Um ein Suchfenster zu öffnen, müssen Sie in der Regel auf das Suchsymbol neben einem Feld klicken. Je nachdem, mit welchen Datensatztypen Sie arbeiten, können Sie Suchfenster auch durch Klicken auf die Option "Hinzufügen" in bestimmten zugehörigen Informationsabschnitten der Seiten mit den Datensatzdetails öffnen. Wenn darüber hinaus intelligente Zuordnungen aktiviert sind, werden die Suchfenster in bestimmten Fällen automatisch geöffnet. Weitere Informationen zu intelligenten Zuordnungen finden Sie unter [Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung \(auf Seite 117\)](#).

Das Aussehen und Verhalten von Suchfenstern hängt von folgenden Faktoren ab:

- **Dem für Ihr Unternehmen aktivierten Suchtyp.** Abhängig vom Suchtyp, den Ihr Unternehmensadministrator für Ihr Unternehmen festlegt (gezielte oder Schlüsselwortsuche), wirkt sich dies wie folgt auf die Suchfenster aus:

- **Die Schlüsselwortsuche ist aktiviert:** Im Suchfenster wird ein einzelnes Textfeld angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren.

**HINWEIS:** Die Schlüsselwortsuche wird von manchen Datensatztypen nicht unterstützt. Wenn für diese Datensatztypen die Schlüsselwortsuche der Standardsuchtyp für das Unternehmen ist, können Sie im Suchfenster eine gezielte Suche ausführen.

- **Die gezielte Suche ist aktiviert:** Im Suchfenster werden Schnellfilterfelder angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren. Darüber hinaus wird der Link "Erweitert" angezeigt. Über diesen Link wird die Seite "Erweiterte Suche" geöffnet. Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen (siehe [About Advanced Search of a Single Record Type](#) auf Seite 102) und [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen \(auf Seite 106\)](#). Wenn Ihr Unternehmen Bücher verwendet, wird außerdem die Buchauswahl angezeigt. Mit der Buchauswahl können Sie die Suche auf die Datensätze beschränken, die zu einem bestimmten Benutzer oder Buch gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl \(auf Seite 117\)](#).

Der empfohlene Suchtyp ist die gezielte Suche. Weitere Informationen zur gezielten und zur Schlüsselwortsuche finden Sie unter Informationen zur gezielten Suche (siehe [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) auf Seite 92) und Informationen zur Schlüsselwortsuche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82).

- **Den Verknüpfungstyp im Suchfenster.** Suchfenster sind entweder Fenster mit einer Zuordnung, in denen Sie einen Datensatz auswählen können, der dem bearbeiteten Datensatz zugeordnet werden soll, oder Fenster mit mehreren Zuordnungen, in denen Sie mehrere Datensätze auswählen können, die dem von Ihnen bearbeiteten Datensatz zugeordnet werden sollen. Sie können z.B. Personen folgendermaßen mit einer Aufgabe verknüpfen:
  - Wenn Sie eine primäre Person zur Aufgabe hinzufügen möchten, klicken Sie auf der Seite für Aufgabedetails auf das Suchsymbol im Feld "Primäre Person". In diesem Fall wird ein Suchfenster mit Einfachzuordnung geöffnet, in dem Sie eine einzelne Person als primäre Person für die Aufgabe wählen können.
  - Sie können im personenbezogenen Informationsabschnitt der Seite für Aufgabedetails mehrere Personen mit einer Aufgabe verknüpfen. Klicken Sie in diesem Fall im personenbezogenen Informationsabschnitt auf "Hinzufügen". Ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung wird geöffnet, in dem Sie mindestens eine Person auswählen und mit der Aufgabe verknüpfen können.
  - Wenn der Unternehmensadministrator das Feld "Personen" zur Seite für Aufgabedetails hinzufügt, können Sie mehrere Personen mit der Aufgabe verknüpfen, indem Sie auf das Suchsymbol in diesem Feld klicken. Ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung wird geöffnet, in dem Sie mehrere Personen auswählen können. Die gewählten Personen werden im Feld "Personen" und im personenbezogenen Informationsabschnitt der Seite für Aufgabedetails aufgelistet.
- **Den Suchlayouts, die Ihr Unternehmensadministrator für die Datensatztypen einrichtet.** Beispiel: Sie möchten mit einem Suchfenster nach einem Firmendatensatz suchen, der mit einem Personendatensatz verknüpft werden soll. In diesem Fall hängt das Aussehen des Suchfensters vom Suchlayout für den Firmendatensatztyp Ihrer Benutzerrolle ab.
- **Die Einstellung "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil.** Mit dieser Einstellung wird festgelegt, ob Sie eine Suche in einem Suchfenster auf eine vordefinierte Datensatzliste einschränken können. Diese Einstellung weist standardmäßig den Wert "Aktiviert" auf, sodass Sie eine Suche in Suchfenstern einschränken können. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Listen zum Einschränken von Suchvorgängen" in diesem Thema.

### Von Suchlayouts abhängige Suchfensterfunktionen

Die Suchlayouts, die Ihr Unternehmensadministrator einrichtet und Benutzerrollen zuweist, bestimmen das Verhalten von Suchfenstern, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben:

#### Schnellfilterfelder

Wenn die gezielte Suche für Ihr Unternehmen aktiviert wurde, bestimmt das Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle wie folgt, wie Sie die Schnellfilterfelder im Suchfenster verwenden können:

- Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, kann der Schnellfilter nicht verwendet werden.
- Im Allgemeinen können Sie die Liste mit Datensätzen filtern, die im Suchfenster für die Felder angezeigt werden, die Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout als Suchfelder verfügbar gemacht hat.

Wenn die Suchkriterien für die im Suchfenster angezeigte Liste mit Datensätzen jedoch ein Feld enthalten, das nicht zu den im Suchlayout definierten Suchfeldern gehört, kann der Schnellfilter nicht verwendet werden. Beispiel: Wenn Sie nach einem Firmendatensatz suchen und die Unternehmenseinrichtung es erlaubt, die Suche auf eine vordefinierte Datensatzliste einzuschränken, können Sie die Liste "Alle Kundenfirmen" im Suchfenster durchsuchen. Das Suchfeld für die Liste "Alle Kundenfirmen" ist jedoch das Feld "Firmentyp". Falls das Feld "Firmentyp" für Ihre Rolle nicht als Suchfeld zur Verfügung steht, können Sie die Liste mit Datensätzen im Suchfenster nicht filtern. Weitere Informationen zum Wählen vordefinierter Datensatzlisten in Suchfenstern finden Sie im Abschnitt "Listen zum Einschränken von Suchvorgängen" in diesem Thema.
- In der Standardanwendung ist das Standardsuchfeld im Schnellfilter für jedes Suchfenster vorkonfiguriert. Wenn Ihr Administrator jedoch das Kontrollkästchen "Erstes Zielsuchfeld als Standardsuchfeld in Suchen" im Suchlayout für den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle aktiviert hat, wird das erste Feld in der Liste der Zielsuchfelder im Suchlayout als Standardsuchfeld im Schnellfilter verwendet, sofern Sie nicht einen Wert in

das Feld auf der Seite zum Bearbeiten des Datensatzes oder der Seite "Details" eingeben, bevor Sie das Suchfenster öffnen. In diesem Fall wird das für das Suchfenster vorkonfigurierte Standardsuchfeld verwendet.

- Im Suchlayout ist ein zusätzliches Kontrollkästchen, "Suchfenster mit 'Geschäftsbereich' als Standardsuchfeld konfigurieren", verfügbar, jedoch nur für den Datensatztyp "Produkt". Die Einstellung in diesem Kontrollkästchen überschreibt die Einstellung im Kontrollkästchen "Erstes Zielsuchfeld als Standardsuchfeld in Suchen". In der folgenden Tabelle wird gezeigt, wie die Einstellungen in diesen Kontrollkästchen das Standardsuchfeld für den Schnellfilter im Suchfenster für den Datensatztyp "Produkt" bestimmen.

Einstellung zum Konfigurieren des Suchfensters mit dem Geschäftsbereich als Standardsuchfeld	Erstes Zielsuchfeld als Standardsuchfeld in Suchen	Standardsuchfeld im Schnellfilter	Hinweise
Aktiviert	Nicht ausgewählt Oder Aktiviert	Geschäftsbereich	Wenn der primäre Geschäftsbereich in Ihrem Benutzerdatensatz angegeben ist, wird das Filterwertfeld im Schnellfilter mit Ihrem primären Geschäftsbereich ausgefüllt. Wenn für Sie kein primärer Geschäftsbereich angegeben ist, wird empfohlen, dass Sie einen Geschäftsbereich aus dem Produktsuchfenster auswählen, um nach Produkten innerhalb eines bestimmten Geschäftsbereichs zu suchen. Wenn Sie keinen Geschäftsbereich auswählen und dann auf "Los" klicken, um die Suche abzuschließen, zeigt Oracle CRM On Demand alle Produkte in den Suchergebnissen an.
Nicht ausgewählt	Nicht ausgewählt	Produktname	Das Feld "Geschäftsbereich" ist im Schnellfilter nicht verfügbar, es sei denn, Ihr Administrator wählt es als Suchfeld im Layout für die Produktsuche aus.
Nicht ausgewählt	Aktiviert	Das erste Feld in der Liste der Zielsuchfelder im Suchlayout.	Das Feld "Geschäftsbereich" ist im Schnellfilter nicht verfügbar, es sei denn, Ihr Administrator wählt es als Suchfeld im Layout für die Produktsuche aus.

Weitere Informationen dazu, wie sich die Suchlayouteinstellungen auf das Suchfenster für den Datensatztyp "Produkt" auswirken, finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Layouts für die Produktsuche \(auf Seite 1436\)](#).

### Vorausgefüllte Listen mit Datensätzen

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Option "Suchergebnisse anzeigen, wenn Suchfenster sich öffnet" im Suchlayout für einen Datensatztyp aktiviert, wird beim Öffnen des Suchfensters eine Liste mit Datensätzen angezeigt. Ist die Option nicht aktiviert, werden keine Datensätze angezeigt, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Sie müssen in diesem Fall die Suchkriterien für die Suche nach dem gewünschten Datensatz angeben.

### Kontextabhängige Listen

Wenn die Einstellung "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil den Wert "Aktiviert" aufweist, kann der Unternehmensadministrator das Suchlayout für einen Datensatztyp so konfigurieren, dass sich angeben lässt, ob kontextabhängige Listen vor den Systemlisten und benutzerdefinierten Listen im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in der oberen linken Ecke des Suchfensters für den Datensatztyp angezeigt werden. *Kontextabhängige Listen* sind vordefinierte Gruppen von Datensätzen, die höchstwahrscheinlich den gewünschten Datensatz enthalten. Weitere Informationen zum Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern finden Sie im Abschnitt "Listen zum Einschränken von Suchvorgängen" in diesem Thema.

### Angezeigte Spalten

In den meisten Fällen legt das Suchlayout fest, welche Felder als Spalten in der Liste mit Datensätzen im Suchfenster angezeigt werden. Das Suchlayout hat jedoch keinen Einfluss auf einige der vorkonfigurierten Suchfenster.

### Listen zum Einschränken von Suchvorgängen

Je nach Unternehmenseinrichtung können Sie eine Suche in einem Suchfenster auf eine vordefinierte Datensatzliste einschränken. Je nach Kontext, in dem Sie nach einem Datensatz suchen, können Sie ebenso die Suche auf eine kontextabhängige Liste einschränken. Die Fähigkeit, eine Suche auf eine Liste mit Datensätzen einschränken zu können, wird durch die Einstellung "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil bestimmt. Wenn die Einstellung "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil "Aktiviert" lautet, ist in allen Suchfenstern für Datensatztypen der obersten Ebene im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* eine vordefinierte Listengruppe verfügbar, mit der Sie die Suche einschränken können. Dabei ist *Datensatztyp* der Name des Datensatztyps, nach dem Sie suchen. Die im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* verfügbare vordefinierte Listengruppe kann Standardlisten und benutzerdefinierte sowie kontextabhängige Listen enthalten.

Standardmäßig sind alle Standardlisten und benutzerdefinierten Listen, die auf den Listenseiten und der Homepage für einen Datensatztyp der obersten Ebene verfügbar sind, auch in den Suchfenstern für diesen Datensatztyp verfügbar. Der Unternehmensadministrator kann jedoch festlegen, welche Listen für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind, und Sie können wählen, welche der verfügbaren Listen in Ihrer Listengruppe angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern von Listengruppen für Datensatztypen \(auf Seite 157\)](#).

**HINWEIS:** Wenn das Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern verfügbar ist, ist standardmäßig die erste Liste aus der Listengruppe im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* aktiv, wenn ein Suchfenster geöffnet wird. Wenn im Suchfenster kontextabhängige Listen verfügbar sind und das Suchlayout für Ihre Benutzerrolle angibt, dass die kontextabhängigen Listen im Suchfenster im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* an oberster Position in der Listengruppe angezeigt werden, ist die erste verfügbare kontextabhängige Liste standardmäßig aktiv, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Wenn das Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern nicht verfügbar ist, wird in einem Suchfenster die erste Suche nach einem Datensatz eines bestimmten Datensatztyps für alle Datensätze dieses Typs durchgeführt, auf die Sie zugreifen können.

Die Liste, die im Suchfenster aktiv ist, bestimmt den Filter für die Datensätze, die im Suchfenster gesucht werden, selbst wenn die Datensätze nicht im Suchfenster angezeigt werden. Alle zusätzlichen Filter, die Sie im Suchfenster anwenden, werden auf die Datensätze in der gewählten Liste angewendet. Angenommen, Ihre Konfiguration sieht folgendermaßen aus:

- Die Einstellung "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil weist den Wert "Aktiviert" auf, sodass das vordefinierte Listenset in den Suchfenstern verfügbar ist.
- Sie verfügen über die benutzerdefinierte Liste *Alle meine Kontakte in Bayern*. Sie enthält alle Kontakte, bei denen der Wert im Feld "Bundesland" *Bayern* lautet.
- Die Liste *Alle meine Kontakte in Bayern* ist die erste Liste in der Listengruppe für den Datensatztyp.
- Der Unternehmensadministrator hat im Suchlayout für den Datensatztyp "Person" für Ihre Rolle angegeben, dass das Suchfenster beim Öffnen nicht mit Werten gefüllt wird und dass kontextabhängige Listen nicht an oberster Position in der Listengruppe angezeigt werden.

Wenn Sie ein Suchfenster für den Datensatztyp "Person" öffnen, ist diesem Fall die Liste *Alle meine Kontakte in Bayern* aktiv, selbst wenn die Datensätze nicht im Suchfenster angezeigt werden. Wenn Sie im Filterfeld für den Vornamen *Johanna* eingeben und auf "Los" klicken, werden im Suchfenster alle Personen zurückgegeben, bei denen der Wert im Feld "Bundesland" *Bayern* und der Wert im Feld für den Vornamen *Johanna* lautet. Wenn Sie eine andere Datensatzliste nach Personen durchsuchen möchten, deren Vorname "Johanna" lautet, können Sie diese Liste im Listenfeld mit dem Datensatztyp wählen und auf "Los" klicken.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Suchfenster für die Suche nach einer Person öffnen, um diese mit einem Datensatz eines anderen Datensatztyps zu verknüpfen, steht die Liste mit Favoritenpersonen im Listenfeld *Datensatztyp* zur Verfügung. Sie können eine Favoritenperson auswählen, um diese Person mit dem übergeordneten Datensatz zu verknüpfen.

### Informationen zu kontextabhängigen Listen

Nachfolgend sind einige kontextabhängige Listen aufgeführt, die Ihnen im Suchfenster möglicherweise zur Verfügung stehen:

- Wenn Sie auf der Seite "Aufgabenbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Firma" auswählen und das Suchfenster für das Feld "Primäre Person" öffnen, sind die folgenden Listen möglicherweise als kontextabhängige Listen verfügbar:
  - Die Liste für Personen mit zugehöriger Firma als primärer Firma. Diese Liste enthält alle Personen, für die die ausgewählte Firma die primäre Firma ist.
 

**HINWEIS:** In früheren Releases als Release 25 hatte die Liste für *Personen mit zugehöriger Firma als primärer Firma* den Namen *Personen für zugehörige Firma*.
  - Die Liste für alle Personen für die zugehörige Firma. Diese Liste enthält alle Personen, die mit der ausgewählten Firma verknüpft sind, unabhängig davon, ob die ausgewählte Firma die primäre Firma für die Person ist.
 

**HINWEIS:** Die Liste für alle Personen für die zugehörige Firma ist in allen Suchfenstern verfügbar, in denen auch die Liste für Personen mit zugehöriger Firma als primärer Firma verfügbar ist. Ausgenommen sind Suchfenster mit Mehrfachzuordnung. Wenn es sich um ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung handelt, steht die Liste für Personen mit zugehöriger Firma als primärer Firma, nicht jedoch die Liste für alle Personen für die zugehörige Firma zur Verfügung.
- Wenn Sie auf der Seite "Aufgabenbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Person" wählen und das Suchfenster für das Feld "Serviceanfrage" öffnen, ist die Liste mit Serviceanfragen für die zugehörige Person möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Aufgabenbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Verkaufsprojekt" auswählen und das Suchfenster für das Feld "Benutzerdefiniertes Objekt 01" öffnen, ist das benutzerdefinierte Objekt 01 mit dem zugehörigen Verkaufsprojekt als primäre Liste möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Serviceanfragebearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Person" wählen und das Suchfenster für das Feld "Finanzkonto" öffnen, ist die Liste mit Finanzkonten für die zugehörige Person möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Leadbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Firma" wählen und das Suchfenster für das Feld "Finanzkonto" öffnen, ist die Liste mit Finanzkonten für die zugehörige Firma möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.

## Suche nach und Wählen von Datensätzen in Suchfenstern

Dieses Verfahren beschreibt, wie Sie nach einem Datensatz suchen und diesen wählen.

**HINWEIS:** In Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, wenn ein Benutzer in der Partnerorganisation nach einem Benutzer in einem Suchfenster sucht, werden Benutzer im Markeneigentümerunternehmen nie von der Suche zurückgegeben, es sei denn, die Berechtigung "Markeneigentümerbenutzer in Suchen anzeigen" ist in der Rolle des Benutzers aktiviert, der die Suche durchführt. Wenn die Berechtigung "Markeneigentümerbenutzer in Suchen anzeigen" in der Rolle des Benutzers in der Partnerorganisation aktiviert ist, können Benutzer im Markeneigentümerunternehmen durch eine Suche in einem Suchfenster zurückgegeben und vom Benutzer in der Partnerorganisation ausgewählt werden. Benutzer, die in ihrer Rolle über die Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten" verfügen, können die Berechtigung "Markeneigentümerbenutzer in Suchen anzeigen" für andere Rollen aktivieren.

### So suchen Sie in einem Suchfenster nach einem Datensatz und wählen diesen:

- 1 Im Suchfenster können Sie mit einer oder allen der folgenden Methoden nach Datensätzen suchen. Die Suche hängt vom Datensatztyp ab, und davon, wie Ihr Unternehmensadministrator die Suchfunktionen eingerichtet hat:
  - Wählen Sie im Suchfenster im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* eine vordefinierte Liste, um Ihre Suche auf die Datensätze in dieser Liste zu beschränken, und klicken Sie auf "Los".
  - Filtern Sie die Liste mithilfe der Schnellfilterfelder.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf eine Liste von Datensätzen im Suchfenster einen Filter anwenden, werden nur die derzeit in der Liste enthaltenen Datensätze durchsucht. Wenn Sie also auf eine bereits gefilterte Liste einen weiteren Filter anwenden, werden nur die vom ersten Filter zurückgegebenen Datensätze durchsucht. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", um alle Filter aufzuheben. Wenn Sie auf "Löschen" klicken, werden alle auf die ursprünglich ausgewählte Liste angewendeten Filter entfernt, und die Schnellfilterfelder werden wieder geleert. Anschließend können Sie bei Bedarf neue Filter auf die Liste anwenden.

- Wenn die gezielte Suche aktiviert ist, klicken Sie auf den Link "Erweitert", um eine erweiterte Suche durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen (siehe [About Advanced Search of a Single Record Type](#) auf Seite 102) und [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen](#) (auf Seite 106).
- Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

**HINWEIS:** Bei einigen Datensatztypen können Sie auch auf "Neu" klicken, um einen neuen Datensatz zu erstellen. Der neue Datensatz wird zur Liste hinzugefügt.

- 2 Wählen Sie wie folgt die gewünschten Datensätze:
  - Wenn es sich beim Suchfenster um ein Fenster mit einer Zuordnung handelt, klicken Sie auf "Auswählen", um den gewünschten Datensatz zu wählen.
  - Handelt es sich beim Suchfenster um ein Fenster mit mehreren Zuordnungen, klicken Sie für jeden der gewünschten Datensätze auf "Auswählen". Die Datensätze werden aus der Liste "Verfügbare Datensätze" in die Liste "Ausgewählte Datensätze" verschoben. Wenn Sie alle gewünschten Datensätze gewählt haben, klicken Sie auf "OK".

**HINWEIS:** Sie können im Suchfenster auf "Aktuellen Wert löschen" klicken, um bereits gewählte Informationen zu entfernen und das Feld leer zu lassen. Die Schaltfläche "Aktuellen Wert löschen" ist jedoch nicht verfügbar, wenn intelligente Zuordnungen aktiviert wurden. Weitere Informationen zu intelligenten Zuordnungen finden Sie unter [Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung](#) (auf Seite 117).

## Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung

*Intelligente Zuordnungen* in Oracle CRM On Demand sind automatische Suchvorgänge, die es Ihnen erleichtern, Datensätze unterschiedlicher Datensatztypen einander zuzuordnen, beispielsweise Firmen, Personen, Verkaufsprojekte, Aktivitäten usw. Die Funktion für die intelligenten Zuordnungen wird durch das Kontrollkästchen "Automatische Auflösung aktiviert" in Suchlayouts gesteuert. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Suchlayouts (siehe [Managing Search Layouts](#) auf Seite 1431).

Wenn intelligente Zuordnungen aktiviert sind, können Sie den Namen des Datensatzes, den Sie dem Hauptdatensatz im entsprechenden Feld zuordnen möchten, vollständig oder teilweise eingeben. Anschließend löst Oracle CRM On Demand die Zuordnung automatisch auf. Wenn Sie die Änderungen speichern, sucht Oracle CRM On Demand nach einer Übereinstimmung mit dem eingegebenen Namen. Wenn Oracle CRM On Demand eine eindeutige Übereinstimmung findet, wird der übereinstimmende Datensatz verwendet, und Ihre Änderungen werden gespeichert. Wenn Oracle CRM On Demand keine Übereinstimmung findet oder mehrere potenzielle Übereinstimmungen gefunden werden, wird ein Suchfenster angezeigt, in dem Sie zusätzliche Suchläufe durchführen und die entsprechende Firma wählen können.

Beispiel: Sie möchten eine Firma einer Aufgabe zuordnen. Dazu können Sie den Firmennamen in das Feld "Firma" auf der Seite für Aufgabedetails eingeben. Wenn Sie die Änderungen speichern, sucht Oracle CRM On Demand nach übereinstimmenden Firmen. Wenn Oracle CRM On Demand eine eindeutige Übereinstimmung findet, wird die entsprechende Firma verwendet. Wenn Oracle CRM On Demand keine eindeutige Übereinstimmung oder mehrere potenziell übereinstimmende Firmen findet, wird ein Suchfenster geöffnet. Im Suchfenster können Sie weitere Suchvorgänge ausführen und die entsprechende Firma wählen. Weitere Informationen zum Verwenden von Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 111).

Wenn intelligente Zuordnungen nicht aktiviert sind oder der Name des Datensatzes, den Sie dem gerade bearbeiteten Datensatz zuordnen möchten, nicht bekannt ist, müssen Sie auf das Suchsymbol neben einem Feld klicken, um das Suchfenster zu öffnen. Im Suchfenster können Sie nach dem Datensatz suchen, den Sie dem gerade bearbeiteten Datensatz zuordnen möchten.

**HINWEIS:** Intelligente Zuordnungen lassen sich anwenden, wenn die Einfachzuordnung in Suchfenstern verfügbar ist. Wenn die Mehrfachzuordnung in Suchfenstern verfügbar ist, kommt die intelligente Zuordnung nicht zur Anwendung.

### Verwenden der Buchauswahl

Mithilfe der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf ein bestimmtes Benutzerbuch oder benutzerdefiniertes Buch beschränken. Im Kontext der Buchauswahl werden benutzerdefinierte Bücher als Bücher bezeichnet.

#### Wo wird die Buchauswahl angezeigt?

Die Buchauswahl wird an folgenden Stellen angezeigt:

- Im Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste
- Suchfenster
- Im Abschnitt "Suchen in" bei erweiterten Suchläufen
- Listenseiten
- Registerkarte "Analytics"

Die Buchauswahl wird nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen zutreffen:

- Die Option "Buchauswahl anzeigen" ist in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert.
- Der Datensatztyp wird für Bücher unterstützt.

Informationen zu den unterstützten Datensatztypen für Bücher finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

## Mithilfe der Buchauswahl können Sie Ihre Suche einschränken

Mit der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf einen bestimmten Benutzer oder ein bestimmtes Buch beschränken. Aus diesem Grund zeigt die Buchauswahl eine Hierarchie von Benutzern und eine Hierarchie von Büchern an, wobei "Alle" die oberste Hierarchieebene darstellt. Die meisten Mitarbeiter sehen lediglich eine Hierarchie von Benutzern, da die benutzerdefinierte Buchfunktion nicht standardmäßig aktiviert ist.

Für Berichte und Dashboards wird die Buchhierarchie nur dann angezeigt, wenn "Vollständige Sichtbarkeit" in der Einstellung "Historische Themenbereiche" des Unternehmensprofils gewählt ist.

### Ebenen in einer Buchhierarchie

Wenn Sie die Buchauswahl verwenden, um eine Suche nach Datensätzen zu beschränken oder um die Daten in einem Bericht zu beschränken, können Sie bestimmte Ebenen der benutzerdefinierten Buchhierarchie in der Buchauswahl wie folgt anzeigen, einblenden und ausblenden:

- In der Standardanwendung zeigt die Buchauswahl das Buch (oder die Bücher) der höchsten Ebene an, auf die Sie in der Hierarchie Zugriff haben, und Sie können diese Ebene der Hierarchie und alle Ebenen darunter einblenden und ausblenden. Die Ebenen der Hierarchie über der Ebene, auf die Sie Zugriff haben, werden nicht angezeigt.
- Wenn Ihr Administrator das Kontrollkästchen "Übergeordnete Buchhierarchie in Buchauswahl anzeigen" im Unternehmensprofil aktiviert, geschieht Folgendes:
  - Das Buch (oder die Bücher) der höchsten Ebene, auf die Sie Zugriff haben, wird (werden) angezeigt. Sie können diese Ebene der Hierarchie und alle Ebenen darunter einblenden und ausblenden.
  - Auf jeder Ebene der Hierarchie über der Ebene, auf die Sie Zugriff haben, wird das übergeordnete Buch des Unterbuchs darunter angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Buch" in Ihrer Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Ebenen der angezeigten Hierarchie einblenden und ausblenden. Anderenfalls können Sie nur die Hierarchieebenen, auf die Sie Zugriff haben, und die Ebenen darunter einblenden und ausblenden.  
Die Namen der Bücher, auf die Sie Zugriff haben, werden in der Standardtextfarbe in der Buchauswahl angezeigt. Die Namen von Büchern, die angezeigt werden, auf die Sie jedoch keinen Zugriff haben, werden rot angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Buchauswahl verwenden, um ein Buch aus anderen Gründen als zum Beschränken einer Suche oder zum Beschränken von Daten in einem Bericht auszuwählen, werden alle benutzerdefinierten Bücher, einschließlich der Bücher, auf die Sie keinen Zugriff haben, in der Buchauswahl angezeigt. Die Namen aller Bücher werden in der Standardtextfarbe angezeigt. Beispiel: Wenn Sie die Buchauswahl verwenden, um ein Buch einem Datensatz zuzuweisen, werden alle Bücher in der Buchauswahl angezeigt.

Wenn Sie eine Ebene in der Buchhierarchie einblenden und mehr als 500 Bücher in dieser Ebene enthalten sind, werden die Bücher in Gruppen von je 500 Büchern zusammengefasst. Das Label für eine Gruppe von Büchern zeigt den Namen des ersten Buches und den Namen des letzten Buches in der Gruppe an. Sie können die entsprechende Gruppe mit Büchern erweitern, um das gewünschte Buch zu suchen. Die letzte Gruppe mit Büchern enthält möglicherweise weniger als 500 Bücher.

### Standardbuch in der Buchauswahl

Die Einstellungen in Ihrem Benutzerdatensatz legen fest, welches Buch Ihnen standardmäßig in der Buchauswahl angezeigt wird. Informationen zu den Standardbüchern in der Buchauswahl finden Sie in den Beschreibungen der folgenden Felder unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818):

- Standardbuch
- Standardbuch für Analytics
- Standardbuch beibehalten

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Auswählen eines Buchs in der Buchauswahl

Wenn ein Buch in der Buchauswahl ausgewählt wird, muss Folgendes beachtet werden:

- Wenn Sie ein Buch wählen, das über untergeordnete Bücher verfügt, werden das übergeordnete Buch und alle untergeordneten Bücher gewählt.
- VORSICHT:** Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten untergeordnete Bücher nur dann in die Suche einbezogen werden, wenn es unbedingt notwendig ist.
- Jeder Benutzer verfügt über eine Reihe von Standardbüchern. Wenn Sie "Alle" auswählen, werden die für Sie und ggf. Ihre unterstellten Mitarbeiter zutreffenden Bücher ausgewählt.
  - Innerhalb der Benutzerhierarchie können Sie Benutzer auswählen, die Ihnen oder anderen Benutzern in Ihrer Organisation Zugriffsrechte zugewiesen haben.
  - Nachdem Sie ein Buch oder einen Benutzer gewählt und auf "OK" geklickt haben, wird der Name des Buchs oder des Benutzers in der Buchauswahl angezeigt. Das Plusymbol (+) weist darauf hin, dass die untergeordneten Elemente in der Hierarchie ebenfalls gewählt sind.
  - Sie können das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" verwenden, um die Einbeziehung untergeordneter Bücher oder unterstellter Mitarbeiter in die entsprechende Hierarchie zu steuern.

**HINWEIS:** Die Bücher, die bei der Erstellung von Datensätzen für aktive Partner automatisch erstellt werden, erscheinen nur in der Buchauswahl für den Datensatztyp "Partner".

### Suche nach Datensätzen mit der erweiterten Stichwortsuche

Sie können zusätzlich zum Suchen nach Datensätzen im Abschnitt "Suche" in der Aktionsleiste auch die erweiterte Stichwortsuche zum Suchen von Datensätzen verwenden. Dies ist jedoch nur möglich, wenn Ihr Administrator den Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" in der Aktionsleiste oder im globalen Header eingerichtet hat. Sie können die erweiterte Stichwortsuche für die folgenden Datensatztypen verwenden:

- Firmen
- Termine
- Personen
- Verkaufsprojekte
- Aufgaben

Wenn Sie eine Suchzeichenfolge eingeben, versucht die Funktion für die erweiterte Stichwortsuche, diese Zeichenfolge in verschiedenen Schlüsselfeldern für alle Datensätze zu finden, die für Sie für den Datensatztyp sichtbar sind, nach dem Sie suchen. Beispiel: Wenn Sie nach Firmen suchen, sucht die erweiterte Stichwortsuche nach dem Firmennamen, dem Standort und dem Ort in der Rechnungsadresse, um die erforderlichen Firmen zu finden. Beispiel: Stellen Sie sich vor, Sie haben drei Firmendatensätze. Der Standort des ersten Datensatzes lautet "San Francisco", der Standort des zweiten und dritten Datensatzes lautet "San Mateo". Wenn Sie "San" als Suchzeichenfolge eingeben, gibt die erweiterte Stichwortsuche alle drei Firmendatensätze zurück. Wenn Sie jedoch nach "San Mateo" suchen, gibt die Suche nur den zweiten und dritten Firmendatensatz zurück. Weitere Informationen zur erweiterten Stichwortsuche finden Sie unter "Informationen zur erweiterten Stichwortsuche".

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Option "Erweiterte Stichwortsuche mit Ergebnisfeldern für die ausgewählte Suche konfigurieren" für das Suchlayout auswählt, das Ihrer Rolle für einen Datensatztyp zugewiesen ist, werden sämtliche der im Suchlayout definierten Ergebnisfelder in der erweiterten Suche für Datensätze dieses Typs angezeigt. Anderenfalls werden die Schlüsselfelder für diesen Datensatztyp bei der erweiterten Suche angezeigt. Beispiel: Wenn der Administrator im Suchlayoutassistenten für eine Person nur die Felder für Vorname, Nachname und Firma konfiguriert, werden diese Felder nur auf der Suchergebnisseite aufgeführt, wenn Sie Personen suchen.

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren abzuschließen, muss Ihr Unternehmensadministrator folgende Schritte durchgeführt haben:

- Einrichten des Abschnitts "Erweiterte Stichwortsuche" in der Aktionsleiste.

- Einrichten des Abschnitts "Erweiterte Stichwortsuche" in einem Suchsymbol im globalen Header (wenn Sie die moderne Schnittstelle verwenden).

**So verwenden Sie die erweiterte Stichwortsuche zum Suchen von Datensätzen:**

- 1 Navigieren Sie folgendermaßen zum Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" in der Aktionsleiste oder im globalen Header:

- Wenn Ihr Administrator den Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" in der Aktionsleiste eingerichtet hat, navigieren Sie zum diesem Abschnitt in der Aktionsleiste. Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).
- Wenn Sie die moderne Benutzerschnittstelle verwenden und Ihr Administrator die erweiterte Stichwortsuche in einem Suchsymbol im globalen Header eingerichtet hat, klicken Sie auf das Symbol "Suchen", und navigieren Sie zum Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche".

- 2 Wählen Sie im Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" einen Datensatztyp aus.

**HINWEIS:** Für die erweiterte Stichwortsuche werden nur die Datensatztypen "Firma", "Termin", "Person", "Verkaufsprojekt" und "Aufgabe" unterstützt. Der standardmäßig im Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" angezeigte Datensatztyp wird im Feld "Standardsuche Datensatztyp" auf der Seite "Persönliche Details" des Benutzers festgelegt.

**TIPP:** Um die Felder, nach der die Funktion zur erweiterten Stichwortsuche sucht, nach Datensatztyp anzuzeigen, wählen Sie einen Datensatztyp aus, und bewegen Sie den Mauszeiger über das QuickInfo-Symbol neben dem Suchfeld.

- 3 Geben Sie im Suchfeld die zu suchende Zeichenfolge ein.
- 4 Klicken Sie auf "Los" oder "Erweiterte Suche".

**TIPP:** Wenn eine Meldung mit dem Hinweis erscheint, dass bei Ihrer Suchanfrage eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, verwenden Sie die erweiterte Suche, um Ihre Suchkriterien weiter zu verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#). Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulung und Support". Um auf die Website "Schulung und Support" zuzugreifen, klicken Sie oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den globalen Link "Schulung und Support". Klicken Sie anschließend auf den Link im gewünschten Datensatz.

- Wenn Sie auf "Los" geklickt haben, können Sie auf den Link für den Datensatz klicken, für den Sie die Detailseite öffnen möchten.
- Wenn Sie auf "Erweiterte Suche" geklickt haben, wird die entsprechende Seite geöffnet, und der von Ihnen in Schritt 2 ausgewählte Datensatztyp wird angezeigt. Der Datensatztyp ist auf der Seite "Erweiterte Suche" vorausgewählt.

Geben Sie die Suchparameter und -kriterien dann auf der Seite "Erweiterte Suche" ein. Weitere Informationen zum Verwenden der erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zur erweiterten Stichwortsuche \(auf Seite 121\)](#)
- [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#)
- Informationen zur gezielten Suche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82)
- [Informationen zur Schlüsselwortsuche \(auf Seite 92\)](#)
- Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste (siehe [Searching for Records in the Action Bar](#) auf Seite 94)
- [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#)

## Informationen zur erweiterten Stichwortsuche

Zusätzlich zur gezielten Suche und zur Stichwortsuche unterstützt Oracle CRM On Demand die erweiterte Stichwortsuche. Die erweiterte Stichwortsuche kann über die Suche mit einer genauen Übereinstimmung hinaus nach Datensätzen suchen, die Zeichenfolgen enthalten, die den eingegebenen Suchzeichenfolgen ähnlich sind. Diese Suche kann Datensätze mit der genauen Suchzeichenfolge abgleichen, die Sie eingegeben haben. Dies erfolgt unabhängig von der Reihenfolge der Zeichenfolge oder davon, wie die Zeichenfolge durch Leerzeichen oder Satzzeichen getrennt ist. Sie kann Datensätze abgleichen, die auf den linguistischen Stämmen der Wörter basieren oder Wörter abgleichen, die ähnlich geschrieben werden.

Im Allgemeinen bietet die gezielte Suche eine bessere Leistung als die erweiterte Stichwortsuche. Wenn Sie die genaue Zeichenfolge kennen, nach der Sie suchen möchten, verwenden Sie eher die gezielte Suche, die in den Abschnitten "Suche" oder "Erweiterte Suche" in der Benutzeroberfläche verfügbar ist, als den Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche". Wenn Sie die genaue Zeichenfolge nicht kennen und wenn Sie nach ähnlichen Datensätzen suchen möchten, verwenden Sie die erweiterte Stichwortsuche.

Die erweiterte Stichwortsuche enthält ein Suchfeld zum Suchen eines ausgewählten Datensatztyps, der die unterstützten Felder enthält. Dies zeigt die folgende Tabelle.

Datensatztyp	In der erweiterten Stichwortsuche enthaltene Felder
Firma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmenname</li> <li>■ Standort</li> <li>■ Rechnungsadresse - Ort</li> </ul>
Termin	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Betreff</li> </ul>
Person	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Person - Vorname</li> <li>■ Person - Nachname</li> <li>■ E-Mail</li> <li>■ Person - Ort</li> </ul>
Verkaufsprojekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkaufsprojektname</li> </ul>
Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Betreff</li> </ul>

Die QuickInfo im Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche" zeigt die unterstützten Felder für jeden Datensatztyp an. Beispiel: Wenn Sie *Sunnyvale* beim Suchen nach Firmen eingeben, sucht die erweiterte Stichwortsuche im Firmennamen, im Standort und im Ort für die Rechnung aller Firmen, auf die Sie Zugriff haben, nach "Sunnyvale". Die Suche zeigt alle Datensätze an, die die von Ihnen in den unterstützten Suchfeldern eingegebene Suchzeichenfolge enthalten.

### Merkmale der erweiterten Stichwortsuche

In diesem Abschnitt werden die Merkmale der erweiterten Stichwortsuche beschrieben.

- Diese Suche führt die folgenden Wortabgleiche durch:
  - Genaue Übereinstimmung von Worten  
Sucht nach Datensätzen, die die genaue Zeichenfolge enthalten, d.h. dieselbe Schreibweise wie die in der Suche eingegebene Zeichenfolge.
  - Kumulierungsübereinstimmung  
Sucht nach Datensätzen, die mindestens ein Vorkommen der Suchzeichenfolge aufweisen. Die zurückgegebenen Datensätze werden nach einer kumulativen Bewertung eingestuft. Diese Punktzahl wird darüber bestimmt, wie viele Übereinstimmungen der Suchzeichenfolge gefunden wurden und wie oft die

Übereinstimmungen vorkommen. Beispiel: Eine Suche nach *First National Bank of Arizona* gibt den Datensatz "Arizona First National Bank" mit vier übereinstimmenden Zeichenfolgewerten zurück. Danach folgt der Datensatz "First National Bank" mit nur drei übereinstimmenden Zeichenfolgewerten.

■ Wortstammübereinstimmung

Sucht nach Datensätzen, die Werte enthalten, die denselben linguistischen Stamm wie die Abfragezeichenfolge aufweisen. Beispiel: Eine Suche nach "Hersteller" gibt zusätzlich zum Wort "Hersteller" auch Datensätze zurück, die "Herstellung" oder "hergestellt" enthalten. (Wortstammübereinstimmungen werden nur für englische Begriffe unterstützt.)

■ Fuzzyübereinstimmung

Sucht nach Datensätzen, die Wörter enthalten, die ähnlich geschrieben werden wie die Wörter in der angegebenen Suchzeichenfolge. Beispiel: Wenn Sie nach *Oracle* suchen, das Wort aber falsch schreiben (*Orcale*), werden Datensätze zurückgegeben, die *Oracle* enthalten. (Fuzzyübereinstimmungen werden nur für englische Begriffe unterstützt.)

■ Die Groß-/Kleinschreibung wird bei der Suche nicht beachtet. (Beispiel: Wenn Sie nach *Bella* suchen, wird *Bella* oder *bella* zurückgegeben.)

■ Die Suche ignoriert die folgenden Elemente:

■ Diakritische Zeichen. Beispiel: Wenn Sie nach *Velka* suchen, wird *Velká* zurückgegeben.

■ Interpunktion. Dazu gehören:

- Apostroph ( ' )
- Eckige Klammern ( [ ] )
- Spitze Klammern ( < > )
- Geschweifte Klammern ( { } )
- Runde Klammern ( ( ) )
- Doppelpunkt ( : )
- Komma ( , )
- Gedankenstriche ( — — )
- Auslassungspunkte ( ... .. )
- Ausrufezeichen ( ! )
- Punkt ( . )
- Bindestrich ( - )
- Fragezeichen ( ? )
- Anführungszeichen ( ' ' " " )
- Semikolon ( ; )
- Schrägstrich ( / )

■ Füllwörter

In einer Suchabfrage ignoriert die erweiterte Stichwortsuche Füllwörter in folgenden Sprachen: Englisch, Dänisch, Niederländisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch. Ein Füllwort ist ein Wort, welches so allgemein ist, dass es nicht hilfreich ist. Daher wird es ignoriert, um Zeit beim Durchführen von Suchvorgängen zu sparen. Folgende Wörter gelten z.B. als Füllwörter: *oder, und, der, die, das*.

■ Für die erweiterte Stichwortsuche sind spezielle Suchindizes erforderlich. Daten aus Oracle CRM On Demand werden in Zeitintervallen mit den Suchindizes synchronisiert. Daher besteht die Möglichkeit, dass Sie einen Datensatz, der kürzlich hinzugefügt oder geändert wurde, erst zu einem späteren Zeitpunkt finden.

- Da die erweiterte Stichwortsuche eine komplexe Suche ist, kann die Suchperformance je nach Suchkriterien und Datenqualität variieren. Es wird empfohlen, die Suche anhand eines verfeinerten Suchkriteriums auszuführen oder die erweiterte Suche zu verwenden, wenn Sie die exakte Zeichenfolge oder das Feld kennen, die bzw. das gesucht werden soll.

### Unterstützung der Vorschlagssuche

Die erweiterte Stichwortsuche unterstützt die Vorschlagssuche. Die Vorschlagssuche sucht in der Liste "Letzte Elemente" nach Datensätzen, die die Suchzeichenfolge in den unterstützten Feldern für den bestimmten Datensatztyp enthalten, nach dem Sie suchen. Die Groß-/Kleinschreibung sowie diakritische Zeichen werden in der Vorschlagssuche nicht beachtet. Die Übereinstimmung kann am Anfang des Feldwertes, in einer Teilzeichenfolge des Feldwertes oder am Ende des Feldwertes vorkommen.

Unterstützte Listen mit letzten Elementen enthalten die folgenden Listen:

- Meine zuletzt angezeigten *Datensatztypen*
- Meine zuletzt erstellten *Datensatztypen*
- Meine zuletzt geänderten *Datensatztypen*

Wenn Sie die Suchzeichenfolge eingeben, öffnet die Vorschlagssuche ein kleines Fenster "Letzte Elemente" neben dem Abschnitt "Erweiterte Stichwortsuche". In diesem Fenster werden alle Datensätze aufgeführt, die die mit den Zeichen der Suchzeichenfolge übereinstimmenden Zeichenfolgen enthalten. Es werden bis zu 10 Datensätze angezeigt. Die Vorschlagssuche gleicht beim Eingeben der Suchzeichenfolge gleichzeitig immer nur ein Zeichen ab (in fetter Schriftart). Die im Fenster angezeigten Elemente zeigen den Namen des Datensatzes sowie die unterstützten Feldnamen in Klammern [( )] nach dem Datensatznamen an. Der Name des Datensatzes wird aus den in der folgenden Tabelle angezeigten Feldern abgeleitet.

Datensatztyp	Zum Abrufen des Datensatznamens angezeigte Felder
Firma	Firmenname
Termin	Betreff
Person	Vorname, Nachname
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojektnamen
Aufgabe	Betreff

Wenn die Suchzeichenfolge mit einem Wert in einem unterstützten Feld übereinstimmt, werden die übereinstimmenden Werte fett dargestellt. Beispiel: Wenn der Wert im Standortfeld für einen Firmendatensatz enthalten ist, werden im Fenster der Firmenname (**Standort**, Ort in der Rechnungsadresse) angezeigt. Beispiel: Sie können drei Firmen mit den Einstellungen aus der folgenden Tabelle erstellen.

Firmenname	Standort	Rechnungsadresse - Ort
Account1	Kalifornien	Sunnyvale
Account2	Kalifornien	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

Wenn Sie für Firmen nach *Sunnyvale* suchen, wird im Fenster "Letzte Elemente" Folgendes angezeigt, wenn Sie S eingeben:

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

Wenn Sie *Sunnyv* eingeben, wird im Fenster "Letzte Elemente" Folgendes angezeigt:

Account2 (Kalifornien, **Sunnyvale**)  
Account1 (Kalifornien, **Sunnyvale**)

Die Suche gibt die Firmendatensätze in den Listen für zuletzt angezeigte, zuletzt erstellte und zuletzt geänderte Firmen zurück, in denen "Sunnyvale" im Firmennamen, im Standort oder im Ort für die Rechnungsadresse vorkommt. Wenn Sie auf einen beliebigen zurückgegebenen Datensatz im Fenster "Letzte Elemente" klicken, wird die Detailseite für den jeweiligen Datensatz geöffnet.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suche nach Datensätzen mit der erweiterten Stichwortsuche \(auf Seite 119\)](#)
- [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#)
- Informationen zur gezielten Suche (siehe [About Targeted Search](#) auf Seite 82)
- [Informationen zur Schlüsselwortsuche \(auf Seite 92\)](#)
- Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste (siehe [Searching for Records in the Action Bar](#) auf Seite 94)
- [Verwenden der erweiterten Suche \(auf Seite 101\)](#)

## Kopieren von Datensätzen

Sie können einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Dies gilt für die meisten Datensatztypen. Wenn Sie einen Datensatz kopieren, werden die Werte in bestimmten Felder im Datensatz in den neuen Datensatz kopiert. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Feldwerte in den neuen Datensatz kopiert werden. Verknüpfungen zwischen dem Datensatz, den Sie kopieren, und anderen Datensätzen werden jedoch nicht in den neuen Datensatz kopiert.

Wenn Sie einen Datensatz kopieren, können Sie die Werte, die in den neuen Datensatz kopiert werden, ändern und Werte in den Feldern hinzufügen, die keine aus dem ursprünglichen Datensatz kopierten Werte enthalten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Kopieren eines Datensatzes.

### So kopieren Sie einen Datensatz

- 1 Suchen Sie den zu kopierenden Datensatz  
Informationen zum Suchen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatztyp auf den Namenslink des zu kopierenden Datensatzes.  
**TIPP:** Für viele Datensatztypen steht die Option "Kopieren" auf der Listenseite zur Verfügung. Wenn die Option verfügbar ist, wählen Sie sie, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
- 3 Klicken Sie auf der Detailseite für den Datensatz auf "Kopieren".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Details für den neuen Datensatz ein.  
Sie können die Werte, die aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert wurden, bearbeiten und Werte in leere Felder eingeben.
- 5 Speichern Sie den neuen Datensatz.

## Anzeigen der Datensatzvorschau

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie Datensätze in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks in der Vorschau anzeigen. Dies ist in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatzhomepages
- Datensatzlistenseiten
- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste
- Die Pins, die auf einer Karte platziert werden, um die Standorte von Adressen anzugeben, die von einer Näherungssuche zurückgegeben werden. Informationen zum Durchführen von Näherungssuchen finden Sie unter Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414).

Abhängig von den Einstellungen für die Datensatzvorschau wird das Vorschauenfenster geöffnet, wenn Sie den Mauszeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren oder auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren. Das Vorschauenfenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes an.

Die Einstellungen für die Datensatzvorschau können von jedem Benutzer auf Unternehmensebene festgelegt werden. Ihre persönlichen Einstellungen setzen die Unternehmenseinstellungen außer Kraft.

Informationen über das Einstellen Ihres Datensatzvorschaumodus finden Sie unter Einstellen des Datensatzvorschaumodus (siehe [Einstellung des Datensatzvorschaumodus](#) auf Seite 829). Weitere Informationen über das Einstellen des Datensatzvorschaumodus auf Unternehmensebene finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1238).

**HINWEIS:** Die Funktion "Datensatzvorschau" steht nicht zur Verfügung, wenn Sie auf Oracle CRM On Demand über ein Gerät zugreifen, auf dem iOS als Betriebssystem installiert ist.

### So zeigen Sie eine Datensatzvorschau an

- Platzieren Sie den Mauszeiger auf dem Datensatzlink.
  - Wenn als Option für die Datensatzvorschau "Zeigen Sie auf den Link" ausgewählt ist, wird das Vorschauenfenster automatisch geöffnet.
  - Wenn die Option "Auf das Vorschausymbol klicken" ausgewählt ist, wird beim Platzieren des Mauszeigers auf dem Link ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Vorschauenfenster zu öffnen.

**HINWEIS:** Die Direktbearbeitungsfunktion und das Nachrichten-Center können nicht verwendet werden, während ein Vorschauenfenster geöffnet ist.

### So schließen Sie das Datensatzvorschauenfenster

- Klicken Sie auf das X-Symbol des Vorschauenfensters oder auf die Seite hinter dem Vorschauenfenster.

**HINWEIS:** Wenn Sie den Mauszeiger über ein beliebiges Element der Benutzeroberfläche bewegen (ausgenommen das Vorschauenfenster, den Datensatzlink oder das Vorschausymbol) wird das Vorschauenfenster automatisch nach zwei Sekunden geschlossen.

## Informationen zum Sperren von Datensätzen

Ihr Unternehmensadministrator kann für bestimmte Datensatztypen Prozesse einrichten, mit denen die Aktionen eingeschränkt werden, die Sie für einen Datensatz durchführen können, wenn ein Datensatzfeld einen bestimmten Wert aufweist. Wenn Benutzer auf diese Weise daran gehindert werden, bestimmte Aktionen durchzuführen, wird dies als *Sperren von Datensätzen* bezeichnet. Wird ein Datensatz mithilfe eines Prozesses gesperrt, können Sie die vom Prozess gesperrten Aktionen in Oracle CRM On Demand nicht durchführen.

Darüber hinaus wird möglicherweise eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die nicht zulässige Aktion durchzuführen.

Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator die Prozesse zum Sperren von Datensätzen für Ihr Unternehmen konfiguriert, können die Prozesse Benutzeraktionen wie folgt einschränken:

- **Aktionen auf Datensebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie folgende Aktionen für einen gesperrten Datensatz durchführen:
  - Aktualisieren des Datensatzes.
  - Löschen des Datensatzes.
  - Aufheben der Beziehung zwischen diesem und einem anderen Datensatz, wenn das Aufheben der Beziehung dazu führt, dass der Datensatz aus Oracle CRM On Demand gelöscht wird. Falls das Aufheben der Beziehung jedoch kein Löschen des Datensatzes aus Oracle CRM On Demand zur Folge hat, können Sie die Beziehung des Datensatzes aufheben, auch wenn Sie diesen nicht löschen können. Beispiel: Ihr Unternehmensadministrator richtet möglicherweise einen Prozess für den Datensatztyp "Lösung" ein. Dieser Prozess verhindert, dass Sie Lösungen mit dem Status "Genehmigt" löschen, oder dass Sie Lösungen mit dem Status "Veraltet" aktualisieren usw.
- **Zugehörige Aktionen auf Datensebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie folgende Aktionen für Datensätze eines bestimmten zugehörigen Datensatztyps durchführen, wenn der übergeordnete Datensatz gesperrt ist:
  - Erstellen eines neuen Datensatzes mit dem zugehörigen Datensatztyp auf Basis des übergeordneten Datensatzes
  - Aktualisieren von Datensätzen mit dem zugehörigen Datensatztyp, die untergeordnete Datensätze des übergeordneten Datensatzes sind. In diesem Fall können die zugehörigen Datensätze nicht überall in Oracle CRM On Demand aktualisiert werden, wenn der übergeordnete Datensatz gesperrt ist.
  - Hinzufügen eines vorhandenen Datensatzes mit dem zugehörigen Datensatztyp zum übergeordneten Datensatz.

So wird beispielsweise verhindert, dass Sie Personendatensätze mit einer Aufgabe verknüpfen, wenn der Status der Aufgabe "Abgeschlossen" lautet.

- **Aktionen auf Feldebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie bestimmte Felder aktualisieren, wenn ein Datensatzfeld einen bestimmten Wert enthält. Hierbei wird der Datensatz teilweise gesperrt.

Verwendet Ihr Unternehmen beispielsweise gemeinsame Adressen, können Sie möglicherweise die Adresszeilen 1, 2 und 3 sowie die Felder für die Region, die Postleitzahl und das Land nicht aktualisieren, wenn der Status der Adresse "Validiert" lautet. Sie können jedoch weiterhin alle benutzerdefinierten Felder des Adressdatensatzes aktualisieren.

Weitere Informationen zum Einrichten von Prozessen zum Sperren von Datensätzen finden Sie unter [Prozessadministration \(auf Seite 1640\)](#).

### Informationen zum Überschreiben von Prozessen zum Sperren von Datensätzen

Bestimmten Benutzern wird die Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" erteilt, sodass sie gesperrte Datensätze aktualisieren können. Wenn die Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, verhindern die Prozesse zum Sperren von Datensätzen nicht, dass Sie Aktionen für gesperrte Datensätze durchführen. Darüber hinaus wird nicht durch Warn- oder Fehlermeldungen angegeben, dass ein Datensatz gesperrt ist.

### Aktualisieren von Datensatzdetails

In der Regel können Sie Datensatzinformationen aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche dieses Datensatzes oder der Manager des Verantwortlichen dieses Datensatzes sind oder der Verantwortliche Ihnen den Zugriff auf diesen Datensatz gewährt hat. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.

Zum Ändern des Status eines Lösungsdatensatzes oder zum Veröffentlichen einer Lösung muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" beinhalten.

**HINWEIS:** Bestimmte Systemfelder sind immer schreibgeschützt und können nur von Oracle CRM On Demand aktualisiert werden. Zu den Feldern, die immer schreibgeschützt sind, gehören z.B. das Feld "Erstellt" und das Feld "Erstellt: Datum". Beide Felder sind in vielen Datensatztypen verfügbar.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Datensätze zu aktualisieren:

- **Indem Sie Felder direkt bearbeiten.** Eine Direktbearbeitung einzelner Felder ist auf Datensatzlistenseiten, auf Datensatzdetailseiten und in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite eines Hauptdatensatzes möglich. Ihr Unternehmensadministrator kann die Direktbearbeitung im Unternehmensprofil aktivieren oder deaktivieren. Standardmäßig ist die Direktbearbeitung aktiviert.

**TIPP:** Auf den meisten Listenseiten können Sie eine Datensatzdetailseite in einem Datensatzbereich von der Listenseite aus öffnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten \(auf Seite 153\)](#) und [Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten \(auf Seite 154\)](#).

Auf vielen Datensatzlistenseiten und in vielen Listen mit verknüpften Datensätzen auf Detailseiten für Hauptdatensätze ist auch eine Direktbearbeitung mehrerer Felder in mehreren Datensätzen gleichzeitig möglich. Wenn eine Liste die gleichzeitige Direktbearbeitung mehrerer Felder unterstützt, wird oben links in der Liste ein Stiftsymbol angezeigt.

**HINWEIS:** Für einige Feldtypen ist eine Direktbearbeitung in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite eines Hauptdatensatzes nicht möglich. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen \(auf Seite 137\)](#).

- **Indem Sie den Datensatz auf der Bearbeitungsseite aktualisieren.** Zum Öffnen der Bearbeitungsseite klicken Sie auf der Listenseite auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- **Indem Sie Datensätze importieren:**

- Importieren von Datensatzdetails aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
- Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilitys
- Verwendung von Web Services zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#).

In diesem Thema werden die Direktbearbeitung von Feldern und die Aktualisierung von Datensätzen auf der Datensatzbearbeitungsseite beschrieben.

**HINWEIS:** Sie können die Direktbearbeitungsfunktion auf einer Datensatzlistenseite nicht verwenden, während ein Vorschaufenster geöffnet ist oder während Sie das Nachrichten-Center verwenden.

### Direktbearbeitung einzelner Felder

Im Folgenden wird die Direktbearbeitung einzelner Felder in Datensatzlisten und auf Datensatzdetailseiten beschrieben. Um die direkte Aktualisierung von Feldern zu ermöglichen, muss die entsprechende Funktion aktiviert sein.

**HINWEIS:** Bei der Direktbearbeitung eines einzelnen Feldes werden Sie möglicherweise aufgefordert, zur Bearbeitungsseite zu navigieren, um die Bearbeitung abzuschließen. Diese Eingabeaufforderung erscheint, wenn Sie weitere Felder bearbeiten müssen oder wenn ein Geschäftsprozess mit einem Feld verknüpft ist, das Sie direkt bearbeitet haben.

#### **So bearbeiten Sie einzelne Felder direkt:**

- 1 Bewegen Sie den Zeiger in der Datensatzliste oder auf einer Datensatzdetailseite über das Feld, das Sie aktualisieren möchten.  
Auf der rechten Seite des Felds wird ein Bearbeitungssymbol angezeigt. Je nach Feldtyp werden unterschiedliche Symbole angezeigt. Auf einer Detailseite werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld keine Informationen angezeigt. Wenn Sie auf das Feld klicken, hat dies keine Auswirkungen. Auf einer vollständigen Liste werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld Informationen angezeigt. Außerdem wird ein schreibgeschützter Editor für Direktbearbeitung angezeigt, wenn Sie auf das schreibgeschützte Feld klicken.
- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oder auf das Feld, um den Bearbeitungsmodus für Direktbearbeitung zu aktivieren.  
Bei einigen Feldern ist es ein Unterschied, ob Sie auf die Felder oder auf das Bearbeitungssymbol klicken. Wenn Sie beispielsweise auf ein Telefonfeld klicken, zeigt das Feld einen Texteditor an und Sie können die Telefonnummer direkt eingeben. Wenn Sie auf das Bearbeitungssymbol klicken, wird ein Telefoneditor angezeigt und der Benutzer kann das Land, die Ortsvorwahl, die Telefonnummer und die Durchwahl separat eingeben.
- 3 Aktualisieren Sie den Wert des Felds.
- 4 Klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Änderungen zu speichern.  
Um die Änderungen abubrechen, klicken Sie auf das rote X-Symbol oder drücken die ESC-Taste.

### Direktbearbeitung mehrerer Felder in Datensatzlisten

Beachten Sie bei der Direktbearbeitung mehrerer Felder in einer Datensatzliste die folgenden Punkte:

- Sie können nur die Datensätze aktualisieren, die momentan in der Liste angezeigt werden. Beispiel: Wenn Sie eine Liste filtern, um nur bestimmte Datensätze anzuzeigen, sind nur diese Datensätze zum Aktualisieren verfügbar.
- Schreibgeschützte Felder sind ausgegraut und können nicht aktualisiert werden.
- Erforderliche Felder sind wie folgt gekennzeichnet:
  - Wenn für den Datensatztyp ein statisches Layout verwendet wird, werden die erforderlichen Felder durch ein rotes Sternchen und durch roten Text im Spaltenkopf gekennzeichnet.
  - Wenn für den Datensatztyp ein dynamisches Layout verwendet wird, werden die erforderlichen Felder mit einem roten Rahmen angezeigt.
  - Wenn ein Feld bedingt erforderlich ist, wird das Feld mit einem roten Rahmen angezeigt. Ein bedingt erforderliches Feld ist ein Feld, das nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn die Daten in anderen Feldern im Datensatz bestimmte Kriterien erfüllen.
- Wenn ein Mehrfachauswahlfeld bearbeitet werden kann, wird neben dem Feld ein Suchsymbol angezeigt.
- Wenn ein Währungsfeld bearbeitet werden kann, wird neben dem Feld ein Währungssymbol angezeigt.
- Wenn für den Datensatztyp für Ihre Rolle ein dynamisches Seitenlayout definiert ist und Sie das Steuerungsfeld für die Auswahlliste für das dynamische Layout aktualisieren, sind einige für den Datensatz zuvor erforderliche Felder möglicherweise nicht mehr erforderlich, oder einige zuvor nicht erforderliche Felder sind erforderlich. Gleichermaßen sind einige Felder, die bearbeitet werden konnten, möglicherweise nun schreibgeschützt, oder einige Felder, die schreibgeschützt waren, können nun bearbeitet werden.
- Wenn Sie ein Feld aktualisieren, sind möglicherweise weitere Aktualisierungen für den Datensatz erforderlich. In solchen Fällen wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die Änderungen zu speichern. Wenn die Felder, die zusätzliche Aktualisierungen erfordern, in der Liste angezeigt werden, können Sie die zusätzlichen Aktualisierungen für die Felder direkt in der Liste vornehmen, bevor Sie die Änderungen speichern. Andernfalls werden Sie aufgefordert, zur Bearbeitungsseite für den ersten Datensatz in der Liste zu navigieren, für den die zusätzlichen Aktualisierungen erforderlich sind. Wenn Sie zur Bearbeitungsseite navigieren und den Datensatz aktualisieren, leitet Sie Oracle CRM On Demand nach dem Speichern der Änderungen wieder zu der Liste zurück, die Sie bearbeitet haben.

- Wenn Sie einen Datensatz direkt bearbeiten und eine Aktualisierung für ein Feld im Datensatz aus irgendeinem Grund nicht erfolgreich ist, wird keine der Feldänderungen in diesem Datensatz gespeichert. Wenn die Aktualisierungen für einen oder mehrere Datensätze nicht erfolgreich sind, wird nach dem Speichern der Änderungen eine Fehlermeldung angezeigt. In der Fehlermeldung sind die Datensätze aufgelistet, für die die Aktualisierungen nicht erfolgreich waren.

Im Folgenden wird beschrieben, wie in einer Datensatzliste mehrere Felder gleichzeitig direkt bearbeitet werden können.

### **So bearbeiten Sie mehrere Felder in einer Datensatzliste direkt:**

- 1 Klicken Sie in der Datensatzliste auf das Stiftsymbol, um den Bearbeitungsmodus zu aktivieren.
- 2 Aktualisieren Sie die Feldwerte nach Bedarf.

**TIPP:** Verwenden Sie die Tabulatortaste, die NACH-OBEN-TASTE und die NACH-UNTEN-TASTE auf Ihrer Tastatur, um den Cursor zwischen Feldern zu bewegen.

- 3 Wenn Sie mit dem Aktualisieren der Datensätze in der Liste fertig sind, klicken Sie auf das Symbol mit dem grünen Häkchen oben oder unten in der Liste, um die Änderungen zu speichern.  
Sie können die Änderungen vor dem Speichern jederzeit abbrechen, indem Sie auf das Symbol mit dem roten X oben oder unten in der Liste klicken oder indem Sie ESC drücken. Wenn Sie die Änderungen abbrechen, wird keine der Änderungen gespeichert, die Sie an den Feldern in den Datensätzen in der Liste vorgenommen haben.

### **Aktualisieren von Datensatzdetails auf Datensatzbearbeitungsseiten**

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite aktualisieren.

#### **So aktualisieren Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Bearbeiten" für den Datensatz.
- 2 Aktualisieren Sie die notwendigen Informationen auf der Bearbeitungsseite des Datensatzes.
- 3 Speichern Sie den Datensatz:
  - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Details" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
  - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Bearbeitungsseite (wo Sie einen weiteren Datensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neu".

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann ein Feld so konfigurieren, dass es bedingt erforderlich ist. Das bedeutet, dass das Feld nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn die Daten in anderen Feldern im Datensatz bestimmte Kriterien erfüllen. Ist dies der Fall, wird ein rotes Sternchen (\*) neben dem Feld angezeigt, welches nun erforderlich ist. Wenn das Textlabel für das Feld angezeigt wird, wird es in roter Schrift angezeigt. Wenn das Feld keinen Wert enthält, müssen Sie es aktualisieren, bevor Sie den Datensatz speichern. Informationen zu einigen Einschränkungen beim Bearbeiten von bedingt erforderlichen Feldern finden Sie unter [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern \(auf Seite 1344\)](#).

### **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](#) (siehe [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) auf Seite 111). 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](#) (siehe [Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung](#) auf Seite 117).

### 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](#) (siehe [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) auf Seite 137).

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](#) (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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](#) (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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.

## Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind

Die folgende Tabelle zeigt einige Beispiele für Datensatztypen, die Sie mit anderen Datensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpfen werden können. Die Informationsspalte enthält Anweisungen dazu, wie der Datensatztyp von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus verknüpft wird.

Die Datensatztypen, die Sie mit dem von Ihnen gewählten Datensatz verknüpfen können, sind von dem Datensatztyp abhängig, mit dem Sie arbeiten, sowie von der Anpassung, die Sie oder Ihre Manager für Oracle CRM On Demand vorgenommen haben. Wenn Sie außerdem mit einer bestimmten Edition von Oracle CRM On Demand arbeiten, wie z.B. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management oder einer branchenspezifischen Edition von Oracle CRM On Demand, können Sie zusätzliche Datensatztypen verknüpfen.

Datensatztyp	Informationen
Firma	<p><b>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Firmen" auf den Detailseiten für Personendatensätze verfügbar. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</b></p> <p>Um eine bestehende Firma mit einer Person zu verknüpfen und die Rolle der Firma für diese Person zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Wählen Sie auf der Seite "Firma hinzufügen" eine Firma, legen Sie ihre Rolle für diese Person fest, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Firma, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Firmenfelder (auf Seite 321)</a>.</p> <p>Wenn für die Firma mehrere Rollen festgelegt sind, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Rollen bearbeiten", wählen die Rollen und speichern den Datensatz.</p>
Firmenpartner	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Firmenpartner" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</b></p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 313)</a>.</p>
Firmenbeziehungen	Siehe <a href="#">Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen (auf Seite 309)</a> .
Firmenteam	Siehe <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a> .
Kampagnen	<p><b>Nur von Personendatensätzen:</b></p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Kampagne auf "Hinzufügen", wählen die Kampagne aus und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Kampagnenfelder (auf Seite 271)</a>.</p>

Datensatztyp	Informationen
Mitbewerber	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Mitbewerber" auf den Detailseiten der Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</b></p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber für diesen Datensatz zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 313)</a>.</p>
Personen	<p><b>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Personen" für Aktivitätsdatensätze (Aufgaben und Termine) verfügbar. Sie müssen diesen unter Umständen dem Layout hinzufügen:</b></p> <p>Zum Verknüpfen der primären Kontaktperson klicken Sie auf "Bearbeiten" und verknüpfen die Person. Zum Verknüpfen weiterer Personen mit der Aktivität blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Personen", klicken auf "Hinzufügen" und verknüpfen die Personendatensätze.</p> <p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt:</b></p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz.</p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person zu verknüpfen. Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" eine Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Personenfelder (auf Seite 345)</a>.</p> <p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</b></p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person mit Ihrem Verkaufsprojektdatensatz zu verknüpfen. Wählen Sie im Personenlistenformular eine Person, definieren Sie die Kaufrolle der Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Personenfelder (auf Seite 345)</a>.</p> <p>Sie müssen eine Kaufrolle wählen, um die Zuständigkeiten der Person innerhalb eines Unternehmens sowie den Einfluss der Person auf Kaufentscheidungen anzuzeigen. Die Kaufrolle ist wichtig für die Analyse von Schlüsselrollen und für das Verständnis des Umfelds für die Verkaufspolitik.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie können dieselbe Person mit mehreren Verkaufsprojekten verknüpfen oder mehrere Personen mit demselben Verkaufsprojekt verknüpfen.</p>

Datensatztyp	Informationen
Personenbeziehungen	Siehe <a href="#">Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen (auf Seite 337)</a> .
Personenteam	<p><b>Nur von Personendatensätzen:</b></p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf den Personendatensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Personenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen und die Zugriffsberechtigungen des Benutzers für den Datensatz (im Feld "Personenzugriff"), und speichern Sie die Änderungen. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a>.</p>
Leads	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Leads" auf den Detailseiten für Kampagnendatensätze angezeigt:</b></p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Leads klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Lead bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Lead-Felder (siehe Leadfelder auf Seite 291)</a>.</p>
Hinweise	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Notizen" auf den Detailseiten für Datensatztypen angezeigt, die die Notizenfunktion unterstützen:</b></p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Notiz klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Notiz" des Datensatzes ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Notizen (auf Seite 175)</a>.</p>
Offene Aktivitäten	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Offene Aktivitäten" auf den Detailseiten für eine Reihe von Datensätzen angezeigt:</b></p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Termins oder einer neuen Aufgabe klicken Sie in der Titelleiste auf "Neuer Termin" oder "Neue Aufgabe". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Aktivitätsfelder (auf Seite 258)</a>.</p> <p>Sie können mehrere Aktivitäten mit dem ausgewählten Datensatz verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.</p> <p>Benutzer, die berechtigt sind, den ausgewählten Datensatz anzuzeigen, können auch die mit dem Datensatz verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind oder die anderen Personen zugewiesen wurden. Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter <a href="#">Arbeiten mit Aktivitätslisten (auf Seite 228)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Je nach Datensatztyp und Detailseitenlayout, der bzw. das Ihrer Rolle für den Datensatztyp von Ihrem Unternehmensadministrator zugewiesen wird, können die offenen Termine und Aufgaben, die mit einem Datensatz verknüpft sind, einzeln in den Datensatzdetailseiten, im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Offene Termine" und im</p>

Datensatztyp	Informationen
	<p>Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Offene Aufgaben" angezeigt werden. Darüber hinaus werden bei einigen Datensatztypen im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Aktivitäten" offene und abgeschlossene Aktivitäten angezeigt.</p>
Verkaufsprojekte	<p>Klicken Sie zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen in das Formular "Verkaufsprojekt bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verkaufsprojektfelder (auf Seite 370)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Konvertieren Sie zum Verknüpfen eines Verkaufsprojekts mit einem Lead den Lead, der der Kampagne zugeordnet ist, in ein Verkaufsprojekt. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 285)</a>.</p>
Verkaufsprojektpartner	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</b></p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Verkaufsprojekten (siehe <a href="#">Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte</a> auf Seite 356).</p>
Empfehlung	<p>Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Empfehlungen (auf Seite 339)</a>.</p>
Verwandte Lösungen	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verwandte Lösungen" auf den Detailseiten für Lösungsdatensätze angezeigt:</b></p> <p>Klicken Sie zum Hinzufügen einer Lösung auf "Lösung hinzufügen", und wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Lösung. Sie können beliebig viele Lösungen hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie Lösungen miteinander verknüpfen, wenn diese verwandte Informationen gemeinsam nutzen oder mit einem verwandten Thema in Zusammenhang stehen. Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Lösung auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie verknüpfte Serviceanfragen prüfen. Verknüpfen müssen Sie sie jedoch auf der Seite "Serviceanfragedetails".</p>

Datensatztyp	Informationen
Serviceanfragen	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Serviceanfragen" auf den Detailseiten für Firmen- und Personendatensätze angezeigt:</b></p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Serviceanfrage bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Serviceanfragefelder (auf Seite 454)</a>.</p>
Lösungen	<p><b>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Lösungen" auf den Detailseiten für Serviceanfragedatensätze angezeigt:</b></p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Lösung auf "Hinzufügen". Im Suchfenster können Sie auf den Link "Lösungs-ID" klicken, um eine vorhandene Lösung zu verknüpfen. Sie können auch auf "Neu" klicken, um eine neue Lösung zu erstellen. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Lösungsfelder (auf Seite 463)</a>.</p> <p><b>TIPP:</b> Prüfen Sie vor dem Erstellen neuer Lösungen die Seite "Lösungsliste", um sicherzustellen, dass die Lösung nicht auf die Veröffentlichung durch Ihren Manager wartet. Im Suchfenster werden nur Lösungen angezeigt, die als "Veröffentlicht" mit dem Status "Genehmigt" gekennzeichnet sind.</p>
Team	<p><b>Der Abschnitt "Team" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Team" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</b></p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" den Namen des Benutzers.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt), werden die Gruppenmitglieder automatisch im Abschnitt "Teambezogene Informationen" angezeigt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a>.</p>
Benutzer	<p><b>Der Abschnitt "Benutzer" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Benutzer" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</b></p> <p>Um einen anderen Mitarbeiter zu verfolgen, der an einer Aufgabe beteiligt ist, klicken Sie im Abschnitt "Benutzer" der Seite "Aufgabendetails" auf "Hinzufügen". Wählen Sie den Benutzer aus dem Suchfenster.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Im Gegensatz zur Team-Funktion werden die Gruppenmitglieder nicht automatisch im Abschnitt "Benutzerbezogene Informationen" angezeigt, wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt). Die</p>

Datensatztyp	Informationen
	Benutzerliste hat keine Auswirkungen auf die Sichtbarkeit von Datensätzen. Sie wird ausschließlich zur Nachverfolgung verwendet.

## Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen

Um Felder in einem verknüpften Datensatz anhand des Hauptdatensatzes zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Bearbeiten Sie Felder direkt, wenn die Direktbearbeitung aktiviert ist. Sie können einzelne Felder in der Liste mit verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes direkt bearbeiten. In vielen Listen mit verknüpften Datensätzen ist es auch möglich, mehrere Felder in mehreren Datensätzen gleichzeitig direkt zu bearbeiten. Wenn eine Liste mit verknüpften Datensätzen die gleichzeitige Direktbearbeitung mehrerer Felder unterstützt, wird oben links in der Liste ein Stiftsymbol angezeigt.

Beachten Sie, dass Sie die folgenden Feldtypen in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nicht bearbeiten können:

- Felder, die nicht auf der Detailseite des verknüpften Datensatzes angezeigt werden
- Berechnete Felder, z.B. "Vollständiger Name"
- Schreibgeschützte Felder auf der Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes

In den Fällen, in denen derselbe verknüpfte Datensatz unter mehreren übergeordneten Datensätzen erscheinen kann, können die Felder, die Teil der Beziehung sind, bearbeitet werden. Die Felder, die zum verknüpften Datensatz selbst gehören, sind jedoch nicht bearbeitbar. Beispiel: In der verknüpften Liste des Firmenteams für einen Firmendatensatz kann das Feld "Teamrolle" bearbeitet werden, weil das Feld Teil der Beziehung zwischen der Firma und dem Teammitglied ist. Die Felder "Nachname" und "Vorname" können jedoch nicht bearbeitet werden, da Sie zum Benutzerdatensatz (des Teammitglieds) gehören.

- Öffnen Sie die Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus, und aktualisieren Sie die Felder auf dieser Seite.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes aktualisieren.

### **So aktualisieren Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes**

- Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt, und bearbeiten Sie die Felder wie gewünscht.

**HINWEIS:** Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen, und bearbeiten Sie die Datensatzfelder auf der Listenseite.

Weitere Informationen zur Direktbearbeitung von Feldern finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus öffnen.

### **So öffnen Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus**

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt.

- 2 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Datensatzes (sofern vorhanden), oder auf den Namenslink des verknüpften Datensatzes.  
**HINWEIS:** Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen.
- 3 Aktualisieren Sie auf der Bearbeitungs- oder Detailseite des verknüpften Datensatzes, die daraufhin geöffnet wird, die Datensatzdetails.  
Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensatzdetails finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

## Seite "Favoritendatensätze"

Auf der Seite "Favoritendatensätze" werden Ihre Favoritendatensätze angezeigt. Sie können die Seite "Favoritendatensätze" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" der Aktionsleiste auf "Ganze Liste anzeigen" klicken. Unter "Favoriten" können maximal 100 Datensätze angezeigt werden.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Favoriten bereits 100 Datensätze enthalten, und wenn Sie einen weiteren Datensatz hinzufügen, wird der älteste Datensatz in den Favoriten gelöscht, damit der neue hinzugefügt werden kann.

Mit der Seite "Favoritendatensätze" können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle angezeigt werden.

Aktion	Vorgehensweise
ändern der Reihenfolge von Datensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritendatensätze" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Datensätze wie gewünscht. Anschließend werden die Datensätze in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritendatensätze" angezeigt.
Löschen eines Datensatzes aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Löschen". <b>TIPP:</b> Sie können einen Datensatz auch aus Ihren Favoritendatensätzen entfernen, indem Sie auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen" klicken. Dieses Symbol ist auf der Detailseite des Datensatzes und in der Zeile für den Favoritendatensatz auf Listenseiten verfügbar.
Anzeigen der Details eines Datensatzes	Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes, um die Detailseite für den Datensatz anzuzeigen.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

## Arbeiten mit Listen

Bei einer Vielzahl von Datensätzen können Sie die Anzahl der angezeigten Datensätze einschränken, indem Sie gefilterte Listen verwenden. Eine gefilterte Liste zeigt eine Untergruppe von Datensätzen an, die den Kriterien der Liste entsprechen.

Oracle CRM On Demand enthält Listen mit Standardfiltern für viele Datensatztypen. Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Öffentliche Listen verwalten" umfasst, können benutzerdefinierte gefilterte Listen erstellen und sie anderen Benutzern zur Verfügung stellen. Der Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Listen für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind. Sie können außerdem weitere benutzerdefinierte gefilterte Listen erstellen, damit die Datensätze zurückgeliefert werden, mit denen Sie arbeiten möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144). Aus den Listen, die Ihnen für einen Datensatztyp der obersten Ebene zur Verfügung stehen, können Sie die Listengruppe wählen, die auf der Homepage und in Auswahllisten von Listen angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern von Listengruppen für Datensatztypen](#) (auf Seite 157).

Wenn Sie eine gefilterte Liste wählen, wird eine Liste der Datensätze, die den Listenkriterien entsprechen, auf der Listenseite des Datensatzes angezeigt. Sie können jeweils die ersten 5, 10, 25, 50, 75 oder 100 Datensätze auf einer Seite anzeigen. Die von Ihnen gewählte Option wird auf den Listenseiten für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern. Wenn Sie eine Liste durchsuchen, wird der Datensatz, auf dem sich Ihr Mauszeiger befindet, durch eine Änderung der Hintergrundfarbe hervorgehoben.

Je nach Einrichtung Ihres Unternehmens und Einrichtung Ihres Benutzerprofils können die Spaltenüberschriften in Listenseiten immer angezeigt bleiben, wenn Sie auf einer Seite mit Datensätzen nach unten scrollen. Diese Funktion kann auf Unternehmensebene ein- oder ausgeschaltet werden. Sie können die Einstellung auf Unternehmensebene zum Einfrieren des Listenspaltenkopfes jedoch in Ihrem persönlichen Profil überschreiben. Informationen zum Ändern der Einstellung zum Einfrieren des Listenspaltenkopfes in Ihrem persönlichen Profil finden Sie unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818).

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand kann nur ein Sortierverfahren verwenden, um die Sortierreihenfolge in Listen festzulegen. Das Sortierverfahren soll das bestmögliche Ergebnis für alle Sprachen bieten. Es kann jedoch vorkommen, dass manche Buchstaben in einigen Sprachen in der falschen Reihenfolge angezeigt werden.

### Was geschieht, wenn mehr als eine Seite mit Datensätzen vorliegt?

Wenn die Liste mehr Datensätze enthält, als auf der Seite angezeigt werden können, geschieht Folgendes:

- Oben oder unten auf der Listenseite können Sie auf Navigationssymbole klicken, um zur nächsten, zur vorherigen, zur ersten oder zur letzten Seite der Liste zu gelangen.
- Wenn Sie auf das Symbol klicken, um zur letzten Seite in einer Liste zu gelangen, zeigt die letzte Seite eine volle Seite mit Datensätzen an. Die Anzahl der auf dieser letzten Seite angezeigten Datensätze wird von der Anzahl der Datensätze bestimmt, die Sie zur Anzeige auf Ihrer Listenseite gewählt haben.

Angenommen, eine Liste hat insgesamt 60 Datensätze, und Sie haben festgelegt, dass 25 Datensätze auf Ihrer Listenseite angezeigt werden. Wenn Sie auf das Symbol klicken, um zur letzten Seite in der Liste zu gelangen, werden die letzten 25 Datensätze in der Liste auf der Seite angezeigt.

- Wenn Sie Seite für Seite durch eine Liste navigieren, zeigt die letzte Seite in der Liste nur die verbleibenden Datensätze in der Liste an.

Angenommen, eine Liste hat insgesamt 60 Datensätze, und Sie haben festgelegt, dass 25 Datensätze auf Ihrer Listenseite angezeigt werden. Wenn Sie Seite für Seite durch die Liste navigieren, zeigen die ersten beiden Seiten der Liste jeweils 25 Datensätze an, und die letzte Seite zeigt die verbleibenden 10 Datensätze in der Liste an.

### Aufgaben, die Sie auf den Seiten einer Liste durchführen können

Von den Listenseiten aus können Sie folgende Schritte durchführen:

- Die Datensätze sortieren.
- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Aktualisieren Sie die Felder direkt auf der Listenseite, falls die Direktbearbeitung aktiviert ist.
- Öffnen Sie im Datensatzbereich eine Datensatzdetailseite, und aktualisieren Sie die Datensatzdetails von der Listenseite aus, sofern der Datensatzbereich auf der Listenseite verfügbar ist.

- Neue Datensätze erstellen.
- Fügen Sie die Liste zu Ihren Favoritenlisten hinzu, indem Sie auf der Listenseite auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Entfernen Sie die Liste aus Ihren Favoritenlisten, indem Sie auf der Listenseite auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen" rechts in der Titelleiste klicken.
- Fügen Sie einen Datensatz zu Ihren Favoritendatensätzen hinzu, indem Sie in der Zeile für den Datensatz auf "Zu Favoriten hinzufügen" klicken.
- Entfernen Sie einen Datensatz aus Ihren Favoritendatensätzen, indem Sie in der Zeile für den Datensatz auf "Aus Favoriten entfernen" klicken.
- Verfeinern Sie die Liste auf der Listenseite, wenn das Symbol "Fenster "Liste verfeinern" umschalten" verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Verfeinern von Listen auf Listenseiten \(auf Seite 152\)](#).
- Ändern Sie die Reihenfolge der Spalten in der Liste, indem Sie die Spaltenüberschriften per Drag-and-Drop an eine neue Position verschieben. Sie können die Liste optional speichern, nachdem Sie die Reihenfolge der Spalten geändert haben.

### Informationen zum Ändern der Reihenfolge von Spalten auf Listenseiten

Sie können die Reihenfolge der Spalten in einer Liste direkt auf der Listenseite ändern. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Spaltenüberschrift bewegen, wird ein Pfeil angezeigt, der in vier Richtungen weist, und Sie können die Spalte per Drag-and-Drop an die neue Position ziehen und dort ablegen. Wenn mehr Spalten verfügbar sind als auf Ihrer Browserseite angezeigt werden können, scrollt die Seite beim Ziehen eines Spaltenkopfes an den Rand der angezeigten Spalten automatisch, um die zusätzlichen Spalten anzuzeigen. Die geänderte Reihenfolge der Spalten wird auch dann weiterhin angewendet, wenn Sie Aktionen ausführen, durch die die Seite aktualisiert wird, z.B. wenn Sie Paging-Vorgänge in der Liste durchführen, die Liste sortieren, Steuerelemente für die Alphasuche sowie Schnellfilterfelder usw. verwenden. Die geänderte Reihenfolge wird auch dann weiterhin angewendet, wenn Sie eine Datensatzdetailseite aus der Liste heraus öffnen und anschließend zur Liste zurückkehren. Wenn Sie jedoch die Liste verlassen und zu einem späteren Zeitpunkt erneut öffnen, werden die Spalten in der ursprünglichen Reihenfolge angezeigt. Dies ist nicht der Fall, wenn Sie die Liste gespeichert haben, nachdem Sie die Reihenfolge der Spalten geändert haben.

### Verwenden von benutzerdefinierten Feldern zum Sortieren von Listen

Einige benutzerdefinierte Felder können nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden, da dies Auswirkungen auf die Performance hätte. Es gelten folgende allgemeine Regeln:

- Mit den folgenden benutzerdefinierten Feldern können Sie Listen mit Datensatztypen sortieren, darunter auch den Datensatztyp für benutzerdefinierte Objekte:
  - Kontrollkästchenfelder
  - Weblinkfelder
  - Mehrfachauswahllistenfelder

Für einen Datensatztyp können jedoch andere benutzerdefinierte Feldtypen vorhanden sein, die nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden können.

- Für die Datensatztypen "Benutzerdefiniertes Objekt 01" bis "Benutzerdefiniertes Objekt 03" können Sie kein beliebiges benutzerdefiniertes Feld zum Sortieren von Listen verwenden.

### Aktionen, die für die aufgeführten Datensätze durchgeführt werden können

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene (neben den einzelnen Datensatznamen) können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Sie können weitere Filtervorgänge für die Liste ausführen, wenn sich zu viele Datensätze auf der Seite befinden. Weitere Informationen zum schnellen Filtern Ihrer Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

Jede gefilterte Liste bezieht sich auf einen bestimmten Datensatztyp, wie z.B. "Verkaufsprojekte" oder "Firmen". Alle Mitarbeiter können gefilterte Listen zur eigenen Verwendung erstellen. Zur Erstellung von öffentlichen Listen, die allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, muss Ihnen jedoch die entsprechende Rolle zugewiesen sein.

**HINWEIS:** Eine von Ihnen oder Ihren Managern erstellte Liste wird nur in der Sprache angezeigt, in der sie erstellt wurde. Wenn Sie zu einer anderen Sprache wechseln, wird die Liste nicht zu den Listen in den anderen von der Anwendung unterstützten Listen hinzugefügt. Nur die standardmäßig gefilterten Listen werden in allen Sprachen angezeigt. Wenn ein Manager aus Italien beispielsweise eine neue Liste erstellt und einige Mitarbeiter seines Teams die spanische Version des Produkts verwenden, wird ihnen die neu erstellte Liste nicht angezeigt.

### Informationen zur Erstellung von Lesezeichen für Listenseiten

In den meisten Listen nutzen die Seiten der Liste dieselbe URL. Wenn Sie ein Lesezeichen für eine Seite innerhalb einer Liste erstellen, öffnet das Lesezeichen daher die Liste immer auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben (dies ist normalerweise die erste Seite der Liste). Wenn Sie die URL aus dem Adressfeld einer Seite in der Liste kopieren und später in das Feld für die Browser-Adresse einfügen, wird die Liste ebenfalls auf der Seite geöffnet, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben.

Wenn Sie beispielsweise eine Liste über einen Listenlink auf der Firmenhomepage öffnen, wird die Liste auf der ersten Seite geöffnet. Wenn Sie zur dritten Seite der Liste navigieren und ein Lesezeichen für diese Seite erstellen, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der ersten Seite (also auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben).

### Listenverwaltungsoptionen

Auf der Listenseite der meisten Datensatztypen gibt es eine Menüschaltfläche mit einigen oder allen der folgenden Optionen:

- **Batchlöschvorgang.** Löscht sämtliche Datensätze aus einer Liste (siehe [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)).
- **Batchbuchzuweisung.** Fügt Datensätze zu einem Buch hinzu oder entfernt Datensätze aus einem Buch (siehe [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern \(auf Seite 1612\)](#)).
- **Batchzuweisung von Teammitgliedern.** Fügen Sie ein Teammitglied zu einer Datensatzliste hinzu, oder entfernen Sie ein Teammitglied aus einer Datensatzliste. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten \(auf Seite 164\)](#).
- **Liste exportieren.** Exportiert eine Liste, um sie auf einem Computer zu speichern (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
- **Massenaktualisierung.** Aktualisiert eine Anzahl von Datensätzen gleichzeitig (siehe [Aktualisieren von Datensatzgruppen \(auf Seite 166\)](#)).
- **Massenbesuchsplanung.** Erstellt einen geplanten Besuch bei einem oder mehreren Kunden (siehe [Massenbesuchsplanung \(auf Seite 240\)](#)).
- **Massenterminerstellung.** Informationen zum Erstellen von einer oder mehreren Firmen finden Sie unter [Erstellen von Terminen für mehrere Firmen \(auf Seite 320\)](#).
- **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in einer Liste (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen \(siehe Datensätze in Listen zählen auf Seite 159\)](#)).
- **Liste verfeinern.** Verfeinert eine gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#)).

**HINWEIS:** Auf der Listenseite für die meisten Datensatztypen können Sie die Liste auch verfeinern, ohne die Listenseite verlassen zu müssen, und Sie können die verfeinerte Liste optional speichern. Informationen zum Verfeinern von Listen auf Listenseiten finden Sie unter [Verfeinern von Listen auf Listenseiten \(auf Seite 152\)](#).

- **Liste speichern.** Speichert eine Liste. Wenn Sie auf "Liste speichern" klicken, gelangen Sie direkt zu einer Seite mit Speicheroptionen.
- **Listenfilter anzeigen.** Zeigt die Schlüsselinformationen für eine Liste an (siehe [Die Seite "Liste anzeigen" \(auf Seite 157\)](#)). Sie können diese Seite auch aufrufen, indem Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf "Anzeigen" klicken.
- **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).
- **Listen verwalten.** Verwaltet die Listen für einen Datensatztyp (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).
- **Batchwiederherstellung.** Wiederherstellen einer gelöschten Liste mit Datensätzen (siehe [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)).

**Zugreifen auf Listenverwaltungsoptionen**

Die Navigation zu den Listenverwaltungsoptionen ist je nach Datensatztyp unterschiedlich, wie die nachfolgende Tabelle zeigt:

Datensatztyp	Schritte
Hauptdatensatztypen (auf Registerkarten)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes.</li> <li>2 Klicken Sie im Abschnitt "Listen" auf eine Liste.</li> <li>3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol> <p>Sie können auch die Seite "Neue Liste" wie folgt aufrufen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes.</li> <li>2 Klicken Sie in der Titelleiste des Abschnitts "Listen" auf die Schaltfläche "Neu".</li> </ol>
Aktivitäten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".</li> <li>2 Klicken Sie im Abschnitt "Aktivitätsliste" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".</li> </ol> <p><b>HINWEIS:</b> In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer angezeigt, die ihren Kalender für Sie freigegeben haben. Sie können jedoch eine andere anzuzeigende Liste auswählen, oder der Administrator kann eine andere Liste für Ihre Benutzerrolle auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten Ihres Kalenders (auf Seite 846)</a>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol>
Hinweise	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Homepage".</li> <li>2 Klicken Sie auf der Seite "Meine Homepage" im unteren Bereich des Abschnitts "Hinweise" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".</li> <li>3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol>

Datensatztyp	Schritte
	<p><b>HINWEIS:</b> Wenn keine Hinweise vorhanden sind, wird der Link "Ganze Liste anzeigen" nicht angezeigt.</p>
Anhänge	<p>Nur verfügbar, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Inhalt verwalten - Anhänge und Detailseitenbilder verwalten" enthält.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".</li> <li>2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".</li> <li>3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Anhänge verwalten".</li> <li>4 Klicken Sie auf der Seite "Anhänge verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste erstellen".</li> </ol>
Benutzer	<p>Nur verfügbar, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthält.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".</li> <li>2 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".</li> <li>3 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung".</li> <li>4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol>
Produktkategorien	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".</li> <li>2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".</li> <li>3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produktkategorien".</li> <li>4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol>
Produkte	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".</li> <li>2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".</li> <li>3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produkte".</li> <li>4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.</li> </ol>

### Listen mit Standardfiltern

Eine Beschreibung der Listen mit Standardfiltern finden Sie in den jeweiligen Abschnitten über das Arbeiten mit der *Datensatztyp*-Homepage. Beispiel:

- [Arbeiten mit der Leads-Homepage \(auf Seite 279\)](#)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage \(auf Seite 300\)](#)
- [Arbeiten mit der Personen-Homepage \(auf Seite 325\)](#)
- [Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage \(auf Seite 352\)](#)
- Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage (siehe [Arbeiten mit der Serviceanfragenhomepage](#) auf Seite 448)

### **So öffnen Sie eine Liste**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatzes.
- 2 Wählen Sie auf der "Datensätze-Homepage" im Abschnitt "Listen" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

**HINWEIS:** Klicken Sie für Aktivitätslisten auf die Registerkarte "Kalender" und dann im Abschnitt "Aktivitätsliste" der Seite auf "Ganze Liste anzeigen". Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten \(auf Seite 228\)](#).

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten \(auf Seite 153\)](#)
- [Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten \(auf Seite 154\)](#)

### **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:

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Suchfelder durchsuchen, die Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

**HINWEIS:** Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert hat, können Sie nur Felder durchsuchen, die den folgenden Kriterien entsprechen:
  - Das Feld ist ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.
  - Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Benutzerrolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld zumindest in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

**HINWEIS:** *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

- 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:

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie beliebige Felder wählen, die in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden sollen.
- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie ein Feld, das in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden soll, nur wählen, wenn das Feld im Layout der Detailseite angezeigt wird, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Rolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld in mindestens einem der dynamischen Seitenlayouts für den Datensatztyp angezeigt werden.

### 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 \(auf Seite 1431\)](#).

You can optionally specify the initial sort order for the records that are returned in the list. Sie können bis zu drei Sortierfelder auswählen. Beispiel: Für eine Liste von Personen können Sie auswählen, dass die Liste zuerst nach Nachnamen sortiert werden soll, dann nach Vornamen und dann nach Abteilung. Für jedes der drei Sortierfelder können Sie angeben, ob die Datensätze in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert werden sollen.

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.

Nachdem Sie das erste Sortierfeld ausgewählt haben, können nur die Sortierfelder, die direkt in demselben Datensatz wie das erste Sortierfeld gespeichert sind, als zweites und drittes Sortierfeld ausgewählt werden. Wenn Sie beispielsweise nach Personen suchen, können Sie das Feld "Vorname" für die Person als erstes Sortierfeld auswählen. In diesem Fall können nur die verbleibenden Sortierfelder, die direkt im Personendatensatz gespeichert sind, als zweites und drittes Sortierfeld ausgewählt werden. Felder, die in anderen Datensätzen gespeichert sind (z.B. das Feld "Firma", das im Firmendatensatz gespeichert ist), sind nicht verfügbar.

**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. Informationen zu den Aspekten, die beim Bearbeiten von privaten Listen anderer Benutzer berücksichtigt werden müssen, finden Sie unter [Informationen zum Bearbeiten und Löschen von privaten Listen, die von anderen Benutzern erstellt wurden \(auf Seite 150\)](#).

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](#) (siehe [Arbeiten mit Listen](#) auf Seite 138).

**HINWEIS:** Auf der Listenseite für die meisten Datensatztypen können Sie die Liste auch verfeinern, ohne die Listenseite verlassen zu müssen, und Sie können die verfeinerte Liste optional speichern. Informationen zum Verfeinern von Listen auf Listenseiten finden Sie unter [Verfeinern von Listen auf Listenseiten](#) (auf Seite 152).

- 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](#) (siehe [Verwenden der Buchauswahl](#) auf Seite 117).

- 5 In the Choose Case Sensitivity section, select the Case Insensitive check box, if required.

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann bei bestimmten Feldern die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche ignoriert werden. Diese Felder werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" mit blauem Text angezeigt.

- 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:** Bei den Feldern, die im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" mit violetter Text angezeigt werden, kann die Groß-/Kleinschreibung immer ignoriert werden, unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Groß-/Kleinschreibung ignorieren". Diese Felder sind nicht für Schnellsuchen optimiert.

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 (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung](#) auf Seite 1792).

**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	Province

To filter your list on this field	Select this field from the drop-down list
Emirate Oblast	
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 (siehe [Informationen zu Filterbedingungen](#) auf Seite 85).

**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 (auf Seite 90). 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	100000000	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 Wählen Sie im Abschnitt "Spalten anzeigen" die Felder aus, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.

**TIPP:** Nachdem die Liste mit Datensätzen zurückgegeben wurde, können Sie die Reihenfolge der Spalten in der Liste schnell ändern, indem Sie die Spaltenüberschriften per Drag-and-Drop an eine neue Position verschieben. Sie können die Liste optional speichern, nachdem Sie die Reihenfolge der Spalten geändert haben.

- 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 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sortieren nach" das erste Sortierfeld aus, und klicken Sie anschließend auf "Aufsteigend" oder "Absteigend", um die Sortierreihenfolge anzugeben.
- b Wählen Sie ein zweites und bei Bedarf ein drittes Sortierfeld aus, und geben Sie dann die Sortierreihenfolge für diese Felder an.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Sortierfelder mit grünem Text angezeigt. Wenn Sie ein Feld auswählen, das nicht als Sortierfeld optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

**HINWEIS:** Sie können in diesem Schritt kein Kontrollkästchenfeld als Sortierfeld wählen. Nach Erstellen der Liste können Sie jedoch auf den Spaltenkopf klicken, um die Felder anhand der Werte im Kontrollkästchen zu sortieren.

- 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Private.</b> Makes the list available only to you and to users who have the Manage Private Lists privilege in their role.</li> <li>■ <b>Public.</b> Makes the list available to all employees. Public lists appear on the record Homepage for all employees at your company.</li> <li>■ <b>Role Specific.</b> Makes the list available only to users with a specific role.</li> </ul>

- 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.

### **Informationen zum Bearbeiten und Löschen von privaten Listen, die von anderen Benutzern erstellt wurden**

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Private Listen verwalten" verfügt, können Sie über die Seite "Listen verwalten" für den Datensatztyp auf die privaten Listen anderer Benutzer zugreifen und die Listen bearbeiten. Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Private Listen löschen" und die Berechtigung "Private Listen verwalten" verfügt, können Sie auch private Listen löschen, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Sie können die Seite "Listen verwalten" öffnen, indem Sie auf der Homepage für den Datensatztyp auf den Link "Listen verwalten" klicken oder indem Sie auf einer Listenseite für den Datensatztyp über die Schaltfläche "Menü" die Option "Listen verwalten" auswählen. Weitere Informationen zur Seite "Listen verwalten" finden Sie unter [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#).

Berücksichtigen Sie beim Bearbeiten von privaten Listen, die von anderen Benutzern erstellt wurden, die folgenden Aspekte:

- Auf der Seite "Listen verwalten" können Sie auf die privaten Listen zugreifen, die andere Benutzer für den Datensatztyp in Ihrer aktuellen Benutzersprache erstellt haben. Wenn Sie private Listen bearbeiten möchten, die von anderen Benutzern in einer anderen Sprache erstellt wurden, müssen Sie zu dieser Sprache wechseln. Informationen zum Ändern Ihrer Sprache finden Sie im Abschnitt zum Ändern der Spracheinstellung.
- Es wird empfohlen, Ihre Benutzerrolle so einzurichten, dass alle Suchfelder, die anderen Benutzern für den Datensatztyp zur Verfügung stehen, auch Ihnen zur Verfügung stehen. Andernfalls können Sie einige Listen möglicherweise nicht erfolgreich bearbeiten. Wenn Sie versuchen, eine Liste mit einem nicht verfügbaren Suchfeld zu ändern, geschieht Folgendes:
  - Das Feld ist ausgegraut und kann nicht bearbeitet werden.
  - Wenn Sie die Liste speichern, entfernt Oracle CRM On Demand das Feld automatisch aus den Suchkriterien.
- Wenn Sie ein Suchfeld zu einer Listendefinition hinzufügen möchten, müssen Sie sicherstellen, dass der Listenverantwortliche über die erforderlichen Zugriffsberechtigungen für dieses Feld verfügt. Informationen zum Festlegen des Zugriffs auf Felder in Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).
- Wenn Sie ein Buch für die Suche auswählen möchten, müssen Sie sicherstellen, dass der Listenverantwortliche Zugriff auf das Buch hat.
- Wenn Sie die Liste speichern und ausführen, wird die Datensatzliste, die zurückgegeben wird, danach bestimmt, welche Datensätze für Sie sichtbar sind, und nicht danach, welche Datensätze für den Listenverantwortlichen sichtbar sind.

## Filtern von Listen

Auf einer Listenseite haben Sie zwei Möglichkeiten, die Datensätze in der Liste schnell zu filtern:

- Indem Sie die Steuerelemente der Alpha-Suche zum Filtern einer bestimmten Spalte verwenden

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzersprache Koreanisch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch ist, sind die Steuerelemente für die Alpha-Suche nicht verfügbar.

- Verwenden der Schnellfilterfelder

Auf den Listenseiten werden die Steuerelemente für die Alpha-Suche standardmäßig angezeigt, wenn sie verfügbar sind. Sie können jedoch auf das Symbol zum Ein-/Ausschalten des Filters klicken, um die Schnellfilterfelder anzuzeigen. Um zu den Steuerelementen der Alpha-Suche zurückzukehren, können Sie auf das ABC-Symbol klicken. Die angezeigten Suchsteuerelemente bleiben in den unterschiedlichen Sitzungen erhalten.

**HINWEIS:** Die Steuerelemente der Alpha-Suche und die Schnellfilterfelder, mit deren Hilfe Sie normalerweise eine Liste filtern, stehen nicht zur Verfügung, solange der Datensatzbereich geöffnet ist. Um die Liste zu filtern, müssen Sie den Datensatzbereich schließen. Informationen zum Datensatzbereich finden Sie unter [Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten \(auf Seite 153\)](#) und [Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten \(auf Seite 154\)](#).

Sie können die zu suchenden Datensätze auch beschränken, indem Sie ein Buch oder einen Benutzer über die Buchauswahl wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl \(auf Seite 117\)](#).

Zum erweiterten Filtern können Sie die Listenkriterien verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter [Verfeinern von Listen auf Listenseiten \(auf Seite 152\)](#) und Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

### Alpha-Suche

Ein Pfeil neben einem Spaltenkopf in der Liste gibt an, dass die Spalte zum Sortieren und Filtern der Liste verwendet wird. Darüber hinaus gibt der Pfeil an, ob die Liste in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert wird. Sie können die zum Sortieren und Filtern der Liste verwendete Spalte ändern. Klicken Sie hierzu auf den Spaltenkopf der zu verwendenden Spalte.

Wenn die Steuerelemente für die Alpha-Suche verfügbar sind, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste, um nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesem Buchstaben beginnen.
- Geben Sie Zeichen in das Textfeld ein, und klicken Sie auf "Los", um die Liste zu filtern und nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesen Zeichen beginnen. Sie können Platzhalter verwenden, siehe Info über Filterwerte (siehe [About Filter Values](#) auf Seite 90).

Bei der Alpha-Suche wird die Groß-/Kleinschreibung ignoriert, und die Alpha-Suche hat keine Auswirkungen auf die Suchkriterien für "Liste näher definieren".

Es kann vorkommen, dass die Alpha-Leiste nicht aktiv ist. Dies bedeutet, dass die zugehörigen Zeichen keine Hyperlinks sind, da sich die Standardsortierreihenfolge auf eine Spalte bezieht, bei der die Alpha-Leiste nicht funktioniert. Beispiel: Auf der Seite "Gelöschte Elemente" basiert die Standardsortierreihenfolge auf der Spalte "Typ", die nicht sortiert werden kann. Aus diesem Grund ist die Alpha-Leiste nicht aktiv. Wenn Sie jedoch auf die Kopfzeile der Spalte "Name" klicken, werden die Daten sortiert, und die Alpha-Leiste wird aktiviert.

### Schnellfilterfelder

Mit den Schnellfilterfeldern können Sie die Liste filtern, um Datensätze anzuzeigen, bei denen ein ausgewähltes Feld bestimmten Filterkriterien entspricht.

Im Abschnitt "Alle Ergebnisse anzeigen mit" der Seite mit der Liste können Sie Werte von links nach rechts in den Feldern wählen oder eingeben, um das Suchfeld, die Filterbedingung bzw. den Filterwert anzugeben (wenn für

die Filterbedingung ein Wert erforderlich ist). Die in der Liste mit Filterbedingungen verfügbaren Werte variieren je nach gewähltem Suchfeld. Weitere Informationen zu verfügbaren Filterbedingungen finden Sie unter Info über Filterbedingungen (siehe [Informationen zu Filterbedingungen](#) auf Seite 85).

Das Filterwertfeld ändert sich dem Feldtyp entsprechend. Beispielsweise wird ein Kalendersymbol angezeigt, wenn Sie ein Datum auswählen möchten, und ein Telefonsymbol wird angezeigt, wenn Sie eine Telefonnummer angeben möchten. Das Filterwertfeld ist verborgen, wenn kein Wert für die Filterbedingung erforderlich ist. Für Text- und Telefonfelder können Sie Platzhalter verwenden, siehe Info über Filterwerte (siehe [About Filter Values](#) auf Seite 90).

Sie können ein beliebiges der Felder verwenden, die Ihr Unternehmensadministrator als Suchfelder im Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle zur Verfügung stellt, um die Liste mit Datensätzen zu filtern. Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, können die Schnellfilterfelder nicht verwendet werden.

**HINWEIS:** Wenn die Suchkriterien für die Liste der zu filternden Datensätze ein Feld enthalten, das nicht zu den im Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle definierten Feldern gehört, können die Schnellfilterfelder nicht verwendet werden.

Suchvorgänge in Schnellfilterfeldern haben keine Auswirkung auf das Suchkriterium "Liste verfeinern". Außerdem muss bei Suchvorgängen in Schnellfilterfeldern die Groß-/Kleinschreibung in den meisten Feldern beachtet werden. In einigen Feldern wird die Groß-/Kleinschreibung jedoch immer ignoriert. Diese Felder werden in Lila angezeigt.

**TIPP:** Beim Arbeiten mit einer Liste können Sie die Liste verfeinern, sodass bei der Suche in bestimmten zusätzlichen Feldern die Groß-/Kleinschreibung ignoriert wird. Wenn Sie auf der Seite "Liste verfeinern" das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung ignorieren" aktivieren und anschließend die Liste auf der Seite "Liste verfeinern" ausführen, werden die Felder, bei denen die Groß-/Kleinschreibung ignoriert wird, als blauer Text in den Schnellfilterfeldern angezeigt. Wenn Sie jedoch die Liste verlassen und zu einem späteren Zeitpunkt erneut öffnen, wird bei der Suche in allen Feldern der Liste erneut die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Eine Ausnahme stellen dabei nur die Felder da, die in Lila angezeigt werden. Für Ihre privaten benutzerdefinierten Listen und für öffentliche benutzerdefinierte Listen, die Sie erstellen, können Sie das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung ignorieren" aktivieren und anschließend die Liste speichern, sodass bei den relevanten Feldern die Groß-/Kleinschreibung dauerhaft ignoriert wird.

### **So verwenden Sie Schnellfilterfelder zum Filtern von Listen:**

- 1 Wählen Sie ein Feld aus der Dropdown-Liste rechts neben der Beschriftung "Alle Ergebnisse anzeigen mit".
- 2 Wählen Sie eine Bedingung aus der Dropdown-Liste für Filterbedingungen.
- 3 Geben Sie ggf. einen Wert in die Dropdown-Liste für Filterwerte ein.
- 4 Klicken Sie auf "Los".

### **Verfeinern von Listen auf Listenseiten**

Auf vielen Listenseiten können Sie das Fenster "Liste verfeinern" auf der Listenseite öffnen und die Suchkriterien für die Liste ändern, ohne dass Sie die Listenseite verlassen müssen. Sie können auch sämtliche Felder ändern, die auf der Listenseite angezeigt werden.

### **So verfeinern Sie eine Liste auf der Listenseite:**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite auf das Symbol "Fenster "Liste verfeinern" umschalten":  

- 2 Ändern Sie im Fenster "Liste verfeinern" die Suchkriterien, die anzuzeigenden Felder sowie die Sortierreihenfolge so, dass die Angaben Ihren Anforderungen entsprechen.

Weitere Informationen zum Optimieren von Listen finden Sie im Abschnitt Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

- 3 Klicken Sie auf "Ausführen", um die Datensatzliste zu aktualisieren.
- 4 Klicken Sie zum Schließen des Fensters "Liste verfeinern" erneut auf das Symbol "Fenster "Liste verfeinern" umschalten".

Beachten Sie beim Verfeinern von Listen auf Listenseiten Folgendes:

- Die Schaltfläche "Speichern" ist im Fenster "Liste verfeinern" nicht verfügbar. Wenn Sie die verfeinerte Liste nach der Ausführung speichern möchten, müssen Sie die Option "Liste speichern" über die Schaltfläche "Menü" in der Titelleiste der Listenseite auswählen.
- Sie können den gesuchten Datensatztyp nicht mehr ändern. Um einen Datensatz eines anderen Datensatztyps zu suchen, müssen Sie eine vorhandene Datensatzliste dieses Typs öffnen oder eine neue Suche starten (z.B. indem Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt für die Suche auf "Erweitert" klicken).
- Die folgenden Funktionen sind auf der Listenseite nicht verfügbar, wenn das Fenster "Liste verfeinern" auf der Seite geöffnet ist:
  - Schnellfilterfelder
  - Buchauswahl Sie können jedoch ein Buch im Fenster "Liste verfeinern" auswählen.

### Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten

Auf vielen Listenseiten können Sie einen Datensatz im Datensatzbereich von der Listenseite aus öffnen. Innerhalb des Datensatzbereichs können Sie den Datensatz bearbeiten, sofern Sie über die erforderlichen Zugriffsrechte für den Datensatz verfügen. Sie können damit zum Beispiel folgende Aktionen durchführen:

- Zeigen Sie die Datensatzdetails an.
- Zeigen Sie die Abschnitte mit zugehörigen Informationen des Datensatzes an.
- Bearbeiten Sie die Felder im Datensatz und in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen auf der Detailseite, sofern die Direktbearbeitung aktiviert ist.
- Zeigen Sie mithilfe der Funktion "Datensatzvorschau" die Vorschau von verknüpften Datensätzen an.
- Löschen Sie den Datensatz.

Die Funktion des Datensatzbereichs steht in den meisten Datensatzlisten in Oracle CRM On Demand zur Verfügung. Von bestimmten Listen wird der Datensatzbereich nicht unterstützt. Wenn der Datensatzbereich für eine Liste unterstützt wird und die Liste mindestens einen Datensatz enthält, wird auf der Listenseite rechts von der Titelleiste das Symbol zum Umschalten des Datensatzbereichs angezeigt:



Wenn eine Liste den Datensatzbereich nicht unterstützt, steht auf der Listenseite das Symbol zum Umschalten des Datensatzbereichs nicht zur Verfügung.

**HINWEIS:** Der Datensatzbereich wird in keiner der Listen unterstützt, auf die Sie über die Administrationsseiten in Oracle CRM On Demand zugreifen.

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Arbeiten im Datensatzbereich

Beachten Sie die folgenden Punkte, wenn Sie im Datensatzbereich arbeiten:

- **Benutzerdefinierter Code und benutzerdefinierte Webapplets.** Ihr Administrator kann mit benutzerdefiniertem Code und benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen Seiten in Oracle CRM On Demand anpassen. Beispielsweise kann Ihr Administrator einer Datensatzdetailseite eine benutzerdefinierte Schaltfläche oder der Seite ein benutzerdefiniertes Webapplet mit benutzerdefiniertem Code hinzufügen. In einigen Fällen funktionieren die Anpassungen möglicherweise nicht wie erwartet, wenn Sie mit dem Datensatz im Datensatzbereich arbeiten.

- **Aktualisieren und Erneuern des Datensatzes im Datensatzbereich.** Wenn ein anderer Benutzer den Datensatz aktualisiert, während Sie den Datensatz im Datensatzbereich geöffnet haben, wird eine Nachricht angezeigt, sobald Sie versuchen, den Datensatz zu aktualisieren. In diesem Fall müssen Sie den Datensatz im Datensatzbereich erneuern, indem Sie erneut auf die Zeile für den Datensatz im Listenabschnitt der Seite klicken.
- **Löschen von Datensätzen im Datensatzbereich.** Wenn Sie den Datensatz im Datensatzbereich löschen, wird der Datensatzbereich geschlossen. Die Liste wird aktualisiert, und der Datensatz steht in der Liste nicht mehr zur Verfügung.
- **Aktionen, die zum Verlassen der Listenseite führen.** Wenn Sie im Datensatzbereich auf einen Link klicken, der eine andere Seite in Oracle CRM On Demand öffnet (beispielsweise auf den Link "Ganze Liste anzeigen" in einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen), oder wenn Sie auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aktion auszuführen (beispielsweise zum Erstellen eines neuen Datensatzes), wird eine neue Seite geöffnet. Die neue Seite ersetzt die Listenseite. Über den Link "Zurück" können Sie zur Liste zurückkehren.
- **Listennavigation und Direktbearbeitung.** Beim Listenabschnitt der Seite sind die folgenden Aspekte zu beachten:
  - Die Navigationssymbole oben oder unten im Listenabschnitt, mit deren Hilfe Sie zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite der Liste blättern können, stehen zur Verfügung, wenn der Datensatzbereich geöffnet ist. Wenn im Datensatzbereich ein Datensatz geöffnet ist und Sie zu einer anderen Seite in der Liste blättern, wird der Datensatz geschlossen. Der Datensatzbereich bleibt geöffnet.
  - Sie können keine Felder direkt im Listenabschnitt der Seite bearbeiten, solange der Datensatzbereich geöffnet ist.
  - Die Steuerelemente der Alpha-Suche und die Schnellfilterfelder, mit deren Hilfe Sie normalerweise eine Liste filtern, stehen nicht zur Verfügung, solange der Datensatzbereich geöffnet ist. Um die Liste zu filtern, müssen Sie den Datensatzbereich schließen.
  - Sie können die Liste nicht sortieren, solange der Datensatzbereich geöffnet ist. Um die Liste zu sortieren, müssen Sie den Datensatzbereich schließen.
  - Sie können die Anzahl der auf der Listenseite angezeigten Datensätze nicht ändern, solange der Datensatzbereich geöffnet ist. Um die Anzahl der auf der Listenseite angezeigten Datensätze zu ändern, müssen Sie den Datensatzbereich schließen.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten \(auf Seite 154\)](#)

## Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Datensätze im Datensatzbereich auf Listenseiten öffnen und mit diesen arbeiten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Datensatzbereich auf einer Listenseite öffnen.

### **So öffnen Sie den Datensatzbereich auf einer Listenseite**

- Klicken Sie auf das Symbol zum Umschalten des Datensatzbereichs:



Der Datensatzbereich wird geöffnet. Die erste Spalte der Liste bleibt im Listenabschnitt der Seite sichtbar.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Datensatz im Datensatzbereich öffnen.

### **So öffnen Sie einen Datensatz im Datensatzbereich auf einer Listenseite**

- Klicken Sie im Listenabschnitt der Seite auf die Zeile des Datensatzes, der im Datensatzbereich geöffnet werden soll.

Der Datensatz wird im Datensatzbereich geöffnet. Im Listenabschnitt der Seite bleibt die erste Spalte der Liste sichtbar, und die Zeile des Datensatzes, der geöffnet wurde, wird markiert.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie im Listenabschnitt der Seite eine andere Spalte anzeigen, während der Datensatzbereich geöffnet ist.

### **So zeigen Sie im Listenabschnitt der Seite eine andere Listenspalte an**

- Klicken Sie im Listenheader auf das Symbol "Anzuzeigende Spalte auswählen" (ein nach unten zeigender Pfeil in einem Kreis), und wählen Sie anschließend den Namen der Spalte aus, die angezeigt werden soll. Die von Ihnen ausgewählte Spalte wird im Listenabschnitt der Seite angezeigt. Die Zeile des Datensatzes, der derzeit im Datensatzbereich geöffnet ist, wird in der Liste markiert.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Datensatzbereich schließen.

### **So schließen Sie den Datensatzbereich**

- Klicken Sie auf das Symbol zum Umschalten des Datensatzbereichs. Der Datensatzbereich wird geschlossen. Die Listenseite bleibt geöffnet.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten \(auf Seite 153\)](#)

### **Die Seite "Listen verwalten"**

Auf der Seite "Listen verwalten" werden für einen bestimmten Datensatztyp die gefilterten Listen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Für die einzelnen Listen werden auf der Seite folgende Informationen angezeigt: die Listenart (Öffentlich, Privat, System oder Rollenspezifisch), der Name des Benutzers, der die Liste erstellt hat, der Name des Benutzers, der die Liste zuletzt geändert hat, und das Datum, an dem die Liste zuletzt geändert wurde.

Sie können die angezeigten Gruppen von Listen filtern. Die folgenden vordefinierten Gruppen von Listen sind in einer Dropdown-Liste auf der Seite "Listen verwalten" verfügbar:

- **Alle Listen.** Alle Listen, auf die Sie für diesen Datensatztyp Zugriff haben. Diese Gruppe von Listen wird angezeigt, wenn Sie die Seite erstmals öffnen.
- **Meine Listen.** Die Listen, die Sie für den Datensatztyp erstellt haben, einschließlich Ihrer privaten Listen sowie aller öffentlichen oder rollenspezifischen Listen, die Sie erstellt haben.
- **Systemlisten.** Die Listen, die für den Datensatztyp in der Standardanwendung verfügbar sind.
- **Listen in meinem Listenordner.** Die Listen, die Ihnen in der Auswahlliste auf den Listenseiten und in der Gruppe der vordefinierten Listen in den Suchfenstern für den Datensatztyp angezeigt werden.
- **Rollenspezifische Listen.** Die rollenspezifischen Listen, auf die Sie für den Datensatztyp Zugriff haben.
- **Öffentliche Listen.** Die öffentlichen Listen, die für den Datensatztyp erstellt wurden.
- **Private Listen.** Die privaten Listen, die Sie und andere Benutzer für den Datensatztyp in Ihrer aktuellen Benutzersprache erstellt haben.

Diese vordefinierte Gruppe von Listen ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Private Listen verwalten" verfügt. In der Regel verfügen nur Administratoren über die Berechtigung "Private Listen verwalten". Informationen zu den Aspekten, die beim Bearbeiten von privaten Listen anderer Benutzer berücksichtigt werden müssen, finden Sie unter [Informationen zum Bearbeiten und Löschen von privaten Listen, die von anderen Benutzern erstellt wurden \(auf Seite 150\)](#).

**HINWEIS:** Es dürfen mehrere Listen mit demselben Namen für einen einzelnen Datensatztyp vorhanden sein. Beispiel: Sie können eine private Liste erstellen, die denselben Namen hat wie eine vorhandene öffentliche oder rollenspezifische Liste für den Datensatztyp. In diesem Fall werden beide Listen mit demselben Namen aufgeführt, wenn Sie auf der Seite "Listen verwalten" alle Listen für den Datensatztyp anzeigen. Es ist auch zulässig, dass verschiedene Benutzer private Listen mit demselben Namen erstellen. Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Private Listen verwalten" verfügt, werden auf der Seite "Listen verwalten" möglicherweise mehrere private Listen angezeigt, die denselben Namen haben, jedoch von verschiedenen Benutzern erstellt wurden.

Für bestimmte vordefinierte Gruppen von Listen können Sie die Schnellfilterfelder verwenden, um die Gruppe von Listen näher zu definieren.

**HINWEIS:** Sie können die Seite "Listen verwalten" öffnen, indem Sie auf der Homepage für den Datensatztyp auf den Link "Listen verwalten" klicken oder indem Sie auf einer Listenseite für den Datensatztyp über die Schaltfläche "Menü" die Option "Listen verwalten" auswählen. Weitere Informationen zum Zugriff auf Optionen für das Listenmanagement auf den Listenseiten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

Auf der Seite "Listen verwalten" können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle angezeigt werden.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Listen zu Favoritenlisten	<p>Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie können eine private Liste, die von einem anderen Benutzer erstellt wurde, nicht zu Ihren Favoritenlisten hinzufügen, auch dann nicht, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Private Listen verwalten" verfügt.</p>
Entfernen von Listen aus Favoritenlisten	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen".
Ändern der Listengruppe, die auf der Datensatzhomepage und in Auswahllisten von Listen angezeigt wird	Informationen zum Ändern von Listengruppen finden Sie unter <a href="#">Ändern von Listengruppen für Datensatztypen (auf Seite 157)</a> .
Erstellen einer gefilterten Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Listen verwalten" auf "Neue Liste". Geben Sie auf der Seite "Neue Liste" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Liste	<p>Klicken Sie in der Zeile für die zu löschende Liste auf "Löschen".</p> <p>Sie können alle Listen löschen, die Sie erstellt haben. Zusätzlich gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Öffentliche Listen verwalten" verfügt, können Sie öffentliche Listen und rollenspezifische Listen löschen, unabhängig davon, wer die Liste erstellt hat.</li> <li>■ Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Private Listen verwalten" und die Berechtigung "Private Listen löschen" verfügt, können Sie private Listen löschen, die von anderen Benutzern erstellt wurden.</li> </ul>

Aktion	Vorgehensweise
Durchblättern der Liste mit Listen	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Aktualisieren einer Liste	Klicken Sie in der Zeile für die zu aktualisierende Liste auf "Bearbeiten". Dadurch wird die Seite "Liste näher definieren" angezeigt, auf der Sie die Liste aktualisieren können.  <b>HINWEIS:</b> Sowohl die mit der Anwendung verteilten Listen mit Standardfiltern als auch die gefilterten Listen, die gesichert wurden, bevor die Aktualisierungsfunktion verfügbar wurde, können nicht verändert werden.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für eine Liste	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf "Anzeigen". Daraufhin wird die Seite "Liste anzeigen" angezeigt.

## Die Seite "Liste anzeigen"

Auf der Seite "Liste anzeigen" werden folgende Informationen angezeigt:

- **Schlüsselinformationen Liste.** Name und Beschreibung der Liste sowie:
  - **Zugriffsrechte für Listen.** Die Sichtbarkeit der Liste, die angibt, ob sie privat, öffentlich oder von einer Benutzerrolle abhängig ist.
  - **Suchen in.** Die Untergruppe von Datensätzen, die zum Filtern der Liste durchsucht wird.
- **Filterinformationen.** Die Felder, Filterbedingungen und Filterwerte, die zum Erstellen der gefilterten Liste verwendet werden.
- **Ausgewählte Felder.** Die Felder, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, und die Sortierreihenfolge des Felds, das als Standardsuchfeld gewählt wurde.

Sie können die Seite "Liste anzeigen" aufrufen, indem Sie "Listenfilter anzeigen" mit der Schaltfläche "Menü" auf einer Listenseite wählen. Weitere Informationen zum Zugriff auf Optionen für das Listenmanagement finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

## Ändern von Listengruppen für Datentypen

Der Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Listen für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind. Sie können auch benutzerdefinierte Listen zu Ihrer eigenen Verwendung erstellen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144). Aus den Listen, die Ihnen für einen Datentyp der obersten Ebene zur Verfügung stehen, können Sie eine Listengruppe wählen, die an folgenden Speicherorten angezeigt wird:

- Auf der Homepage für den Datentyp, wenn der Datentyp über eine Homepage verfügt. Auf der Homepage werden maximal die obersten zehn Listen aus Ihrer Listengruppe für den Datentyp angezeigt.
- In der Auswahlliste von Listen auf Listenseiten für den Datentyp.
- Im Listenfeld mit dem *Datentyp* in Suchfenstern für den Datentyp. Dabei ist *Datentyp* der Name des Datentyps, nach dem Sie im Suchfenster suchen.

Die Verfügbarkeit des Listenfeldes mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern wird vom Menü "Datensatztyplisten in Suchfenstern" im Unternehmensprofil gesteuert. Weitere Informationen zu diesem Menü und seinen Steuerungsmöglichkeiten finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#) und [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

**HINWEIS:** Wenn das Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern verfügbar ist, ist standardmäßig die erste Liste aus der Listengruppe im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* aktiv, wenn ein Suchfenster geöffnet wird. Wenn im Suchfenster kontextabhängige Listen verfügbar sind und das Suchlayout für Ihre Benutzerrolle angibt, dass die kontextabhängigen Listen im Suchfenster im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* an oberster Position in der Listengruppe angezeigt werden, ist die erste verfügbare kontextabhängige Liste standardmäßig aktiv, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Wenn das Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern nicht verfügbar ist, wird in einem Suchfenster die erste Suche nach einem Datensatz eines bestimmten Datensatztyps für alle Datensätze dieses Typs durchgeführt, auf die Sie zugreifen können.

Neben der Wahl einer Listengruppe für einen Datensatztyp können Sie auch die Reihenfolge der Listen innerhalb der Gruppe bestimmen. Es empfiehlt sich, die Listen, die Sie am häufigsten verwenden, ganz oben in der Listengruppe zu platzieren.

### **So ändern Sie die Listengruppe für einen Datensatztyp:**

- 1 Öffnen Sie eine Datensatzliste des Datensatztyps. Weitere Informationen zum Öffnen von Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste der Listenseite auf "Menü", und wählen Sie "Listen verwalten" aus.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf "Listenreihenfolge".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Listenanzeigereihenfolge" folgende Aktionen durch:

- Um der Listengruppe eine Liste hinzuzufügen, verschieben Sie mit dem Richtungspfeil die Liste aus dem Abschnitt "Verfügbare Listen" in den Abschnitt "Auf Homepage anzuzeigende Listen".

**HINWEIS:** Listen, die als verfügbare Listen übrig bleiben, werden nicht auf der Homepage, in der Auswahlliste von Listen auf Listenseiten oder in der vordefinierten Listengruppe in Suchfenstern angezeigt.

- Um eine Liste aus der Listengruppe zu entfernen, verschieben Sie mit dem Richtungspfeil die Liste aus dem Abschnitt "Auf Homepage anzuzeigende Listen" in den Abschnitt "Verfügbare Listen".
- Um die Reihenfolge der Listen in der Listengruppe zu ändern, verschieben Sie mit den Richtungspfeilen die Listen im Abschnitt "Auf Homepage anzuzeigende Listen" nach oben oder unten.

**TIPP:** Denken Sie daran, dass sich die auf der Homepage für den Datensatztyp anzuzeigenden Listen in den ersten zehn Listen im Abschnitt "Auf Homepage anzuzeigende Listen" befinden müssen. Allerdings sind alle Listen im Abschnitt "Auf Homepage anzuzeigende Listen" in der vordefinierten Listengruppe in Suchfenstern verfügbar.

- 5 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine benutzerdefinierte Liste erstellen, müssen Sie die Listengruppe aktualisieren, um die neue Liste an einen anderen Speicherplatz in der Listengruppe zu verschieben oder sie daraus zu entfernen.

### **Die Seite "Favoritenlisten"**

Wenn Sie im Abschnitt "Favoritenlisten" der Aktionsleiste auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritenlisten" geöffnet, die Ihre Favoritenlisten anzeigt. Unter "Favoriten" können maximal 100 Listen angezeigt werden.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Favoriten bereits 100 Listen enthalten, und wenn Sie eine weitere Liste hinzufügen, wird die älteste Liste in den Favoriten gelöscht, damit die neue hinzugefügt werden kann.

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben beschrieben, die Sie auf der Seite "Favoritenlisten" durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Reihenfolge von Listen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritenlisten" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Listen wie gewünscht. Anschließend werden die Listen in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritenlisten" angezeigt.
Löschen einer Liste aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile für die zu löschende Liste auf den Link "Löschen". <b>TIPP:</b> Sie können eine Liste auch aus Ihren Favoritenlisten entfernen, indem Sie die Liste öffnen und dann auf das Symbol "Aus Favoriten entfernen" klicken, das rechts in der Titelleiste auf der Listenseite verfügbar ist.
Anzeigen einer Liste	Klicken Sie auf den Namen der Liste, um die Listenseite anzuzeigen, von der aus Sie mit der Liste arbeiten können.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Sie können Favoritenlisten als Web-Widget in anderen Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter Einbetten von Favoritenlisten-Widgets (siehe [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) auf Seite 855)

## Datensätze in Listen zählen

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Datensätze in einer Liste gezählt werden.

### So zählen Sie Datensätze in einer Liste:

- Klicken Sie auf der Seite mit Datensatzlisten auf "Menü", und wählen Sie "Datensatzanzahl".

**HINWEIS:** Wenn sich in der Liste mehr als 1000 Datensätze befinden, schlägt der Zählvorgang fehl, und es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass zu viele Datensätze den Suchkriterien entsprechen. Optimieren Sie Ihre Liste, wenn diese Nachricht erscheint, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Wenn der Zählvorgang mehr als 30 Sekunden dauert, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Versuchen Sie es später erneut, wenn dies der Fall ist, oder optimieren Sie die Liste, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Weitere Informationen zum Optimieren von Listen finden Sie im Abschnitt Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

## Exportieren von Datensätzen in Listen

Sie können die Datensätze exportieren, die die von Ihnen in einer Liste festgelegten Kriterien erfüllen. Nachdem Oracle CRM On Demand die Liste der Datensätze exportiert hat, können Sie sie durch Herunterladen der Datei speichern.

Sie können bis zu 250 Datensätze aus einer Liste sofort exportieren. Wenn Sie diese Option wählen, werden maximal 250 der obersten Datensätze aus der Liste (auf der Basis der aktuellen Sortierreihenfolge der Liste)

exportiert. Sie können auch alle Datensätze in einer Liste exportieren. Wenn Sie alle Datensätze in einer Liste exportieren, wird Ihre Exportanforderung in die Warteschlange eingereiht und als Batch Job ausgeführt.

**HINWEIS:** In der Standardanwendung gibt es keine Begrenzung der Anzahl der Datensätze, die Sie in einer Liste exportieren können. Ihr Administrator kann jedoch die Anzahl der Datensätze, die Sie gleichzeitig exportieren können, einschränken, indem er in Ihrer Benutzerrolle im Feld für die maximale Anzahl der Datensätze pro Listenexport einen Wert eingibt. Wenn für Ihre Rolle eine Einschränkung angegeben ist, können Sie nicht mehr als die zulässige Anzahl von Datensätzen exportieren, entweder durch einen sofortigen Export oder durch eine Exportanforderung, die als Batchjob ausgeführt wird. Beispiel. Wenn durch Ihre Rolle festgelegt ist, dass Sie maximal 100 Datensätze auf einmal exportieren können, werden maximal 100 der obersten Datensätze aus der Liste (auf der Basis der aktuellen Sortierreihenfolge der Liste) exportiert.

Um Datensätze aus einer Liste exportieren zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" oder "Liste - Angezeigte Felder exportieren" enthalten. Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen exportieren, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie exportieren können:

- Wenn die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie wählen, ob alle Felder in den Datensätzen oder nur die Felder exportiert werden sollen, die in Ihrer Liste angezeigt werden.
- Wenn die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" jedoch nicht, können Sie nur die Felder exportieren, die in Ihrer Liste angezeigt werden.

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren von bis zu 250 Datensätzen in einer Liste.

### **So exportieren Sie bis zu 250 Datensätze in einer Liste**

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2 Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu exportierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.

**TIPP:** Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.

- 3 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 4 Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:
  - Wählen Sie im Abschnitt "Listenexporttyp" die Option "Sofortiger Export" aus.
  - Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.

**HINWEIS:** Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.

- 5 Klicken Sie auf "Exportieren".
- 6 Klicken Sie zum Herunterladen der Datei auf "Download".

**HINWEIS:** Wenn Sie im Abschnitt "Listenexporttyp" die Option "Sofortiger Export" auswählen, wird nach Abschluss des Exportprozesses keine E-Mail-Benachrichtigung gesendet.

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren aller Datensätze in einer Liste.

### **So exportieren Sie alle Datensätze in einer Liste**

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:

- Wählen Sie im Abschnitt "Listenexporttyp" die Option "Exportanforderungen in Warteschlange" aus.
- Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.

**HINWEIS:** Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "E-Mail-Benachrichtigung aktivieren" (nur bei Exportanforderung in Warteschlange verfügbar), wenn eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn der Exportprozess abgeschlossen ist.

**HINWEIS:** Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert und gilt nur, wenn Sie einen Exportvorgang in der Warteschlange ausführen.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen", wenn URLs in Ihrer exportierten CSV-Datei enthalten sein sollen.

Der Standardwert für das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" wird vom Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" im Unternehmensprofil gesteuert. Sie können diese Einstellung für jede Exportanforderung aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zu diesem Kontrollkästchen finden Sie unter [Konfigurieren von Integrationseinstellungen \(auf Seite 1261\)](#).

- 4 Klicken Sie auf "Exportieren".

Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" wird angezeigt.

- 5 Wenn sich die Exportanforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" der Seite befindet, klicken Sie auf "Aktualisieren", um festzustellen, ob Ihre Aktualisierungsanforderung abgeschlossen ist.
- 6 Wenn sich Ihre Exportanforderung im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" befindet, klicken Sie auf den Link "Liste" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" zu öffnen.
- 7 Wählen Sie im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" der Seite im Menü auf Datensatzebene für den Anhang die Option "Download" aus, und speichern Sie die ZIP-Datei.  
Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei mit der Exportzusammenfassung und eine CSV-Datei mit den exportierten Datensätzen.

Details zur Exportanforderung sind auf der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" bis zum Ablauf des für Ihr Unternehmen angegebenen Aufbewahrungszeitraums für Exportanforderungen verfügbar. Die ZIP-Datei mit der Ausgabe der Exportanforderung ist auf der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" bis zum Ablauf des für Ihr Unternehmen angegebenen Aufbewahrungszeitraums für Exportanforderungsanhänge verfügbar. Weitere Informationen zur Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" finden Sie unter [Anzeigen von Exportanforderungen \(auf Seite 849\)](#).

## Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen

Sie sind für einen Datensatz verantwortlich, wenn das Feld "Verantwortlicher" Ihren Namen enthält. In der Regel können Sie alle Datensätze, für die Sie verantwortlich sind, anzeigen und bearbeiten.

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp konfiguriert, sind Sie möglicherweise automatisch für einen Datensatz verantwortlich, den Sie erstellen. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

Sie sind außerdem für einen Datensatz verantwortlich, wenn einer der folgenden Fälle eintritt:

- Der Datensatz ist Ihnen zugewiesen.
- Sie sind Mitglied einer Gruppe, die für den Datensatz verantwortlich ist. Bei einer Gruppenmitgliedschaft wird Ihr Name möglicherweise nicht im Feld "Verantwortlicher" angezeigt.

Sie können die Verantwortlichkeit für die meisten Datensätze übertragen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie sind für den Datensatz verantwortlich.
- Ein Ihnen direkt zugeordneter Mitarbeiter ist für den Datensatz verantwortlich.
- Ihre Benutzerrolle und Zugriffsberechtigungen erlauben es.

**HINWEIS:** Lediglich bei Firmen-, Personen- und Verkaufsprojekt-Datensätzen können Sie die Verantwortlichkeit auch auf eine andere Person übertragen, wenn der Verantwortliche des Datensatzes Ihnen den Vollzugriff auf diesen Datensatz gewährt hat.

### **So übertragen Sie die Verantwortlichkeit für einen Datensatz**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite "Bearbeiten", um die Bearbeitungsseite zu öffnen.  
**HINWEIS:** Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, brauchen Sie die Bearbeitungsseite nicht zu öffnen. Statt dessen können Sie das Feld "Verantwortlicher" auf der Detailseite direkt bearbeiten.
- 3 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher".
- 4 Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Nachname" eines anderen Mitarbeiters.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

### **Freigeben von Datensätzen (Teams)**

Bei einigen Datensatztypen können Sie einen Datensatz freigeben, sodass dieser von einem Benutzerteam angezeigt werden kann. Die folgenden Datensatztypen können für Teams freigegeben werden:

- Firma
- Akkreditierung
- Aktivität
- Anwendung
- Geschäftsplan
- Zertifizierung
- Person
- Kurs
- Benutzerdefinierte Objekte
- Geschäftsregistrierung
- Veranstaltung
- Prüfung
- Haushalt
- Lead
- MDF-Anfrage
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Auftrag
- Partner
- Portfolio
- Musteranforderung
- Serviceanfrage
- Sonderpreisanfrage

Bei Firmendatensätzen können Sie außerdem die Personen- und Verkaufsprojektdatensätze freigeben, die mit diesem Firmendatensatz verknüpft sind.

### Informationen zu Teams und Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp einrichtet, existiert möglicherweise kein Verantwortlicher für den Datensatz. Stattdessen existiert möglicherweise ein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz, oder es ist kein Verantwortlicher bzw. kein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz vorhanden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#). Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit gelten nur für Datensätze, die Bücher unterstützen.

Wenn der Unternehmensadministrator den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatz ändert, wird der zuvor vorhandene Verantwortliche für einen Datensatz möglicherweise aus diesem entfernt, wenn der Datensatz nach der Änderung am Modus der Datenverantwortlichkeit das erste Mal aktualisiert wird. Wenn dies der Fall ist, werden alle Mitglieder des Teams weiterhin beibehalten, mit Ausnahme des früheren Verantwortlichen für den Datensatz. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten. Allerdings stellt der Datensatztyp "Firma" eine Ausnahme von dieser Regel dar. Wenn der vorherige Kontoverantwortliche Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.

**HINWEIS:** Wie hier beschrieben, wird der vorherige Verantwortliche des Datensatzes in der Standardanwendung nicht als Mitglied des Teams beibehalten. Ihr Administrator kann jedoch den Datensatztyp so konfigurieren, dass der vorherige Eigentümer des Datensatzes als Mitglied des Teams im Datensatz beibehalten wird. Informationen zum Konfigurieren eines Datensatztyps zum Beibehalten eines vorherigen Eigentümers als Mitglied des Teams finden Sie unter [Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze \(auf Seite 1498\)](#).

Um einen Datensatz freizugeben, fügen Sie zunächst die Person dem Team des ausgewählten Datensatzes hinzu. Anschließend geben Sie das Zugriffsprofil des Benutzers für diesen Datensatz an.

**HINWEIS:** Sie können Benutzer im Abschnitt mit zugehörigen Benutzerinformationen auf der Seite "Aktivitätsdetails" einem Aktivitätsteam hinzufügen. Wenn Sie einem Aktivitätsteam einen Benutzer hinzufügen, können Sie das Zugriffsprofil des Benutzers für den Aktivitätsdatensatz nicht angeben. Dem Benutzer wird automatisch das Zugriffsprofil "Schreibgeschützt" für die Aktivität zugewiesen. Dem Benutzer, dessen Name im Feld "Delegiert von" in einer Aktivität angezeigt wird, wird automatisch das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Aktivität zugewiesen. Die Zugriffsebene des Benutzers für den Datensatz hängt von der Konfiguration des Zugriffsprofils ab. Unabhängig davon, wie das Zugriffsprofil "Schreibgeschützt" konfiguriert ist, können jedoch nur der Aktivitätsbesitzer und der Benutzer, dessen Name im Feld "Delegiert von" für eine Aktivität angezeigt wird, Benutzer aus dieser Aktivität entfernen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Benutzern zu Aktivitäten finden Sie unter [Planen von Terminen mit Anderen \(auf Seite 246\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie mindestens ein Teammitglied zu einem einzelnen Datensatz hinzugefügt wird. Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Batchzuweisung von Teammitgliedern" verfügt, können Sie auch eine Batchanforderung weiterleiten, um ein Teammitglied zu einer Datensatzliste hinzuzufügen oder ein Teammitglied aus einer Datensatzliste zu entfernen. Die Funktion zur Batchzuweisung wird für alle Datensatztypen unterstützt, die für Teams verwendet werden können, mit Ausnahme des Datensatztyps "Aktivität". Informationen zum Zuweisen eines Teammitglieds zu einer Datensatzliste finden Sie unter [Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten \(auf Seite 164\)](#).

### So geben Sie einen Datensatz frei

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Team" durch, und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".
- 3 Klicken Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" auf das Symbol "Suchen" neben "Benutzer".
- 4 Wählen Sie im Suchfenster einen Mitarbeiter.
- 5 Legen Sie Rollen und Zugriffsebenen fest:

**HINWEIS:** Je nach Datensatztyp und Einrichtung kann Ihre Anwendung von den hier erläuterten Optionen abweichen.

- a (Optional) Um die Rolle des verknüpften Datensatzes in Bezug auf den Hauptdatensatz zu erläutern, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Teamrolle" eine Option.
- b Um für Teammitglieder die Zugriffsrechte für den Datensatztyp festzulegen, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Zugriff" ein Zugriffsprofil aus. Folgende Zugriffsprofile sind standardmäßig verfügbar:
  - **Schreibgeschützt.** In der Standardanwendung können Benutzer mit diesem Zugriffsprofil Datensätze anzeigen, jedoch nicht ändern.
  - **Bearbeiten.** In der Standardanwendung können Benutzer mit diesem Zugriffsprofil Datensätze aktualisieren.
  - **Vollständig.** In der Standardanwendung können Benutzer mit diesem Zugriffsprofil Datensätze aktualisieren oder löschen.

**HINWEIS:** Administratoren können die Zugriffseinstellungen für die Standardzugriffsprofile ändern.

Ihr Unternehmensadministrator kann Teams weitere Zugriffsprofile bereitstellen.

**HINWEIS:** Ihre Manager haben Vollzugriff auf die Datensätze der ihnen unterstellten Mitarbeiter. Dies gilt unabhängig von der Einstellung in der Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil und unabhängig von Ihrer Wahl in der Dropdown-Liste "Zugriff". Bei jedem Benutzer entspricht die in der Anwendung festgelegte höchste Zugriffsebene der Zugriffsebene des jeweiligen Benutzers. Weitere Informationen über Zugriffsprofile finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#).

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 (Nur Verkaufsprojektteams) Gehen Sie wie folgt vor, um einem Teammitglied einen Teil des Verkaufumsatzes oder den gesamten Verkaufumsatz zuzuweisen:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt für das Verkaufsprojektteam auf "Benutzer bearbeiten".
  - b Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten von Benutzern des Verkaufsprojektteams im Feld "Prozentaufteilung" den Prozentsatz ein, der dem Teammitglied zugeteilt werden soll.  
Der Wert im Feld "Prozentaufteilung" kann eine beliebige Zahl zwischen 0 (Null) und 100 sein.  
**HINWEIS:** Das Feld "Umsatzanteil" ist schreibgeschützt. Der Wert in diesem Feld wird anhand des Feldes "Prozentaufteilung" im Datensatz für das Verkaufsprojektteam und des Feldes "Umsatz" im Datensatz für das Verkaufsprojekt berechnet.
  - c Klicken Sie auf "Speichern".

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Verkaufsprojektteams finden Sie im folgenden Thema:

- Informationen zu Verkaufsprojektteams (siehe [Info zu Verkaufsprojektteams](#) auf Seite 368)

## Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten

Sie können eine Batchanforderung weiterleiten, um ein Teammitglied zu einer Datensatzliste hinzuzufügen oder ein Teammitglied aus einer Datensatzliste zu entfernen. Die Funktion zur Batchzuweisung wird für alle Datensatztypen unterstützt, die für Teams verwendet werden können, mit Ausnahme des Datensatztyps

"Aktivität". Eine Liste der Datensatztypen, die Teams unterstützen, finden Sie unter [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 162).

**HINWEIS:** Sie können die Funktion zur Batchzuweisung nicht verwenden, um das Zugriffsprofil für ein vorhandenes Teammitglied in einem Datensatz zu ändern.

#### Hinweis zu Beginn:

- Um ein Teammitglied einer Datensatzliste zuzuweisen oder ein Teammitglied aus einer Datensatzliste zu entfernen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Batchzuweisung von Teammitgliedern" verfügen.
- Erstellen Sie bei Bedarf eine Liste, um die Datensätze zu erfassen, zu denen Sie ein Teammitglied hinzufügen oder aus denen Sie ein Teammitglied entfernen möchten. Informationen zur Erstellung und Verwendung von Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138).
- In der Standardanwendung können Sie dem Teammitglied für die Datensätze in der Liste das Zugriffsprofil "Schreibgeschützt", "Bearbeiten" oder "Vollständig" zuweisen. Wenn Sie dem Teammitglied ein anderes Zugriffsprofil für die Datensätze zuweisen möchten, müssen Sie sicherstellen, dass in dem Zugriffsprofil, das Sie zuweisen möchten, das Kontrollkästchen "Kann Teammitgliedern gewährt werden" aktiviert ist. Weitere Informationen zu den Zugriffsprofilen, die Sie Teammitgliedern zuweisen können, finden Sie unter [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 162). Weitere Informationen zum Einrichten von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1567).

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Teammitglied einer Datensatzliste zugewiesen wird.

#### **So weisen Sie ein Teammitglied einer Datensatzliste zu:**

- 1 Öffnen Sie die Datensatzliste.
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite auf "Menü", und wählen Sie "Batchzuweisung von Teammitgliedern" aus.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Batchzuweisung von Teammitgliedern" auf das Suchsymbol (Lupe) für das Feld "Zielbenutzer".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Benutzer suchen" den Benutzer aus, den Sie als Teammitglied zuweisen möchten.
- 5 Wählen Sie das Optionsfeld "Hinzufügen" aus.
- 6 Wählen Sie im Feld "Zugriffsprofil" das Zugriffsprofil für das Teammitglied für die Datensätze in der Liste aus.
- 7 Klicken Sie auf "Zuweisen".

Die Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" wird geöffnet, und Ihre Anforderung wird im Abschnitt "Aktive Anforderungen" angezeigt. Informationen zur Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" finden Sie unter [Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung"](#) (auf Seite 2042).

Nachdem Ihre Anforderung verarbeitet wurde, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt.

Der von Ihnen ausgewählte Benutzer wird nicht zu einem Datensatz hinzugefügt, wenn eine oder mehrere der folgenden Bedingungen für diesen Datensatz wahr sind:

- Der Benutzer ist bereits ein Mitglied des Teams im Datensatz. In diesem Fall bleiben die Teammitgliedschaft des Benutzers und das Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des Benutzers für diesen Datensatz unverändert.
- Sie verfügen nicht über die erforderlichen Zugriffsrechte für den Datensatz, um ein Teammitglied zum Datensatz hinzuzufügen.

Das Log für die Batchzuweisungsanforderung enthält Details zu nicht aktualisierten Datensätzen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Teammitglied aus einer Datensatzliste entfernt wird.

#### **So entfernen Sie ein Teammitglied aus einer Datensatzliste:**

- 1 Öffnen Sie die Datensatzliste.
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite auf "Menü", und wählen Sie "Batchzuweisung von Teammitgliedern" aus.

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Batchzuweisung von Teammitgliedern" auf das Suchsymbol (Lupe) für das Feld "Zielbenutzer".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Benutzer suchen" den Benutzer aus, den Sie aus dem Team entfernen möchten.
- 5 Wählen Sie das Optionsfeld "Entfernen" aus.
- 6 Klicken Sie auf "Zuweisen".  
Die Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" wird geöffnet, und Ihre Anforderung wird im Abschnitt "Aktive Anforderungen" angezeigt.

Nachdem Ihre Anforderung verarbeitet wurde, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt.

Der von Ihnen ausgewählte Benutzer wird nicht aus einem Datensatz entfernt, wenn eine oder mehrere der folgenden Bedingungen für diesen Datensatz wahr sind:

- Der Benutzer ist der Datensatzverantwortliche.
- Der Benutzer und der Datensatzverantwortliche sind beide Mitglieder derselben Benutzergruppe.
- (Nur Datensatztyp "Lead") Der Benutzer ist der Vertriebsmitarbeiter für den Datensatz, d.h., der Name des Benutzers wird im Feld "Vertriebsmitarbeiter" im Datensatz angezeigt.
- Sie verfügen nicht über die erforderlichen Zugriffsrechte für den Datensatz, um ein Teammitglied aus dem Datensatz zu entfernen.

Das Log für die Batchzuweisungsanforderung enthält Details zu nicht aktualisierten Datensätzen.

## Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp konfiguriert hat, kann ein Datensatz dieses Typs über ein primäres benutzerdefiniertes Buch verfügen, das dem Datensatz zugeordnet ist, anstatt einen Verantwortlichen für diesen aufzuweisen. Sie können das primäre benutzerdefinierte Buch für einen Datensatz ändern. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

### ***So ändern Sie das primäre benutzerdefinierte Buch für einen Datensatz:***

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Datensatzdetails im Feld "Buch" auf das Suchsymbol.
- 2 Suchen Sie im Suchfenster nach dem benutzerdefinierten Buch, das Sie dem Datensatz zuordnen möchten, und klicken Sie dann auf "Auswählen".

**HINWEIS:** Sie können einem Datensatz nur Bücher zuordnen, die Daten enthalten.

Das benutzerdefinierte Buch, das zuvor das primäre Buch für den Datensatz war, wird aus dem Datensatz entfernt. Wenn Sie dem Datensatz das benutzerdefinierte Buch zuordnen möchten, müssen Sie das Buch im Abschnitt "Buch" der Seite mit den Datensatzdetails zum Datensatz hinzufügen.

**HINWEIS:** Es ist nicht möglich, das Kontrollkästchen "Primär" für einen benutzerdefinierten Buchdatensatz im Abschnitt mit den buchbezogenen Informationen auf der Seite mit den Datensatzdetails zu bearbeiten.

## Aktualisieren von Datensatzgruppen

Viele Datensatztypen der obersten Ebene unterstützen die Funktion für die Massenaktualisierung. Mit dieser Funktion können Sie Feldwerte für eine Datensatzgruppe gleichzeitig aktualisieren. Beispiel: Sie möchten den Verantwortlichen für einen Batch von Datensätzen in einen anderen Mitarbeiter ändern. Sie können diesen Vorgang ausführen, indem Sie Datensatzgruppen aktualisieren.

**HINWEIS:** Bestimmte Datensatztypen, die für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition spezifisch sind, unterstützen die Funktion für die Massenaktualisierung nicht. Hierzu gehören die Datensatztypen "Antwort auf Nachricht", "Nachrichtenplan", "Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen",

"Bestandsauditbericht", "Bestandsperiode", "Beispielausschlussklausel", "Beispieltransaktion" und "Transaktionselement".

Für die Datensatztypen, die die Funktion für die Massenaktualisierung unterstützen, können Sie Werte in bis zu 100 ausgewählten Datensätzen gleichzeitig aktualisieren. Wenn die Liste mehr als 100 Datensätze enthält, können Sie die Aufgabe wiederholen, bis alle Datensätze aktualisiert sind. Oder Sie können Ihre Liste so verfeinern, dass sie nur die zu aktualisierenden Datensätze enthält.

Beim Aktualisieren von Datensatzgruppen muss Folgendes beachtet werden:

- Um eine Gruppe von Datensätzen zu aktualisieren, muss Ihre Benutzerrolle mindestens eine der folgenden Berechtigungen enthalten: "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" oder "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder". Wenn Ihre Benutzerrolle nicht mindestens eine dieser Berechtigungen enthält, können Sie die Funktion für die Massenaktualisierung nicht verwenden.

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder" und nicht die Berechtigung "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" enthält, ist die Gruppe von Feldern, die Sie über die Funktion für Massenaktualisierungen aktualisieren können, eingeschränkt. Sie können im Layout der Detailseite, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist, nur die für Sie bearbeitbaren Felder aktualisieren. Bei Datensatztypen mit einem dynamischen Layout können Sie im Layout der Detailseite, das für einen Datensatz gilt, nur die für Sie bearbeitbaren Felder für den jeweiligen Datensatz aktualisieren.

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" aufweist, ist die Gruppe der Felder, die Sie über die Funktion für die Massenaktualisierung aktualisieren können, nicht begrenzt. Dies gilt unabhängig davon, ob Ihre Benutzerrolle auch die Berechtigung "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder" aufweist, und unabhängig davon, ob das Layout der Detailseite statisch oder dynamisch ist.

**HINWEIS:** Bestimmte Systemfelder sind immer schreibgeschützt und können nur von Oracle CRM On Demand aktualisiert werden. Zu den Feldern, die immer schreibgeschützt sind, gehören z.B. das Feld "Erstellt" und das Feld "Erstellt: Datum". Beide Felder sind in vielen Datensatztypen verfügbar.

- Wenn es sich bei dem Layout der Detailseite, das Ihrer Benutzerrolle für den zu aktualisierenden Datensatztyp zugewiesen ist, um ein dynamisches Layout handelt, sind möglicherweise einige Felder für bestimmte Datensätze in der Liste erforderlich und für andere Datensätze nicht. Ebenso können einige Felder für bestimmte Datensätze in der Liste bearbeitbar und für andere Datensätze schreibgeschützt sein. Wenn Sie den Wert im Steuerungsfeld für die Auswahlliste für das dynamische Layout im Rahmen des Massenaktualisierungsvorgangs ändern, können außerdem einige bislang nicht erforderliche Felder zu erforderlichen Feldern werden, und einige bislang bearbeitbare Felder können zu schreibgeschützten Feldern werden. In den folgenden Fällen ist der Massenaktualisierungsvorgang für einen Datensatz nicht erfolgreich:
  - Wenn Sie ein Feld, das im Layout für den Datensatz erforderlich ist, in einen Nullwert ändern.
  - Wenn Sie ein Feld aktualisieren, das im Layout für den Datensatz schreibgeschützt ist.
- Wenn Sie den Wert im Feld "Vertriebsphase" für einen oder mehrere Verkaufsprojektdatensätze mit der Funktion für die Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standard-Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Soll der Wert für den Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die Verkaufsprojekte geändert werden, wenn die Vertriebsphase aktualisiert wird, müssen Sie die Vertriebsphase für alle Datensätze einzeln oder mithilfe von Webservices ändern. Weitere Informationen zu Webservices finden Sie unter Integration von Webservices (siehe [Integration von Web Services](#) auf Seite 2033).
- Sie können einzelne Adressfelder in Datensätzen, wie z.B. Konten, Personen, Leads usw., nicht mit der Funktion für die Massenaktualisierung aktualisieren. Wenn Ihr Unternehmen jedoch gemeinsame Adressen verwendet, können Sie die Felder in Adressdatensätzen der obersten Ebene aktualisieren. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter [Adressen](#) und [Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze](#) (auf Seite 392).

**Hinweis:** Mit der Funktion für die Massenaktualisierung können Sie die Werte in den Feldern in einer Gruppe von Produktumsatzdatensätzen aktualisieren, die gleichzeitig mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind. Informationen zum Aktualisieren der Werte in einer Gruppe von Produktumsatzdatensätzen für Verkaufsprojekte finden Sie unter Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten (siehe [Linking Products to Opportunities](#) auf Seite 358).

**Hinweis zu Beginn:**

- Erstellen Sie gegebenenfalls eine Liste mit den zu aktualisierenden Datensätzen. Informationen zur Erstellung und Verwendung von Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138).
- Um eine Gruppe von Datensätzen zu aktualisieren, muss Ihre Benutzerrolle mindestens eine der folgenden Berechtigungen enthalten: "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" oder "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder".
- Informationen zu den Werten, die gewählt werden können, wenn Sie das Feld "Vertriebsphase" für Verkaufsprojektdatensätze aktualisieren, finden Sie unter [Informationen zu Vertriebsphasen und zur Funktion für die Massenaktualisierung](#) (auf Seite 369).

Das folgende Verfahren beschreibt das Aktualisieren gewählter Datensätze in einer Liste.

**So aktualisieren Sie gewählte Datensätze in einer Liste**

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie aktualisieren möchten.  
**HINWEIS:** Wenn Sie die Funktion zur Massenaktualisierung verwenden, können Sie nur die Datensätze aktualisieren, die auf der Listenseite angezeigt werden. Beispiel: Wenn Sie nur 10 Datensätze auf der Listenseite anzeigen, können Sie nur diese 10 Datensätze aktualisieren. Sie können höchstens 100 Datensätze auf der Listenseite anzeigen.
- 2 Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu aktualisierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.  
**TIPP:** Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.
- 3 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf "Menü", und wählen Sie "Massenaktualisierung".
- 4 Deaktivieren Sie in Schritt 1 das Kontrollkästchen für Datensätze, die Sie nicht aktualisieren möchten, und klicken Sie dann auf "Weiter".  
**HINWEIS:** Standardmäßig ist das Kontrollkästchen für alle Datensätze aktiviert, für die Sie über Bearbeitungszugriff verfügen. Wenn Sie für einen Datensatz nicht über Bearbeitungszugriff verfügen, ist das Kontrollkästchen für diesen Datensatz deaktiviert, und Sie können es nicht aktivieren.
- 5 Wählen Sie in Schritt 2 die Felder, die Sie aktualisieren möchten, und geben Sie neue Werte für diese Felder ein.  
Sie können bis zu fünf Felder zum Aktualisieren auf neue Werte auswählen. Um vorhandene Werte aus einem Feld zu entfernen, lassen Sie in Schritt 2 die Spalte "Wert" leer.
- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

**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](#) (auf Seite 171).

**NOTE:** For information about what happens when you merge divisions, see [About Merging Divisions and Deleting Divisions](#) (siehe [Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen](#) auf Seite 1292).

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](#) (siehe [Firmenfelder: Importvorbereitung](#) auf Seite 1841), [Contact Fields: Import Preparation](#) (auf Seite 1883), [Dealer Fields: Import Preparation](#), and [Partner Fields: Import Preparation](#) (siehe [Partnerfelder: Importvorbereitung](#) auf Seite 1969). 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](#) (siehe [Informationen zum Beibehalten von verknüpften benutzerdefinierten Büchern beim Zusammenführen von Datensätzen](#) auf Seite 173).

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](#) (siehe [Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen](#) auf Seite 1292), 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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](#) (siehe [Informationen zum Beibehalten von verknüpften benutzerdefinierten Büchern beim Zusammenführen von Datensätzen](#) auf Seite 173).

- 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

## Informationen zum Beibehalten von verknüpften benutzerdefinierten Büchern beim Zusammenführen von Datensätzen

Wenn Sie zwei oder mehrere Datensätze zusammenführen, werden alle benutzerdefinierten Bücher, die mit dem primären Datensatz verknüpft sind, immer beibehalten. Alle benutzerdefinierten Bücher, die mit den doppelten Datensätzen verknüpft sind, werden jedoch nicht automatisch mit dem primären Datensatz verknüpft. Dies bedeutet: Wenn ein Benutzer Zugriff auf einen doppelten Datensatz über die Mitgliedschaft eines mit dem doppelten Datensatz verknüpften benutzerdefinierten Buches hat, und wenn der Benutzer über keine andere Zugriffssteuerungskomponente auf diesen doppelten oder auf den primären Datensatz zugreifen kann, dann hat der Benutzer nach dem Zusammenführen der Datensätze keinen Zugriff auf den primären Datensatz. Es sei denn, Sie verknüpfen nach dem Zusammenführen der Datensätze das entsprechende Buch mit dem primären Datensatz.

Wenn jedoch Ihr Administrator das Kontrollkästchen "Zusammenführen doppelter Bücher des Datensatzes aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert und Sie mindestens zwei Datensätze zusammenführen, können Sie über einen zusätzlichen Schritt beim Zusammenführen die benutzerdefinierten Bücher der doppelten Datensätze mit dem primären Datensatz verknüpfen.

### Datensatzverantwortlichkeitsmodi und Zusammenführen von Datensätzen

Wenn Sie beim Zusammenführen von zwei oder mehreren Datensätzen die Option zum Verknüpfen von benutzerdefinierten Büchern der doppelten Datensätze mit dem primären Datensatz auswählen, bestimmt der für den Datensatztyp konfigurierte Datensatzverantwortungsmodus, welche benutzerdefinierten Bücher mit dem primären Datensatz verknüpft werden, nachdem Sie die Datensätze, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben, zusammengeführt haben.

#### Benutzermodus

Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert wurde, geschieht nach dem Zusammenführen der Datensätze Folgendes:

- Das Feld "Buch" im primären Datensatz zeigt das Benutzerbuch für den Verantwortlichen des primären Datensatzes an.
- Alle benutzerdefinierten Bücher, die mit den doppelten Datensätzen verknüpft wurden, werden mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Alle benutzerdefinierten Bücher, die mit dem primären Datensatz verknüpft wurden, bleiben weiterhin mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Die Verknüpfungen mit den benutzerdefinierten Büchern werden nicht aus den doppelten Datensätzen entfernt. Wenn Sie einen gelöschten doppelten Datensatz später wiederherstellen, sind die benutzerdefinierten Bücher noch immer mit dem Datensatz verknüpft.

#### Buchmodus

Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert wurde, geschieht nach dem Zusammenführen der Datensätze Folgendes:

- Das in Schritt 2 des Zusammenführungsvorgangs im Feld "Buch" ausgewählte benutzerdefinierte Buch wird zum primären Buch für den primären Datensatz. Wenn Sie das Buch aus dem primären Datensatz auswählen, wird das primäre Buch aus den einzelnen doppelten Datensätzen mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft. Wenn Sie jedoch ein Buch aus einem doppelten Datensatz als primäres Buch auswählen, wird das Buch, welches vorher das primäre Buch für den primären Datensatz war, nicht automatisch mit dem primären Datensatz verknüpft.
- Alle mit den doppelten Datensätzen verknüpften benutzerdefinierten Bücher werden mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Alle nicht-primären benutzerdefinierten Bücher, die mit dem primären Datensatz verknüpft wurden, bleiben weiterhin mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Die Verknüpfungen mit den benutzerdefinierten Büchern werden nicht aus den doppelten Datensätzen entfernt. Wenn Sie einen gelöschten doppelten Datensatz später wiederherstellen, sind die benutzerdefinierten Bücher noch immer mit dem Datensatz verknüpft.

### Gemischter Modus

Wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert wurde, geschieht nach dem Zusammenführen der Datensätze Folgendes:

- Wenn dem primären Datensatz und den doppelten Datensätzen ein Verantwortlicher zugeordnet ist, ist das Verhalten so, als wäre der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert.
- Wenn dem primären Datensatz und den doppelten Datensätzen ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet ist, ist das Verhalten so, als wäre der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert.
- Wenn dem primären Datensatz ein Verantwortlicher und mindestens einem doppelten Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet ist, geschieht nach dem Zusammenführen der Datensätze Folgendes:
  - Das in Schritt 2 des Zusammenführungsvorgangs im Feld "Buch" ausgewählte Buch wird nach dem Zusammenführen der Datensätze im Feld "Buch" des primären Datensatzes angezeigt. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Buch aus einem doppelten Datensatz auswählen, wird dieses Buch das primäre Buch für den primären Datensatz, und das Feld "Verantwortlicher" im primären Datensatz wird nicht ausgefüllt. Wenn Sie das Benutzerbuch aus dem primären Datensatz oder ein Benutzerbuch aus einem doppelten Datensatz auswählen, wird dieser Benutzer zum Verantwortlichen des primären Datensatzes, und im Feld "Buch" des primären Datensatzes wird das Benutzerbuch für den Verantwortlichen des primären Datensatzes angezeigt. Dem primären Datensatz ist kein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet.
  - Alle mit den doppelten Datensätzen verknüpften benutzerdefinierten Bücher, einschließlich aller benutzerdefinierten Bücher, die das primäre Buch in einem doppelten Datensatz waren, werden mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
  - Alle benutzerdefinierten Bücher, die mit dem primären Datensatz verknüpft wurden, bleiben weiterhin mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Wenn dem primären Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet ist und mindestens einem der doppelten Datensätze ein Verantwortlicher zugeordnet ist, geschieht Folgendes:
  - Das in Schritt 2 des Zusammenführungsvorgangs im Feld "Buch" ausgewählte Buch wird nach dem Zusammenführen der Datensätze im Feld "Buch" des primären Datensatzes angezeigt. Wenn Sie das primäre benutzerdefinierte Buch aus dem primären Datensatz oder ein benutzerdefiniertes Buch aus einem doppelten Datensatz auswählen, wird dieses Buch das primäre benutzerdefinierte Buch für den primären Datensatz, und das Feld "Verantwortlicher" im primären Datensatz wird nicht ausgefüllt.

Wenn Sie ein Benutzerbuch aus einem doppelten Datensatz auswählen, wird dieser Benutzer zum Verantwortlichen des primären Datensatzes, und das Feld "Buch" im primären Datensatz zeigt das Benutzerbuch für diesen Benutzer. Dem primären Datensatz ist nach dem Zusammenführen der Datensätze kein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet. Das benutzerdefinierte Buch, das das primäre Buch für den primären Datensatz war, wird nach dem Zusammenführen der Datensätze nicht automatisch mit dem primären Datensatz verknüpft.

- Alle mit den doppelten Datensätzen verknüpften benutzerdefinierten Bücher werden mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Alle nicht-primären benutzerdefinierten Bücher, die mit dem primären Datensatz verknüpft wurden, bleiben weiterhin mit dem primären Datensatz im Abschnitt für zugehörige Informationen für Bücher auf der Detailseite des primären Datensatzes verknüpft.
- Die Verknüpfungen mit den benutzerdefinierten Büchern werden nicht aus den doppelten Datensätzen entfernt. Wenn Sie einen gelöschten doppelten Datensatz später wiederherstellen, sind die benutzerdefinierten Bücher noch immer mit dem Datensatz verknüpft.

### Informationen zu den Links für benutzerdefinierte Bücher

Wenn ein benutzerdefiniertes Buch vor dem Zusammenführen der Datensätze mit dem primären und einem doppelten Datensatz verknüpft ist, werden die Informationen im Link zum Buch aus dem primären Datensatz nach dem Zusammenführen der Datensätze beibehalten. Dazu gehört auch die Einstellung des Kontrollkästchens "Automatische Zuordnung". Wenn ein benutzerdefiniertes Buch vor dem Zusammenführen der Datensätze mit einem doppelten, jedoch nicht mit dem primären Datensatz verknüpft ist, geschieht Folgendes, wenn das benutzerdefinierte Buch nach dem Zusammenführen mit dem primären Datensatz verknüpft wird:

- Das Kontrollkästchen "Automatische Zuordnung" im Link zum primären Datensatz ist nicht aktiviert, auch wenn dieses Kontrollkästchen im Link für den doppelten Datensatz aktiviert war.
- Die Felder für Anfangs- und Enddatum im Link zum primären Datensatz werden mit den Informationen aus den entsprechenden Feldern im Link für den doppelten Datensatz ausgefüllt, oder bleiben leer, wenn sie nicht im Link für den doppelten Datensatz ausgefüllt wurden.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Verantwortungsmodi für Datensätze finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#)

## Hinzufügen von Notizen

Bei Datensatztypen, die die Funktion "Notizen" unterstützen, gibt es zwei Optionen zum Hinzufügen einer Notiz:

- Klicken Sie auf das Notizensymbol oben rechts auf der Detailseite des Datensatzes. Dieses Symbol ist verfügbar, wenn das Nachrichten-Center für Ihr Unternehmen aktiviert ist. Mit dieser Methode können Sie Notizen zu einer Liste mit Notizen für den Datensatz hinzufügen und Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden.
- Klicken Sie auf "Neu" in dem Abschnitt "Notizen".

Wenn der Unternehmensadministrator das Notizensymbol verfügbar gemacht hat, ist der Abschnitt "Notizen" im Allgemeinen nicht verfügbar. Wenn jedoch der Abschnitt "Notizen" vorhanden ist, werden Notizen, die Sie zu der Liste mit Notizen hinzufügen, ebenfalls zu dem Abschnitt "Notizen" hinzugefügt.

Weitere Informationen zum Nachrichten-Center finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center \(auf Seite 47\)](#) Weitere Informationen über die Verwendung von Notizenlisten finden Sie in [Arbeiten mit Notizenlisten \(auf Seite 178\)](#).

Die Methode, mit der eine Notiz erstellt wird, wirkt sich nicht auf die Zugriffsberechtigungen zu der Notiz aus.

### **So fügen Sie eine Notiz mit dem Notizensymbol hinzu**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.
- 3 Klicken Sie auf "Neue Notiz".
- 4 In der obersten Zeile der Notiz füllen Sie den Betreff aus.
- 5 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Privat".  
Weitere Informationen dazu, wie Sie über das Kontrollkästchen "Privat" den Zugriff auf die Notiz steuern, finden Sie unter Seite "Notizbearbeitung" (siehe [Seite "Notizenbearbeitung"](#) auf Seite 176).
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

**So fügen Sie eine Notiz im Abschnitt "Notizen" hinzu**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Notizen", und klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Seite "Notizenbearbeitung" das Feld "Betreff" und (optional) das Feld "Beschreibung" aus.  
**HINWEIS:** Abhängig von Ihrem Unternehmenssetup kann ein HTML-Editor für das Feld "Beschreibung" verfügbar sein. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum HTML-Editor (siehe [About the HTML Editor auf Seite 68](#)).
- 4 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, wählen Sie die Option "Privat".  
Weitere Informationen dazu, wie Sie über das Kontrollkästchen "Privat" den Zugriff auf die Notiz steuern, finden Sie unter Seite "Notizbearbeitung" (siehe [Seite "Notizenbearbeitung"](#) auf Seite 176).
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

**Seite "Notizenbearbeitung"**

über die Seite "Notiz bearbeiten" können Sie einem Datensatz eine Notiz hinzufügen oder die Informationen einer vorhandenen Notiz aktualisieren. Auf dieser Seite werden sämtliche Felder für einen Notizendatensatz angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Notizbearbeitung" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Betreff	Ein obligatorisches Textfeld, in das Sie eine kurze Beschreibung des Inhalts oder Zwecks der Notiz eingeben.
Privat	Wenn Sie die Notiz erstellt haben, funktioniert das Kontrollkästchen "Privat" folgendermaßen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Privat" nicht aktivieren oder es deaktivieren, nachdem es zuvor aktiviert war, können alle, die auf den Datensatz zugreifen können, die Notiz für den Datensatz anzeigen.</li> <li>■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Privat" aktivieren, ist die Notiz standardmäßig nicht für andere Benutzer sichtbar. Dies gilt auch, wenn die Notiz mit einem Datensatz verknüpft ist, der für andere Benutzer sichtbar ist. Die Notiz ist möglicherweise dennoch für einige Benutzer sichtbar. Benutzer, die in Ihrer Benutzerrolle die Berechtigung "Private Notizen anzeigen" aktiviert haben, können - unabhängig vom Verantwortlichen der Notiz - alle Notizen anzeigen, für die das Kontrollkästchen "Privat" aktiviert ist. Mit der</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p>Berechtigung "Private Notizen anzeigen" kann ein Benutzer eine Notiz, für die das Kontrollkästchen "Privat" aktiviert wurde und für die ein anderer Benutzer der Verantwortliche ist, nicht aktualisieren oder löschen. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigung "Private Notizen anzeigen".</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Privat" für eine Notiz aktivieren, die Sie nicht erstellt haben, können nur der Ersteller der Notiz und die Benutzer, die über die Berechtigung "Private Notizen anzeigen" verfügen, die Notiz anzeigen, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben. Sie und andere Benutzer können die Notiz nicht anzeigen. Ihr Name erscheint jedoch im Feld "Verantwortlicher" der Notiz.</p>
Beschreibung	<p>Der Inhalt der Notiz. Maximal 16.350 Zeichen sind zulässig.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie Notizen in Oracle CRM On Demand importieren, gelten unterschiedliche Beschränkungen (siehe Notizenfelder: Importvorbereitung (siehe Notizfelder: Importvorbereitung auf Seite 1956)).</p> <p>Abhängig von Ihrem Unternehmenssetup kann ein HTML-Editor für das Feld "Beschreibung" verfügbar sein. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum HTML-Editor (siehe <a href="#">About the HTML Editor</a> auf Seite 68).</p>

## Die Seite "Notizen" (Liste)

Auf der Seite "Notiz" werden alle mit einem Datensatz verknüpften Notizen angezeigt. In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Notiz" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Notiz	Klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf die Schaltfläche "Neue Notiz". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Notiz	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Suchen einer Notiz	<p>Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um die Daten für diese Spalte zu sortieren. Wenn die Steuerelemente für die Alpha-Suche verfügbar sind, können Sie auf die Kopfzeile der Spalte "Thema" und anschließend auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste klicken, um Notizen zu suchen, deren Thema mit diesem Buchstaben beginnt. Bei Notizen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Ihre Benutzersprache Koreanisch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch ist, sind die Steuerelemente für die Alpha-Suche nicht verfügbar.</p>
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Aktualisieren einer Notiz	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Aktualisieren Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten", und speichern Sie den Datensatz. Wenn die Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiv ist, können Sie auch die Felder, die auf der Seite "Notiz" angezeigt werden, direkt bearbeiten.
Notizen als privat kennzeichnen	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Aktivieren Sie auf der Seite "Notizbearbeitung" das Kontrollkästchen "Privat". Wenn die Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiv ist, können Sie auch das Kontrollkästchen "Privat" direkt auf der Seite "Notiz" aktivieren.  <b>HINWEIS:</b> Einige Benutzer haben Zugriff auf Notizen, deren Verantwortliche andere Benutzer sind und für die das Kontrollkästchen "Privat" aktiviert ist. Weitere Informationen dazu, wie Sie über das Kontrollkästchen "Privat" den Zugriff auf Notizen steuern, finden Sie unter Seite "Notizbearbeitung" (siehe Seite "Notizenbearbeitung" auf Seite 176).
Anzeigen von Notizendetails	Klicken Sie in der Zeile des anzuzeigenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Überprüfen Sie die Notizdetails auf der Seite "Notiz bearbeiten".

## Arbeiten mit Notizenlisten

Wenn dieses Feature für Ihr Unternehmen aktiviert ist, enthalten die Seiten "Datensatzdetail" ein Notizensymbol oben rechts auf der Seite. Die Zahl neben dem Notizensymbol gibt die Anzahl von Notizen an, die an den Datensatz angehängt sind.

Wenn Sie auf das Notizensymbol klicken, wird eine Liste mit Notizen angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers angezeigt, der die Notiz erstellt hat, zusammen mit dem Betreff der Notiz oder dem ersten Teil des Notizentextes, wenn kein Betreff angegeben ist. Das Datum der Notiz wird angezeigt. Wenn die Notiz vom heutigen Tag stammt, wird die Uhrzeit angezeigt.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie einen Betreff in die erste Zeile ein, und klicken Sie auf "Speichern". Die Notiz wird an das Nachrichten-Center aller Benutzer gesendet, die den Datensatz abonniert haben. Aus dem Nachrichten-Center können Benutzer auf einen Link in der Notiz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.

Aktion	Vorgehensweise
Notizen für den Datensatz abonnieren	Klicken Sie auf "Abonnieren". Weitere Informationen finden Sie in Notizen abonnieren (siehe <a href="#">Abonnieren von Notizen</a> auf Seite 179).
Löschen einer Notiz	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor, und klicken Sie auf "Löschen". Dadurch wird die Notiz aus dem Nachrichten-Center und den Seiten "Datensatzdetails" gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

## Abonnieren von Notizen

Sie können Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden, sodass die Notiz an Ihr Nachrichten-Center gesendet wird, sobald ein Benutzer eine Notiz zu dem Datensatz hinzufügt. Sie können Notizen für alle Datensätze abonnieren, für die Sie Zugriffsrechte haben.

Aus dem Nachrichten-Center können Sie auf einen Link in einer Notiz zu einem Datensatz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.

Weitere Informationen zum Nachrichten-Center finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center \(auf Seite 47\)](#)

### So abonnieren Sie Notizen für einen Datensatz

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Abonnieren".  
Die Beschriftung der Schaltfläche wird in "Abbestellen" geändert. Sie können das Abonnement stornieren, indem Sie auf die Schaltfläche "Abbestellen" klicken.

## Senden von Notizen an andere Benutzer

Notizen an andere Benutzer können Sie senden, indem Sie in der Anwendung neben dem Namen eines Benutzers auf das Notizensymbol klicken. Die Notiz wird an das Nachrichten-Center des Benutzers gesendet.

Diese Funktion können Sie mit den Feldern verwenden, die mit einem Benutzernamen verknüpft sind, z.B. "Vorname", "Besitzer", "Erstellt von" und "Geändert von". Diese Felder finden Sie auf Detailseiten, in Listen und an anderen Stellen in der Anwendung.

Vom Nachrichten-Center aus können Sie auf Notizen von anderen Benutzern antworten.

[In der Aktionsleiste können Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" Benutzerdatensätze hinzufügen. Dadurch haben Sie schnellen Zugriff auf die Benutzer, an die Sie häufig Nachrichten senden.](#)

Weitere Informationen zur Verwendung des Nachrichten-Centers finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center \(auf Seite 47\)](#).

### So senden Sie eine Notiz an einen anderen Benutzer

- 1 Bewegen Sie den Zeiger über das mit dem Benutzernamen verknüpfte Feld, sodass das Notizensymbol angezeigt wird.
- 2 Klicken Sie auf das Notizensymbol
- 3 Geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern".

## Arbeiten mit Anhängen

Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile konfiguriert, können Sie unter Umständen Dateien (und in einigen Fällen URLs) an verschiedene Datensatztypen anhängen. In den folgenden Themen finden Sie Anweisungen zum Anhängen von Dateien:

- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien und URLs über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie unter [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#).
- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze, die Anhangfelder unterstützen, finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze mit Anhangfeldern (siehe [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) auf Seite 186).

Sie finden eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte Element "Anhang" unterstützen, sowie eine Liste der Datensatztypen, die Anhangfelder unterstützen unter Info über Anhänge (siehe [Informationen zu Anhängen](#) auf Seite 180).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen über Anhänge finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zu Anhängen \(auf Seite 180\)](#)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge \(auf Seite 185\)](#)
- [Seite "Anhangliste" \(auf Seite 185\)](#)

## Informationen zu Anhängen

Je nach Datensatztyp und je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Oracle CRM On Demand konfiguriert hat, können Sie Dateien folgendermaßen an einige Datensätze anhängen:

- Über das zugehörige Element "Anhänge" an übergeordnete Datensätze
- Über die Anhangfelder

### Info über das zugehörige Element "Anhänge"

Bei bestimmten Datensatztypen kann der Unternehmensadministrator das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" dem Seitenlayout des Datensatzes hinzufügen. Sie können dann mehrere Anhänge mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Ein Anhang, der auf diese Weise mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft ist, kann eine Datei oder einen URL enthalten.

Die folgenden Datensatztypen unterstützen das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge":

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefinierte Objekte 01, 02 und 03
- Händler
- Veranstaltung
- Fond
- Mittelanforderung
- Haushalt

- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Programmmitgliedschaft
- Serviceanfrage
- Lösung

Anhänge können auch mit Hinweisdatensätzen und Vertriebsphasendatensätzen verknüpft werden.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie in folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge \(auf Seite 185\)](#)
- [Seite "Anhangliste" \(auf Seite 185\)](#)

### Informationen zu Anhangfeldern

Bei den folgenden Datensatztypen können Sie eine einzelne Datei mit Anhangfeldern an einen Datensatz anhängen. Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Seitenlayouts konfiguriert hat, können die Anhangfelder in den folgenden Datensatztypen verfügbar sein:

- Benutzerobjekte 01, 02, 03, 04 und höher

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator kann auch Benutzerobjekt-Datensatztypen als zugehörige Elemente für andere Datensatztypen konfigurieren. Wenn Anhangfelder bei dem zugehörigen Benutzerobjekt-Datensatztyp verfügbar sind, können Sie eine Datei an jeden zugehörigen Datensatz anhängen. Mit derartigen Konfigurationen können Sie mehrere Dateien mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Anhangskonfigurationen \(siehe Informationen zu Anhangskonfigurationen auf Seite 1499\)](#).

- Bestandsauditbericht
- Mustertransaktion
- Signatur

Die folgenden Datensatztypen unterstützen auch Anhangfelder. Diese Datensatztypen können jedoch wie folgt nur als zugeordnete Elemente verwendet werden:

- Akkreditierungsanhang

Der Datensatztyp "Akkreditierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Akkreditierung" verfügbar gemacht werden.

- Antragsanhang

Der Datensatztyp "Antragsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Antrag" verfügbar gemacht werden.

- Geschäftsplananhang

Der Datensatztyp "Geschäftsplananhang" kann nur für den Datensatztyp "Geschäftsplan" als ein zugehöriges Element verfügbar gemacht werden.

- Zertifizierungsanhang

Der Datensatztyp "Zertifizierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Zertifizierung" verfügbar gemacht werden.

- Kursanhang

Der Datensatztyp "Kursanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Kurs" verfügbar gemacht werden.

- Prüfungsanhang

Der Datensatztyp "Prüfungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Prüfung" verfügbar gemacht werden.

■ MDF-Anfrageanhang

Der Datensatztyp "MDF-Anfrageanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "MDF-Anfrage" verfügbar gemacht werden.

■ Zielanhang

Der Datensatztyp "Zielanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Ziel" verfügbar gemacht werden.

■ Partnerprogrammanhang

Der Datensatztyp "Partnerprogrammanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Partnerprogramm" verfügbar gemacht werden.

■ Policenanhang

Der Datensatztyp "Policenanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Police" verfügbar gemacht werden.

■ Anhang für Sonderpreisanfragen

Der Datensatztyp "Anhang für Sonderpreisanfragen" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Sonderpreisanfrage" verfügbar gemacht werden.

Einige dieser Datensatztypen sind branchenspezifisch oder spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition und stehen möglicherweise in Ihrer Oracle CRM On Demand-Edition nicht zur Verfügung.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder finden Sie unter [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder \(auf Seite 186\)](#).

## Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze

**HINWEIS:** Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge \(siehe Informationen zu Anhängen auf Seite 180\)](#) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Bei Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen, können Sie Dateien und URLs an einen übergeordneten Datensatz anhängen. Nachdem eine Datei oder ein URL an einen Datensatz angehängt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anhang anzeigen
- Einen anderen Anhang auswählen
- Für einen Dateianhang den Inhalt der Datei aktualisieren und den vorherigen Anhang durch den überarbeiteten ersetzen

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

**HINWEIS:** Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er

darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Ein Dateiname kann alle Zeichen enthalten, die unter Microsoft Windows zur Verwendung in Dateinamen unterstützt werden.
- Für den Fall, dass Dateien als Anhänge in Datensätze hochgeladen werden und dieser Upload über den vorkonfigurierten Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Anhänge erfolgt, ist es nicht möglich, zwei Dateien mit demselben Dateinamen als Anhänge in denselben übergeordneten Datensatz hochzuladen. Allerdings werden alle Fotos, die über Mobilgeräte mit iOS-Betriebssystem hochgeladen werden, vom Mobilgerät identisch benannt. Um sicherzustellen, dass Dateinamen innerhalb des Anhangssets, das mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft ist, eindeutig sind, hängt Oracle CRM On Demand den aktuellen Zeitstempel an den jeweiligen Dateinamen solcher Dateien an. Wenn Sie also über ein Mobilgerät mit iOS-Betriebssystem dieselbe Datei mehrmals als Anhang hochladen, wird die Datei bei jedem Upload als Anhang hinzugefügt, die Dateinamen der Anhänge in Oracle CRM On Demand unterscheiden sich jedoch.
- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.
- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Komprimieren Sie die Datei.
  - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
  - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

### **So hängen Sie eine Datei oder einen URL an einen Datensatz an**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die Datei oder den URL hinzufügen möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Anhänge hinzufügen" oder "URL hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn Benutzer über einen öffentlichen Server auf die Datei zugreifen sollen, klicken Sie auf "URL hinzufügen" anstelle von "Anhang hinzufügen", und befolgen Sie die Anweisungen zum Hinzufügen eines URL-Anhangs anstelle der Anweisungen zum Hinzufügen eines Dateianhangs.

- 3 Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Dateianhangs auf die Schaltfläche "Durchsuchen" neben dem Feld "Datei", und wählen Sie die gewünschte Datei aus. Wenn Sie die Datei ausgewählt haben, wird der Name der Datei standardmäßig ohne Dateierweiterung im Feld "Anhangname" angezeigt. Wenn Sie einen anderen Namen als Anzeigenamen für den Dateianhang verwenden möchten, ändern Sie den Wert im Feld "Anhangname".

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Gerät mit einer für Oracle CRM On Demand unterstützten Version des iOS-Betriebssystems verwenden, ist auch die Option zum Erstellen eines Fotos oder Videos verfügbar. Nach der Erstellung wird das Foto oder Video automatisch als Anhang in Oracle CRM On Demand hochgeladen.

  - Für einen URL-Anhang geben Sie die Adresse in das Feld "URL" (beispielsweise: [www.crmondemand.com](http://www.crmondemand.com)) und den Anzeigenamen zur Identifizierung des URL in das Feld "Anhangname" ein. Die maximale Länge der URL-Adresse beträgt 1999 Zeichen.

Wenn die Textzeichenfolge, die Sie in das Feld "URL" eingeben, mit "http://" oder "https://" beginnt, wird der Text möglicherweise automatisch in einen Link konvertiert, nachdem der Feldwert gespeichert wurde. Mit dem Kontrollkästchen "URL-Textwerte in Links konvertieren" im Unternehmensprofil wird das Verhalten solcher Texte im Feld "URL" wie folgt bestimmt:

- Wenn das Kontrollkästchen im Unternehmensprofil aktiviert ist, wird der Text automatisch in einen Link konvertiert, nachdem der Feldwert gespeichert wurde.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird der Text nicht in einen Link konvertiert.

**HINWEIS:** Wenn Sie einen Dateianhang auf einem öffentlichen Server gespeichert haben, geben Sie in das Feld "URL" den Pfad und den Dateinamen mithilfe der Anweisung "file:" im Format "file:////<Computername>/<Verzeichnis>/<Dateiname>" und fünf Schrägstrichen nach "file:" ein. Beispiel: file:////scdept/attachments/products.xls. Informationen zur Unterstützung des lokalen Dateisystems und der Freigabepfad-URL mithilfe des Protokolls "file:" durch den Browser finden Sie in der Produktdokumentation des Browsers.

- 4 Führen Sie auf der Seite zum Bearbeiten von Anhängen Folgendes aus:
  - Wenn Sie einen weiteren Anhang desselben Typs (Datei oder URL) hinzufügen möchten, klicken Sie auf "Speichern und neu".
  - Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Anhängen dieses Typs fertig sind, klicken Sie auf "Speichern".

### **So zeigen Sie einen Anhang an**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Anzeigen".

### **So wählen Sie einen anderen Anhang aus**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie auf den Link "Anhangname" des zu ersetzenden Anhangs.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:
  - Zum Anhängen einer Datei klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen die neue Datei aus. Wenn Sie die neue Datei ausgewählt haben, wird das Feld "Anhangname" automatisch mit dem Namen der neuen Datei ohne Dateierweiterung aktualisiert. Aktualisieren Sie ggf. das Feld "Anhangname".
  - Zum Anhängen eines URL geben Sie die neue URL-Adresse in das Feld "URL" ein und aktualisieren ggf. das Feld "Anhangname".
- 4 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

**TIPP:** Um zu überprüfen, ob Sie die richtigen Anhanginformationen eingegeben haben, klicken Sie so lange auf den Link "Zurück", bis Sie zur Detailseite des ursprünglichen Datensatzes zurück gelangen. Überprüfen Sie den neuen Anhangdatensatz im Abschnitt "Anhänge".

### **So aktualisieren Sie einen Dateianhang**

- 1 Öffnen Sie den Anhang nicht in Oracle CRM On Demand, sondern an seinem ursprünglichen Speicherort.
- 2 Bearbeiten Sie die Datei, und speichern Sie sie lokal, beispielsweise auf Ihrer Festplatte.
- 3 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 4 Wählen Sie den Datensatz aus, an den Sie die aktualisierte Datei anhängen möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 5 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Zeile des Dateianhangs auf "Ersetzen".

6 Wählen Sie im Fenster "Anhang ersetzen" die aktualisierte Datei aus, und klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Elemente für Anhänge

**HINWEIS:** Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (siehe [Informationen zu Anhängen](#) auf Seite 180) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für eine Datei oder einen URL beschrieben, den Sie als zugehöriges Element an einen Datensatz anhängen. Einige Felder werden auf den Detailseiten für den Datensatztyp angezeigt, an den Sie die Datei anhängen. Andere Felder werden auf der Bearbeitungsseite für Anhänge angezeigt.

Prüfen Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um sicherzustellen, dass Ihre Datei den Anforderungen für Dateigröße und Dateityp entspricht.

Feld	Beschreibung
Datei	Dieses Feld enthält bei einem Dateianhang den Pfad und Dateinamen der angehängten Datei.
Anhangname	Der Name, mit dem Sie die Datei oder den URL identifizieren möchten. Wenn Sie eine Datei als Anhang hochladen, wird der Name der Datei standardmäßig ohne Dateierweiterung im Feld "Anhangname" angezeigt. Sie können den Namen jedoch ändern.
Größe (in Byte)	Die Dateigröße für einen Dateianhang. Die Dateigröße muss kleiner als 20 Megabyte (MB) sein. Wenn der Anhang ein URL ist, wird im Feld "Größe" standardmäßig der Wert 2 Kilobyte (KB) angezeigt.
Typ	Bei einem Dateianhang enthält dieses Feld den Dateityp, wie DOC bei einem Microsoft Word-Dokument. Aus Gründen des Datenschutzes und der Sicherheit lässt die Anwendung nicht zu, dass Sie Dateien mit der Dateierweiterung EXE anhängen.  Bei einem URL-Anhang wird URL angezeigt.
URL	Bei einem URL-Anhang enthält dieses Feld die vollständige URL-Adresse. Die maximale Länge der URL-Adresse beträgt 1999 Zeichen.
Erstellt von	Der Aliasname der Person, die die Datei als erste an den Datensatz anhängt. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz aktualisiert, gefolgt von Datum und Uhrzeit der Aktualisierung. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.

### Seite "Anhangliste"

**HINWEIS:** Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (siehe [Informationen zu Anhängen](#) auf Seite 180) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Auf der Seite "Anhangliste" werden alle Dateien und URLs angezeigt, die mit einem Datensatz verknüpft sind. Sie können die Seite "Anhangliste" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Anhänge" des Hauptdatensatzes auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie von der Seite "Anhangliste" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Anhängen einer Datei an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "Anhang hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.
Anhängen eines URLs an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "URL hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen eines Anhangs	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Suchen eines Anhangs	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Anhangname", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Anhangnamen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Wählen eines anderen Anhangs als Ersatz für den aktuellen Anhang	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Ersetzen". Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anhänge eine andere Datei, und speichern Sie den Datensatz.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Sortieren der Liste der Anhänge	Klicken Sie auf den unterstrichenen Spaltenkopf, nach dem sortiert werden soll. Wenn der Spaltenkopf nicht unterstrichen ist, kann dieses Feld nicht sortiert werden.
Anhang anzeigen	Klicken Sie in der Zeile des anzuzeigenden Datensatzes auf den Link "Anzeigen". Dadurch wird die Datei geöffnet oder der entsprechende URL angezeigt.

### Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder

Anhangfelder werden bei Benutzerobjekt-Datensatztypen und bei bestimmten Datensatztypen unterstützt, die branchenspezifisch oder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition-spezifisch sind. Mit den Anhangfeldern können Sie eine einzelne Datei an einen Datensatz anhängen. Eine Liste der Datensatztypen,

bei denen Anhangfelder unterstützt werden, finden Sie unter Informationen über Anhänge (siehe [Informationen zu Anhängen](#) auf Seite 180).

Der Unternehmensadministrator bestimmt, ob Anhangfelder auf den Seitenlayouts für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind.

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

**HINWEIS:** Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Ein Dateiname kann alle Zeichen enthalten, die unter Microsoft Windows zur Verwendung in Dateinamen unterstützt werden.
- Für den Fall, dass Dateien als Anhänge in Datensätze hochgeladen werden und dieser Upload über den vorkonfigurierten Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Anhänge erfolgt, ist es nicht möglich, zwei Dateien mit demselben Dateinamen als Anhänge in denselben übergeordneten Datensatz hochzuladen. Allerdings werden alle Fotos, die über Mobilgeräte mit iOS-Betriebssystem hochgeladen werden, vom Mobilgerät identisch benannt. Um sicherzustellen, dass Dateinamen innerhalb des Anhangssets, das mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft ist, eindeutig sind, hängt Oracle CRM On Demand den aktuellen Zeitstempel an den jeweiligen Dateinamen solcher Dateien an. Wenn Sie also über ein Mobilgerät mit iOS-Betriebssystem dieselbe Datei mehrmals als Anhang hochladen, wird die Datei bei jedem Upload als Anhang hinzugefügt, die Dateinamen der Anhänge in Oracle CRM On Demand unterscheiden sich jedoch.
- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.
- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Komprimieren Sie die Datei.
  - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
  - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz angehängt wird.

### **So hängen Sie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz an**

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für den Datensatz, an den Sie die Datei anhängen möchten, im Feld "Anhang" auf das Büroklammersymbol:



- 2 Suchen Sie die Datei, die angehängt werden soll, und wählen Sie sie.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Gerät mit einer für Oracle CRM On Demand unterstützten Version des iOS-Betriebssystems verwenden, ist auch die Option zum Erstellen eines Fotos oder Videos verfügbar. Nach der Erstellung wird das Foto oder Video automatisch als Anhang in Oracle CRM On Demand hochgeladen.

- 3 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator das Seitenlayout konfiguriert, werden auf der Seite die Felder "Anhang: Dateiname" und "Anhang: Größe (in Byte)" angezeigt. Wenn diese Felder vorhanden sind, werden der Dateiname und die Dateigröße automatisch eingetragen, wenn Sie den Datensatz speichern. Diese Felder können nicht bearbeitet werden.

Sie können eine angehängte Datei aus einem Datensatz entfernen. Wenn Sie die Datei jedoch entfernen, wird sie aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht. Sie kann dann in Oracle CRM On Demand nicht wiederhergestellt werden.

**TIPP:** Bevor Sie die Datei aus dem Datensatz entfernen, laden Sie sie auf Ihren lokalen Rechner oder einen anderen Server herunter und speichern sie.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Datei aus einem Datensatz entfernt wird.

### **So entfernen Sie eine Datei aus einem Datensatz**

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für Datensätze auf das X-Symbol neben dem Feld "Anhang".
- 2 Bestätigen Sie, dass die Datei aus dem Datensatz entfernt werden soll.

## **Verwenden von Bewertungsskripten**

Falls der Unternehmensadministrator Bewertungsskripte einrichtet, können Sie diese Skripte aufrufen, um Informationen über Ihre Kunden- oder Verkaufsprojekte zu sammeln. Diese Informationen können dem übergeordneten Datensatz zugeordnet und später für Berichte und Analysen verwendet werden.

Sie können mithilfe der Anwendung aus folgenden Datensatztypen auf Skripte zugreifen:

- Firma (Firmenumfragen)
- Aktivität (Aktivitätsbewertung für einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin)
- Geschäftsplan (Geschäftsplanbewertungen)
- Person (Kundenzufriedenheitsumfragen)
- Lead (Lead-Qualifizierungsskripte)
- Zielsetzung (Zielsetzungsbewertungen)
- Verkaufsprojekt (Verkaufsprojektbewertungen)
- Serviceanfrage (Besuchsskripte und Kundenzufriedenheitsumfragen)

Ihr Unternehmensadministrator kann Filter einrichten, die Ihnen bei der richtigen Bewertung einer Aufgabe behilflich sein können. Ein Lead-Bewertungsskript kann beispielsweise mit den folgenden Filtern eingerichtet werden:

- Firmenrang = Gold
- Segment = Groß
- Region = Westen

Wenn Sie dann ein Bewertungsskript aus einem Lead-Datensatz mit den entsprechenden Filterwerten heraus ausführen, wird das korrekte Lead-Bewertungsskript aufgelistet. Nachdem eine Bewertung beendet wurde, werden Daten, die der Unternehmensadministrator später im Vorlagenskript ändert, nicht mehr in den abgeschlossenen Bewertungsdatensatz übernommen. Einzige Ausnahme zu dieser Regel ist der Antwortabschnitt. Der Unternehmensadministrator kann jederzeit Daten im Antwortabschnitt bearbeiten. Solche Änderungen wirken sich auf die Detailseite der Bewertung aus, wenn Sie die Vorlagenfragen durcharbeiten.

**Hinweis zu Beginn.** Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (siehe [Informationen zu Bewertungsskripten](#) auf Seite 2064).

### **So verwenden Sie ein Bewertungsskript**

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Skript" durch, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie das Skript ggf. aus dem Suchfenster.  
Wenn nur ein Skript die vom Administrator Ihres Unternehmens festgelegten Kriterien erfüllt, öffnet sich das Skript automatisch. Andernfalls müssen Sie das jeweils benötigte Skript aus dem Suchfenster wählen.  
**TIPP:** Um das geeignete Skript zu finden, wählen Sie eine Option in der Dropdown-Liste aus, und klicken Sie auf "Los".
- 4 Stellen Sie auf der Seite "Skript" die Fragen an den Kunden, und geben Sie die Informationen ein.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".  
Je nachdem, wie das Skript vom Administrator Ihres Unternehmens eingerichtet wurde, können folgenden Ereignisse eintreten:
  - Eine Bewertung wird berechnet und mit einem Grenzwert verglichen.
  - Je nachdem, ob die Bewertung höher oder niedriger als der Grenzwert ist, wird ein Ergebnis berechnet.
  - Die Bewertung, die Antworten auf die Fragen und das Ergebnis werden mit dem übergeordneten Datensatz verknüpft.
  - Außerdem wird das letzte Bewertungsdatum eingetragen.

## Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen

Wenn Sie einen Datensatz oder eine Datensatzliste löschen, werden die Datensätze 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie die Datensätze wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage werden die gelöschten Elemente jedoch unwiderruflich gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.

**HINWEIS:** Eine Liste der Datensatztypen, die im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert sind, finden Sie in der [Dokumentation Oracle Web Services On Demand Guide](#). Diese Dokumentation ist über die [Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand](#) im Oracle Technology Network verfügbar.

### Typen von Löschvorgängen

Beim Löschen eines Datensatzes werden die ausgeführten Löschvorgänge für den ausgewählten Datensatz und alle zugehörigen Datensätze durch die Datensatztypen und die Beziehungen zwischen den Datensätzen bestimmt. Es gibt folgende Typen von Löschvorgängen:

- **Direktlöschung.** Beim Löschen eines Datensatzes wird der Datensatz selbst gelöscht. Dieser Vorgang wird als *Direktlöschung* bezeichnet.
- **Kaskadenlöschung.** Beim Löschen eines Datensatzes werden alle untergeordneten Datensätze ebenfalls gelöscht, die nicht der obersten Ebene angehören (z.B. Notizen und Anhänge). Dieser Vorgang wird als *Kaskadenlöschung* bezeichnet.  
Dabei gelten folgende Ausnahmen:
  - Kaskadenlöschungen werden nicht auf Protokolldatensätze angewendet, wenn der entsprechende übergeordnete Datensatz gelöscht wird.
  - Kaskadenlöschungen werden nicht auf untergeordnete Adressdatensätze angewendet, wenn die Adresse gemeinsam verwendet wird.
- **Tiefenlöschung.** In einigen Fällen werden beim Löschen eines Datensatzes einige untergeordnete Datensätze ebenfalls gelöscht, die der obersten Ebene angehören. Dieser Vorgang wird als *Tiefenlöschung* bezeichnet.

Bei einer Tiefenlöschung eines untergeordneten Datensatzes geschieht Folgendes:

- Eine Kaskadenlöschung wird auf alle untergeordneten Datensätze angewendet, die nicht der obersten Ebene angehören, außer auf Protokolldatensätze und gemeinsam verwendete Adressdatensätze.
- Eine Tiefenlöschung wird je nach Datensatztyp auf einige untergeordnete Datensätze angewendet, die der obersten Ebene angehören.

Die folgende Tabelle enthält die Datensatztypen, auf die beim Löschen des übergeordneten Datensatzes eine Tiefenlöschung angewendet wird. Abgesehen von den in dieser Tabelle aufgeführten Datensatztypen bleiben alle anderen untergeordneten Datensätze, die der obersten Ebene angehören, beim Löschen des übergeordneten Datensatzes unverändert.

Übergeordneter Datensatztyp	Datensatztypen, auf die eine Tiefenlöschung angewendet wird
Firma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anlage</li> <li>■ Lead</li> <li>■ Verkaufsprojekt</li> <li>■ Fahrzeug</li> </ul>
Person	Lead
Händler	Fahrzeug
Verkaufsprojekt	Lead
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lead</li> <li>■ Verkaufsprojekt</li> </ul>

Als Beispiel dient eine Firma mit untergeordneten Notizdatensätzen, einem untergeordneten benutzerdefinierten Objekt-04-Datensatz und einem untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz. Der untergeordnete Verkaufsprojektdatensatz enthält wiederum untergeordnete Notizdatensätze, einen untergeordneten benutzerdefinierten Objekt-05-Datensatz und einen untergeordneten Leaddatensatz. Beim Löschen des Firmendatensatzes geschieht Folgendes:

- Auf den Firmendatensatz wird eine Direktlöschung angewendet.
- Auf die untergeordneten Notizdatensätze der Firma wird eine Kaskadenlöschung angewendet.
- Der untergeordnete benutzerdefinierte Objekt-04-Datensatz der Firma bleibt unverändert, da der entsprechende Datensatztyp der obersten Ebene angehört und nicht in der Tabelle der Datensatztypen enthalten ist, auf die eine Tiefenlöschung angewendet wird.
- Auf den untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz der Firma wird eine Tiefenlöschung angewendet.

Wenn auf den untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz der Firma eine Tiefenlöschung angewendet wird, werden die untergeordneten Datensätze des Verkaufsprojekts wie folgt behandelt:

- Auf die untergeordneten Notizdatensätze des Verkaufsprojekts wird eine Kaskadenlöschung angewendet.
- Der untergeordnete benutzerdefinierte Objekt-05-Datensatz des Verkaufsprojekts bleibt unverändert, da der entsprechende Datensatztyp der obersten Ebene angehört und nicht in der Tabelle der Datensatztypen enthalten ist, auf die eine Tiefenlöschung angewendet wird.
- Auf den untergeordneten Leaddatensatz des Verkaufsprojekts wird eine Tiefenlöschung angewendet.

### Informationen zum Löschen von Datensatzzuordnungen

Wenn Sie einen untergeordneten Datensatz löschen, der mit einem anderen (übergeordneten) Datensatz verknüpft ist, löscht Oracle CRM On Demand nicht die Informationen, die die Datensätze einander zuordnen. Die Zuordnungsinformationen werden beibehalten, sodass beim späteren Wiederherstellen eines gelöschten Datensatzes die Zuordnungen des wiederhergestellten Datensatz zu allen Datensätzen, mit denen er zuvor verknüpft war, ebenfalls wiederhergestellt werden können. Da jedoch die Zuordnungsinformationen für den

gelöschten untergeordneten Datensatz im übergeordneten Datensatz beibehalten werden, gibt der übergeordnete Datensatz die Zuordnungsinformationen zurück, wenn Web Services diese Abfrage aufruft.

Deshalb wird empfohlen, dass Sie zuerst die Zuordnungen zwischen den Datensätzen löschen, indem Sie die Verknüpfung aufheben, wenn Sie einen Datensatz löschen möchten und wenn Sie die Informationen löschen möchten, die diesen Datensatz einem anderen Datensatz zuordnen. Beispiel: Wenn Sie über einen Firmendatensatz verfügen, der mit einem Datensatz für das benutzerdefinierte Objekt 01 verknüpft ist, und Sie die Firma und die Zuordnung der Firma zum Datensatz für das benutzerdefinierte Objekt 01 löschen möchten, heben Sie die Verknüpfung für den Firmendatensatz zum Datensatz für das benutzerdefinierte Objekt 01 auf, bevor Sie die Firma löschen. Wenn Sie den Firmendatensatz jedoch später wiederherstellen, wird die Beziehung zwischen dem Firmendatensatz und dem Datensatz für das benutzerdefinierte Objekt 01 nicht wiederhergestellt.

### Zusätzliche Informationen zum Löschen von Datensätzen

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zum Löschen von Datensätzen.

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Firma	Sie können keine Firma löschen, die mit einem Verkaufsprojekt verknüpft ist, das sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befindet.
Aktivität	Benutzer, die in ihrer Rolle über die Berechtigung "Alle Aktivitäten löschen" verfügen, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht verantwortlich sind oder die als privat gekennzeichnet sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigung zum Löschen von Aktivitäten.
Adresse	Wenn Sie eine gelöschte Adresse wiederherstellen, müssen Sie die Rechnungsstellungs- und Liefereinstellungen aktualisieren. Wenn Oracle CRM On Demand den Adressdatensatz wiederherstellt, werden die Adresseinstellungen nicht auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Sie müssen diese Werte erneut anpassen, damit keine fehlerhaften Daten erstellt werden.  Weitere Informationen zum Löschen gemeinsamer Adressen finden Sie unter <a href="#">Löschen gemeinsamer Adressen (auf Seite 397)</a> .
Geschäftsbereich	Weitere Informationen über die Vorgänge beim Löschen von Geschäftsbereichen finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen (auf Seite 1292)</a> .
Gruppe	Wenn Sie eine Gruppe löschen, entfernt das System den Verweis auf diese Gruppe aus den Datensätzen der Gruppe und die Verantwortlichkeit für Datensätze wird dem Mitarbeiter im Feld "Verantwortlicher" zugewiesen. Dieser Vorgang kann etwas länger dauern, wenn eine große Anzahl von Datensätzen betroffen ist. Während dieses Zeitraums können Gruppenmitglieder keine Datensätze erstellen.
Verkaufsprojekt	Sie können kein Verkaufsprojekt löschen, dessen Feld "Vertriebsphase" den Wert "Abgeschlossen" enthält, da diese Informationen für historische Berichte verwendet werden.

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Produkt	Sie können kein Produkt löschen. Um ein Produkt aus der Liste der verfügbaren Produkte zu entfernen, die mit Verkaufsprojekten oder als Anlagen mit Firmen verknüpft werden können, müssen Unternehmensadministratoren auf der Produktbearbeitungsseite das Kontrollkästchen "Bestellbar" deaktivieren.
Produktkategorie	Ein Benutzer, dessen Rolle "Content Management" umfasst, kann Kategorien löschen. Durch das Löschen einer Kategorie wird die Verbindung zwischen Produkt und Kategorie aufgehoben, die Produkte bleiben jedoch erhalten.
Rolle	Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthält, kann Rollen löschen.  Gelöschte Rollen werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.  Vor dem Löschen einer Rolle müssen alle dieser Rolle zugewiesenen Benutzer einer anderen Rolle zugewiesen werden. Andernfalls lässt die Anwendung das Löschen der Rolle nicht zu.
Lösung	Beim Löschen einer Lösung werden die Lösungshistoriendatensätze ebenfalls gelöscht. Wenn eine Lösung Ihres Erachtens nicht mehr von Nutzen ist, jedoch einmal mit einer Serviceanfrage verknüpft war, ändern Sie den Status dieser Lösung in "Veraltet", anstatt sie zu löschen. Auf diese Weise kann Ihr Unternehmen verhindern, dass diese Lösung weiter von Ihren Kundenservicemitarbeitern verwendet wird. Sie wird jedoch für Ihr Archiv gespeichert. Um festzustellen, ob diese Lösung verwendet wurde, rufen Sie die Seite "Lösungsdetail" auf, und prüfen Sie den Abschnitt "Serviceanfragen" auf verknüpfte Datensätze.
Gebiet	Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthält, kann Gebiete löschen. Gebiete lassen sich unabhängig davon, ob sie anderen Gebieten, Firmen, Verkaufsprojekten usw. zugeordnet sind, löschen.  Die Seite "Gebietsdetail" zeigt dem Unternehmensadministrator, ob das Gebiet untergeordnete Elemente besitzt oder nicht. Der Unternehmensadministrator kann Firmen, Verkaufsprojekte usw. anhand des Feldes "Gebiet" in den Suchkriterien suchen, um zu ermitteln, ob das zu löschende Gebiet Datensätzen zugeordnet ist.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu verknüpften Datensätzen finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte \(auf Seite 285\)](#).

### Gelöschte Elemente

Wenn Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente" klicken, wird die Seite "Alle Elemente" zusammen mit allen Elementen angezeigt, die gelöscht wurden. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" umfasst, sehen Sie auch alle gelöschten Elemente Ihres Unternehmens.

Der übergeordnete Datensatz wird in der Liste der gelöschten Elemente angezeigt, die jeweils verknüpften Datensätze jedoch nicht. Ein verknüpfter Datensatz wird nur dann als separater Datensatz angezeigt, wenn Sie den verknüpften Datensatz vor dem übergeordneten Datensatz löschen.

Beispiel: Beim Löschen einer Firma mit drei verknüpften Notizen werden die Notizdatensätze in der Liste der gelöschten Elemente nicht angezeigt. Wenn Sie jedoch eine dieser verknüpften Notizen gelöscht haben, bevor Sie die Firma selbst gelöscht haben, wird diese Notiz in der Liste der gelöschten Elemente als separater Datensatz angezeigt.

Beim Wiederherstellen eines Datensatzes werden alle Datensätze, die zum Zeitpunkt des Löschens mit diesem Datensatz verknüpft waren, unter Beibehaltung der jeweiligen Beziehungen, ebenfalls wiederhergestellt. Stellen Sie immer zuerst den übergeordneten Datensatz her. Wenn Sie versuchen, einen untergeordneten Datensatz zuerst wiederherzustellen, gibt das System eine Fehlermeldung aus.

Sie können die Liste auf der Seite "Alle gelöschten Elemente" bei der Suche nach gelöschten Datensätzen verwenden. Wenn Sie einen Datentyp aus der Liste auswählen, beinhalten die angezeigten Datensätze alle gelöschten Notizen und Anhänge für Datensätze dieses Typs sowie alle gelöschten Datensätze dieses Typs. Allerdings findet die Regel für verknüpfte Datensätze weiterhin Anwendung. Notizen und Anhänge, die zusammen mit dem übergeordneten Datensatz gelöscht wurden, werden in der Liste nicht aufgeführt. Wenn Sie beispielsweise "Alle Firmen" in der Liste wählen, werden alle Firmennotizen und Firmenanhänge, die separat von den übergeordneten Datensätzen gelöscht wurden, sowie alle gelöschten Firmendatensätze angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmen können Daten nur in begrenztem Umfang speichern. Die unter "Gelöschte Elemente" gespeicherten Datensätze werden nicht auf das gesamte Festplattenspeicherlimit eines Unternehmens angerechnet.

### Informationen zu Zeilen-IDs für gelöschte Elemente

Wenn Sie einen Datensatz löschen, erhält das gelöschte Element eine Zeilen-ID, die sich von der Zeilen-ID des ursprünglichen Datensatzes unterscheidet. Wenn Sie den Datensatz jedoch wiederherstellen, wird die ursprüngliche Zeilen-ID des Datensatzes wiederhergestellt. Wenn Sie beim Exportieren einer Liste mit gelöschten Elementen die Option zum Exportieren aller Felder auswählen, enthalten die Daten, die für jedes gelöschte Element exportiert werden, die Zeilen-ID, die dem gelöschten Element zugewiesen wurde, und die ursprüngliche Zeilen-ID des Datensatzes. Weitere Informationen zum Exportieren von Listen mit Datensätzen finden Sie unter [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#).

### Verwandtes Thema

Anweisungen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)

## Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz löschen, wenn es Ihre Zugriffsebene auf diesen Datensatz erlaubt. Je nachdem, welche Berechtigungen für Ihre Benutzerrolle aktiviert sind, können Sie möglicherweise einige oder alle der folgenden Aufgaben ausführen:

- Eine Liste mit Datensätzen löschen.
- Einzelne Datensätze wiederherstellen, die andere Benutzer gelöscht haben.
- Eine Liste mit Datensätzen wiederherstellen, die Sie gelöscht haben.
- Eine Liste mit Datensätzen wiederherstellen, die ein anderer Benutzer gelöscht hat.

**ACHTUNG:** Wenn Sie einen Datensatz löschen, werden möglicherweise einige oder alle damit verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht.

**Hinweis zu Beginn.** Es wird empfohlen, den Abschnitt [Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 189\)](#) zu lesen. Dieser Abschnitt enthält Informationen dazu, welche verknüpften Datensätze beim Löschen eines übergeordneten Datensatzes ebenfalls gelöscht werden, sowie weitere Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen.

### Löschen von einzelnen Datensätzen

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Datensatz von einer Datensatzdetailseite löschen.

### **So löschen Sie einen Datensatz von einer Datensatzdetailseite**

- Klicken Sie auf der Datensatzdetailseite auf "Löschen".

**HINWEIS:** Wenn Sie die Seite "Datensatzdetail" mit einem Drilldown auf einen übergeordneten Datensatz von einer Listenseite oder einer Liste mit verwandten Datensätzen aus geöffnet haben, kehrt Oracle CRM On Demand zu der Seite zurück, von der aus Sie den Drilldown durchgeführt haben, nachdem Sie den Datensatz gelöscht haben.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Datensatz in einer Liste mit Datensätzen löschen.

### **So löschen Sie einen Datensatz in einer Datensatzliste**

- Wählen Sie in der Zeile für den zu löschenden Datensatz die Option "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene.

### **Löschen von Datensatzlisten**

Viele Datensatztypen der obersten Ebene unterstützen die Batchlöschfunktion, mit der Sie auf einer Listenseite mehrere Datensätze gleichzeitig löschen können. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Datensatzliste löschen.

**HINWEIS:** Bestimmte Datensatztypen, die für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition spezifisch sind, unterstützen die Batchlöschfunktion nicht. Hierzu gehören die Datensatztypen "Antwort auf Nachricht", "Nachrichtenplan", "Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", "Bestandsauditbericht", "Bestandsperiode", "Beispielausschlussklausel", "Beispieltransaktion" und "Transaktionselement".

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" beinhalten.

### **So löschen Sie eine Datensatzliste**

- 1 Öffnen Sie die Liste mit den Datensätzen, die Sie löschen möchten.

**TIPP:** Exportieren Sie die Liste, bevor Sie sie löschen. Dadurch können Sie die Daten wieder in Oracle CRM On Demand importieren, falls Sie sie versehentlich gelöscht haben.

- 2 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Batchlöschvorgang" aus.
- 3 Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.

Die Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" wird geöffnet. Ihre Anforderung wird im Abschnitt "Aktive Anforderungen" der Seite angezeigt. Wenn die Anforderung erfolgreich vorbereitet wurde, sendet Oracle CRM On Demand Ihnen eine E-Mail, und die Option "Fortfahren" wird im Menü auf Datensatzebene für die Anforderung auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" verfügbar. Zwischenzeitlich können Sie optional die Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" verlassen und dann später dorthin zurückkehren, um den Löschvorgang der Liste mit den Datensätzen abzuschließen. Sie können jederzeit zur Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der Admin-Homepage auf den Link "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" klicken.

- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Aktive Anforderungen" der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" im Menü auf Datensatzebene für die Anforderung, die Sie weitergeleitet haben, auf "Fortfahren".

**HINWEIS:** Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, werden die Datensätze nicht gelöscht.

- 5 Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.

Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, sendet Ihnen Oracle CRM On Demand eine E-Mail.

- 6 Um die Logdatei auf den Vorgang zu prüfen, klicken Sie im Eintrag für die Anforderung im Abschnitt "Verarbeitete Anforderungen" auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" auf "Löschvorgangslg anzeigen".

### Wiederherstellen von einzelnen Datensätzen

Sie können jeden Datensatz wiederherstellen, den Sie gelöscht haben. Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" beinhaltet, dann können Sie auch die Datensätze, die andere Benutzer gelöscht haben, im Bereich "Gelöschte Elemente" anzeigen, und Sie können sie wiederherstellen. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen einzelnen Datensatz wiederherstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchzuführen, muss der globale Link "Gelöschte Elemente" für Ihr Thema aktiviert sein.

#### So stellen Sie einzelne Datensätze wieder her:

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente".
- 2 Klicken Sie in der Zeile für diesen Datensatz auf "Wiederherstellen".

**HINWEIS:** Wenn Sie einen Datensatz löschen, wird der Datensatz 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie den Datensatz wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage wird der gelöschte Datensatz jedoch unwiderruflich gelöscht und kann nicht mehr abgerufen werden. Weitere Informationen zum Bereich "Gelöschte Elemente" finden Sie unter [Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 189\)](#).

### Wiederherstellen von gelöschten Listen mit Datensätzen

Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen über die Option "Batchlöschvorgang" auf einer Listenseite gelöscht haben, können Sie alle Datensätze in dieser Liste gleichzeitig wiederherstellen. Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen über Webservices gelöscht und das AvailableForBatchRestore-Element in der Anforderung auf "true" gesetzt haben, können Sie die Liste der Datensätze wiederherstellen. Wenn eine Webserviceanforderung sowohl untergeordnete als auch übergeordnete Datensätze löscht, sind für jeden Datensatztyp separate Anforderungsdatensätze vorhanden, und Sie müssen die Listen der untergeordneten Datensätze und die Liste der übergeordneten Datensätze separat wiederherstellen.

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" beinhaltet, können Sie auch die Listen mit Datensätzen wiederherstellen, die andere Benutzer gelöscht haben.

Das Kanalfeld in einem Löschanforderungsdatensatz gibt an, ob der Löschvorgang interaktiv (d.h. über ein Browserfenster) oder über Webservices durchgeführt wurde.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine gelöschte Liste mit Datensätzen wiederherstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" beinhalten.

#### So stellen Sie gelöschte Listen mit Datensätzen wieder her:

- 1 Navigieren Sie zur Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" auf eine der folgenden Arten:
  - Klicken Sie auf den globalen Link "Admin", und klicken Sie auf "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung".
  - Klicken Sie auf einer beliebigen Listenseite des Datensatzes auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Batchwiederherstellung" aus.
  - Klicken Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente", klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Batchwiederherstellung" aus.

- Suchen Sie auf der Seite "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" im Abschnitt "Verarbeitete Anforderungen" die Batchlöschanforderung für die Liste, die Sie wiederherstellen möchten.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen löschen, werden die Datensätze 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie die Datensätze wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage werden die gelöschten Datensätze jedoch unwiderruflich gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden. Weitere Informationen zum Bereich "Gelöschte Elemente" finden Sie unter [Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 189\)](#).

**TIPP:** Wenn eine verarbeitete Anforderung nicht auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" angezeigt wird, können Sie die Liste der Anforderungen erweitern, indem Sie auf "Vollständige Liste anzeigen" klicken.

- Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für die Anforderung "Wiederherstellen" aus.

Die Batchlöschanforderung wird von der Liste der verarbeiteten Anforderungen in den Abschnitt "Aktive Anforderungen" der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" verschoben. Wenn die Anforderung erfolgreich vorbereitet wurde, sendet Oracle CRM On Demand Ihnen eine E-Mail, und die Option "Fortfahren" wird im Menü auf Datensatzebene für die Anforderung auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" verfügbar. Zwischenzeitlich können Sie optional die Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" verlassen und dann später dorthin zurückkehren, um die Wiederherstellung der Liste mit den Datensätzen abzuschließen. Sie können jederzeit zur Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der Admin-Homepage auf den Link "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" klicken.

- Klicken Sie im Abschnitt "Aktive Anforderungen" der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" im Menü auf Datensatzebene für die Anforderung, die Sie weitergeleitet haben, auf "Fortfahren".

**HINWEIS:** Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, werden die Datensätze nicht wiederhergestellt.

- Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.

Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, sendet Ihnen Oracle CRM On Demand eine E-Mail.

- Um die Logdatei auf den Vorgang zu prüfen, klicken Sie im Eintrag für die Anforderung im Abschnitt "Verarbeitete Anforderungen" auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" auf "Wiederherstellungslog anzeigen".

## 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 \(auf Seite 1442\)](#).

**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 \(siehe Ändern des Layouts der Detailseite auf Seite 835\)](#).

**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.

## **Informationen zu Duplikaten beim Erstellen von Datensätzen**

Wenn ein Datensatz bereits vorhanden ist, zeigt Oracle CRM On Demand beim Erstellen eines Datensatzes bei vielen Datensatztypen eine Warnmeldung an. Der vorhandene Datensatz kann in Ihren aktuellen Unternehmensdatensätzen vorliegen. Wird eine Warnmeldung über doppelte Datensätze angezeigt, brechen Sie das Erstellen des neuen Datensatzes ab, suchen den vorhandenen Datensatz und aktualisieren diesen.

Bei den folgenden Datensatztypen führt Oracle CRM On Demand keine Prüfung auf doppelte Datensätze durch, wenn Sie einen neuen Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellen:

- Aktivität
- Firmenumsatz
- Bewertung
- Person
- Personenumsatz
- Benutzerobjekt 01, 02, 03, 04 und höher
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Haushalt
- Lead
- Notiz
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Auftrag
- Auftragsposition

■ **Musterausschlussklausel**

**HINWEIS:** Nur eine Musterausschlussklausel, für die der Ausschlussklauseltyp auf "Global" festgelegt wurde, kann jeweils aktiv sein. Außerdem kann jeweils nur eine Musterausschlussklausel, für die der Ausschlussklauseltyp auf "Mehrsprachig" festgelegt wurde, für ein Land aktiv sein.

- **Musteranforderung**
- **Musteranforderungsposition**
- **Produkt - Sonderpreisgestaltung**
- **Sonderpreisanfrage**

**HINWEIS:** Durchsuchen Sie die Liste der Datensätze, bevor Sie einen neuen Datensatz hinzufügen, um sicherzugehen, dass der Datensatz noch nicht vorhanden ist.

In der folgenden Tabelle werden die Felder aufgeführt, mit denen bestimmt wird, ob ein Datensatz doppelt vorhanden ist, wenn der Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellt wird.

**HINWEIS:** Unter Informationen zu Datensatzduplikaten und externen IDs (siehe [Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs auf Seite 1813](#)) finden Sie Informationen, wie sich Datensatzduplikate beim Importieren von Datensätzen ermitteln lassen.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Firma	Firmenname und Firmenstandort
Firmenmitbewerber	Mitbewerbername
Firmenpartner	Partnername
Adresse	Adressenname
Person Termin	Personenname
Benutzer Termin	Benutzername
Anhänge	Dateiname
Geschäftsplan	Plannamenname, Typ, Status und Zeitraum
Kampagne	Quellcode
Kampagnenempfänger	Person
Geschäftsbereich	Geschäftsbereichsname
Veranstaltung	Enddatum und Name
Zielsetzung	Zielsetzungsname, Typ, Status und Zeitraum
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojektnamenname, Firma und ID der primären Person <b>HINWEIS:</b> Die ID der primären Person ist die ID der im Feld "Nachname primäre Person" gewählten Person.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
VP-Mitbewerber	Mitbewerbername
Verkaufsprojektpartner	Partnername
Planfirma	Firmenname und Name des Geschäftsplans
Planperson	Personenname und Name des Geschäftsplans
Planverkaufsprojekt	Geschäftsplan und Verkaufsprojekt
Produkt	Produktname
Produktkategorie	Kategorienname
Serviceanfrage	Servicenummer <b>HINWEIS:</b> Die Servicenummer wird automatisch von Oracle CRM On Demand generiert.
Social Media	Eindeutige ID <b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand setzt das Feld "Zeilen-ID" automatisch auf die eindeutige ID des Datensatzes.
Soziales Profil	Autor, Community und Person
Lösung	Titel
Person Aufgabe	Personenname
Benutzer Aufgabe	Benutzername
Team	Benutzername
Benutzer	Benutzer-ID und Unternehmens-Anmelde-ID
<b>Verwaltung der Beziehungen mit Geschäftspartnern</b>	
Akkreditierung	Akkreditierungsname
Akkreditierungsanfrage	Akkreditierungsname, Partnername und Anfragedatum
Anwendung	Antrags-ID <b>HINWEIS:</b> Die Antrags-ID wird automatisch von Oracle CRM On Demand generiert.
Zertifizierung	Zertifizierungsname

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Zertifizierungsanfrage	Zertifizierungsname, Personennamen und Anfragedatum
Kurs	Kursname
Kursregistrierung	Kursname, Kandidatenname und Registrierungsdatum
Geschäftsregistrierung	Name und Hauptpartner
Prüfung	Prüfungsname
Prüfungsregistrierung	Prüfungsname, Kandidatenname, Verantwortlicher und Prüfungsdatum
Fond	Fonds-ID <b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand übernimmt automatisch die Zeilen-ID des Datensatzes in das Feld "Fond-ID".
Mittelanforderung	Anfragenname und Anfragedatum
MDF-Anfrage	Anfragenname und Anfragedatum
Partner	Partnername und Standort
Partnerprogramm	Partnerprogrammname
Preisliste	Preislistenname und -typ
Preislistenposition	Preisliste, Produkt und Typ
<b>Life Sciences</b>	
Zuteilung	Zuteilungstyp, Muster und Verantwortlicher
Gesperrtes Produkt	Produkt, Person
Besuchs- und Öffnungszeiten - Person	Tag, Startzeit, Endzeit, Adresse und Vollständiger Name – Person
Staatliche Zulassung für Person	Lizenznummer und Vollständiger Name – Person
HCP-Personenzuteilung	Personennamen, Produktname, Zuteilungstyp und Anfangsdatum
Bestandsauditbericht	Typ, Status, Ursache, Abschlussdatum, Bestandsperiode und Benutzer-Anmelde-ID des Verantwortlichen
Bestandsperiode	Anfangsdatum, Aktiv, Abgestimmt und Verantwortlicher

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Antwort auf Nachricht	Antwort, Endzeit, Startzeit, Folgenummer, Folgeaktivitäten und Lösungs-ID
Nachrichtenplan	Name, Obligatorische Ausschlussklausel, Sperresequenz, Folgeaktivitäten aktivieren, Status, Typ, Produktname und Verantwortlicher
Nachrichtenplanposition	Ausschlussklauseltext, Folgenummer, Typ, Übergeordneter Nachrichtenplan und Lösungsname
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Typ, Übergeordnetes MP-Element und Lösungsname
Besprochene Produkte	Auswahlliste für Produktname und Indikation oder Produktname mit Auswahl der Produktindikation
Produktindikation	Indikationsname und Produktname
Abgegebene Werbeartikel	Produkt
Zugehörige Ausschlussklausel	Sprache und Zeilen-ID der Musterausschlussklausel <b>HINWEIS:</b> Die Zeilen-ID der Musterausschlussklausel wird von der übergeordneten Musterausschlussklausel übernommen.
Abgegebenes Muster	Produkt, entweder ohne Musterchargen oder mit derselben Mustercharge <b>HINWEIS:</b> Produkte mit unterschiedlichen Musterchargennummern werden als eindeutig behandelt.
Musterbestand	Bestandsperiode und Muster
Mustercharge	Chargennr. und Muster
Mustertransaktion	Name, Datum und Typ
Signatur	Signatursteuerung und Aktivität
Transaktionsposition	Positionsnummer, Transaktionsnummer und Muster
<b>Vermögensverwaltung</b>	
Konto	Konto
Kontoinhaber	Firma, Name Kontoinhaber, Konto und Rolle
Kontoanteil	Konto, Finanzprodukt und Name Kontoanteile

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Finanzplan	Finanzkonto, Finanzplanbezeichnung und Typ
Finanzprodukt	Finanzproduktname
Finanztransaktion	Finanzkonto, Finanzprodukt und Transaktions-ID
Portfolio	Kontonummer und Produkt
<b>Versicherung</b>	
Brokerprofil	Partner, Brokerprofil – Jahr und Brokerprofil – Name.
Anspruch	Anspruchsnummer und Police
Deckung	Deckungsname, Deckung und Police
Schaden	Anspruchsnummer, Versicherungsobjekt und Schadensname
Versicherungsobjekt	Typ, Police und Folgenummer
Beteiligte Partei	Anspruchsnummer, Person und Rolle
Police	Policennummer
Policeninhaber	Police, Rolle
<b>Automotive</b>	
Händler	Name
Finanzinformationen	Finanzierungsdetailnr. <b>HINWEIS:</b> Die Finanzdetailnr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand generiert.
Marke	Marke
Verkaufshistorie	Verkaufszahl <b>HINWEIS:</b> Die Verkaufshistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand generiert.
Öffnungszeiten	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Servicehistorie	Nr. Servicehistorie <b>HINWEIS:</b> Die Servicehistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand generiert.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Servicestunden	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Gebiet	Name
Fahrzeug	Fahrgestellnr.
Person für Fahrzeug	Benutzername

## Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden

Mit Ausnahme der Bearbeitungsseiten können Sie auf allen Seiten die angezeigten Informationen drucken. Alle unwesentlichen Schnittstellenelemente und Links werden nicht mit der Seite ausgedruckt. Beachten Sie beim Drucken der auf einer Seite angezeigten Informationen Folgendes:

- Wenn auf einer Seite für Datensatzdetails die Abschnitte für zugehörige Informationen als Registerkarten angezeigt werden, wird auf der gedruckten Detailseite nur der Abschnitt für zugehörige Informationen angezeigt, der derzeit geöffnet ist. Der geöffnete Abschnitt für zugehörige Informationen wird auf der gedruckten Seite im Listenmodus ohne das Registerkartenbild angezeigt.
- Wenn Sie eine Datensatzlistenseite drucken, werden nur die Datensätze, die auf der Seite angezeigt werden, auf der gedruckten Listenseite angezeigt. Dies gilt auch, wenn mehr Datensätze in der Liste vorhanden sind. Sie können auf einer Listenseite höchstens 100 Datensätze anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen von Datensätzen auf Listenseiten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

### So drucken Sie die Informationen auf der Seite aus

- 1 Klicken Sie auf den Link "Druckversion".  
Es wird eine separate Seite geöffnet, die die Druckversion anzeigt.
- 2 Klicken Sie auf der Seite auf den Link "Drucken".
- 3 Passen Sie im Fenster "Drucken" die Druckereinstellungen so an, dass die Seite im Querformat gedruckt wird.  
Im Querformat wird die Darstellung der Daten auf der gedruckten Seite optimiert.
- 4 Folgen Sie zum Drucken der Seite den Anweisungen auf dem Bildschirm.

## Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen

Die Seite "Serviceinformationen" enthält Informationen zu geplanten und zuletzt ausgeführten Instandhaltungssitzungen für Ihre Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung und -Staging-Umgebung. Die *Produktionsumgebung* ist die Oracle CRM On Demand-Umgebung, in der Ihr Unternehmen arbeitet. Die *Staging-Umgebung* ist in der Regel eine Kopie der Produktionsumgebung, die zu Testzwecken verwendet werden kann, um z.B. Konfigurationsänderungen vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen oder um Patches vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen.

Die Seite "Serviceinformationen" enthält auch Informationen zur Verfügbarkeit Ihrer Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung in den letzten Monaten.

Das folgende Verfahren beschreibt die Anzeige von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen.

### So zeigen Sie Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen an:

- Scrollen Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand ganz nach unten, und klicken Sie auf "Serviceinformationen", um die Seite "Serviceinformationen" zu öffnen.

Im Abschnitt "Versionsinformationen" auf der Seite "Serviceinformationen" werden für die Oracle CRM On Demand-Umgebung, bei der Sie aktuell angemeldet sind, Details zur Versionsstufe, zu Patches usw. angezeigt. Diese Informationen werden von Oracle zur Fehlerbeseitigung verwendet. Möglicherweise werden Sie zur Angabe dieser Informationen aufgefordert, wenn Sie Unterstützung bei Oracle anfordern.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die im Abschnitt "Produktverfügbarkeit - Informationen" der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Monat	Der Kalendermonat, für den die Verfügbarkeitsinformationen bereitgestellt werden.
Verfügbarkeit (%)	Die Zeit (in Prozent) während des angegebenen Monats, in der die Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung verfügbar war. <b>HINWEIS:</b> Verfügbarkeitsinformationen werden ungefähr in der Mitte des Monats für den vorherigen Kalendermonat bereitgestellt. In seltenen Fällen können die Verfügbarkeitsinformationen nach ihrer ersten Bereitstellung geändert werden.

Auf der Seite "Serviceinformationen" werden die Informationen zum Instandhaltungsplan für die Produktionsumgebung und die Staging-Umgebung in zwei separaten Abschnitten angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt einige der Informationen, die in den Instandhaltungsplanabschnitten der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Instandhaltungsdatum	Das Datum für die Instandhaltungssitzung. Daten, die in der Zukunft liegen, zeigen geplante Instandhaltungssitzungen an und können geändert werden.
Voraussichtliche Startzeit	Die voraussichtliche Zeit für den Start der Session. Die angezeigte Zeit entspricht der Ortszeit.
Voraussichtliche Dauer (Stunden)	Die voraussichtliche Dauer der Session in Stunden.
Instandhaltungstyp	Der Typ der ausgeführten oder auszuführenden Instandhaltung, z.B. Standardinstandhaltung oder Patch-Installation. <b>HINWEIS:</b> Wenn das Datum für die Instandhaltungssitzung in der Zukunft liegt, können die Informationen zum Instandhaltungstyp geändert werden.
Datum der letzten Aktualisierung	Das Datum, an dem die Seite "Serviceinformationen" zuletzt aktualisiert wurde.

**HINWEIS:** Über den Link "Diagnose" auf der Seite "Serviceinformationen" können Sie auf Diagnoseinformationen zugreifen. Aus Sicherheitsgründen sind die Informationen verschlüsselt. Wenn Sie bei Oracle Unterstützung anfordern, werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, auf den Diagnoselink zu klicken und die verschlüsselten Informationen an Oracle CRM On Demand Customer Care zu senden.

Über die Seite "Serviceinformationen" können Sie auch auf die Releasedokumentation zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugreifen auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand \(auf Seite 205\)](#).

## Zugreifen auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand

Sie können über die Seite "Serviceinformationen" in Oracle CRM On Demand auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand zugreifen. Die Releasedokumentation enthält eine Reihe von Releasehinweisen, den Vorschauleitfaden für Administratoren, Links zu Kursen für die Informationsübertragung sowie Konfigurations-, Administrations-, Webservice- und sonstige Leitfäden.

**So greifen Sie auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand zu:**

- 1 Scrollen Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand ganz nach unten, und klicken Sie auf "Serviceinformationen".
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Serviceinformationen" auf "Releasedokumentation".  
Die Seite für Oracle CRM On Demand-Dokumentationen wird in einem separaten Fenster geöffnet. In diesem Fenster können Sie auf die Dokumentation zu verschiedenen Oracle CRM On Demand-Releases zugreifen. Optional können Sie auch eine ZIP-Datei mit der gesamten Dokumentation für ein Release herunterladen.

## Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code und dem Indikator für benutzerdefinierten Code

Ihr Unternehmen kann den Seiten in Oracle CRM On Demand benutzerdefinierten Code hinzufügen. Ihr Administrator kann beispielsweise Webapplets mit benutzerdefiniertem Code erstellen und diese Applets in Homepages, Detailseiten und die Aktionsleiste integrieren. Der Administrator kann auch benutzerdefinierte HTML-Head-Ergänzungen hinzufügen, um Seiten in Oracle CRM On Demand anzupassen, beispielsweise um einer Datensatzdetailseite eine benutzerdefinierte Schaltfläche hinzuzufügen.

Wenn bei der Arbeit in Oracle CRM On Demand ein technisches Problem auftritt, sollten Sie den gesamten benutzerdefinierten Code deaktivieren, um das Problem zu beheben. Wenn das Problem nicht mehr auftritt, wenn der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde, ist wahrscheinlich der benutzerdefinierte Code die Fehlerursache. Wenn Sie sich für Unterstützung an Oracle wenden, werden Sie außerdem möglicherweise gebeten, den gesamten benutzerdefinierten Code zu deaktivieren, um das Problem zu beheben.

Mit dem Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" in Ihrem persönlichen Profil können Sie den gesamten benutzerdefinierten Code auf den Seiten, auf die Sie in Oracle CRM On Demand zugreifen, deaktivieren, und Sie können damit den Indikator für benutzerdefinierten Code aktivieren. Wenn der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert ist, wird unten auf jeder Seite, auf die Sie in Oracle CRM On Demand zugreifen, eine der folgenden Nachrichten angezeigt:

- **Benutzerdefinierter Code aktiv.** Auf der aktuellen Seite wurde aktiver benutzerdefinierter Code erkannt.
- **Benutzerdefinierter Code nicht erkannt.** Auf der aktuellen Seite wurde kein benutzerdefinierter Code erkannt.
- **Benutzerdefinierter Code deaktiviert.** Auf der aktuellen Seite wurde benutzerdefinierter Code erkannt, der jedoch deaktiviert wurde.

Im Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" in Ihrem Benutzerprofil sind die folgenden Optionen verfügbar:

- **Aktiviert.** Dies ist die Standardeinstellung in der Standardanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert, aber der Indikator für benutzerdefinierten Code wird nicht aktiviert.

- **Aktiviert mit Indikator.** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.
- **Deaktiviert mit Indikator.** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, deaktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.

**HINWEIS:** Wenn die Option "Deaktiviert mit Indikator" ausgewählt ist, werden für Sie keine Berichte und Dashboards ausgeführt, die in benutzerdefinierte Webapplets eingebettet sind.

**HINWEIS:** Eine Änderung des Wertes im Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" in Ihrem Benutzerprofil hat keine Auswirkungen auf das Verhalten von benutzerdefiniertem Code oder des Indikators für benutzerdefinierten Code für andere Benutzer. Wenn das Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" nicht auf Ihrer Seite "Persönliches Profil" vorhanden ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator. Ihr Administrator kann das Feld für Sie entweder der Seite hinzufügen, oder er kann das Feld in Ihrem Benutzerprofil aktualisieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Feldern in Ihrem persönlichen Profil finden Sie unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818).

Wenn benutzerdefinierter Code auf einer Seite aktiv ist, ist er einschließlich Kommentaren, die den Anfang und das Ende des benutzerdefinierten Codes kennzeichnen, im Quellcode der Seite sichtbar. Wenn der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde, wird er nicht in den Quellcode der Seite eingeschlossen. Stattdessen enthält der Quellcode einen Kommentar mit der Angabe, dass der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde.

**HINWEIS:** Nachdem Sie ein Problem behoben haben, können Sie den benutzerdefinierten Code wieder aktivieren, indem Sie den Wert im Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" in Ihrem persönlichen Profil in "Aktiviert" oder "Aktiviert mit Indikator" ändern.

## Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, dass Ihnen die Informationen in einer E-Mail zugesendet werden. Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Zurücksetzung Ihres Kennworts ebenfalls auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen".

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID und Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zusammen mit den Sicherheitsfragen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben, zum Zurücksetzen des Kennworts verwenden.

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen oder Ihr Kennwort zurücksetzen, beachten Sie Folgendes:

- Zum Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID müssen Sie die E-Mail-Hauptadresse kennen, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist. Wenn Sie Probleme beim Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID haben, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator, um die E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.
- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID kennen. Wenn Sie also Ihr Kennwort und die Benutzer-Anmelde-ID vergessen, müssen Sie zuerst Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zum Zurücksetzen Ihres Kennworts verwenden.
- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie die Antworten auf die Sicherheitsfragen kennen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben.
- Jedes Mal, wenn Ihre Benutzer-Anmelde-ID an Sie gesendet wird, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.
- Jedes Mal, wenn Sie Ihr Kennwort zurücksetzen, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.

### **So rufen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID ab**

- 1 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe meine Benutzer-Anmelde-ID vergessen".
- 3 Geben Sie die E-Mail-Hauptadresse ein, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist, und klicken Sie auf "Los".

Je nach eingegebener E-Mail-Adresse geschieht Folgendes:

- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Sonst wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse die korrekte Hauptadresse in Ihrem Benutzerdatensatz ist, wird eine E-Mail mit Ihrer Benutzer-Anmelde-ID an die E-Mail-Adresse gesendet.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, jedoch nicht die Hauptadresse in Ihrem Benutzerkonto ist, wird keine E-Mail an Sie gesendet. Wenden Sie sich in diesem Fall an den Unternehmensadministrator, um die korrekte E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.

**HINWEIS:** Wenn Sie mehrere Konten in Oracle CRM On Demand haben, ist die aktive Benutzer-Anmelde-ID für jedes Konto in der E-Mail enthalten, es sei denn, das Konto ist nur für Single Sign-On konfiguriert. Wenn Sie nicht wissen, ob das Konto nur für Single Sign-On konfiguriert ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

Wenn Sie die E-Mail mit der Benutzer-Anmelde-ID erhalten und Ihr Kennwort kennen, können Sie zur Anmeldeseite zurückkehren und sich wie üblich bei Oracle CRM On Demand anmelden.

**HINWEIS:** Sie können Ihre Benutzer-Anmelde-ID maximal drei Mal innerhalb von 24 Stunden anfordern.

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie es wie im Folgenden beschrieben zurücksetzen.

### **So setzen Sie Ihr Kennwort zurück**

- 1 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe mein Kennwort vergessen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Kennwort vergessen" Ihre Benutzer-Anmelde-ID ein, und klicken Sie auf "Los".  
Wenn Sie die korrekte Benutzer-Anmelde-ID eingeben, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail, die einen temporären Link zu Oracle CRM On Demand enthält.
- 4 Klicken Sie auf den temporären Link in der E-Mail, um auf Oracle CRM On Demand zuzugreifen.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie lange der temporäre Link gültig bleibt und wie oft Sie versuchen können, sich mit dem temporären Link anzumelden.

- 5 Geben Sie auf der Seite "Kennwort zurücksetzen" die Antworten auf Ihre Sicherheitsfragen ein, und klicken Sie auf "Weiterleiten".
- 6 Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern", um das neue Kennwort zu speichern.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie oft Sie Ihr Kennwort in einem bestimmten Zeitraum zurücksetzen können.

## Informationen zur Dauer der Oracle CRM On Demand-Session

Ihr Unternehmensadministrator kann die maximale Dauer für eine aktive Oracle CRM On Demand-Session für Ihr Unternehmen festlegen. Wenn Ihre interaktive Benutzersession die festgelegte maximale Dauer erreicht, werden Sie zur Anmeldeseite zurückgeleitet, sobald Sie das nächste Mal eine Aktion in Oracle CRM On Demand ausführen, beispielsweise wenn Sie auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche klicken. Sie müssen sich dann erneut anmelden, um zu der Seite zurückzukehren, auf die Sie zugreifen möchten. Wenn Sie mit Webservices arbeiten und die aktive Session abläuft, muss der Webservices-Client zur weiteren Verwendung der Webservices eine neue Authentifizierungsanforderung senden.

Die Einstellung für "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen" im Unternehmensprofil legt die zulässige Zeit in Minuten fest, die für eine Benutzersession zur Verfügung steht, bevor sie wegen Inaktivität beendet wird. Ihr Administrator kann außerdem optional ein Fenster mit einer Warnmeldung konfigurieren, die eine bestimmte Zeit vor Beenden der Session wegen Inaktivität angezeigt wird. Wenn bei dem Fenster mit der Warnmeldung auf OK geklickt wird, wird der Zähler für das Leerlaufzeit-Timeout zurückgesetzt. Wenn Sie jedoch nicht auf OK klicken, bevor das Leerlaufzeit-Timeout erreicht wurde, wird Ihre Session beendet.

## Informationen zu gleichzeitigen Sessions in Oracle CRM On Demand

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. *Gleichzeitige Sessions* treten auf, wenn dieselben Benutzerzugangsdaten zur Anmeldung bei Oracle CRM On Demand mehr als einmal in verschiedenen Browsern gleichzeitig verwendet werden. Es werden nur interaktive Benutzer-Sessions gezählt. Verbindungen zu Oracle CRM On Demand über Web Services- oder Desktop-Clients werden beim Zählen von gleichzeitigen Sessions nicht berücksichtigt.

Ihr Unternehmensadministrator legt fest, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. Die folgende Tabelle zeigt das Verhalten, das Benutzer sehen, wenn sie versuchen, sich bei Oracle CRM On Demand mit ihren Benutzerzugangsdaten anzumelden, die bereits für mindestens eine vorhandene Session verwendet werden (je nachdem, welche Option Ihr Unternehmensadministrator gewählt hat).

Option	Verhalten
Mit Benachrichtigung genehmigen	<p>Die neue Session wurde genehmigt. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In der neuen Session wird eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt, die besagt, dass mindestens eine gleichzeitige Session vorhanden ist. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen.</li> <li>■ Sobald der Benutzer eine Aktion in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, wird in jeder vorhandenen gleichzeitigen Session eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt, die besagt, dass eine gleichzeitige Session gestartet wurde. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen.</li> </ul>
Ohne Benachrichtigung genehmigen	Die neue Session wurde genehmigt. Es liegt keine Benachrichtigung in einer neuen oder einer vorhandenen Session vor, die besagt, dass eine gleichzeitige Session vorhanden ist.

Option	Verhalten
Vorhandene Session verhindern und beenden	<p>Die neue Session wurde genehmigt, die vorhandene Session wurde jedoch beendet. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In der neuen Session wird auf der Oracle CRM On Demand-Seite eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass eine andere Session mit denselben Zugangsdaten beendet wird. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen.</li> <li>■ In der ursprünglichen Session wird der Benutzer bei der nächsten Aktion, die er in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, auf die Anmeldeseite weitergeleitet. Es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass die Session beendet wurde, da ein anderer Benutzer sich mit denselben Zugangsdaten angemeldet hat.</li> </ul>

## Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand

Details zu den Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand finden Sie auf der [Oracle CRM On Demand-Website](#).

## Relasehinweise für Oracle CRM On Demand

Mit jedem Release von Oracle CRM On Demand werden eine Reihe von Releasehinweisen bereitgestellt. In den Releasehinweisen werden geringfügige Änderungen an Oracle CRM On Demand beschrieben, die das bestehende Verhalten oder die Benutzeroberfläche ändern. Sie können über die Seite "Serviceinformationen" in Oracle CRM On Demand auf die Releasehinweise und sonstige Releasedokumentationen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugreifen auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand \(auf Seite 205\)](#).

Die Releasehinweise werden auch auf der Website für das Schulungs- und Supportcenter bereitgestellt. Sie können auf diese Website zugreifen, indem Sie auf den globalen Link "Schulung und Support" oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand klicken.

## Kontaktaufnahme mit Oracle

Oracle bietet eine Vielzahl von Services an und freut sich über Ihre Anregungen zu dieser Anwendung. Nutzen Sie die folgenden Ressourcen, um folgende Schritte durchzuführen:

- Verbesserungsvorschläge für dieses Produkt, unsere Dienstleistungen oder Prozesse können unter <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> eingegeben werden.
- Begleitmaterial oder Informationen zu unseren neuen Produkten oder Verkaufsaktionen können unter <http://www.crmondemand.com/> angefordert werden.

## Beenden von Oracle CRM On Demand

**VORSICHT:** Bevor Sie Oracle CRM On Demand beenden, müssen Sie alle Informationen explizit speichern und alle offenen Fenster schließen, wie z.B. die Formulare für die Erstellung neuer Datensätze.

**So beenden Sie Oracle CRM On Demand:**

- Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Oracle CRM On Demand-Seite auf "Abmelden".

Beachten Sie beim Abmelden von Oracle CRM On Demand Folgendes:

- Es wird empfohlen, dass Sie zum Beenden von Oracle CRM On Demand stets den Link "Abmelden" verwenden, sodass Ihre Session beendet wird. Wenn Sie zum Beenden von Oracle CRM On Demand das Browserfenster schließen, anstatt auf den Link "Abmelden" zu klicken, bleibt Ihre Session offen, bis sie nach einem angegebenen Intervall für das Leerlaufzeit-Timeout abläuft. Das Intervall für das Leerlaufzeit-Timeout ist eine unternehmensweite Einstellung und normalerweise auf 60 Minuten eingestellt.
- Es wird empfohlen, dass Sie nach der Abmeldung von Oracle CRM On Demand alle offenen Browserfenster und Registerkarten schließen, um Ihre Unternehmensinformationen zu schützen.

# 2

## Kalender und Aktivitäten

Verwenden Sie die Kalenderseiten, um Ihre Aktivitäten zu überprüfen, zu erstellen und zu aktualisieren sowie um Ihre geplanten Besuche zu überprüfen und zu aktualisieren.

Eine *Aktivität* besteht aus Aufgaben, die Sie bis zu einem bestimmten Datum erledigen müssen, sowie Terminen, die Sie festlegen möchten. Aufgaben und Termine können Meetings, Besuche, Vorführungen oder Veranstaltungen sein. Der Unterschied zwischen Aufgaben und Terminen besteht darin, dass Aufgaben in Aufgabenlisten aufgeführt sind und über ein Fälligkeitsdatum sowie einen Status verfügen, während Termine mit einem bestimmten Datum sowie einer genauen Uhrzeit eingetragen werden.

Ein *geplanter Besuch* ist ein Besuch, der spezifisch für Life Sciences ist und den Sie mit dem Status "Geplant" erstellen, damit Sie über einen Platzhalter für alle Verkaufsbesuche bei Ärzten, Krankenhäusern oder Kliniken verfügen. Geplante Besuche werden im Kalender sowie im Abschnitt "Geplante Besuche" auf den Kalenderseiten angezeigt.

Die Farbcodes für den Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite werden von dem verwendeten Thema bestimmt:

- Überfällige geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Vergangenheit liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für den Hinweistext ausgewählt hat.
- Bevorstehende geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Zukunft liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für die Seitenlinks ausgewählt hat.

Geplante Besuche sind nicht standardmäßig in Ihrem Kalender sichtbar. Damit geplante Besuche in Ihrem Kalender angezeigt werden, muss Ihre Benutzerrolle über die Life Sciences-Berechtigung "Besuche" verfügen: Kalender Geplante Besuche.

### Informationen zu Kalendern und Themenstilen

In Oracle CRM On Demand sind zwei Themenstile verfügbar: der klassische Stil und der moderne Stil. Der Themenstil ist eine der Funktionen, mit denen die Darstellung der Kalenderseiten bestimmt wird. Beispiel: Die Symbole für die Tages-, Wochen- und Monatsansichten sind im klassischen und im modernen Themenstil unterschiedlich. In der folgenden Tabelle sind einige weitere Unterschiede zwischen den Kalenderseiten in den unterschiedlichen Themenstilen beschrieben.

**HINWEIS:** Die Anweisungen in der Onlinehilfe gelten in der Regel für die Themen mit dem klassischen Stil.

Kalenderfunktion	Klassischer Stil	Moderner Stil
Layout der Tageskalenderansicht	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Zeitsegmente von einer halben Stunde werden nicht angezeigt.</li><li>■ Die Start- und Enddaten und Uhrzeiten werden nicht für Termine angezeigt, die sich über mehrere Tage erstrecken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Zeitsegmente von einer halben Stunde werden durch dünne Linien angezeigt.</li><li>■ Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, werden in der Tageskalenderansicht ganz oben angezeigt. Die Start- und Enddaten und Uhrzeiten der Termine werden angezeigt. Wenn mehr als fünf Termine vorhanden sind,</li></ul>

Kalenderfunktion	Klassischer Stil	Moderner Stil
		<p>die sich über mehrere Tage erstrecken, können Sie scrollen, um die übrigen Termine anzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Termine in Zeitsegmenten vorhanden sind, die sich außerhalb der für den Tag angezeigten Zeitsegmente befinden, werden entsprechend nach oben und unten zeigende Pfeile angezeigt. Sie können auf die Pfeile klicken, um weitere Termine anzuzeigen.</li> </ul>
Layout der Wochenkalenderansicht	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Wochentage werden links von der Kalenderansicht angezeigt.</li> <li>■ Die Stunden der Tage werden nicht angezeigt.</li> <li>■ Die Termine eines Tages werden in der Zeile für den jeweiligen Tag aufgelistet.</li> <li>■ Für Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, werden die Start- und Endzeiten angezeigt. Die Start- und Enddaten werden nicht angezeigt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Wochentage werden in der Kalenderansicht ganz oben angezeigt.</li> <li>■ Die Stunden des Tages werden links von der Kalenderansicht angezeigt.</li> <li>■ Die Details eines Termins werden in den Zeitsegmenten angezeigt, in denen der Termin stattfindet. Wenn einige der Details nicht sichtbar sind, können Sie mit dem Mauszeiger auf den Eintrag zeigen, um die Details anzuzeigen.</li> <li>■ Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, werden in der Wochenkalenderansicht ganz oben angezeigt. Die Start- und Enddaten und Uhrzeiten der Termine werden angezeigt. Wenn mehr als fünf Termine vorhanden sind, die sich über mehrere Tage erstrecken, können Sie scrollen, um die übrigen Termine anzuzeigen.</li> <li>■ Wenn Termine in Zeitsegmenten vorhanden sind, die sich außerhalb der für die Wochentage angezeigten Zeitsegmente befinden, werden entsprechend nach oben und unten zeigende Pfeile angezeigt. Sie können auf die Pfeile klicken, um weitere Termine anzuzeigen.</li> </ul>
Layout der Monatskalenderansicht	Für Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, wird die Startzeit in der Zelle für das Startdatum angezeigt.	Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, werden in der Monatskalenderansicht in den Zeitsegmenten der entsprechenden Tage angezeigt. Es werden die Start- und Endzeiten angezeigt. Wenn sich jedoch das Startdatum in einem vorherigen Monat befindet, werden das Startdatum und ein Nach-Links-Pfeil anstelle der Startzeit angezeigt. Wenn das Enddatum in einem Monat in der Zukunft liegt, werden das Enddatum und ein Nach-Rechts-Pfeil anstelle der Endzeit angezeigt.

Kalenderfunktion	Klassischer Stil	Moderner Stil
Zugriff auf andere Kalenderansichten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Über die Registerkarte "Benutzer" können Sie auf die Kalender anderer Benutzer in Ihrer Gruppe zugreifen sowie auf die Kalender von Benutzern, die ihre Kalender für Sie freigegeben haben.</li> <li>■ In der Registerkarte "Gruppe" können Sie für die Mitglieder Ihrer Gruppe einen kombinierten Kalender sowie alle von Ihnen eingerichteten benutzerdefinierten Gruppenkalenderansichten anzeigen.</li> <li>■ In der Registerkarte "Gruppenaufgaben" können Sie eine Liste der Ihrer Gruppe zugewiesenen Aufgaben anzeigen.</li> <li>■ Mit der Schaltfläche "Mein Kalender" können Sie von dem Kalender eines anderen Benutzers zu Ihrem eigenen Kalender zurückkehren.</li> </ul>	<p>Ein Menü bietet die folgenden Optionen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gruppenkalender. Mit dieser Option können Sie einen kombinierten Kalender für die Mitglieder Ihrer Gruppe sowie alle von Ihnen eingerichteten benutzerdefinierten Gruppenkalenderansichten anzeigen.</li> <li>■ Gruppenaufgaben. Mit dieser Option können Sie eine Liste der Aufgaben anzeigen, die Ihrer Gruppe zugewiesen wurden.</li> <li>■ Benutzerkalender. Mit dieser Option können Sie die Kalender anderer Benutzer in Ihrer Gruppe und von Benutzern anzeigen, die ihre Kalender mit Ihnen teilen.</li> <li>■ Mein Kalender. Mit dieser Option kehren Sie vom Kalender eines anderen Benutzers zu Ihrem eigenen Kalender zurück.</li> </ul> <p>Ihre aktuelle Ansicht legt fest, welche Optionen im Menü verfügbar sind.</p>

Kalenderfunktion	Klassischer Stil	Moderner Stil
Erstellen neuer Termine	<p>Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Seite "Terminbearbeitung" zu öffnen, auf der Sie die Details des neuen Termins eingeben können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klicken Sie auf "Neuer Termin".</li> <li>■ Klicken Sie in der Wochen- oder Monatskalenderansicht Ihres eigenen Kalenders oder des Kalenders eines anderen Benutzers für den Tag, an dem der Termin erstellt werden soll, auf das Pluszeichen (+).</li> </ul>	<p>Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Seite "Terminbearbeitung" zu öffnen, auf der Sie die Details des neuen Termins eingeben können.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klicken Sie in Ihrem eigenen Kalender oder im Kalender eines anderen Benutzers oder in einem Gruppenkalender auf "Neu".</li> <li>■ Führen Sie in der Tages- oder Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders oder des Kalenders eines anderen Benutzers die folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Doppelklicken Sie auf das Zeitsegment. Standardmäßig beginnt der neue Termin mit der Startzeit des Zeitsegments, auf das Sie geklickt haben, und dauert 60 Minuten. Sie können diese Details ändern.</li> <li>■ Doppelklicken Sie oben in der Kalenderansicht auf den Bereich, in dem die Termine angezeigt werden, die sich über mehrere Tage erstrecken. (Wenn Sie sich in der Wochenkalenderansicht befinden, doppelklicken Sie direkt unter den Tag, an dem der Termin beginnen soll.) Standardmäßig beginnt der neue Termin an dem Tag, auf den Sie geklickt haben, um 12 Uhr und dauert 1440 Minuten (24 Stunden). Sie können diese Details ändern.</li> </ul> </li> <li>■ Doppelklicken Sie in der Monatsansicht Ihres eigenen Kalenders oder des Kalenders eines anderen Benutzers auf den Bereich für den Tag. Standardmäßig beginnt der neue Termin an diesem Tag um 12 Uhr und dauert 60 Minuten. Sie können diese Details ändern.</li> </ul>

Kalenderfunktion	Klassischer Stil	Moderner Stil
Bearbeiten von Terminen  <b>HINWEIS:</b> Informationen zum Neuplanen eines Termins, indem dieser per Drag-and-Drop innerhalb einer Kalenderansicht verschoben wird, finden Sie unter Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag-and-Drop (siehe <a href="#">Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag and Drop auf Seite 226</a> ).	Führen Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klicken Sie im Termin auf den Link "Bearbeiten", um die Seite "Terminbearbeitung" zu öffnen.</li> <li>■ Klicken Sie im Termin auf den Link "Betreff", um die Seite "Termindetails" zu öffnen.</li> </ul>	Führen Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Doppelklicken Sie auf den Termin, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Termin, und wählen Sie anschließend "Bearbeiten" aus, um die Seite "Terminbearbeitung" zu öffnen.</li> <li>■ Klicken Sie im Termin auf den Link "Betreff", um die Seite "Termindetails" zu öffnen.</li> </ul> Außerdem können Sie in der Tages- oder Wochenkalenderansicht schnell die Start- oder Endzeit eines Termins ändern, der sich nicht über mehrere Tage erstreckt, indem Sie wie folgt auf den Rahmen des Termins klicken und ihn ziehen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Um die Startzeit zu ändern, klicken Sie auf den oberen Rahmen des Termins, und ziehen Sie ihn in ein Zeitfenster.</li> <li>■ Um die Endzeit zu ändern, klicken Sie auf den unteren Rahmen des Termins, und ziehen Sie ihn in ein Zeitfenster.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie den Rahmen eines Termins in ein Zeitfenster ziehen, richtet sich der Rahmen immer nach dem Start oder dem Ende des Zeitfensters von 30 Minuten aus. Sie können den Rahmen eines Termins nicht auf eine Zeit innerhalb eines Zeitfensters ziehen.</p> Die neuen Start- und Endzeiten müssen zulassen, dass der Termin innerhalb desselben Tages wie der vorhandene Termin beginnt und endet.
Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien	Klicken Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht im Termin auf den Link "Als iCalendar speichern".	Klicken Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht mit der rechten Maustaste auf den Termin, und wählen Sie anschließend "Als iCalendar speichern" aus.
Löschen von Terminen	Klicken Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht im Termin auf den Link "Betreff", um die Seite "Termindetails" zu öffnen, und klicken Sie anschließend auf "Löschen".	Führen Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht einen der folgenden Schritte aus: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Termin, und wählen Sie anschließend "Löschen" aus.</li> <li>■ Klicken Sie im Termin auf den Link "Betreff", um die Seite "Termindetails" zu öffnen, und klicken Sie anschließend auf "Löschen".</li> </ul>

**TIPP:** In Themen mit dem modernen Stil werden sich überlappende Termine in den Tages- und Wochenkalenderansichten nebeneinander angezeigt. Wenn sich in einem Zeitsegment mehrere Termine

befinden, werden einige der Termine möglicherweise nicht angezeigt. Wenn in einem Zeitsegment mehr Termine vorhanden sind als in der Wochenkalenderansicht angezeigt werden können, können Sie in die Tageskalenderansicht wechseln, um die übrigen Termine anzuzeigen. Wenn in einem Zeitsegment mehr Termine vorhanden sind als in der Tageskalenderansicht angezeigt werden können, können Sie in die Termine in einer Liste anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen von Terminlisten finden Sie im Abschnitt zum Arbeiten mit Aktivitätslisten.

### Farbcodierung nach Termintyp

Je nachdem, wie Ihr Administrator das von Ihnen verwendete Thema eingerichtet hat, werden möglicherweise sowohl in modernen als auch klassischen Themenstilen der Hintergrund und die Textfarben für einige oder alle Termine in Ihren Kalenderansichten vom Termintyp bestimmt. Wenn Ihr Administrator eine Farbcodierung für beliebige Termintypen für Ihr Thema einrichtet, wird im unteren Bereich Ihrer Kalenderansichten ein Schlüssel für die Farbcodierung angezeigt, und es werden die Hintergrundfarben angezeigt, die diesen Termintypen zugeordnet sind. Wenn einem Termintyp keine benutzerdefinierten Farben zugeordnet sind, werden die Termine dieses Typs in den Standardfarben für Ihr Thema angezeigt. Die Farbcodierung wird in den Tages-, Wochen- und Monatsansichten Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer angezeigt, die ihren Kalender für Sie freigegeben haben.

**HINWEIS:** Die Farbcodierung, die für den Text im Abschnitt "Geplante Besuche" der Kalenderseiten verwendet wird, wird nicht von der Farbcodierung für Termintypen bestimmt. Informationen zur Farbcodierung für geplante Besuche finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#).

### Hintergrundfarben für Zeitsegmente

Die Einstellungen für Arbeitstage und Geschäftszeiten sowie der Typ des von Ihnen verwendeten Themas bestimmen die Hintergrundfarben für Zeitsegmente in einigen der Kalenderansichten. Die Einstellungen für Arbeitstage und Geschäftszeiten können auf Unternehmens- und auf Benutzerebene festgelegt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern \(auf Seite 216\)](#).

## Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern

Die Standardarbeitstage und -geschäftszeiten für Ihr Unternehmen werden im Unternehmensprofil angegeben. Wenn Sie möchten, dass in Ihrem Kalender verschiedene Arbeitstage und Geschäftszeiten angezeigt werden, können Sie die Arbeitstage auswählen und die Geschäftszeiten angeben, die Sie in Ihren Standardkalendereinstellungen verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#).

In Ihrem eigenen Kalender und in den individuellen Kalendern anderer Benutzer, die ihren Kalender mit Ihnen teilen, können Sie in der Wochenansicht zwischen der Anzeige der ganzen Kalenderwoche und der Anzeige der als Arbeitstage angegebenen Tage wechseln. Wenn Sie ein klassisches Thema auswählen, können Sie die Links "Ganze Woche anzeigen" und "Arbeitswoche anzeigen" verwenden, um zwischen den Ansichten zu wechseln. Wenn Sie ein modernes Thema auswählen, können Sie die Menüoptionen "Ganze Woche" und "Arbeitswoche" verwenden, um zwischen den Ansichten zu wechseln.

Wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, können Sie in der Tagesansicht zwischen der Ansicht von ganzen Tagen und Geschäftszeiten wechseln.

Die Einstellungen für Arbeitstage und Geschäftszeiten sowie das Thema, das Sie verwenden, bestimmen die Hintergrundfarben für Zeitsegmente in einigen Kalenderansichten wie folgt:

- Bei modernen Themen werden in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den Kalendern anderer Benutzer, die ihren Kalender mit Ihnen teilen, drei verschiedene Hintergrundfarben verwendet. Davon steht jeweils eine Farbe für Folgendes:
  - Die Geschäftszeiten an Arbeitstagen

- Die Nicht-Arbeitsstunden, einschließlich aller Stunden an Tagen, die keine Arbeitstage sind, sowie die Stunden außerhalb der Geschäftszeiten an Arbeitstagen
- Die Geschäftszeiten am aktuellen Arbeitstag
- Bei klassischen Themen werden in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den Kalendern anderer Benutzer, die ihren Kalender mit Ihnen teilen, die folgenden Hintergrundfarben verwendet:
  - In der Tagesansicht werden zwei unterschiedliche Hintergrundfarben verwendet, eine Farbe für jedes der folgenden Elemente:
    - Die Geschäftszeiten an Arbeitstagen
    - Die Nicht-Arbeitsstunden, einschließlich aller Stunden an Tagen, die keine Arbeitstage sind, sowie die Stunden außerhalb der Geschäftszeiten an Arbeitstagen
  - In der Wochenansicht werden drei unterschiedliche Hintergrundfarben verwendet, eine Farbe für jedes der folgenden Elemente:
    - Die Arbeitstage
    - Die Tage, die keine Arbeitstage sind
    - Der aktuelle Arbeitstag

**HINWEIS:** In Ihren Ansichten Ihres eigenen Kalenders und in Ihren Ansichten der Kalender anderer Benutzer, die ihren Kalender mit Ihnen teilen, sind die Arbeitstage und Geschäftszeiten identisch, selbst wenn diese Benutzer andere Arbeitstage und Geschäftszeiten für ihre Kalenderansichten angeben. Wenn Sie folglich Arbeitstage auswählen, die sich von den unternehmensweiten Einstellungen unterscheiden, werden die von Ihnen ausgewählten Arbeitstage in Ihren Ansichten Ihres Kalenders und in Ihren Ansichten der Kalender anderer Benutzer wiedergegeben. Gleichermaßen gilt: Wenn Sie Geschäftszeiten angeben, die sich von den unternehmensweiten Geschäftszeiten für Ihren Kalender unterscheiden, werden Ihre angegebenen Geschäftszeiten in Ihren Ansichten Ihres eigenen Kalenders und der Kalender anderer Benutzer wiedergegeben.

Die Einstellungen für Arbeitstage und Geschäftszeiten werden nicht in den Hintergrundfarben für Zeitfenster und Tage in der Monatsansicht in Ihrem eigenen Kalender und in Ihren Ansichten der individuellen Kalender von anderen Benutzern wiedergegeben, die ihren Kalender mit Ihnen teilen. In der Monatsansicht wird nur der aktuelle Tag mit einer Hintergrundfarbe angezeigt, die sich von der Farbe anderer Tage im Monat unterscheidet.

Informationen dazu, wie Geschäftszeiten in Gruppenkalendern und in benutzerdefinierten Kalenderansichten angezeigt werden, finden Sie unter [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#).

## Arbeiten mit den Kalenderseiten

Die Kalenderseiten stellen den Hauptbereich für das Verwalten von Aktivitäten dar. Die Standardseite ist die Seite "Tageskalender", die einen Abschnitt "Tageskalender", einen Abschnitt "Ansicht - Kalender", einen Abschnitt mit der Liste "Offene Aufgaben" und einen Abschnitt "Geplante Besuche" enthält.

Zur Anzeige des Abschnitts "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen. Der Abschnitt "Geplante Besuche" listet in chronologischer Reihenfolge bis zu zwei Wochen geplante Besuche für den Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt für jeden einzelnen geplanten Besuch die folgenden Informationen an: Besuchsdatum und Startzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie andere Adressdaten der Person. Der Zwei-Wochen-Bereich für die aufgeführten geplanten Besuche umfasst die geplanten Besuche für die vorherige Woche und die geplanten Besuche für die folgende Woche.

Die Farbcodes für den Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite werden von dem verwendeten Thema bestimmt:

- Überfällige geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Vergangenheit liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für den Hinweistext ausgewählt hat.

- Bevorstehende geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Zukunft liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für die Seitenlinks ausgewählt hat.

Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#), Abgeben von Mustern bei einem Vertriebsbesuch (siehe [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) auf Seite 627) und [Massenbesuchsplanung \(auf Seite 240\)](#).

Sie können folgende Schritte durchführen:

- Wählen Sie die Kalenderansicht aus, die jedes Mal angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.
- Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die Sie in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer, die ihren Kalender (Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders) für Sie freigegeben haben, anzeigen möchten.
- Geben Sie den Tag an, der als erster Tag der Woche in Ihrem Kalender angezeigt werden soll.
- Geben Sie eine Gruppe von Arbeitstagen und Geschäftszeiten an, die sich von den Standardarbeitstagen und -geschäftszeiten Ihres Unternehmens unterscheiden.
- Sie können auswählen, ob in den Terminen in Ihren Kalenderansichten zusätzliche Informationen angezeigt werden sollen.

Informationen zum Einrichten dieser Kalenderoptionen finden Sie unter [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, enthalten die Kalenderseiten möglicherweise andere Funktionen als die auf der Standardseite aufgeführten Funktionen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Funktionen finden Sie unter [Seite "Kalendereinstellungen" \(auf Seite 252\)](#).

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen in den Tages- und Wochenansichten des Benutzerkalenders ausgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie im Abschnitt "Aktivitätsliste" in der Titelleiste auf "Neu". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Aufgaben die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Aufgabe	Klicken Sie auf den Link der zu löschenden Aufgabe. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf "Löschen".
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Kalender" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Termine die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen eines Termins	Klicken Sie auf den Link des zu löschenden Termins. Klicken Sie auf der Seite "Terminetails" auf "Löschen".
Wechseln zu einem bestimmten Tag	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf den Link des Tages. Sie können auch auf das Symbol "1" über den Terminen klicken und mit den Pfeilen in der Überschrift des Abschnitts "Tageskalender" zum anzuzeigenden Tag scrollen.
Wechseln zu einem bestimmten Monat	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf die Pfeile. Sie können auch auf das Symbol "31" über den Terminen klicken und mit den Links oder Pfeilen in der Überschrift der Ansicht mit dem Monatskalender zum anzuzeigenden Monat wechseln.

Aktion	Vorgehensweise
Ausblenden der Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste"	<p>Klicken Sie auf das Symbol mit einem Pfeil nach rechts, das über der Kalendertitelleiste angezeigt wird. Wenn die Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste" ausgeblendet sind, wird der Kalenderbereich erweitert, um mehr Platz zur Anzeige von Details zu den Terminen im Kalender zu bieten. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie die Kalenderseite (über den Link "Druckversion") drucken möchten, die Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste" auf der gedruckten Seite jedoch nicht angezeigt werden sollen. Um die Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste" wieder einzublenden, klicken Sie auf das Symbol mit einem Pfeil nach links.</p> <p>Nachdem Sie die Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste" ausgeblendet haben, bleiben Sie ausgeblendet, bis Sie sie wieder anzeigen oder bis Sie sich bei Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden.</p> <p>Die Abschnitte "Ansicht - Kalender" und "Aktivitätsliste" sind nur in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders verfügbar.</p>
Kennzeichnen einer Aufgabe als abgeschlossen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Aktivitätsliste" auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Seite "Aktivitätsliste" zu öffnen. Wenn beim Öffnen der Seite "Aktivitätsliste" standardmäßig keine Liste der offenen Aufgaben angezeigt wird, können Sie die gewünschte Aufgabenliste aus der entsprechenden Dropdown-Liste auswählen. Klicken Sie in der Aufgabenliste auf den Betrefflink für die Aufgabe, die Sie als abgeschlossen markieren möchten. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".</p>
Tageweises Durchblättern des Kalenders	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Tageskalender" auf die Pfeile.</p>
Planen Sie einen Termin neu, indem Sie den Termin per Drag and Drop verschieben und ablegen.	<p>Ziehen Sie den Termin, und legen Sie ihn in einem anderen Zeitfenster oder an einem anderen Tag ab. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag and Drop (auf Seite 226)</a>.</p>
Aktualisieren einer Aktivität	<p>Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie aktualisieren möchten. Bearbeiten Sie auf der Seite "Termindetails", "Aufgabendetails" oder "Besuchsdetails" die Felder direkt, oder klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite "Termin", "Aufgabe" oder "Besuch" zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter <a href="#">Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 126)</a>.</p> <p><b>TIPP:</b> Wenn Sie ein modernes Thema verwenden, können Sie mit der rechten Maustaste auf einen Termin in der Ansicht mit dem Tages-, Wochen- oder Monatskalender und dann zum Aktualisieren des Termins auf "Bearbeiten" klicken.</p>
Anzeigen einer Liste von Terminen, Aufgaben (offen, abgeschlossen oder alle), Aktivitäten	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Aktivitätsliste" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl.</p>

Aktion	Vorgehensweise
oder geplanten Besuchen	
Anzeigen der Termine des Tages	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "1".
Anzeigen der Details einer Aktivität	Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie anzeigen möchten.
Anzeigen der Termine des gesamten Monats	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "31".
Anzeigen der Termine der gesamten Woche	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "7".

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Kalendern und Themenstilen \(auf Seite 211\)](#)
- [Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern \(auf Seite 216\)](#)

## Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anzeigen von Aktivitäten \(auf Seite 221\)](#)
- [Erstellen von Aktivitäten \(auf Seite 224\)](#)
- [Aktualisieren von Aktivitäten \(auf Seite 225\)](#)
- [Entfernen von Benutzern aus Aktivitäten \(auf Seite 226\)](#)
- [Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze \(auf Seite 233\)](#)
- [Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen \(auf Seite 233\)](#)
- [Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter \(auf Seite 234\)](#)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)
- [Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung \(auf Seite 256\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Anpassen von Antworten auf Nachrichten \(auf Seite 243\)](#)
- [Planen von Terminen mit Anderen \(auf Seite 246\)](#)
- [Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien \(auf Seite 248\)](#)
- [Massenbesuchsplanung \(auf Seite 240\)](#)
- [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten \(auf Seite 256\)](#)
- [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#)
- [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten \(auf Seite 690\)](#)
- [Erstellen von Terminen für mehrere Firmen \(auf Seite 320\)](#)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, können Sie außerdem folgende Verfahren ausführen:

- [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#)
- [Freigeben Ihres Kalenders \(auf Seite 252\)](#)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält und Ihr Unternehmen die Option "Standardgruppenzuweisung" verwendet, können Sie auch dieses Verfahren ausführen: [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten \(auf Seite 255\)](#)

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maps-Integration" enthält, können Sie auch die Schritte zum Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414) ausführen.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Kalendern und Aktivitäten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Kalendern und Themenstilen \(auf Seite 211\)](#)
- [Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern \(auf Seite 216\)](#)
- [Informationen zu Aktivitätserinnerungen \(auf Seite 224\)](#)

## Anzeigen von Aktivitäten

Mit Oracle CRM On Demand haben Sie Ihre Aktivitäten immer im Blick, denn sie werden auf mehreren Seiten angezeigt:

- **Meine Homepage**  
"Meine Homepage" enthält verschiedene, nach Datum sortierte Listen für Ihre Termine und Aufgaben.
- **Kalender**

In der Tagesansicht Ihres eigenen Kalenders werden Ihre Termine wie in einem Terminkalender angezeigt, und Sie sehen den Terminplan für den aktuellen Tag. Sie können andere Tage einsehen, indem Sie die Monatskalender rechts verwenden oder auf die Symbole "1", "7" und "31" über den Terminen klicken, um die gewünschte Kalenderansicht anzuzeigen.

In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer angezeigt, die ihren Kalender (Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders) für Sie freigegeben haben. In dieser Liste werden bis zu zehn Ihrer Aufgaben für die nächsten 30 Tage angezeigt (Fälligkeitsdatum <= Heute + 30). Standardmäßig ist die Liste nach dem Fälligkeitsdatum sortiert.

**HINWEIS:** Sie können eine andere anzuzeigende Liste auswählen, oder der Administrator kann eine andere Liste für Ihre Benutzerrolle auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Kalenders \(auf Seite 846\)](#).

- Detailseite für die Datensatztypen, wie Firmen, Personen usw.

Die Detailseiten können Abschnitte mit zugehörigen Informationen enthalten, in denen Aktivitäten angezeigt werden, die mit einem bestimmten Datensatz verknüpft sind. In der folgenden Tabelle werden die Abschnitte mit zugehörigen Informationen beschrieben, die Ihnen möglicherweise für Aktivitäten auf einer Datensatzdetailseite angezeigt werden. In allen Fällen werden Ihnen nur die Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind.

Liste	Angezeigte Datensätze
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen das Abschlussdatum leer ist</li> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> </ul>
Abgeschlossene Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> </ul>
Offene Termine	<p>Die verknüpften Termine, bei denen der Wert im Feld "Abschlussdatum" nicht in der Vergangenheit liegt</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn das Feld "Abschlussdatum" nicht von dem Benutzer ausgefüllt wird, der den Termin erstellt, wird es automatisch mit demselben Wert wie im Feld "Endzeit" des Termins ausgefüllt.</p> <p>Wenn das Abschlussdatum eines Termins erreicht ist, wird der Termin aus der Liste "Offene Termine" entfernt und auf die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" gesetzt. Die Informationen in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen für "Offene Termine" und "Abgeschlossene Aktivitäten" der Detailseite des übergeordneten Datensatzes werden beim Aktualisieren der Seite aktualisiert.</p> <p>Die Datensätze in der Liste "Offene Termine" werden nach Datum und Uhrzeit im Feld "Startzeit" sortiert. Dabei wird der Termin mit dem frühesten Startdatum und der frühesten Startzeit als erster Termin in der Liste angezeigt.</p>
Offene Aufgaben	Die verknüpften Aufgaben, für die im Feld "Abschlussdatum" kein Wert angegeben ist oder deren Status "Abgeschlossen" lautet,

Liste	Angezeigte Datensätze
	<p>vorausgesetzt, Ihr Unternehmen verwendet das Standardwerteset für das Feld "Status".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn eine Aufgabe als abgeschlossen markiert ist, wird das Feld "Abschlussdatum" automatisch mit dem Datum und der Uhrzeit in der Zeitzone des Benutzers ausgefüllt, der die Aufgabe als abgeschlossen markiert. Benutzer können das Feld "Abschlussdatum" in einer Aufgabe auch manuell ausfüllen. Wenn das Feld "Abschlussdatum" in einer Aufgabe ausgefüllt ist, wird die Aufgabe aus der Liste "Offene Aufgaben" entfernt und auf die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" gesetzt.</p> <p>Die Informationen in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen für "Offene Aufgaben" und "Abgeschlossene Aktivitäten" der Detailseite des übergeordneten Datensatzes werden beim Aktualisieren der Seite aktualisiert.</p> <p>Die Datensätze in der Liste "Offene Aufgaben" werden nach dem Feld "Fälligkeitsdatum" sortiert. Dabei wird die Aufgabe mit dem frühesten Fälligkeitsdatum als erste Aufgabe in der Liste angezeigt.</p>
Offene Aktivitäten	<p>Eine Kombination aus den Listen "Offene Termine" und "Offene Aufgaben"</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Datensätze in der Liste "Offene Aktivitäten" werden nach dem Feld "Abschlussdatum" sortiert. Datensätze, bei denen das Feld "Abschlussdatum" leer ist, werden am unteren Ende der Liste "Offene Aktivitäten" angezeigt. Aus diesem Grund werden offene Aufgaben am Schluss der Liste "Offene Aktivitäten" nach allen offenen Terminen angezeigt. Wenn Sie die zugehörigen offenen Aufgaben und offenen Termine auf einer Datensatzdetailseite nicht in dieser Reihenfolge anzeigen möchten, sollte Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Datensatzdetailseite statt des Abschnitts mit zugehörigen Informationen für "Offene Aktivitäten" die Abschnitte mit zugehörigen Informationen für "Offene Aufgaben" und "Offene Termine" hinzufügen.</p>

### Informationen zum Verwalten von Aufgaben

Eine Möglichkeit für die Verwaltung von Aufgaben besteht in deren Priorisierung nach Wichtigkeit und Dringlichkeit. Sie können eine Aufgabe priorisieren, indem Sie ihr eine Stufe zuweisen, wie beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Priorität von Aufgaben wird durch Pfeile angezeigt: Ein nach oben weisender Pfeil zeigt eine hohe Priorität an, kein Pfeil zeigt eine mittlere Priorität an, ein nach unten weisender Pfeil zeigt eine niedrige Priorität an. Ändern können Sie die Prioritätsstufe einer Aufgabe auf der Seite "Aufgabe bearbeiten". Die Standardprioritätsstufe für eine Aufgabe ist "3-Niedrig".

**TIPP:** Für Aufgaben, die im Abschnitt "Offene Aufgaben" unter "Meine Homepage" und in den Aufgabenlisten in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders in roter Schrift angezeigt werden, wurde das Fälligkeitsdatum überschritten. Aufgaben, deren Fälligkeitsdatum überschritten wurde, werden auf anderen Seiten nicht in roter Schrift angezeigt, beispielsweise auf der Listenseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf der Seite "Meine Homepage" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Ganze Liste anzeigen" klicken.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-*

*Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

Weitere Informationen über die Registerkarte "Gruppenaufgabenliste", die für Unternehmen verfügbar ist, die die Gruppenfunktion verwenden, finden Sie unter [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten](#) (auf Seite 255).

## Erstellen von Aktivitäten

Das Erstellen einer Aktivität (Aufgabe oder Termin) erfolgt immer durch das Eingeben von Informationen in ein Formular. Sie können von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus auf dieses Formular zugreifen, je nachdem, woran Sie gerade arbeiten und welche Aktionen Sie durchführen müssen.

In diesem Abschnitt wird eine Methode zum Erstellen einer Aktivität beschrieben, mit der Sie einen Datensatz hinzufügen können, ohne Ihre Arbeit im Hauptbereich der Anwendung zu unterbrechen. Eine Beschreibung sämtlicher Methoden finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56).

### So erstellen Sie eine Aktivität mit dem Abschnitt "Erstellen" der Aktionsleiste

- 1 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Erstellen" auf "Termin" oder "Aufgabe".
- 2 Geben Sie die Aktivitätsinformationen in das Formular ein.  
Informationen zu den Feldern in Aktivitätsdatensätzen finden Sie unter [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 258)
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 258)
- [Arbeiten mit den Kalenderseiten](#) (auf Seite 217)
- [Informationen zu Aktivitätserinnerungen](#) (auf Seite 224)
- [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 859)

## Informationen zu Aktivitätserinnerungen

Wenn für eine Aktivität eine Erinnerung konfiguriert ist, werden zum angegebenen Zeitpunkt Erinnerungen an den Verantwortlichen der Aktivität sowie an jeden Benutzer in der Benutzerliste für die Aktivität gesendet, wenn die Einstellungen im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" auf Benutzer- oder Unternehmensebene zulassen, dass Aktivitätsbenachrichtigungen an den Benutzer gesendet werden können.

**Hinweis:** Wenn das Feld "Delegiert von" für eine Aktivität ausgefüllt wird und für diese Aktivität eine Erinnerung konfiguriert wird, werden die Erinnerungen an den im Feld "Delegiert von" angegebenen Benutzer sowie den Aktivitätsverantwortlichen und die anderen Benutzer der Aktivität gesendet. Wenn Sie eine Aktivität für einen anderen Benutzer erstellen oder wenn das Feld "Delegiert von" für eine vorhandene Aktivität leer ist, wenn Sie sie einem anderen Verantwortlichen zuweisen, erscheint Ihr Name automatisch im Feld "Delegiert von", nachdem Sie die Aktivität gespeichert haben. Wenn Sie keine Erinnerungen für diese Aktivität erhalten möchten, müssen Sie Ihren Namen aus dem Feld "Delegiert von" löschen.

Erinnerungen können als E-Mail gesendet werden oder in einem Popup-Fenster angezeigt werden, oder beides, abhängig vom Wert, der im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" ausgewählt ist. Informationen zum Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" finden Sie unter [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#).

### Informationen zu E-Mail-Erinnerungen

E-Mail-Erinnerungen werden in der Sprache des Benutzers gesendet. Der Betreff der Aktivität wird in der Betreffzeile der E-Mail angezeigt. Die Nachricht in einer E-Mail-Erinnerung für einen Termin enthält Informationen zu den im Termin angegebenen Feldern für Betreff, Startzeit, Status und Beschreibung. Außerdem sind folgende Angaben enthalten: Namen der Personen, die mit dem Termin verlinkt sind, Name der Firma, die mit dem Termin verlinkt ist (sofern vorhanden), Link zur Detailseite des Termins in Oracle CRM On Demand.

Die Nachricht in einer E-Mail-Erinnerung für eine Aufgabe enthält Informationen zu den in der Aufgabe angegebenen Feldern für Betreff, Fälligkeitsdatum, Priorität, Status und Beschreibung. Die E-Mail-Nachricht enthält außerdem einen Link zur Detailseite der Aufgabe in Oracle CRM On Demand.

### Informationen zu Popup-Erinnerungen

Popup-Erinnerungen werden im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" angezeigt, das geöffnet wird, wenn eine Erinnerung fällig ist. In einer Popup-Erinnerung für einen Termin werden die Start- und Endzeit sowie der Betreff angezeigt. In einer Popup-Erinnerung für eine Aufgabe werden das Symbol, das die Priorität der Aufgabe angibt (falls anwendbar), das Fälligkeitsdatum und der Betreff angezeigt. Wenn mehrere Erinnerungen fällig sind, werden diese nach Datum und Uhrzeit sortiert. Dabei steht die Aktivität, die zuerst fällig ist, oben in der Liste.

Wenn das Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" zum ersten Mal geöffnet wird, nachdem Sie sich bei Oracle CRM On Demand angemeldet haben, zeigt es die Erinnerungen an, die seit Ihrer letzten Abmeldung bei Oracle CRM On Demand fällig wurden. Wenn bei Ihrer Anmeldung Hinweisenfenster angezeigt werden, müssen Sie die Hinweisenfenster schließen, bevor Sie mit dem Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" interagieren können.

Im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" können Sie Folgendes ausführen:

- Die Funktion "Erneut erinnern" verwenden, um eine Erinnerung für eine bestimmte Periode zu verzögern. Die Erinnerung wird nach der angegebenen Periode erneut angezeigt.
- Zeigen Sie die Datensatzdetails an, indem Sie auf den Betrefflink in der Erinnerung klicken.
- Lehnen Sie alle Erinnerungen ab. Wenn Sie auf "Alle ablehnen" klicken, werden alle Erinnerungen aus dem Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" entfernt, und das Fenster wird geschlossen. Die Erinnerungen werden nicht erneut angezeigt.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand ruft die Details der Aktivitäten ab, für die alle 30 Minuten Erinnerungen fällig sind, und speichert diese Informationen. Wenn Sie eine Aktivität innerhalb von 30 Minuten, in denen die Erinnerung für diese Aktivität fällig wird, neu planen, wird die Erinnerung möglicherweise auf Basis des ursprünglichen Zeitplans für die Aktivität angezeigt.

## Aktualisieren von Aktivitäten

Sie können die Informationen in dem Aktivitätsdatensatz aktualisieren, z.B. den Status des Datensatzes in "Abgeschlossen" ändern, wenn Sie den Datensatz bearbeiten dürfen.

**HINWEIS:** Benutzer mit der Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen", die in ihrer Benutzerrolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatz "Aktivität" aktiviert haben, können alle Aktivitäten, die als privat markiert wurden, unabhängig vom Verantwortlichen der Aktivität anzeigen. Mit der Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen" kann ein Benutzer eine Aktivität, die als privat markiert ist oder für die ein anderer Benutzer der Verantwortliche ist, nicht aktualisieren oder löschen. Benutzer mit der Berechtigung "Alle Aktivitäten löschen", die in ihrer Rolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Aktivität" aktiviert haben, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht der Verantwortliche sind oder die als privat markiert sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigungen "Alle Aktivitäten löschen" und "Private Aktivitäten anzeigen".

### **So aktualisieren Sie Aktivitätsinformationen**

- 1 Wählen Sie die Aufgabe oder den Termin.  
Weitere Informationen zur Wahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Bearbeiten Sie auf der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails" die Felder direkt, oder klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite für die Termin- oder Aufgabenbearbeitung zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

### **Entfernen von Benutzern aus Aktivitäten**

Um Benutzer aus einer Aktivität zu entfernen, muss mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Sie sind Verantwortlicher der Aktivität.
- Ihr Name wird im Feld "Delegiert von" in der Aktivität angezeigt.

Anderenfalls sind die Links "Entfernen" im Abschnitt "Benutzer" der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails" nicht verfügbar, und Sie können keine Benutzer aus der Aktivität entfernen. Sie können das Feld "Delegiert von" in der Aktivität manuell aktualisieren, damit Ihr Name angezeigt wird. Wenn Sie dann die Seite "Aktivitätsdetails" aktualisieren, ist für jeden Benutzer außer dem Verantwortlichen der Aktivität ein Link "Entfernen" verfügbar. Weitere Informationen zum Feld "Delegiert von" finden Sie unter [Aktivitätsfelder \(auf Seite 258\)](#)

#### **So entfernen Sie einen Benutzer aus einer Aktivität:**

- 1 Scrollen Sie auf der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails" zum Abschnitt "Benutzer".
- 2 Wenn der zu entfernende Benutzer nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste einzublenden.
- 3 Suchen Sie den Benutzer, den Sie entfernen möchten, klicken Sie für diesen Benutzer auf den Link "Entfernen", und bestätigen Sie, dass Sie den Benutzer entfernen möchten.

**HINWEIS:** Wenn Sie der Verantwortliche für die Aktivität sind oder Ihr Name im Feld "Delegiert von" in der Aktivität angezeigt wird, sind die Links "Entfernen" auch im Fenster für die Mehrfachzuordnung verfügbar, das geöffnet wird, wenn Sie im Abschnitt "Benutzer" der Seite auf "Hinzufügen" klicken.

### **Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag and Drop**

Wenn Sie über die erforderlichen Zugriffsebenen zum Bearbeiten eines Termins verfügen, können Sie den Termin neu planen, indem Sie ihn in einer Kalenderansicht per Drag and Drop verschieben. Beispiel: Wenn Sie in der Tageskalenderansicht arbeiten, können Sie einen Termin auf ein anderes Zeitfenster an demselben Tag ziehen. Beispiel: Wenn Sie in der Wochenkalenderansicht arbeiten, können Sie einen Termin auf einen anderen Tag der Woche verschieben, den Sie derzeit anzeigen.

Termine, die sich nicht über mehrere Tage erstrecken, verhalten sich folgendermaßen:

- **Tageskalenderansicht.** Sie können einen Termin per Drag and Drop in ein anderes Zeitfenster innerhalb desselben Tages verschieben. Wenn Sie den Termin in einem neuen Zeitfenster ablegen, wird das Anfangsdatum des Termins mit dem Startdatum des neuen Zeitfensters aktualisiert. Beispiel: Wenn Sie einen Termin, der um 09:15 Uhr beginnt, in ein Zeitfenster verschieben, das um 10:30 Uhr beginnt, wird die Anfangszeit des Termins auf 10:30 Uhr aktualisiert. Die Endzeit des Termins wird entsprechend der Startzeit des Zeitfensters, in das Sie den Termin verschieben, und der Dauer des Termins automatisch auf den entsprechenden Wert aktualisiert. Beispiel: Wenn Sie einen Termin mit einer Dauer von 60 Minuten in einem Zeitfenster ablegen, das um 10:30 Uhr beginnt, wird die Endzeit des Termins auf 11:30 Uhr aktualisiert. Die Dauer des Termins bleibt nach dem Verschieben gleich.

Das neue Zeitfenster muss ermöglichen, dass der Termin innerhalb desselben Tages beginnt und endet.

Beispiel: Sie können einen Termin mit einer Dauer von 60 Minuten nicht per Drag and Drop in ein Zeitfenster

verschieben, das um 11:30 Uhr beginnt, da die Endzeit für den Termin nicht mehr innerhalb desselben Tages wie die Startuhrzeit läge.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, erscheint eine rote Linie, wenn Sie den Termin in die Tagesansicht ziehen. Die rote Linie gibt an, ob das Zeitfenster zur vollen oder zur halben Stunde beginnt.

- **Wochenkalenderansicht.** Sie können einen Termin per Drag and Drop an einen anderen Tag innerhalb derselben Woche verschieben. Die Dauer des Termins ändert sich nicht. Wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, können Sie die Tageszeit des Termins nicht ändern, indem Sie den Termin innerhalb der Wochenkalenderansicht per Drag and Drop verschieben. Das Datum des Termins wird aktualisiert, wenn Sie den Termin an einem anderen Tag ablegen. Die Uhrzeit des Termins ändert sich jedoch nicht.

Wenn Sie jedoch ein modernes Thema verwenden, können Sie die Uhrzeit eines Termins ändern, indem Sie ihn per Drag and Drop in ein bestimmtes Zeitfenster eines Tages in der Wochenkalenderansicht verschieben. Die Startzeit und das Startdatum sowie die Endzeit und das Enddatum des Termins werden entsprechend aktualisiert. Die neue Uhrzeit des Tages muss ermöglichen, dass der Termin innerhalb desselben Tages beginnt und endet. Wenn innerhalb eines Zeitfensters mehr Termine vorhanden sind als in der Wochenkalenderansicht angezeigt werden können, wird der Termin nach dem Verschieben möglicherweise nicht angezeigt. Sie können die Tageskalenderansicht ändern, damit mehr Termine angezeigt werden.

- **Monatskalenderansicht.** Sie können einen Termin per Drag and Drop an einen anderen Tag innerhalb desselben Monats verschieben. Die Uhrzeit des Tages und die Dauer des Termins ändern sich nicht. Wenn Sie die Uhrzeit oder Dauer ändern möchten, müssen Sie den Termin bearbeiten. Wenn innerhalb eines Tages mehr Termine vorhanden sind als in der Monatskalenderansicht angezeigt werden können, wird der Termin möglicherweise nach dem Verschieben nicht angezeigt. Sie können die Tages- oder Wochenkalenderansicht ändern, damit mehr Termine angezeigt werden.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Dauer eines Termins ändern möchten und ein klassisches Thema verwenden, müssen Sie den Termin bearbeiten. Wenn Sie jedoch ein modernes Thema verwenden, können Sie die Start- oder Endzeit eines Termins schnell in der Tages- oder Wochenkalenderansicht ändern, indem Sie auf den Rahmen des Termin klicken und ihn ziehen. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Terminen in modernen Themen finden Sie unter "Informationen zu Kalendern und Themenstilen". Um die Dauer eines Termins in der Monatskalenderansicht zu ändern, müssen Sie den Termin bearbeiten.

Termine, die sich über mehrere Tage erstrecken, verhalten sich folgendermaßen:

- **Tageskalenderansicht.** Wenn Sie die Tageskalenderansicht verwenden, können Sie einen Termin, der sich über mehrere Tage erstreckt, nicht auf einen anderen Tag oder eine andere Uhrzeit verschieben.
- **Wochenkalenderansicht.** In dem Abschnitt, in dem die Termine angezeigt werden, die sich über mehrere Tage erstrecken, können Sie einen Termin per Drag and Drop an einen anderen Tag in der derzeit angezeigten Woche verschieben. Dies geht auch, wenn der Termin in einer anderen Woche endet. Der Tag, an dem Sie den Termin ablegen, ist der neue Starttag des Termins. Beispiel: Wenn Sie einen Termin ziehen, der um 10:30 Uhr am Montag, dem 21. März beginnt und um 10:30 Uhr am Mittwoch, dem 23. endet und ihn am Dienstag, dem 22. März ablegen, ändern sich die Termindetails, sodass der Termin um 10:30 Uhr am 22. März beginnt und um 10:30 Uhr am 24. März endet. Wenn Sie die Tageszeit, an dem der Termin beginnt, oder die Dauer des Termins ändern möchten, müssen Sie den Termin bearbeiten.
- **Monatskalenderansicht.** Sie können einen Termin, der sich über mehrere Tage erstreckt, per Drag and Drop an einen anderen Tag im derzeit angezeigten Monat verschieben. Dies geht auch, wenn der Termin in einem anderen Monat endet. Der Tag, an dem Sie den Termin ablegen, ist der neue Starttag des Termins. Beispiel: Wenn Sie einen Termin ziehen, der um 10:30 Uhr am 24. März beginnt und um 10:30 Uhr am 29. März endet und ihn am 31. März ablegen, ändern sich die Termindetails, sodass der Termin um 10:30 Uhr am 31. März beginnt und um 10:30 Uhr am 05. April endet. Wenn Sie die Tageszeit, an dem der Termin beginnt, oder die Dauer des Termins ändern möchten, müssen Sie den Termin bearbeiten.

## Arbeiten mit Aktivitätslisten

Sie können die Seite "Aktivitätsliste" über eine Datensatzdetailseite oder über den Abschnitt "Aktivitätsliste" in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer öffnen, die ihren Kalender (Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders) auf den Kalenderseiten für Sie freigegeben haben. Die Liste der Datensätze, die beim Öffnen der Seite "Aktivitätsliste" angezeigt wird, ist von der Art des Zugriffs auf die Seite abhängig.

### Anzeige beim Öffnen der Seite "Aktivitätsliste" über eine Datensatzdetailseite

Wenn Sie die Seite "Aktivitätsliste" öffnen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" in einer Liste von Aktivitätsdatensätzen auf einer Datensatzdetailseite klicken, zeigt die Seite "Aktivitätsliste" die mit dem Datensatz verknüpften Aktivitäten an. Die Liste kann offene Aktivitäten, abgeschlossene Aktivitäten oder eine Kombination aus beiden enthalten, wie in der folgenden Tabelle angezeigt wird: In allen Fällen werden Ihnen nur die Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind.

Liste	Angezeigte Datensätze
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen das Abschlussdatum leer ist</li> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> </ul>
Abgeschlossene Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die verknüpften Termine, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> <li>■ Die verknüpften Aufgaben, bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen</li> </ul>
Offene Termine	<p>Die verknüpften Termine, bei denen der Wert im Feld "Abschlussdatum" nicht in der Vergangenheit liegt</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn das Feld "Abschlussdatum" nicht von dem Benutzer ausgefüllt wird, der den Termin erstellt, wird es automatisch mit demselben Wert wie im Feld "Endzeit" des Termins ausgefüllt.</p> <p>Wenn das Abschlussdatum eines Termins erreicht ist, wird der Termin aus der Liste "Offene Termine" entfernt und auf die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" gesetzt. Die Informationen in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen für "Offene Termine" und "Abgeschlossene Aktivitäten" der Detailseite des übergeordneten Datensatzes werden beim Aktualisieren der Seite aktualisiert.</p> <p>Die Datensätze in der Liste "Offene Termine" werden nach Datum und Uhrzeit im Feld "Startzeit" sortiert. Dabei wird der Termin mit</p>

Liste	Angezeigte Datensätze
	dem frühesten Startdatum und der frühesten Startzeit als erster Termin in der Liste angezeigt.
Offene Aufgaben	<p>Die verknüpften Aufgaben, für die im Feld "Abschlussdatum" kein Wert angegeben ist oder deren Status "Abgeschlossen" lautet, vorausgesetzt, Ihr Unternehmen verwendet das Standardwerteset für das Feld "Status".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn eine Aufgabe als abgeschlossen markiert ist, wird das Feld "Abschlussdatum" automatisch mit dem Datum und der Uhrzeit in der Zeitzone des Benutzers ausgefüllt, der die Aufgabe als abgeschlossen markiert. Benutzer können das Feld "Abschlussdatum" in einer Aufgabe auch manuell ausfüllen. Wenn das Feld "Abschlussdatum" in einer Aufgabe ausgefüllt ist, wird die Aufgabe aus der Liste "Offene Aufgaben" entfernt und auf die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" gesetzt.</p> <p>Die Informationen in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen für "Offene Aufgaben" und "Abgeschlossene Aktivitäten" der Detailseite des übergeordneten Datensatzes werden beim Aktualisieren der Seite aktualisiert.</p> <p>Die Datensätze in der Liste "Offene Aufgaben" werden nach dem Feld "Fälligkeitsdatum" sortiert. Dabei wird die Aufgabe mit dem frühesten Fälligkeitsdatum als erste Aufgabe in der Liste angezeigt.</p>
Offene Aktivitäten	<p>Eine Kombination aus den Listen "Offene Termine" und "Offene Aufgaben"</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Datensätze in der Liste "Offene Aktivitäten" werden nach dem Feld "Abschlussdatum" sortiert. Datensätze, bei denen das Feld "Abschlussdatum" leer ist, werden am unteren Ende der Liste "Offene Aktivitäten" angezeigt. Aus diesem Grund werden offene Aufgaben am Schluss der Liste "Offene Aktivitäten" nach allen offenen Terminen angezeigt. Wenn Sie die zugehörigen offenen Aufgaben und offenen Termine auf einer Datensatzdetailseite nicht in dieser Reihenfolge anzeigen möchten, sollte Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Datensatzdetailseite statt des Abschnitts mit zugehörigen Informationen für "Offene Aktivitäten" die Abschnitte mit zugehörigen Informationen für "Offene Aufgaben" und "Offene Termine" hinzufügen.</p>

### Anzeige beim Öffnen der Seite "Aktivitätsliste" über eine Kalenderseite

Wenn Sie die Seite "Aktivitätsliste" öffnen, indem Sie in der Liste "Offene Aufgaben" in der Tages- oder Wochenansicht des Benutzerkalenders auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, zeigt die Liste alle offenen Aktivitäten an, die Ihnen zugewiesen sind.

**HINWEIS:** In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" im Abschnitt "Aktivitätsliste" der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigt. Sie können jedoch eine andere anzuzeigende Liste auswählen, oder der Administrator kann eine andere Liste für Ihre Benutzerrolle auswählen. Wenn in der Kalenderansicht eine andere Liste angezeigt wird, wird beim Klicken auf den Link "Ganze Liste anzeigen" diese Liste auf der Seite "Aktivitätsliste" geöffnet. Informationen zum Auswählen einer anderen Liste, die in der Tages-

und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigt werden soll, finden Sie unter [Einrichten Ihres Kalenders](#) (auf Seite 846).

Darüber hinaus sind auf der Seite "Aktivitätsliste" weitere Listen für Sie verfügbar. Das für Sie verfügbare Listenset kann sowohl die Standardlisten, die mit Oracle CRM On Demand verteilt werden, als auch benutzerdefinierte Listen für Ihr Unternehmen enthalten. Die Sichtbarkeit von Datensätzen wird wie folgt bestimmt:

- In allen Listen außer den Listen mit delegierten Aktivitäten können Sie nur Datensätze für Aktivitäten anzeigen, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" oder in der Benutzerliste enthalten ist. Dies gilt nicht, wenn Sie in Ihrer Benutzerrolle die Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen" oder "Alle Aktivitäten löschen" aktiviert haben.
- In allen Listen mit delegierten Aktivitäten können Sie nur Datensätze für Aktivitäten anzeigen, bei denen Ihr Name im Feld "Delegiert von" enthalten ist.
- In allen Listen werden die angezeigten Datensätze durch den jeweils angewendeten Filter bestimmt.

**HINWEIS:** Wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator einer Gruppe hinzugefügt wurden, wird auf Ihren Kalenderseiten die Registerkarte "Gruppenaufgaben" angezeigt.

**Informationen zum Zugriff auf private Aktivitäten auf der Seite "Aktivitätsliste"**

Wenn Sie über die Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen" verfügen und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Aktivität" in Ihrer Benutzerrolle aktiviert haben, können Sie alle Aktivitäten, die als privat markiert wurden, unabhängig vom Verantwortlichen der Aktivität anzeigen. Mit der Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen" können Sie eine Aktivität, die als privat markiert ist und für die ein anderer Benutzer der Verantwortliche ist, nicht aktualisieren oder löschen.

Wenn Sie über die Berechtigung "Alle Aktivitäten löschen" verfügen und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Aktivität" in Ihrer Benutzerrolle aktiviert haben, können Sie Aktivitäten löschen, für die Sie nicht der Verantwortliche sind oder die als privat markiert sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigungen "Alle Aktivitäten löschen" und "Private Aktivitäten anzeigen".

**Von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchführbare Aktionen**

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchgeführt werden können.

**HINWEIS:** Wenn Sie über eine Datensatzdetailseite auf die Seite "Aktivitätsliste" zugreifen, sind einige dieser Funktionen möglicherweise nicht verfügbar.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aktivitäten zu Büchern oder Entfernen von Aktivitäten aus Büchern	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie "Batch-Buchzuweisung". Führen Sie die unter <a href="#">Zuweisen von Datensätzen zu Büchern</a> (auf Seite 1612) beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer neuen Aktivitätsliste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Neue Liste erstellen". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neue Aufgabe". Geben Sie auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen aller Datensätze aus der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Batchlöschvorgang" aus. Führen Sie die unter <a href="#">Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen (auf Seite 193)</a> beschriebenen Schritte durch.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter <a href="#">Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 159)</a> beschriebenen Schritte durch.
Suchen nach einer Aktivität (Aufgabe oder Termin)	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Aktivitäten, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Verwalten aller Aktivitätslisten	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter <a href="#">Die Seite "Listen verwalten" (auf Seite 155)</a> beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste näher definieren". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Gelöschte Datensatzliste wiederherstellen	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Batchwiederherstellung" aus. Weitere Informationen zum Wiederherstellen von gelöschten Datensatzlisten finden Sie unter <a href="#">Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen (auf Seite 193)</a> .
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Gleichzeitiges Aktualisieren einer Gruppe von Aktivitätsdatensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Massenaktualisierung". Führen Sie die unter <a href="#">Aktualisieren von Datensatzgruppen (auf Seite 166)</a> beschriebenen Schritte durch.
Aktualisieren einer Aktivität	Bearbeiten Sie die Felder auf der Seite "Aktivitätsliste" direkt, oder wählen Sie die Aktivität, um die Detailseite zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter <a href="#">Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 126)</a> .

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer Untergruppe von Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl ("Abgeschlossene Aufgaben", "Offene Aufgaben", "Meine Aufgaben" oder "Meine Termine").
Anzeigen aller Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie "Alle Aktivitäten".

### Standardaktivitätslisten

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Aktivitätsliste	Filter
Abgeschlossene Aufgaben	Aufgaben, deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt.
Delegierte Aufgaben - Abgeschlossen	Aufgaben mit Ihrem Namen im Feld "Delegiert von", deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt.
Delegierte Aufgaben - Offen	Aufgaben mit Ihrem Namen im Feld "Delegiert von", die über kein Abschlussdatum verfügen oder deren Abschlussdatum in der Zukunft liegt.
Delegierte Aufgaben - Überfällig	Aufgaben mit Ihrem Namen im Feld "Delegiert von", die überfällig sind.
Meine Aktivitäten	Alle Ihre Aktivitäten einschließlich Aufgaben und Terminen
Meine Termine	Alle Ihre Termine
Meine täglichen Besuche	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie heute tätigen müssen
Meine offenen Aufgaben	Ihre Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Meine Aufgaben	Alle Ihre Aufgaben
Meine wöchentlichen Besuche	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie in dieser Woche tätigen müssen
Offene Aktivitäten	Kombinierte Liste mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ihnen zugewiesene Aufgaben, deren Abschlussdatum leer ist oder in der Zukunft liegt</li> <li>■ Zukünftigen Termine, die Ihnen zugewiesen sind</li> </ul>

Aktivitätsliste	Filter
Offene Aufgaben	Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Geplante Besuche	Ihre geplanten Besuche <b>HINWEIS:</b> Diese Liste gilt speziell für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Aktivitäten einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste wählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Aktivitäten angezeigt, die den in der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

**Hinweis zu Beginn.** Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Wenn Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten" oder "Termin bearbeiten" öffnen, geben Sie die Feldnamen und -werte genau so ein, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Wahlweise können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht alle für Dropdown-Listen verfügbaren Feldwerte.

### So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Aktivitätsliste" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

**HINWEIS:** Der Abschnitt "Aktivitätsliste" ist in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer verfügbar, die ihren Kalender für Sie freigegeben haben.

- 3 Ändern Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" die Auswahl in der Dropdown-Liste.

### So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Aktivitätsliste" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätslisten" auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 5 Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.

## Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen

Sie können Aufgaben als abgeschlossen kennzeichnen. Eine abgeschlossene Aufgabe wird in bestimmten Listen, z. B. "Alle Aktivitäten" oder "Meine Aktivitäten", weitergeführt. Abgeschlossene Aufgaben verbleiben jedoch nicht auf "Meine Homepage".

Wenn eine Aufgabe, die von Ihnen als abgeschlossen markiert wird, mit einem Datensatz verknüpft ist, wird die Aufgabe von der Liste für offene Aktivitäten oder Aufgaben in die Liste für abgeschlossene Aktivitäten auf der Detailseite für diesen Datensatz verschoben.

### **So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als abgeschlossen**

- 1 Wählen Sie die Aufgabe aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Aufgaben finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".  
Nachdem Sie eine Aufgabe als abgeschlossen markiert haben, setzt Oracle CRM On Demand das Feld "Status" für die Aufgabe auf "Abgeschlossen", vorausgesetzt, Ihr Unternehmen verwendet das Standardwerteset für das Feld "Status".

### **Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter**

Sie können einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zuweisen, wenn Sie Bearbeitungszugriff auf den Datensatz haben. In der Regel können Sie Datensätze bearbeiten, wenn Sie der Besitzer des Datensatzes sind oder der Besitzer Ihnen unterstellt ist. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt ist.

Wenn Sie eine Aktivität einem anderen Mitarbeiter zugewiesen haben, wird die Aktivität automatisch in der Liste "Meine Aktivitäten" oder "Meine Aufgaben" des neuen Benutzers angezeigt. Alle vorherigen Zuordnungen werden für die zugewiesene Aktivität auch beibehalten. Wenn das Feld "Delegiert von" leer ist, wenn Sie die Aktivität einem anderen Verantwortlichen zuweisen, erscheint Ihr Name automatisch im Feld "Delegiert von", nachdem die Aktivität neu zugewiesen wurde. Wenn das Feld "Delegiert von" aber bereits mit dem Namen eines Benutzers aufgefüllt wurde, wird es nicht automatisch aktualisiert, wenn Sie die Aktivität neu zuweisen. Sie können das Feld bei Bedarf manuell aktualisieren, damit Ihr Name oder der Name eines anderen Benutzers angezeigt wird. Sie können die Liste mit delegierten Aufgaben dazu verwenden, Aufgaben zu verfolgen, die Ihnen nicht zugewiesen sind, bei denen aber Ihr Name im Feld "Delegiert von" steht. Die Listen mit delegierten Aufgaben sind in der Auswahlliste auf der Seite "Aktivitätslisten" verfügbar.

### **So weisen Sie einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zu**

- 1 Wählen Sie die Aktivität aus.  
Weitere Informationen zur Wahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Positionieren Sie den Cursor auf der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails" in das Feld "Verantwortlicher", und klicken Sie auf das Suchsymbol.
- 3 Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Wählen" neben dem Namen des neuen Verantwortlichen.  
Der Name des neuen Verantwortlichen erscheint im Feld "Verantwortlicher" auf der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails".

### **Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden**

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar. Weiterhin wird in den Informationen in diesem Thema davon ausgegangen, dass Ihr Unternehmen die Standardwertegruppe für das Auswahllistenfeld "Status" verwendet. Wenn Ihr Administrator jedoch die Standardwertegruppe im Auswahllistenfeld "Status" ändert, funktioniert die Aktivitätsverarbeitung in Oracle CRM On Demand möglicherweise nicht wie in diesem Thema beschrieben.

Sie können auf der Seite "Besuchsdetails" folgende Vorgänge ausführen:

- Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden können verfolgt werden, indem Informationen wie z.B. die besprochenen Produkte, die überlassenen Muster, Werbe- oder Schulungsmittel, besprochene Lösungen und

relevante Personen aufgezeichnet werden. Sie können Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden auf eine der folgenden Weisen verfolgen:

- durch Hinzufügen von Detailinformationen zu Produkten sowie von Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen und Werbeatikeln zum übergeordneten Besuch
- durch Hinzufügen von Teilnehmern zum übergeordneten Besuch und anschließendem Verfolgen der Detailinformationen zu Produkten sowie der Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen und Werbeatikeln für die einzelnen Teilnehmerdatensätze

**HINWEIS:** Ein *Teilnehmer* ist eine Person, die an einem Meeting oder Telefongespräch teilnimmt.

Wenn Sie Teilnehmer verwenden, um Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden zu verfolgen, beachten Sie Folgendes:

- Alle Teilnehmer erben Detailinformationen zu Produkten, die für den übergeordneten Besuch aufgezeichnet wurden.
- Die Teilnehmerinformationen haben keine Auswirkung auf die Informationen zur primären Person für den übergeordneten Besuch.
- Die Informationen können auch als Vorlage (*Besuchsvorlage*) gespeichert werden. Eine Besuchsvorlage ist hilfreich, wenn mehrere Kunden aus demselben Grund besucht werden, z.B. zum Anmelden von Prüfärzten. Die Vorlage kann privat verwendet oder für andere verfügbar gemacht werden (öffentlich).

Wenn Sie die Besuchsvorlage auf einen neuen Besuch anwenden, werden die meisten Informationen der Besuchsvorlage automatisch in den neuen Datensatz eingefügt, einschließlich der Angaben zu den besprochenen Produkten und den abgegebenen Mustern für diesen Besuch. Andere Felder, wie z.B. die Chargennummern der abgegebenen Muster, werden jedoch nicht als Teil der Vorlage gesichert.

Nachdem Sie die Besuchsvorlage auf einen Besuch angewendet haben, können Sie die übrigen Felder aktualisieren, um die Informationen zu diesem Besuch zu erfassen.

Wenn vom Administrator Ihres Unternehmens das Feld "Letztes Abrufdatum" auf der Seite "Firma" oder der Seite "Personen bearbeiten" einbezogen wurde, wird dieses Feld für die verknüpfte Firma und alle verknüpften Personen automatisch aktualisiert. Die Aktualisierung erfolgt, wenn Sie den Status des Besuchsdatensatzes auf "Abgeschlossen" setzen und den Datensatz sichern. Im Feld werden Startzeit und -datum des Besuchs angezeigt.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales kann gleichzeitig mit der Besuchsvorlagenkonfiguration in Oracle CRM On Demand vorhanden sein, unterstützt aber keine Besuchsvorlagen und reagiert nicht auf sie.

Weitere Informationen zu Besuchsvorlagen finden Sie unter [Verwalten von Besuchsvorlagen \(auf Seite 2074\)](#).

- Übergeben Sie die Besuchsinformationen zur Verwendung im Abgleichsverfahren für Bestandsperioden. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition führt folgende Vorgänge aus, nachdem die Detailinformationen zu dem Besuch übergeben wurden:
  - Setzt den Status "Besuchsaktivität" auf "Übergeben".
  - Sperrt alle Besuchsdetaildatensätze mit dem Status "Übergeben", um Änderungen oder Löschungen dieser Datensätze zu vermeiden. Informationen zum Sperren von Datensätzen für Besuchsaktivitäten finden Sie im Handbuch Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
  - Erstellt eine Auszahlungstransaktion, die im Abgleichsverfahren für die Bestandsperiode verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen einer Bestandsperiode \(auf Seite 608\)](#), [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#), [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen \(auf Seite 625\)](#).

**HINWEIS:** Wenn der Besuchsdatensatz keine gültige staatliche Zulassung für eine Person oder keine zugehörige Signatur enthält und die Prüfungen für diese Bedingungen von Ihrem Administrator auf der Seite "Life Sciences-Einstellungen" festgelegt wurden, wird in Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung angezeigt und die Besuchsweiterleitung verhindert. Weitere Informationen zu den relevanten Einstellungen finden Sie in den Informationen zum Aktivieren der Überprüfung staatlicher Zulassungen von Personen und

zum Aktivieren der Überprüfung von Signaturen unter [Festlegen von Life Sciences-Einstellungen \(auf Seite 2077\)](#).

### Beschränkungen beim Ändern der primären Personen in Personenbesuchen

Wenn Sie einen Personenbesuch gespeichert haben und anschließend die primäre Person für den Besuch ändern, geschieht Folgendes:

- Der Besuch wird unter der ursprünglichen primären Person und der neuen primären Person aufgelistet.
- Der Besuch verwendet die neue primäre Person an beiden Stellen.
- Die Betreffzeile bleibt bei beiden Besuchen gleich.

Im folgenden Beispiel wird erläutert, wie sich die Änderung der primären Person auswirkt:

- 1 Sie erstellen zwei Personen: Jack und Jill.
- 2 Sie erstellen einen Personenbesuch für Jack, Call\_Jack.  
Die primäre Person in diesem Besuch ist Jack.
- 3 Sie können die primäre Person im Besuch "Call\_Jack" in Jill ändern.  
Oracle CRM On Demand erstellt automatisch einen zweiten Besuch unter der Person Jill, es wird jedoch der ursprüngliche Betreff (Call\_Jack) verwendet. Der Besuch "Call\_Jack" wird jetzt unter beiden Personen, Jack und Jill, aufgelistet. Sie können die Betreffzeile des unter Jill aufgelisteten Besuchs bei Bedarf in einen passenderen Betreff wie *Call\_Jill*. ändern.

#### Hinweis zu Beginn:

- Um Besuche (Firmenbesuche oder Personenbesuche) hinzuzufügen, zu bearbeiten oder weiterzuleiten, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Besuche: Besuchsdetailierung aktivieren" verfügen.
- Um den Zugriff auf Besuche zu verwalten und eine automatisierte Besuchsweiterleitung an die Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales zu konfigurieren, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Besuche: Besuche verwalten" enthalten. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über diese Berechtigung.

### So verfolgen Sie einen Besuch (Vertriebsbesuch) bei einem Kunden

- 1 Öffnen Sie auf der Homepage der Firma oder Person die Firma oder Person für Ihren Besuch.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

**HINWEIS:** Sie können mithilfe der Funktion "Massenbesuchsplanung" in Oracle CRM On Demand einen Besuch (Vertriebsbesuch) für bis zu fünfundzwanzig Kunden gleichzeitig planen. Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden finden Sie unter [Massenbesuchsplanung \(auf Seite 240\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails oder der Seite mit den Personendetails im Abschnitt "Besuche" auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Besuch", um einen neuen Besuchsdatensatz zu erstellen.

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Besuche" auf der Seite "Details" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Besuche" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatensatz manuell eingeben müssen.  
Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".
- Wenn Sie auf "Automatischer Besuch" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten automatisch für den neuen Besuchsdatensatz ausgefüllt werden:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
- Das Feld "Thema" hat den Wert "Automatisierter Anruf", und es zeigt den Namen der Firma oder Person.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

**WARNUNG:** Oracle CRM On Demand Life Sciences-Kunden dürfen nicht versuchen, "Typ" = "Besuch" zu deaktivieren oder anzupassen.

- 3 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:
- a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Datensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
  - b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.  
Die Tabelle am Ende dieses Verfahrens, die Besuchsdatsatzfelder beschreibt, enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Benutzerdefinierte Felder, die Ihr Unternehmensadministrator definiert hat, werden in der Besuchsvorlage gespeichert.

- 4 Speichern Sie den Datensatz, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:
- Klicken Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern".
  - Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".
- Weitere Informationen finden Sie unter [Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage \(auf Seite 644\)](#).

- 5 Führen Sie anschließend auf der Seite "Besuchsdetails" bei Bedarf einen der folgenden Schritte durch:
- Fügen Sie Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu.
  - Fügen Sie eine Teilnehmerposition zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu, und fügen Sie anschließend Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Teilnehmerdatensatz hinzu.

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie in den folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen \(auf Seite 629\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Verarbeitung weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Besuch</b>	
Betreff	Auf 100 Zeichen begrenzt. Der Name der Besuchsvorlage.

Feld	Beschreibung
Primäre Person	<p>Wird automatisch ausgefüllt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatsatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Firma	<p>Wird automatisch eingetragen und ist schreibgeschützt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatsatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Adresse	<p>Zeigt die vollständige Adresse an, die den einzelnen Adressfeldern für den Firmen- oder Personendatsatz entnommen wird.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Besuchsvorlage	<p>Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung beinhaltet, können Sie eine Besuchsvorlage auswählen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Status	<p>Status des Besuchs, der einen der folgenden Werte haben kann: "Zugewiesen", "Abgeschlossen", "Übertragen", "Im Gespräch", "Im Chat", "In Bearbeitung", "Nicht gestartet", "Geplant", "Unterschrieben", "Übergeben", "Weiterleiten", "Wartet auf andere Person".</p> <p>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet die folgenden Statuswerte beim Verarbeiten von Besuchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Geplant.</b> Der Besuch wird im Kalender sowie im Abschnitt "Geplante Besuche" auf den Kalenderseiten angezeigt. Zur Anzeige von geplanten Besuchen im Kalender und im Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen.</li> <li>■ <b>Unterschrieben.</b> Der Inhalt des Besuchs wurde vom Besuchsempfänger bestätigt. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition sperrt den Besuch, und Sie können keine weiteren Änderungen an den abgegebenen Mustern, abgegebenen Werbeartikeln oder Musteranforderungen für den Besuch vornehmen.</li> <li>■ <b>Übergeben.</b> Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition hat den Besuch verarbeitet und Transaktionen für den Inventurabgleich erstellt, nachdem der Benutzer auf der Seite für Details zu Firmenbesuchen oder zu Personenbesuchen auf "Weiterleiten" geklickt hat.</li> <li>■ <b>Weiterleiten.</b> Die Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales legt diesen Status fest. Dieser Status löst Workflowregeln aus, die der Unternehmensadministrator so konfiguriert, dass der Besuchsdatsatz aktualisiert wird. Mit dem Status "Weiterleiten" und den Workflowregeln wird die Integration von Oracle CRM On Demand in die Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales unterstützt.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p><b>HINWEIS:</b> Der Status "Unterschrieben" oder "Weiterleiten" löst eine Besuchsweiterleitung an die Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales aus, wenn der Unternehmensadministrator die Workflow-Laufzeitereignisaktion für den Aktivitätsdatensatz konfiguriert hat. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Laufzeitereignisaktion finden Sie unter <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>. Allgemeine Informationen zum Konfigurieren von Workflowregeln finden Sie unter <a href="#">Workflowkonfiguration (auf Seite 1653)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Aktivitätswährung	Sofern diese Funktion durch den Administrator Ihres Unternehmens aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.
Zielsetzung	Auf 1.500 Zeichen begrenzt.
Startzeit	<p>Datum und Uhrzeit für den Beginn des Besuchs. Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Dauer	<p>Der Inhalt dieses Felds wird (in Minuten) aus dem Start- und Endzeitpunkt berechnet.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Endzeit	<p>In der Standardeinstellung: Startzeit plus 30 Minuten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Typ	<p>Kann einen der folgenden Werte haben: "Besuch", "Korrespondenz", "Vorführung", "E-Mail", "Veranstaltung", "Fax", "Meeting", "Persönlich", Präsentation", "Sonstige" oder "Aufgabe".</p> <p>Zur Verwaltung von Mustern müssen Sie "Besuch" wählen.</p>
Besuchstyp	<p>(Schreibgeschützt) Je nach Besuchstyp wird "Firmenbesuch", "Geschäftlicher Besuch", "Teilnehmerbesuch" oder "Allgemeiner Besuch" angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Das Feld für den Besuchstyp wird standardmäßig auf "Geschäftlicher Besuch" für Personenbesuche, auf "Firmenbesuch" für Besuche bei übergeordneten Firmen und auf "Teilnehmerbesuche" gesetzt, wenn Teilnehmer zum Besuch bei übergeordneten Firmen hinzugefügt werden.</p>
Ref.-Nr.	<p>Textfeld, das zum Speichern der Referenznummer einer zugeordneten Position (z. B. ein unterschriebenes Dokument) verwendet werden kann.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
<b>Zusätzliche Informationen</b>	

Feld	Beschreibung
Kosten	<b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Papierunterschriften erhalten	<b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Privat	<b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Beschreibung	Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Nächster Besuch	Auf 1.500 Zeichen begrenzt. <b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

### Zugehörige Themen

Zusätzliche Informationen zum Verfolgen von Besuchen bei Kunden finden Sie in den folgenden Themen:

- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)
- [Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen \(siehe \[Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung\]\(#\) auf Seite 2079\)](#)
- [Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern \(auf Seite 2081\)](#)
- [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten \(auf Seite 340\)](#)

### Massenbesuchsplanung

Sie können einen geplanten Besuch für einen oder mehrere Kunden folgendermaßen erstellen:

- Auf der Seite "Firmendetails" oder "Personendetails" mit dem Status "Geplant"  
Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für einen Kunden auf der Seite der Firmendetails oder Personendetails finden Sie im Abschnitt [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).
- Auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung  
Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung finden Sie in den folgenden Verfahren.

Wenn der Status Ihres Besuchs auf "Geplant" festgelegt ist, wird der Besuch in Ihrem Kalender sowie auf der Kalenderseite im Abschnitt "Geplante Besuche" angezeigt. Der Abschnitt für geplante Besuche auf der Kalenderseite listet geplante Besuche in einem Zeitraum von bis zu zwei Wochen in chronologischer Reihenfolge für Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt folgende Informationen für jeden geplanten Besuch an: Besuchsdatum und Uhrzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie Adressinformationen zur Person.

Die Farbcodes für den Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite werden von dem verwendeten Thema bestimmt:

- Überfällige geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Vergangenheit liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für den Hinweistext ausgewählt hat.
- Bevorstehende geplante Besuche mit einem Startdatum, das in der Zukunft liegt, werden in der Farbe angezeigt, die der zuständige Administrator in dem Thema für die Seitenlinks ausgewählt hat.

**HINWEIS:** Um geplante Besuche in den Abschnitten für Kalender und geplante Besuche auf der Kalenderseite anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Besuche" verfügen: Geplante Besuche - Kalender.

Mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung in Oracle CRM On Demand können Sie einen geplanten Besuch für bis zu 25 Kunden erstellen. Mit dem folgenden Verfahren erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen.

**HINWEIS:** Ein geplanter Besuch wird für den ersten entsprechenden Tag innerhalb der sieben Tage nach dem aktuellen Tag erstellt. Beispiel: Wenn heute Dienstag ist und Sie Mittwoch als Tag für einen geplanten Besuch auswählen, wird der Besuch für morgen erstellt. Wenn Sie jedoch Dienstag als Tag für den geplanten Besuch auswählen, wird der Besuch für Dienstag in der nächsten Woche anstelle von heute erstellt, auch wenn die Uhrzeit, die Sie auswählen, nach der aktuellen Uhrzeit liegt. Außerdem wird jeweils nur eine Instanz für einen geplanten Besuch erstellt, d.h. Sie können geplante Besuche nicht so einrichten, dass sie in Zeitintervallen wiederkehren.

### **So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen gleichzeitig**

- 1 Gehen Sie zur Personenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Personenliste, die Sie im Abschnitt "Personenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Person ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:
  - Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.  
Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag
  - Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.  
Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).
- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".  
Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender und im Abschnitt "Geplante Besuche" der Seite angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender". Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.
- 6 Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.  
Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatensatz ausgefüllt:
  - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
  - Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
  - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
  - Das Feld "Betreff" hat den Wert "Besuch Person" und enthält den Namen der Person.
  - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".
- 7 Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.  
Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).

- 8 Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatensatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatensatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).

Verwenden Sie folgendes Verfahren, um einen geplanten Besuch für mehrere Firmen zu erstellen.

### **So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Firmen gleichzeitig**

- 1 Gehen Sie zur Firmenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Firmenliste, die Sie im Abschnitt "Firmenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Firma ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:

- Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.  
Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag
- Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.  
Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).

- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender und im Abschnitt "Geplante Besuche" der Seite angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender". Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.

- 6 Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.

Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatensatz ausgefüllt:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
- Das Feld "Betreff" hat den Wert "Besuch Firma" und enthält den Namen der Firma.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

- 7 Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.

Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).

- 8 Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatensatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatensatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).

### Informationen zur Verantwortung für geplante Besuche

Die Verantwortung für einen geplanten Besuch wird wie folgt festgelegt:

- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Benutzermodus konfiguriert wird, wird der Benutzer, der den geplanten Besuch erstellt, standardmäßig zum Verantwortlichen für den Besuch.
- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im gemischten Modus konfiguriert wird, ist das Feld "Verantwortlicher" für den geplanten Besuch standardmäßig leer. Bei der ersten Bearbeitung des Besuchs wird der Benutzer, der ihn bearbeitet, jedoch möglicherweise aufgefordert, entweder das Feld "Verantwortlicher" oder das Feld "Buch" für den Besuch auszufüllen, je nachdem, wie Ihr Administrator diese Felder einrichtet.
- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Buchmodus konfiguriert wird, muss mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt sein, damit der Besuch erfolgreich erstellt wird:
  - Ein benutzerdefiniertes Buch ist als Standardbuch für den Datensatztyp "Aktivität" in Ihrem Benutzerdatensatz ausgewählt.
  - Ein benutzerdefiniertes Buch ist als Standardbuch in Ihrem Benutzerdatensatz ausgewählt.

Nachdem Sie den geplanten Besuch erstellt haben, ist sowohl das Feld "Verantwortlicher" als auch das Feld "Buch" für den geplanten Besuch leer. Bei der ersten Bearbeitung des Besuchs wird der Benutzer, der ihn bearbeitet, jedoch aufgefordert, das Feld "Buch" auszufüllen, da dies ein Pflichtfeld ist, wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Buchmodus konfiguriert ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)

### Anpassen von Antworten auf Nachrichten

Eine *Antwort auf eine Nachricht* ist das Feedback der Zielgruppe während der Präsentation eines Nachrichtenplans in einem bestimmten Zeitraum. Das Feedback basiert auf Mausklicks oder den Eingaben des Präsentators mit einem Computerstift. Solches Feedback wird während der Übermittlung eines Nachrichtenplans kontinuierlich gesammelt und nach Zeit und der präsentierten Nachrichtenplanposition verfolgt. Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#).

Die angezeigten Antworten auf eine Nachricht werden aus der PCD-Liefersoftware erfasst und aufgefüllt. Die Antworten, die für frühere Interaktionen relevant sind, müssen in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Die Änderungsberechtigungen für diese Antworten dürfen nur Personen mit Administratorberechtigungen erteilt werden, die autorisiert sind, Antworten auf Nachrichtenpläne rückwirkend anzupassen.

Damit Sie mit den Seiten "Antwort auf Nachricht" arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten.

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar. Der Datensatz "Antwort auf Nachricht" ist nur als verknüpftes Element eines Besuchsdatensatzes und nicht als Datensatztyp der obersten Ebene verfügbar.

#### So passen Sie eine Antwort auf eine Nachricht an

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Antworten auf Nachricht", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Sie müssen den Abschnitt "Antworten auf Nachricht" möglicherweise Ihrer Besuchsdetailseite hinzufügen. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des](#)

[Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#). Wenn der Abschnitt "Antworten auf Nachricht" nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- 2 Zeigen Sie auf der Seite "Antwort auf Nachricht bearbeiten" die folgenden Felder an, und passen Sie diese gegebenenfalls an.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Antwort auf Nachricht</b>	
Name	<p>Der Name, der dem Datensatz für die Antwort auf eine Nachricht zugewiesen ist. (Erforderliches Feld.)</p> <p><b>HINWEIS:</b> Standardmäßig ist das Feld "Name" ein schreibgeschütztes Feld. Da dieses Feld jedoch auch ein erforderliches Feld ist, muss Ihr Unternehmensadministrator das Seitenlayout für "Antwort auf Nachricht" so anpassen, dass das Feld "Name" editierbar ist und der Datensatz "Antwort auf Nachricht" gespeichert werden kann.</p>
Nachrichtenplan	<p>Der für eine bestimmte Antwort auf eine Nachricht angezeigte Nachrichtenplan. Klicken Sie auf das Auswahlssymbol, um einen bestehenden Nachrichtenplan zu wählen.</p>
Reihenfolge	<p>Die Folgenummer der Nachrichtenplanposition, die sich auf eine bestimmte Antwort bezieht. (Erforderliches Feld.)</p>
Nachrichtenplanposition	<p>Dieses Feld identifiziert die Nachrichtenplanposition, die mit dem Nachrichtenplan angezeigt wird.</p>
Produkt	<p>Das dem übergeordneten Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich)</p> <p><b>HINWEIS:</b> Der Wert des Feldes "Produkt" muss mit dem übergeordneten Datensatz "Nachrichtenplan" übereinstimmen. Diese Anforderung wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen. Sie müssen manuell sicherstellen, dass dieser Wert mit dem übergeordneten Nachrichtenplan übereinstimmt. Andernfalls treten Datenintegritätsfehler auf. Beispiel: Wenn das Feld "Produkt" im Nachrichtenplan auf "AAAA" gesetzt ist und Sie unter Verwendung von Webservices in einem beliebigen untergeordneten PCD-Datensatz ("Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" oder "Antwort auf Nachricht") den Wert des Feldes "Produkt" von "AAAA" in "BBBB" ändern, wird im untergeordneten PCD-Datensatz fälschlicherweise das Produkt BBBB anstelle des Produkts AAAA beschrieben.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht eingerichtet. Wenn Sie dieses Feld benötigen, bitten Sie Ihren Unternehmensadministrator, das Feld einzurichten, oder lesen Sie die Informationen in Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p>
Lösung	<p>Die zugrundeliegende Multimedia- oder Grafikdatei, die Thema der Antwort ist.</p> <p>Vor Release 23 war das Feld "Lösung" standardmäßig ein erforderliches Feld. Für Release 23 ist dieses Feld hingegen standardmäßig nicht mehr erforderlich. Wenn Ihr Unternehmen das Seitenlayout für diesen Datensatztyp</p>

Feld	Beschreibung
	jedoch in einem früheren Release als Release 23 angepasst hat, bleibt das Feld "Lösung" für diese angepassten Layouts ein erforderliches Feld. Um dieses Feld in "Nicht erforderlich" zu ändern, muss Ihr Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Erforderlich" für das Feld "Lösung" deaktivieren, das im angepassten Seitenlayout für diesen Datensatztyp eingerichtet wurde. Weitere Informationen zur Feldeinrichtung finden Sie unter <a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a> .
Antwort	Die vorkonfigurierten Werte für Antworten lauten wie folgt: "Diskussion fortsetzen", "Daten werden benötigt", "Angenommen", "Kein Interesse", "Abgelehnt" oder "Nicht angezeigt". Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste.
Hinweise	Zusätzliche, beschreibende Informationen zur Antwort.
Abschnitt	Eine Komponente einer Präsentationsposition (z.B. ein Diagramm), die möglicherweise bei der vom Präsentator übermittelten Präsentation aktiviert wird. Diese Komponente ist das Thema eines bestimmten Antwortwertes.
Startzeit	Der Anfang der Antwortperiode, als die erste Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Startdatum und die Startzeit zu wählen.
Endzeit	Das Ende der Antwortperiode, als die letzte Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Enddatum und die Endzeit zu wählen.
Dauer	Der Zeitraum (in Sekunden) zwischen der Startzeit und der Endzeit.
Folgeaktivitäten	Der Präsentator aktiviert dieses Kontrollkästchen während der Präsentation eines Nachrichtenplans, um anzugeben, dass eine Follow-Up-Anforderung für ein bestimmtes Segment des Nachrichtenplans übergeben wurde. Zu Follow-Up-Anforderungen kann der Versand von Unterlagen usw. gehören. Dieses Feld ist nicht standardmäßig gewählt.
Typ	<p>Die Kategorie für die Antwort auf Nachricht. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen.</p> <p>Die Standardwerte für das Feld "Typ" sind "Antwort auf Nachricht" und "Ergebnis". Die Auswahl eines Typs kann dazu führen, dass ein anderes Seitenlayout als das Standardseitenlayout für "Antworten auf Nachricht" verwendet wird, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Die Auswahl von "Ergebnis" kann zu einem Seitenlayout für Nachrichtenergebnisse führen, wenn es von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Weitere Informationen zum Einrichten dynamischer Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</a> sowie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

Feld	Beschreibung
	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht eingerichtet. Wenn Sie dieses Feld benötigen, bitten Sie Ihren Unternehmensadministrator, das Feld einzurichten, oder lesen Sie die Informationen in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>

**HINWEIS:** Die Felder "Startzeit", "Endzeit", "Folgeaktivitäten" und "Antwort" waren in Releases vor Release 24 erforderliche Felder. In Release 24 sind diese Felder keine erforderlichen Felder mehr.

- Speichern Sie den Datensatz, wenn Sie eines der Felder geändert haben.

## Planen von Terminen mit Anderen

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie einen Termin planen und andere darüber benachrichtigen möchten:

- Erstellen Sie einen Termin.

- Laden Sie Personen und Benutzer ein.

Beim Planen von Terminen mit Anderen, werden von der Anwendung folgende Unterscheidungen getroffen:

- **Personen.** Kunden, Partner usw., die in Ihren Unternehmensinformationen als Kontaktdatensätze enthalten sind.
- **Benutzer.** Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.

- Überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer.

Sie können die Verfügbarkeit von Benutzern nicht jedoch von Personen anzeigen, da Sie keinen Zugriff auf Kalender außerhalb Ihrer Anwendung haben.

**HINWEIS:** Damit Sie diesen Schritt ausführen können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Kalenderfreigabe" verfügen.

- Senden Sie eine Terminbenachrichtigung an alle Eingeladenen.

### So fügen Sie Eingeladene zu einem Termin hinzu

- Erstellen Sie den Termin, geben Sie die Termininformationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

- Blättern Sie auf der Seite "Terminetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte "Person" und "Benutzer" Ihrem Layout hinzufügen. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- Wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Person, oder klicken Sie auf "Neu", um einen Personendatensatz zu erstellen.

Die ausgewählten Personen werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

**HINWEIS:** Wenn Sie die "Primäre Person" ändern möchten, klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf den Link "Bearbeiten" neben dem Termin. Klicken Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" neben dem Feld "Primäre Person" auf das Suchsymbol, wählen Sie die neue primäre Person, und klicken Sie auf "Speichern". Die "Primäre Person" wird in der Kalenderzusammenfassung angezeigt. Die neue primäre Person wird auch dem Abschnitt "Personen" auf der Seite "Terminetails" hinzugefügt, falls sie dort nicht bereits vorhanden ist.

- 5 Blättern Sie auf der Seite "Terminetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Benutzer", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn Sie einem Aktivitätsteam einen Benutzer hinzufügen, können Sie das Zugriffsprofil des Benutzers für den Aktivitätsdatensatz nicht angeben. Dem Benutzer wird automatisch das Zugriffsprofil "Schreibgeschützt" für die Aktivität zugewiesen. Dem Benutzer, dessen Name im Feld "Delegiert von" in einer Aktivität angezeigt wird, wird automatisch das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Aktivität zugewiesen. Die Zugriffsebene des Benutzers für den Datensatz hängt von der Konfiguration des Zugriffsprofils ab. Unabhängig davon, wie das Zugriffsprofil "Schreibgeschützt" konfiguriert ist, können jedoch nur der Aktivitätsbesitzer und der Benutzer, dessen Name im Feld "Delegiert von" für eine Aktivität angezeigt wird, Benutzer aus dieser Aktivität entfernen.

- 6 Wählen Sie im Suchfenster die Benutzer, die Sie zum Termin einladen möchten.  
Die Liste, die im Suchfenster angezeigt wird, enthält alle Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

### **So überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Terminetails" auf "Benutzerverfügbarkeit".  
Damit die Schaltfläche "Benutzerverfügbarkeit" angezeigt wird, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.  
Ein kombinierter Kalender mit der Liste der Benutzer und deren Kalender wird angezeigt. Die Reihen mit Benutzern, die Ihren Kalender nicht für Sie freigegeben haben, werden leer angezeigt.  
Zeigen Sie mit der Maus auf einen Termin, um Informationen zu den Zeiten mit hoher Arbeitsbelastung im Kalender anzuzeigen.
- 2 Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Verfügbarkeit für einen anderen Tag anzuzeigen:
  - Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf die Pfeile, um zum nächsten oder vorherigen Tag zu blättern.
  - Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf das Kalendersymbol.
- 3 Aktualisieren Sie ggf. Datum und Uhrzeit des Termins.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

**ACHTUNG:** Es wird keine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie einen Termin erstellen, der sich mit einem anderen Termin überschneidet.

### **So senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung an die Eingeladenen (Personen und Benutzer)**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Terminetails" auf "E-Mail senden".
- 2 Eine E-Mail mit folgenden Informationen wird geöffnet:
  - **An.** Eingeladene (Personen und Benutzer)  
Wenn die Einladung an mehr als 70 Personen gesendet wird, erhalten alle Personen die E-Mail, jedoch werden nur die E-Mail-Adressen der ersten 70 Personen im Feld "An:" angezeigt.

- **Betreff.** Die Zeile "Betreff" in der E-Mail enthält das Wort *Termin*, gefolgt von den Werten der Felder "Betreff", "Standort", "Startzeit" und "Endzeit" des Termins. Sie können den Inhalt der Zeile "Betreff" in solchen E-Mails bearbeiten. Wenn der Zeichensatz für Ihre Benutzersprache jedoch Multibyte-Zeichen verwendet, müssen Sie die Unterstützung für Unicode (UTF-8) in Ihrem E-Mail-Client aktivieren. Informationen zum Aktivieren der Unterstützung für Unicode (UTF-8) in einem E-Mail-Client finden Sie in der Hilfe des E-Mail-Clients.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder \(auf Seite 258\)](#)
- [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#)
- [Informationen zu Aktivitätserinnerungen \(auf Seite 224\)](#)

## Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Termine als iCalendar-Dateien speichern. Es bezieht sich ausschließlich auf Besuche und Termine.

Oracle CRM On Demand ermöglicht es Ihnen, Termine im iCalendar-Dateiformat zu speichern. Mit dieser Funktion können Sie die Details Ihrer Termine so speichern, dass Sie sie auf andere Computer oder Geräte, beispielsweise auf Mobilgeräte, übertragen und anschließend in Anwendungen öffnen können, die das iCalendar-Format unterstützen.

### Anhänge

Beim Speichern eines Termins als iCalendar-Datei versucht Oracle CRM On Demand, den Termin so zu speichern, dass alle Anhänge des Termins in der iCalendar-Datei enthalten sind. Allerdings liegt die maximal zulässige Größe für eine iCalendar-Datei, die von Oracle CRM On Demand gespeichert wird, bei 500 MB. Je nach Größe der Anhänge sind möglicherweise einige Anhänge nicht in der iCalendar-Datei enthalten. Oracle CRM On Demand wählt die Anhänge, die der iCalendar-Datei hinzugefügt werden, wie folgt aus:

- Oracle CRM On Demand sortiert die Anhänge, einschließlich der Datei- und URL-Anhänge, alphabetisch in aufsteigender Reihenfolge, und fügt sie in dieser Reihenfolge hinzu. Die Reihenfolge richtet sich nach dem Feld "Anhangname".
- Bevor der iCalendar-Datei ein Anhang hinzugefügt wird, wird von Oracle CRM On Demand berechnet, ob die iCalendar-Datei durch den Anhang die maximal zulässige Größe überschreitet. Wenn die iCalendar-Datei durch den Anhang die maximal zulässige Größe nicht überschreitet, wird der Anhang der Datei hinzugefügt. Wenn die iCalendar-Datei durch den Anhang die maximal zulässige Größe überschreitet, überspringt Oracle CRM On Demand den Anhang und fährt mit dem nächsten Anhang auf der Liste fort.

**TIPP:** Ziehen Sie in Betracht, Ihre Anhänge so umzubenennen, dass die wichtigsten Anhänge am Anfang der Liste der Anhänge angezeigt werden, wenn die Liste nach dem Feld "Anhangname" alphabetisch in aufsteigender Reihenfolge sortiert wird.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Termin als iCalendar-Datei speichern.

### So speichern Sie einen Termin als iCalendar-Datei

- Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie in der Tages-, Wochen- oder Monatskalenderansicht für den zu speichernden Termin auf den Link "Als iCalendar speichern".
  - Klicken Sie auf einer Seite für Termindetails oder Besuchsdetails auf "Als iCalendar speichern".

Abhängig von den Einstellungen Ihres Browsers werden Sie möglicherweise aufgefordert, den Speicherort anzugeben, an dem die iCalendar-Datei gespeichert werden soll. Standardmäßig wird die iCalendar-Datei mit der Dateierweiterung .ics gespeichert.

## Verwandtes Thema

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu den Daten in iCalendar-Dateien \(auf Seite 249\)](#)

## Informationen zu den Daten in iCalendar-Dateien

In diesem Thema werden die Informationen beschrieben, die von Oracle CRM On Demand in iCalendar-Dateien geschrieben werden. Es bezieht sich ausschließlich auf Besuche und Termine.

Beim Speichern eines Termins als iCalendar-Datei werden von Oracle CRM On Demand Informationen in bestimmte Eigenschaften in der iCalendar-Datei geschrieben. Zu den Informationen, die in die iCalendar-Datei geschrieben werden, zählen Informationen zum Termin sowie Informationen zu den Benutzern, Personen und Anhängen, die mit dem Termin verknüpft sind. In der folgenden Tabelle werden die Informationen angezeigt, die von Oracle CRM On Demand in die iCalendar-Eigenschaften geschrieben werden.

iCalendar-Eigenschaft	Oracle CRM On Demand-Felder	Beschreibung
ORGANIZER	Verantwortlicher	Der vollständige Name des Benutzers, der Verantwortlicher des Termins ist.  <b>HINWEIS:</b> Wenn mit dem Termin keine anderen Personen oder Benutzer verknüpft sind als der Benutzer, der für den Termin verantwortlich ist, ist die Eigenschaft ORGANIZER nicht in der iCalendar-Datei enthalten.
ATTENDEE	Name und E-Mail-Adresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jeder Benutzer, der mit dem Termin in Oracle CRM On Demand verknüpft ist, wird in der iCalendar-Datei als Teilnehmer hinzugefügt. Es werden der vollständige Name und die E-Mail-Adresse des Benutzers in die iCalendar-Datei geschrieben.</li> <li>■ Jede Person, die mit dem Termin in Oracle CRM On Demand verknüpft ist, wird in der iCalendar-Datei als Teilnehmer hinzugefügt. Es werden der vollständige Name und die E-Mail-Adresse der Person in die iCalendar-Datei geschrieben.</li> </ul>
SUMMARY	Betreff	Der Inhalt des Feldes "Betreff" des Termins.
LOCATION	Standort	Der Inhalt des Feldes "Standort" des Termins.
DTSTART	Startzeit	Das Startdatum und die Startzeit des Termins. Ein Termin, der um 0.00 Uhr an einem Tag beginnt und um 0.00 Uhr am folgenden Tag endet, wird als Ganztagestermin bezeichnet. Für solche Ganztagestermine wird in die iCalendar-Datei VALUE=DATE geschrieben.
DTEND	Endzeit	Das Enddatum und die Endzeit des Termins. Ein Termin, der um 0.00 Uhr an einem Tag beginnt und um 0.00 Uhr am folgenden Tag endet, wird als Ganztagestermin bezeichnet. Für solche Ganztagestermine wird in die iCalendar-Datei VALUE=DATE geschrieben.

iCalendar-Eigenschaft	Oracle CRM On Demand-Felder	Beschreibung
DESCRIPTIONS	Beschreibung	Der Inhalt des Feldes "Beschreibung" des Termins.
UID	Zeilen-ID	Die Zeilen-ID des Datensatzes für den Termin.
CREATED	Erstellt: Externes Datum	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Termins.
LAST-MODIFIED	Geändert: Externes Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Termins.
ATTACH	Datei- und Anhangsinhalt oder Anhangname und URL	Bei einem Dateianhang sind der Dateiname und der Inhalt der Datei in der iCalendar-Datei enthalten. Der Dateiinhalt wird mit Base64 codiert. Bei einem URL-Anhang ist der Anhangname als Dateiname mit der Dateierweiterung .txt enthalten. Die URL wird als Inhalt der Textdatei erfasst und wird mit Base64 codiert.

**Verwandtes Thema**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien \(auf Seite 248\)](#)

**Anzeigen der Kalender anderer Benutzer**

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Sie können Folgendes anzeigen:

- **Kalender eines anderen Benutzers**  
 Sie können einzelne Kalender von Benutzern in Ihrer Gruppe (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind) sowie Kalender von anderen Benutzern, die ihre Kalender ausdrücklich für Sie freigegeben haben, anzeigen.  
**HINWEIS:** Die Kalender der Benutzer, die Ihnen unterstellt sind, können Sie nicht anzeigen, es sei denn, diese Benutzer sind Mitglieder einer vordefinierten Gruppe, der Sie ebenfalls angehören, oder die Benutzer haben ihre Kalender ausdrücklich für Sie freigegeben.
- **Ein Gruppenkalender** (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind), in dem die Kalender aller Mitglieder Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht zusammengeführt werden.

**HINWEIS:** In dieser Liste werden die Benutzer in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt. Wenn die Liste mehr als zehn Benutzer enthält, blättern Sie mit der Bildlaufleiste durch die Liste, um die Kalender weiterer Benutzer anzuzeigen.

Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

- **Benutzerdefinierte Ansichten**, in denen die Kalender anderer Benutzer kombiniert sind  
 Beispiel: Sie arbeiten an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:
  - Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)
  - Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie freigeben

Weitere Informationen über das Einrichten von benutzerdefinierten Kalenderansichten finden Sie in [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#).

**Hinweis:** Nur eingeladene Personen und Terminverantwortliche können die Details für private Termine anzeigen.

### **So zeigen Sie den Kalender eines anderen Benutzers an**

- 1 Klicken Sie ggf. auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Benutzer".
- 2 Klicken Sie auf das Suchsymbol in der Titelleiste, und klicken Sie im Suchfenster auf den Nachnamen des Benutzers.

In der Benutzeransicht wird der Kalender dieses Benutzers angezeigt.

**HINWEIS:** Nur Benutzer, die ihre Kalender für Sie freigegeben haben, und Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind, können gewählt werden.

### **So kehren Sie schnell zu Ihrem eigenen Kalender zurück**

- Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Mein Kalender".

### **So zeigen Sie einen kombinierten Kalender für alle Gruppenmitglieder an**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppe".
- 2 Im kombinierten Kalender können Sie Folgendes durchführen:
  - Klicken Sie auf den Benutzernamen, um zum persönlichen Kalender des Benutzers zu gelangen.
  - Klicken Sie auf das entsprechende Symbol, um den kombinierten Kalender für eine einzelne Tages-, Wochen- oder Monatsansicht anzuzeigen.

Im Gruppenkalender und in den benutzerdefinierten Kalenderansichten:

- Es werden zwei unterschiedliche Hintergrundfarben verwendet, eine Farbe für jedes der folgenden Elemente:
  - Die Geschäftszeiten an Arbeitstagen
  - Die Nicht-Arbeitsstunden, einschließlich aller Stunden an Tagen, die keine Arbeitstage sind, sowie die Stunden außerhalb der Geschäftszeiten an Arbeitstagen
- Wenn Sie keinen Zugriff auf den Kalender eines Benutzers haben, der in einer benutzerdefinierten Kalenderansicht enthalten ist, ist der Zeitplan dieses Benutzers in der benutzerdefinierten Kalenderansicht ausgegraut, es sei denn, der Benutzer verwendet diesen Kalender explizit gemeinsam mit Ihnen. Beispiel: Wenn ein in einer benutzerdefinierten Kalenderansicht enthaltener Benutzer den Kalender nicht mehr mit Ihnen gemeinsam verwendet oder wenn ein in einer benutzerdefinierten Kalenderansicht oder in Ihrer vordefinierten Gruppe enthaltener Benutzer inaktiv wird, ist der Zeitplan dieses Benutzers ausgegraut.

**Hinweis:** Nachdem ein Benutzer zu Ihrer vordefinierten Gruppe hinzugefügt wurde, ist er in Ihrer Gruppenkalenderansicht enthalten. Der Zeitplan des Benutzers ist jedoch ausgegraut, bis Sie sich das nächste Mal bei Oracle CRM On Demand ab- und wieder anmelden.

- Sie können zwischen der Anzeige von ganzen Tagen und Geschäftszeiten wechseln.
- Wenn Sie nur die Geschäftszeiten in der Tagesansicht anzeigen möchten und Termine vorhanden sind, die vor Ihren Geschäftszeiten beginnen oder danach enden, werden die angezeigten Stunden so erweitert, dass diese Termine angezeigt werden.
- Die Dauer eines Termins wird aus Anzeigegründen auf das nächste Zeitfenster von 15 Minuten aufgerundet. Beispiel: Ein Termin mit einer Dauer zwischen einer Minute und 15 Minuten wird als Termin mit einer Dauer von 15 Minuten angezeigt. Ein Termin mit einer Dauer zwischen 31 Minuten und 45 Minuten wird als Termin mit einer Dauer von 45 Minuten angezeigt.

### **Zugehörige Themen**

In den folgenden Themen finden Sie zugehörige Informationen zu benutzerdefinierten Kalenderansichten:

- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#)

## Seite "Kalendereinstellungen"

Klicken Sie auf ein Thema, um die Anweisungen zu folgenden Schritten anzuzeigen, die auf der Seite "Kalendereinstellungen" ausgeführt werden:

- [Freigeben Ihres Kalenders \(auf Seite 252\)](#)
- [Einrichten der Standardkalenderansicht \(auf Seite 252\)](#)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#)

**HINWEIS:** Der Kalender funktioniert nur gemäß dem gregorianischen Kalender. Er kann nicht für andere Kalendersysteme konfiguriert werden.

## Freigeben Ihres Kalenders

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Um den Zugriff auf Ihren Kalender über die Gruppenmitglieder hinaus zu erweitern, müssen Sie den Kalender explizit für den anderen Benutzer freigeben.

### *So geben Sie Ihren Kalender frei*

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Kalender freigeben".  
Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind, werden die Mitglieder der Gruppe im Abschnitt "Standardfreigabe" aufgeführt.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Freigegebener Kalender" die Benutzer, mit denen Sie den Kalender gemeinsam verwenden möchten.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

## Einrichten der Standardkalenderansicht

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Ihre Standardkalenderansicht über den Link "Kalendereinrichtung" auf den Kalenderseiten einrichten.

Beim Einrichten Ihrer Standardkalenderansicht haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie die Kalenderansicht aus, die jedes Mal angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.
- Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer angezeigt werden soll, die ihren Kalender (Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders) für Sie freigegeben haben.

In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt, Sie können jedoch in Ihren Kalendereinstellungen eine andere Liste im Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" auswählen. Der Administrator kann auch eine Liste für Ihre Benutzerrolle auswählen. Wenn Sie das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" leer lassen, wird die Einstellung für Ihre Rolle verwendet. Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" in Ihrer Benutzerrolle leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt.

Alle für Sie verfügbaren Listen, wie z.B. private Listen, öffentliche Listen, Systemlisten und rollenspezifische Listen für den Datensatztyp "Aktivität", sind zur Auswahl verfügbar. In der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders werden nur drei der Spalten aus der Liste angezeigt:

- Die Spalte "Betreff" wird immer angezeigt, sofern das Feld "Betreff" als Anzeigefeld in der Listendefinition ausgewählt ist.
- Die ersten beiden Spalten in der Liste, mit Ausnahme der Spalte "Betreff", werden angezeigt.

Wenn die von Ihnen ausgewählte Liste später gelöscht wird oder Ihnen nicht mehr zur Verfügung steht, wird die in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigte Liste wie folgt bestimmt:

- Wenn im Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" für Ihre Benutzerrolle eine Liste ausgewählt ist, wird diese Liste angezeigt.
- Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" für Ihre Benutzerrolle leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt.
- Geben Sie an, welcher Tag als erster Tag der Woche in Ihrem Kalender und in der Datumsauswahl angezeigt werden soll, in der Sie Werte für die Datumsfelder in Oracle CRM On Demand auswählen.
- Wählen Sie die Wochentage und die Geschäftszeiten aus, die in Ihrem Kalender angezeigt werden sollen, wenn Sie die unternehmensweiten Einstellungen nicht verwenden möchten.

Standardmäßig sind die Kontrollkästchen für die Wochentage deaktiviert, und die Felder "Beginn der Geschäftszeit" und "Ende der Geschäftszeit" sind leer. Wenn Sie Geschäftszeiten angeben, können Sie nur einen Beginn und ein Ende eingeben. Es ist nicht möglich, verschiedene Geschäftszeiten für einzelne Arbeitstage anzugeben. Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit eingeben, müssen Sie auch ein Ende eingeben, und das Ende muss nach dem Beginn liegen. Genauso müssen Sie bei Eingabe eines Endes auch einen Beginn eingeben. Falls erforderlich, konvertiert Oracle CRM On Demand die von Ihnen eingegebenen Werte für den Beginn und das Ende in das entsprechende Format für Ihr Gebietschema, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben.

In den Tages- und Wochenansichten Ihres eigenen Kalenders sowie in den individuellen Kalendern anderer Benutzer, die Ihren Kalender mit Ihnen teilen, können der Beginn und das Ende der Geschäftszeiten zu jeder vollen Stunde angezeigt werden, wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, und zu jeder halben Stunde, wenn Sie einen modernen Kalender verwenden. In den Gruppenkalenderansichten und den benutzerdefinierten Kalenderansichten können der Beginn und das Ende der Geschäftszeiten zu jeder vollen Stunde angezeigt werden. Oracle CRM On Demand rundet den Beginn der Geschäftszeit auf die geeignete nächstliegende Stunde oder halbe Stunde ab und rundet das Ende der Geschäftszeit auf die nächstgelegene Stunde oder halbe Stunde auf. Beispiel: Wenn Sie 08:40 Uhr als Beginn eingeben, rundet Oracle CRM On Demand bei Verwendung eines klassischen Themas den Beginn für die Tages- und Wochenansichten von individuellen Kalendern auf 08:00 Uhr ab. Wenn Sie ein modernes Thema verwenden, wird der Beginn auf 08:30 Uhr abgerundet. Wenn Sie 17:40 Uhr als Ende eingeben, rundet Oracle CRM On Demand für die Tages- und Wochenansichten von individuellen Kalendern das Ende auf 18:00 Uhr auf, unabhängig davon, ob Sie ein klassisches oder ein modernes Thema verwenden.

Weitere Informationen dazu, wie die Arbeitstage und Geschäftszeiten in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden, finden Sie unter [Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern \(auf Seite 216\)](#).

- Wählen Sie zusätzliche Informationen aus, die in den Terminen in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden sollen. Standardmäßig werden die Informationen aus den Feldern für den Betreff, den Standort und den Namen der Person des Termins in den Terminen in Kalenderansichten angezeigt. Sie können auswählen, ob die folgenden zusätzlichen Informationen angezeigt werden sollen:
  - Der Name der Firma, die mit dem Termin verknüpft ist. Der Firmenname ist ein Link zum Firmendatensatz.
  - Der Status des Termins.
  - Die Telefonnummer der primären Person, die mit dem Termin verknüpft ist. Die Telefonnummer ist ein Link zum Firmendatensatz. Wenn das Feld "Telefonnummer (geschäftlich)" im Personendatensatz ausgefüllt wird, wird die geschäftliche Telefonnummer angezeigt. Wenn das Feld "Telefonnummer (geschäftlich)" im Personendatensatz nicht ausgefüllt, das Feld "Mobiltelefon" jedoch ausgefüllt ist, wird die Mobiltelefonnummer angezeigt.
- Geben Sie an, ob Sie Erinnerungen für Aktivitäten erhalten möchten, deren Verantwortlicher Sie sind oder für die Sie in der Liste der Benutzer aufgeführt sind, wenn Erinnerungen für Aktivitäten konfiguriert sind. Im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" sind folgende Optionen verfügbar:
  - **Keine.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie keine Erinnerungen.

- **E-Mail.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie Erinnerungen per E-Mail.
- **Popup-Erinnerung.** Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Erinnerungen im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" angezeigt, wenn Sie bei Oracle CRM On Demand angemeldet sind.
- **E-Mail- und Popup-Erinnerung.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie die E-Mail-Erinnerungen, und die Erinnerungen werden ebenfalls im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" angezeigt, wenn Sie bei Oracle CRM On Demand angemeldet sind.
- **Leer.** Wenn Sie keine Eingabe im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" vornehmen, wird die im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" ausgewählte Option auf Unternehmensebene für Sie angewendet. Die Standardoption auf Unternehmensebene lautet "Keine", Ihr Administrator kann jedoch eine andere Option auswählen.

Im folgenden Verfahren wird die Einrichtung der Standardkalenderansicht beschrieben.

### **So legen Sie die Standardkalenderansicht fest**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Standardkalenderansicht".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Standardkalendereinstellungen" Ihre Einstellungen folgendermaßen an:
  - a Wählen Sie eine Kalenderansicht aus.
  - b (Optional) Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigt werden soll.
  - c Wählen Sie den Tag aus, der als erster Tag der Woche in Ihrem Kalender angezeigt werden soll.  
Standardmäßig ist das Feld "Kalenderwoche beginnt am" leer. Wenn Sie in diesem Feld nichts eingeben, wird die unternehmensweite Einstellung für den ersten Tag der Woche verwendet.  
**HINWEIS:** Nachdem Sie den Anfangstag Ihrer Woche geändert haben, müssen Sie sich von Oracle CRM On Demand ab- und wieder anmelden, damit die Änderung in Ihrem Kalender und in der Datumsauswahl, in der Sie Werte für die Datumsfelder in Oracle CRM On Demand auswählen, wirksam wird.
  - d Gehen Sie wie folgt vor, um im Abschnitt "Kalenderarbeitswoche" die Arbeitstage und die Geschäftszeiten für Ihren Kalender einzurichten:
    - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die einzelnen Tage, die als Arbeitstag in Ihrem Kalender angezeigt werden sollen. In den Tages- und Wochenansichten Ihres Benutzerkalenders werden nur die Tage als Arbeitstage angezeigt, für die Sie das zugehörige Kontrollkästchen aktivieren, unabhängig von den auf Unternehmensebene angegebenen Arbeitstagen. Wenn die Kontrollkästchen für alle Tage deaktiviert sind, werden die auf Unternehmensebene angegebenen Arbeitstage auf Ihren Kalender angewendet.
    - Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit angeben möchten, der von dem auf Unternehmensebene angegebenen Beginn abweicht, müssen Sie die Startzeit in das Feld "Beginn der Geschäftszeit" eingeben.
    - Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit angegeben haben, müssen Sie die Endzeit in das Feld "Ende der Geschäftszeit" eingeben. Das Ende muss nach dem Beginn liegen.  
**HINWEIS:** Wenn Sie für die Geschäftszeit keinen Beginn und kein Ende eingeben, wird die auf Unternehmensebene angegebene Geschäftszeit auf Ihren Kalender angewendet.
  - e Wählen Sie im Abschnitt "Einstellungen für Termininformationen" die Kontrollkästchen für die Zusatzinformationen aus, die in den Terminen in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden sollen.
  - f Wählen Sie im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" die gewünschte Option aus, oder treffen Sie keine Auswahl, wenn Sie die Einstellung auf Unternehmensebene verwenden möchten.
  - g Speichern Sie die Änderungen.

## Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind (und Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält), können Sie automatisch einen zusammengefassten Kalender anzeigen, der die Kalender aller Mitglieder in Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht kombiniert. Sie können jedoch auch andere, kombinierte Kalenderansichten einrichten, die Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden. Um kombinierte Kalenderansichten einzurichten, fügen Sie eine benutzerdefinierte Ansicht hinzu.

Beispielsweise arbeiten Sie an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:

- Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)
- Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie freigeben

**HINWEIS:** In benutzerdefinierten Ansichten kann das Startdatum für die Woche oder die Startzeit für den Tag nicht geändert werden.

### So fügen Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Gruppenansichten verwalten".  
Auf der Seite "Ansichten verwalten" wird Ihr Gruppenname im Abschnitt "Standardansichten" angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Ansicht verwalten" einen Namen und eine Beschreibung für die Ansicht ein.

**HINWEIS:** Sie können nicht eine gesamte Gruppe für die Freigabe des Kalenders auswählen, sondern müssen jedes Mitglied dieser Gruppe einzeln zu der benutzerdefinierten Ansicht hinzufügen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Ansichten verwalten" auf den Namen der neuen Gruppe.  
Die Seite "Ansicht verwalten" wird angezeigt.
- 7 Klicken Sie auf "Mitglieder hinzufügen", und wählen Sie die Benutzer aus.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.  
Auf der Registerkarte "Kalendergruppe" steht die neue Ansicht in der Dropdown-Liste zur Verfügung.

## Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten

Wenn Ihr Unternehmen die Option zur Gruppenzuweisung verwendet und wenn Sie ein Mitglied einer Gruppe sind, können Sie eine zusammengefasste Liste der Aufgaben anzeigen, für die ein Mitglied Ihrer Gruppe verantwortlich ist oder für die ein Mitglied Ihrer Gruppe dem Aktivitätsteam angehört. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

### So zeigen Sie die Gruppenaufgabenlisten an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppenaufgaben".
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Aufgabenliste aus, die Sie anzeigen möchten.

**HINWEIS:** Aufgaben, die andere Benutzer als privat markiert haben, werden in der Gruppenaufgabenliste nicht angezeigt.

## Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen zu und Bewerten von Aktivitäten, wie z.B. Aufgaben, Terminen und Besuchen, zu unterstützen. Ein *Bewertungsskript* besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

**HINWEIS:** Für Besuchsvorlagen ist momentan keine Aktivitätsbewertung aktiviert.

**Hinweis zu Beginn.** Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter Info über Bewertungsskripte (siehe [Informationen zu Bewertungsskripten](#) auf Seite 2064).

### So verwenden Sie ein Aktivitätsbewertungsskript

- 1 Wählen Sie die Aktivität aus.

Weitere Informationen zum Wählen von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt mit Aktivitätsbewertungen, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Sie müssen den Abschnitt "Aktivitätsbewertung" möglicherweise Ihrem Seitenlayout hinzufügen. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.

- 4 Wählen Sie auf der Seite für Aktivitätsbewertungen die Antwort für jede Skriptfrage, und klicken Sie auf "Speichern".

Die Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität wird erneut angezeigt.

Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

## Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung

Wenn Ihr Unternehmensadministrator auf der Seite "Unternehmensprofil" die Einstellung "Veranstaltungen im Kalender anzeigen" auswählt, zeigt Oracle CRM On Demand die Details der Veranstaltungsdatensätze im Kalender an. Wenn die Einstellung ausgewählt ist, verwaltet Oracle CRM On Demand automatisch einen zugeordneten Termindatensatz für einen Veranstaltungsdatensatz. Wenn ein Benutzer einen Veranstaltungsdatensatz über die Benutzerschnittstelle, den Importassistenten oder Webservices erstellt, aktualisiert oder löscht, wird der zugeordnete Termindatensatz von Oracle CRM On Demand erstellt, aktualisiert oder gelöscht. Im Gegenzug aktualisiert oder löscht Oracle CRM On Demand den ursprünglichen Veranstaltungsdatensatz automatisch, sobald Sie den entsprechenden Termindatensatz für das Ereignis über dieselben Kanäle aktualisieren oder löschen.

Beispiel: Angenommen, eine Veranstaltung namens "Kardiologenkonferenz" ist für den Zeitraum vom 20.07.2015 um 09:00 Uhr bis zum 20.07.2015 um 17:00 Uhr im Marriott Hotel geplant. Oracle CRM On Demand erstellt einen Termindatensatz folgendermaßen:

- Legt als Betreff "Kardiologenkonferenz" fest
- Legt die Uhrzeit für den Termin sowie die Datumsangaben auf den 20.07.2015 um 09:00 Uhr bis zum 20.07.2015 um 17:00 Uhr fest
- Legt als Veranstaltungsort "Marriott Hotel" fest
- Setzt den Aktivitätstyp auf "Veranstaltung"

Oracle CRM On Demand zeigt den Termin für die Veranstaltung im Kalender von Oracle CRM On Demand an. Zudem zeigen Kalender für andere Produkte, die mit Oracle CRM On Demand synchronisiert werden, z.B. Oracle CRM On Demand Desktop, den Termin auch an.

In der folgenden Tabelle sind die Zuordnungen der Felder zwischen einem Veranstaltungsdatensatz und dem entsprechenden Termindatensatz aufgeführt.

Feld für Veranstaltungsdatensatz	Feld für Termindatensatz
Name	Betreff
Startzeit	Startzeit
Endzeit	Endzeit
Standort	Standort
Verantwortlicher	Verantwortlicher
Buch	Buch

Wenn ein Benutzer eine Veranstaltung erstellt, erstellt Oracle CRM On Demand den entsprechenden Termin und kopiert diese Felder aus der Veranstaltung in den Termin. Zusätzlich kopiert Oracle CRM On Demand bestimmte untergeordnete Datensätze für eine Veranstaltung, z.B. einen einem Veranstaltungsteam hinzugefügten Benutzer oder ein einer Veranstaltung hinzugefügtes Buch. Auf die gleiche Weise erstellt Oracle CRM On Demand diese untergeordneten Datensätze für Veranstaltungen, wenn sie in einem Termindatensatz erstellt werden. Im Kalendereintrag, den Oracle CRM On Demand für eine Veranstaltung erstellt, werden der Name und der Ort der Veranstaltung als Betreff und Ort des Termins angezeigt, wobei der Ort in Klammern steht. Wenn Sie auf den Link "Betreff" klicken, gelangen Sie wie bei jedem Kalendereintrag, bei dem es sich nicht um eine Veranstaltung handelt, zur Seite "TerminDetails".

**HINWEIS:** Für bereits vorhandene Veranstaltungsdatensätze erstellt Oracle CRM On Demand den Termin zusammen mit den untergeordneten Datensätzen für das Buch und den Benutzer automatisch zu dem Zeitpunkt, zu dem der Benutzer die Veranstaltung aktualisiert und speichert. Das bedeutet, dass Oracle CRM On Demand keine alten Veranstaltungen im Kalender anzeigt, es sei denn, der Benutzer aktualisiert die Veranstaltung und speichert sie erneut. Das Hinzufügen oder Entfernen von untergeordneten Datensätzen einer Veranstaltung wird nicht als Aktualisierung des Veranstaltungsdatensatzes betrachtet und löst keine Erstellung eines Termins aus. Außerdem erstellt Oracle CRM On Demand keine zugeordneten Veranstaltungstermine für alle neuen Veranstaltungen, wenn Ihr Unternehmensadministrator die Einstellung "Veranstaltungen im Kalender anzeigen" im Unternehmensprofil deaktiviert. Alle vorhandenen Veranstaltungstermine, die erstellt wurden, nachdem Ihr Administrator die Einstellung aktiviert hat, verbleiben in Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand fährt mit der Synchronisierung dieser Veranstaltungstermine mit den entsprechenden Veranstaltungsaktualisierungen fort, um eine Diskrepanz der Daten zwischen der Veranstaltung und dem Veranstaltungstermin zu vermeiden. Oracle CRM On Demand zeigt jedoch den Veranstaltungstermin nicht im Kalender an, da der Administrator diese Einstellung deaktiviert hat.

Wenn ein Benutzer einen zugeordneten Veranstaltungstermin oder die ursprüngliche Veranstaltung löscht, löscht Oracle CRM On Demand sowohl die zugeordnete Veranstaltung als auch die Veranstaltung selbst, einschließlich der gemeinsam verwendeten untergeordneten Datensätze, wie z.B. ein gemeinsam verwendeter Benutzerdatensatz oder ein gemeinsam verwendeter Buchdatensatz. Benutzer können die Datensätze über die Seite "Gelöschte Elemente" bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen. Wenn Sie einen dieser Datensätze wiederherstellen, wird auch der zugehörige Datensatz wiederhergestellt. Beispiel: Wenn Sie eine Veranstaltung wiederherstellen, wird der für die Veranstaltung zugehörige Termin auch wiederhergestellt.

Benutzer, die einem synchronisierten Termin als Benutzer hinzugefügt werden, werden einer Veranstaltung als Teammitglieder hinzugefügt. Dabei erhalten sie schreibgeschützten Datensatzzugriff auf die Veranstaltung. Benutzer, die einer synchronisierten Veranstaltung hinzugefügt werden, haben schreibgeschützten Datensatzzugriff auf den Termin. Oracle CRM On Demand wertet die Verbindung des Datensatzzugriffs des Teams und des an die Benutzerrolle angehängten Standardzugriffsprofils aus, um den Benutzerzugriff auf den Datensatz zu bestimmen. Mitglieder einer Benutzergruppe werden einer Veranstaltung nicht als Teammitglieder hinzugefügt. Unabhängig vom Kanal, aus dem ein Benutzer als Veranstaltungsteammitglied hinzugefügt wird, wird der Benutzer dem Termin als Benutzer hinzugefügt.

Benutzer, die über ein Buch auf einen synchronisierten Termin zugreifen können, haben über das Buch denselben Zugriff auf die Veranstaltung, und wenn sie über ein Buch auf eine synchronisierte Veranstaltung zugreifen können, haben sie über das Buch denselben Zugriff auf den Termin. Der Veranstaltungstermin wird nicht im Kalender eines Benutzers angezeigt, der Zugriff über ein Buch erhält. Jedoch erhält der Benutzer Zugriff auf den Veranstaltungstermin Datensatz in Terminlisten. Ist ein Workflow zu einer Veranstaltung mit einer Buchzuweisungsaktion vorhanden, wird das der Veranstaltung zugewiesene Buch auch dem synchronisierten Termin zugewiesen. Auch das Gegenteil trifft zu, d.h. ist ein Workflow zu einer Aktivität mit einer Buchzuweisungsaktion vorhanden, wird das dem Termin zugewiesene Buch auch der synchronisierten Veranstaltung zugewiesen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten \(auf Seite 220\)](#)
- [Verwalten von Veranstaltungen \(auf Seite 590\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)

## Aktivitätsfelder

Verwenden Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten", um eine Aufgabe hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Aufgabe zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Termin bearbeiten", um einen Termin hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Termin zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Besuch bearbeiten", um Details zu einem vorhandenen geplanten Besuch zu aktualisieren. Auf den Bearbeitungsseiten werden sämtliche Felder für eine Aufgabe oder einen Termin angezeigt.

**TIPP:** Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Aktivitätsliste" sowie auf den Seiten "Termin details", "Aufgabendetails" und "Besuchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle bietet zusätzliche Informationen zu einigen Feldern, die auf den Seiten "Aufgabe bearbeiten" und "Termin bearbeiten" verfügbar sind. Weitere Informationen zu den auf der Seite "Besuch bearbeiten" verfügbaren Feldern finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Betriebsbesuchen\) bei Kunden \(siehe Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden auf Seite 234\)](#).

**HINWEIS:** Wenn der Datensatz "Aktivität" im gemischten Modus oder im Buchmodus konfiguriert ist, darf das Feld "Delegiert" in den Layouts der Detailseiten für Termin, Aufgabe und Besuch nicht vorhanden sein. Andernfalls tritt ein Fehler auf, wenn Sie versuchen, den Termin, die Aufgabe oder den Besuch zu speichern.

Feld	Beschreibung
Firma	Mit dieser Aktivität verknüpfte Firma.

Feld	Beschreibung
Terminerinnerung	<p>Die Zeitspanne vor der Startzeit des Termins, in der Terminerinnerungen gesendet werden sollen. An den Verantwortlichen des Termins sowie an jeden Benutzer in der Benutzerliste für den Termin werden Erinnerungen gesendet, wenn die Einstellungen im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" auf Benutzer- oder Unternehmensebene zulassen, dass Aktivitätserinnerungen an den Benutzer gesendet werden können. Informationen zum Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" finden Sie unter <a href="#">Einrichten der Standardkalenderansicht (auf Seite 252)</a>. Informationen zum Format und zum Inhalt der Erinnerungen, die an Benutzer gesendet werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Aktivitätserinnerungen (auf Seite 224)</a>. Wenn Sie keine Eingabe im Feld "Terminerinnerung" vornehmen, werden keine Terminerinnerungen gesendet.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die angegebene Dauer für die Erinnerung eines vorhandenen Termins ändern, gilt die Änderung für alle Benutzer im Termin.</p> <p>Das Feld "Terminerinnerung" wird in der Standardanwendung nicht standardmäßig auf der Seite "Terminetails" angezeigt. Ihr Administrator kann das Feld jedoch der Layoutseite für Ihre Rolle hinzufügen.</p>
Genehmigungsstatus	<p>Der Genehmigungsstatus des Datensatzes zum Zeitpunkt der Erstellung der Aufgabe. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen (auf Seite 1702)</a>. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>
Besuch - Ergebnis	<p>Das Ergebnis für den Aktivitätstyp "Geburtstagsanruf", "Empfehlungsanruf" oder "Prüfungsanruf". Beispiel: "Keine Antwort", "Termin", "In Kontakt bleiben" oder "Geschlossene Datei". Wenn Sie einen Wert in dieses Feld eingeben, wird es schreibgeschützt.</p>
Kampagne	<p>Die mit dieser Aktivität verknüpfte Kampagne.</p>
Kommentare	<p>Dieses Feld enthält Kommentare zu der Aktivität. Es ist auf 250 Zeichen begrenzt.</p>
Abschlussdatum	<p>Datum und Uhrzeit des Abschlusses des Termins. Bei Aufgaben wird dieses Feld automatisch befüllt, wenn das Feld "Status" auf "Abgeschlossen" gesetzt wurde, oder wenn auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen" geklickt wurde.</p> <p>Wenn bei Terminen das Feld "Abschlussdatum" leer ist, wird es beim Erstellen und Speichern des Termins automatisch auf denselben Wert wie das Feld "Endzeit" festgelegt. Sie können in das Feld "Abschlussdatum" ein Datum eingeben, das vom Enddatum des Termins abweicht, sofern dieses Feld nicht schreibgeschützt ist. Wenn Sie jedoch zu einem späteren Zeitpunkt den Wert im Feld "Endzeit" ändern, wird automatisch auch der Wert im Feld "Abschlussdatum" in den neuen Wert des Feldes "Endzeit" geändert. Ebenso gilt, wenn das Datum im Feld "Abschlussdatum"</p>

Feld	Beschreibung
	<p>geändert wird, bewirkt dies nicht, dass das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" für den Termin aktiviert oder das Feld "Status" auf "Abgeschlossen" festgelegt wird, auch wenn das neue Datum in der Vergangenheit liegt.</p> <p>Das Feld "Abschlussdatum" darf bei Terminen nie leer sein, da Oracle CRM On Demand mit diesem Feld die Termine bestimmt, die in die Listen "Offene Aktivitäten" und "Offene Termine" einzubeziehen sind, die in verschiedenen Bereichen in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Wenn Sie in einem Termin den Wert aus dem Feld "Abschlussdatum" löschen, setzt Oracle CRM On Demand automatisch das Feld auf denselben Wert wie den im Feld "Endzeit" zurück.</p>
Abgeschlossen	<p>Bei Aufgaben wird dieses Kontrollkästchen automatisch aktiviert, wenn das Feld "Status" in der Aufgabe auf "Abgeschlossen" festgelegt wird. Bei Terminen wird dieses Kontrollkästchen nicht automatisch aktiviert, wenn das Feld "Status" im Termin auf "Abgeschlossen" festgelegt wird.</p>
Primäre Person	<p>Mit dieser Aktivität verknüpfte primäre Kontaktperson. Bei Unternehmen, die die Gruppenfunktion verwenden, ist diese Person die primäre Kontaktperson in den Kalenderansichten.</p>
Delegiert von	<p>Der Benutzer, der die Aktivität an einen anderen Verantwortlichen delegiert hat. Wenn das Feld "Delegiert von" leer ist, wenn Sie die Aktivität einem anderen Verantwortlichen zuweisen, erscheint Ihr Name automatisch im Feld "Delegiert von", nachdem die Aktivität neu zugewiesen wurde. Wenn das Feld "Delegiert von" aber bereits mit dem Namen eines Benutzers aufgefüllt wurde, wird es nicht automatisch aktualisiert, wenn Sie die Aktivität neu zuweisen. Sie können das Feld bei Bedarf manuell aktualisieren, damit Ihr Name oder der Name eines anderen Benutzers angezeigt wird. Änderungen am Feld "Delegiert von" werden standardmäßig nicht protokolliert.</p>
Beschreibung	<p>Zusätzliche Informationen zu dieser Aktivität. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.</p>
Fälligkeitsdatum	<p>Datum, an dem diese Aufgabe fällig ist (gilt nur für Aufgaben).</p>
Endzeit	<p>Das Datum und die Uhrzeit des Endes des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 13:00 Uhr. Oracle CRM On Demand aktualisiert dieses Feld automatisch unter Verwendung der Startzeit sowie der Dauer des Termins.</p> <p>Wenn Sie das Feld "Abschlussdatum" in einem Termin leer lassen, wird es automatisch mit dem Wert des Feldes "Endzeit" gefüllt. Wenn Sie den Wert im Feld "Endzeit" ändern, wird automatisch auch der Wert im Feld "Abschlussdatum" in den neuen Wert des Feldes "Endzeit" geändert.</p>
Lead	<p>Mit dieser Aktivität verknüpfter Lead.</p>
Standort	<p>Ort, an dem der Termin stattfindet (gilt nur für Termine).</p>
Verkaufsprojekt	<p>Mit dieser Aktivität verknüpftes Verkaufsprojekt.</p>

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Aktivitätsdatensatzes.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Priorität	<p>Die Prioritätsstufe, wie z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Prioritätsstufe gilt nur für Aufgaben. Der Standardwert ist "3-Niedrig". Wenn das Feld "Priorität" für Aufgaben in Ihrem Unternehmen kein erforderliches Feld ist, können Sie eine Aufgabe mit einem Nullwert im Feld "Priorität" erstellen. Wenn das Feld "Priorität" beim Erstellen oder Aktualisieren einer Aufgabe jedoch auf einen Wert gesetzt wird, der kein Nullwert ist, können Sie das Feld "Priorität" für diese Aufgabe später nicht auf einen Nullwert setzen, auch wenn das Feld "Priorität" kein erforderliches Feld ist.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert <i>1-Hoch</i> in <i>Höchste</i>), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: <i>1-Bezeichnung</i>, <i>2-Bezeichnung</i> oder <i>3-Bezeichnung</i>, wobei <i>Bezeichnung</i> für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für <i>1-Bezeichnung</i> einen nach oben zeigenden Pfeil, für <i>2-Bezeichnung</i> keinen Pfeil, für <i>3-Bezeichnung</i> einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert <i>1-Meine Höchste</i> einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert <i>Meine Höchste</i> jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter <a href="#">Ändern von Auswahllistenwerten (siehe Changing Picklist Values auf Seite 1385)</a>.</p>
Privat	<p>Wenn das Kontrollkästchen "Privat" aktiviert wurde, ist der Aktivitätsdatensatz standardmäßig nicht für andere Benutzer sichtbar. Dies gilt auch, wenn die Aktivität mit einem Datensatz verknüpft ist, der für andere Benutzer sichtbar ist. Der Aktivitätsdatensatz ist möglicherweise dennoch für einige Benutzer sichtbar. Benutzer mit der Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen", die in ihrer Benutzerrolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatz "Aktivität" aktiviert haben, können alle Aktivitäten, die als privat markiert wurden, unabhängig vom Verantwortlichen der Aktivität anzeigen. Mit der Berechtigung "Private Aktivitäten anzeigen" kann ein Benutzer eine Aktivität, die als privat markiert ist oder für die ein anderer Benutzer der Verantwortliche ist, nicht aktualisieren oder löschen. Benutzer mit der Berechtigung "Alle Aktivitäten löschen", die in ihrer Rolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Aktivität" aktiviert haben, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht der Verantwortliche sind oder die als privat markiert sind. In der Regel verfügen nur</p>

Feld	Beschreibung
	Unternehmensadministratoren über die Berechtigungen "Alle Aktivitäten löschen" und "Private Aktivitäten anzeigen".
Zurückweisungsgrund	Gibt an, warum ein Element zurückgewiesen oder abgelehnt wurde. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen (auf Seite 1702)</a> . Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceanfrage	Mit dieser Aktivität verknüpfte Serviceanfrage.
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.
Status	<p>Der Status der Aufgabe oder des Termins, beispielsweise "Abgeschlossen", "Übertragen", "In Bearbeitung", "Wartet auf andere Person" oder "Nicht gestartet".</p> <p><b>Hinweis:</b> Administratoren können die Auswahlliste "Status" bearbeiten und neue Werte hinzufügen oder die vorhandenen Werte aktualisieren, wenn ihre Rolle die Berechtigungen <i>Anwendung anpassen - Auswahlliste "Status" für Aktivität bearbeiten</i> und <i>Anwendung anpassen</i> enthält. Informationen zum Anpassen von Auswahllistenwerten finden Sie unter <a href="#">Ändern von Auswahllistenwerten (siehe Changing Picklist Values auf Seite 1385)</a>.</p> <p><b>ACHTUNG:</b> Das Hinzufügen oder Bearbeiten von Werten, die für den Datensatztyp "Aktivität" standardmäßig in der Auswahlliste für das Feld "Status" verfügbar sind, kann zu unerwünschten Ergebnissen bei der Aktivitätsverarbeitung führen. Oracle CRM On Demand sucht beim Verarbeiten von Aktivitäten speziell nach den Feldwerten "Abgeschlossen", "Wird weitergeleitet", "Vorgelegt" oder "Geplant". Wenn Ihr Unternehmen diese Statuswerte deaktiviert und durch benutzerdefinierte Werte ersetzt, funktioniert die Aktivitätsverarbeitung in der Anwendung Oracle CRM On Demand nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Aus diesem Grund wird für den Datensatztyp "Aktivität" eine Änderung der Auswahllistenwerte für das Feld "Status" nicht empfohlen.</p>
Betreff	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Untertyp	Der Objekttyp der Genehmigung. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen (auf Seite 1702)</a> . Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch

Feld	Beschreibung
	Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Aufgabenerinnerung	<p>Das Datum und die Zeit, zu dem/der Erinnerungen für die Aufgabe gesendet werden sollen. An den Verantwortlichen der Aufgabe sowie an jeden Benutzer in der Benutzerliste für die Aufgabe werden Erinnerungen gesendet, wenn die Einstellungen im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" auf Benutzer- oder Unternehmensebene zulassen, dass Aktivitätserinnerungen an den Benutzer gesendet werden können. Informationen zum Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" finden Sie unter <a href="#">Einrichten der Standardkalenderansicht (auf Seite 252)</a>. Informationen zum Format und zum Inhalt der Erinnerungen, die an Benutzer gesendet werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Aktivitätserinnerungen (auf Seite 224)</a>. Wenn Sie keine Eingabe im Feld "Aufgabenerinnerung" vornehmen, werden keine Aufgabenerinnerungen gesendet.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die Angaben für Datum und Zeit für die Erinnerung einer vorhandenen Aufgabe ändern, gilt die Änderung für alle Benutzer in der Aufgabe.</p> <p>Das Feld "Aufgabenerinnerung" wird in der Standardanwendung nicht standardmäßig auf der Seite "Aufgabendetails" angezeigt. Ihr Administrator kann das Feld jedoch zum Seitenlayout für Ihre Rolle hinzufügen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie das Fälligkeitsdatum einer Aufgabe ändern, wird das Feld "Aufgabenerinnerung" nicht automatisch aktualisiert. Wenn Sie das Datum oder die Zeit der Aufgabenerinnerung ändern möchten, müssen Sie dieses Feld manuell aktualisieren.</p>
Typ	Für Aufgaben und Termine bezieht sich dieses Feld auf eine Kategorie, wie "Genehmigung", "Geburtstagsanruf", "Besuch", "Korrespondenz", "Demonstration", "E-Mail", "Veranstaltung", "Fax", "Mittagessen", "Meeting", "Persönlich", "Präsentation", "Sonstiges", "Empfehlungsanruf", "Reviewanruf" oder "Aufgabe".
Aktivität	<p>Dieses schreibgeschützte Auswahllistenfeld bezieht sich auf den Aktivitätstyp, nämlich "Aufgabe", "Termin", "Automatische Aufgabe", "COD-Aktivität" oder "Besuchsvorlage".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht in Standard-Aktivitätsseitenlayouts wie Aufgabenseitenlayouts oder Terminseitenlayouts usw. angezeigt.</p>



# 3 Marketing

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Marketinginformationen bereit:

- **Kampagnen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Marketing-Kampagnen zu verwalten und qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte zu generieren.
- **Leads.** Verwenden Sie diese Seiten, um Leads für neue Verkaufsprojekte zu verfolgen und den Lead-Konvertierungsprozess zu automatisieren.

## Verwalten von Marketing

Führen Sie zum Verwalten von Marketing die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Arbeiten mit Kampagnen \(auf Seite 265\)](#)
- 2 [Arbeiten mit Leads \(auf Seite 265\)](#)

### Arbeiten mit Kampagnen

Führen Sie zum Arbeiten mit Kampagnen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Kampagnenfelder \(auf Seite 271\)](#).
- 2 Weisen Sie Kampagnenempfänger zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einplanen von Personen für Kampagnen \(auf Seite 269\)](#).
- 3 Führen Sie die Kampagne aus.
- 4 Verfolgen Sie Kampagnenreaktionen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erfassen von Antworten auf Kampagnen \(auf Seite 270\)](#).
- 5 Messen Sie die Kampagneneffektivität. Informationen hierzu finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz \(auf Seite 271\)](#).
- 6 Ordnen Sie der Kampagne Leads zu. Wenn die Kampagne Leads generiert, müssen Sie die neuen Leads der Kampagne zuordnen, aus der sie stammen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Felder für Leads (siehe [Leadfelder](#) auf Seite 291).

### Arbeiten mit Leads

Führen Sie zum Arbeiten mit Leads die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Richten Sie Lead-Zuweisungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Zuweisungsregeln \(siehe Informationen zu Zuweisungsregeln auf Seite 1734\)](#) und [Einrichten von Zuweisungsregeln \(auf Seite 1738\)](#).
- 2 Richten Sie Lead-Konvertierungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Leads \(auf Seite 273\)](#) und [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#).
- 3 Richten Sie Lead-Konvertierungslayouts ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts \(auf Seite 1746\)](#).

- 4 Erstellen Sie Lead-Qualifizierungsskripte. Informationen hierzu finden Sie unter Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten (siehe [Verwenden von Leadqualifizierungsskripten](#) auf Seite 284).
- 5 Qualifizieren Sie den Lead. Informationen hierzu finden Sie unter [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 283).
- 6 Konvertieren Sie den Lead, oder weisen Sie ihn zurück.

Sie können Leads in Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- oder Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Informationen hierzu finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 285). Wenn Sie entscheiden, dass ein Lead nicht nützlich ist, können Sie ihn aus dem Lead-Verwaltungsprozess entfernen. Informationen hierzu finden Sie unter [Zurückweisen von Leads](#) (auf Seite 290).

## Kampagnen

Verwenden Sie zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Kampagnen die Kampagnenseiten. Eine *Kampagne* ist das Vehikel oder Projekt, mithilfe dessen Sie einer oder mehreren Gruppen, einschließlich bestehender und potenzieller Kunden, eine Marketingnachricht überbringen. Typischerweise übermitteln Kampagnen ein Werbeangebot über verschiedene Kommunikationskanäle, um aktuelle Kunden zu binden oder neue Kunden zu akquirieren. Ziel ist es, zusätzliches Interesse an Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens zu generieren.

Mit Kampagnen können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Speichern von Kampagneninformationen wie budgetierte Kosten verglichen mit tatsächlichen Kosten, geplante Leads und Marketingmaterial (beispielsweise Broschüren und Druckvorlagen) an einem Ort.
- Freigeben von Kampagnenansichten für das Marketingteam und Freigeben konsistenter Kampagneninformationen für Ihr Vertriebsteam in Echtzeit von einem zentralen Speicherort aus.
- Anzeigen Ihrer Kampagnenergebnisse durch Anzeigen von Leads und Verkaufsprojekten, die für die jeweiligen Kampagnen generiert werden.
- Verwenden vordefinierter Berichte, um Ergebnisse auszuwerten und den ROI Ihrer Kampagnenaktivitäten in Echtzeit zu ermitteln.
- Vergleiche zwischen der Historie aktueller und vergangener Kampagnen, um Trends zu identifizieren.

Vertriebs- und Marketing-Manager können Leads importieren und diese mit einer vorhandenen Kampagne verknüpfen. Lead-Informationen müssen zuerst in einer CSV-Datei (durch Kommas getrennte Werte) formatiert werden.

### Kampagnen, Leads, Verkaufsprojekte und Personen

Während einer Kampagne können Sie mehrere Leads generieren, die mit der Kampagne verknüpft sind. Wenn Sie einige dieser Leads in neue Verkaufsprojekte, Personen oder Firmen konvertieren, wird der Link zur Kampagne in den ursprünglichen Leads für die konvertierten Verkaufsprojekte, Personen und Firmen übernommen. Beispielsweise erstellt Kampagne A 100 Leads, L1 bis L100. Sie verknüpfen jeden dieser Leads mit Kampagne A. Leads L1 bis L90 weisen kein Potential zur Generierung von Gewinnen auf. Die Leads L91 bis L100 sind potenziell umsatzproduzierend, sodass Sie sie in die Verkaufsprojekte V1 bis V10 konvertieren. Jedes dieser Verkaufsprojekte wird automatisch über den ursprünglichen Lead mit Kampagne A verknüpft. Einige Monate später möchten Sie die Wirksamkeit von Kampagne A überprüfen. Sie zeigen den Datensatz zu Kampagne A an und erkennen, dass 100 Leads mit 10 Verkaufsprojekten verknüpft sind. Sie können diese Ergebnisse mit vergangenen Kampagnen oder mit Ihren Erwartungen für diese Kampagne vergleichen und entsprechende Anpassungen vornehmen.

**HINWEIS:** Wenn der Unternehmensadministrator benutzerdefinierte Felder für Leads hinzugefügt hat, werden diese Felder beim Konvertieren des Leads in ein Verkaufsprojekt oder eine Person nicht von den Verkaufsprojektdatensätzen übernommen. Eine Ausnahme stellen vom Unternehmensadministrator mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" eingerichtete weitere Zuordnungen dar. Weitere Informationen zum Zuordnen von Lead-Feldern finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1745).

## Arbeiten mit der Kampagne-Homepage

Die "Kampagnen-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kampagnen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout von "Meine Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Kampagnen

Klicken Sie zum Erstellen einer Kampagne im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Kampagnenfelder \(auf Seite 271\)](#).

### Arbeiten mit Kampagnenlisten

Im Abschnitt "Kampagnenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kampagnen beschrieben.

Kampagnenliste	Filter
Alle aktiven Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Aktiv" gesetzt ist
Alle abgeschlossenen Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Abgeschlossen" gesetzt ist
Alle geplanten Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Geplant" gesetzt ist
Zuletzt erstellte Kampagnen	Alle nach Erstellungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Zuletzt geänderte Kampagnen	Alle nach Änderungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Alle Kampagnen	Keine. In der Liste werden alle Kampagnen für Ihr Unternehmen angezeigt, sortiert nach Kampagnenname in aufsteigender Reihenfolge.
Meine zuletzt geänderten Kampagnen	Alle Kampagnen, für die Sie verantwortlich sind. Die nach Änderungsdatum sortierte Liste, wobei die zuletzt geänderte Kampagne am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Anzeigen von zuletzt angezeigten Kampagnen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" sind die zuletzt angezeigten Kampagnen enthalten.

### Arbeiten mit Kampagnenaufgaben

Im Abschnitt "Kampagnenaufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Kampagnennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Kampagne zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

### Anzeigen von aktiven Kampagnen

Im Abschnitt "Aktive Kampagnen" sind die Kampagnen aufgelistet, die aktuell ausgeführt werden.

- Klicken Sie auf das Feld "Kampagnenname", um eine aktive Kampagne anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Berichtsabschnitte

Auf der Kampagnen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt.

### Verwenden von Berichten zum Messen der Kampagneneffizienz

Auf der "Kampagnen-Homepage" können ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt werden (Ihr Unternehmensadministrator kann bestimmen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt, der eine Analyse aller aktiven Kampagnen enthält. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Status aktive Kampagnen" finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 271).

### Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Kampagnen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kampagnen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Kampagnen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

### So fügen Sie Ihrer Kampagnen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kampagnen-Homepage auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Kampagnen

Führen Sie zum Verwalten von Kampagnen folgende Aufgaben aus:

- [Einplanen von Personen für Kampagnen \(auf Seite 269\)](#)
- [Erfassen von Antworten auf Kampagnen \(auf Seite 270\)](#)
- [Abschließen von Kampagnen \(auf Seite 271\)](#)
- [Messen der Kampagneneffizienz \(auf Seite 271\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kampagnenfelder \(auf Seite 271\)](#)
- [Arbeiten mit der Kampagne-Homepage \(auf Seite 267\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

## Einplanen von Personen für Kampagnen

Sie können Personen auswählen, die Sie für eine Kampagne einplanen.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen den Segmentierungsassistenten, eine Anwendung, die heruntergeladen werden kann und zwischen Oracle CRM On Demand und Excel arbeitet, verwendet, können Sie Zielsegmente erstellen, die Datensätze nach bestimmten Kriterien aus einer Anzahl von Datensatztypen filtern. Weitere Informationen darüber, wie Sie den Segmentierungsassistenten herunterladen und verwenden, finden Sie unter [Verwenden des Segmentierungsassistenten \(auf Seite 873\)](#).

### *So planen Sie Personen für eine Kampagne ein*

- 1 Wählen Sie die Kampagne aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfänger", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Empfänger" auf der Seite "Kampagnendetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Empfänger" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- Um Personen nacheinander einzuplanen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Um eine Person zu entfernen, klicken Sie in der Datensatzzeile auf den Link "Entfernen". Dadurch wird die Zuweisung der Datensätze rückgängig gemacht, ohne einen Datensatz zu löschen.
- Um mehrere Personen gleichzeitig hinzuzufügen oder zu entfernen, klicken Sie auf "Liste hinzufügen", um das Fenster für die Suche nach einer Person zu öffnen. Führen Sie dann Folgendes aus:
  - Wählen Sie die jeweiligen Personen aus, die Sie hinzufügen möchten.
  - Klicken Sie jeweils auf den Link "Entfernen" für eine Person, die Sie entfernen möchten.
  - Wenn Sie mit dem Hinzufügen und Entfernen von Personen fertig sind, klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen zum Suchen nach Datensätzen im Fenster für die Suche nach einer Person finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#).

**HINWEIS:** Die Funktion "Liste hinzufügen" unterstützt nicht die Erstellung von Integrationsereignissen über Workflowaktionen. Ebenso unterstützt die Funktion "Liste hinzufügen" keine Änderungsverfolgung. Wenn Ihr Unternehmen beim Aktualisieren von Kampagnendatensätzen Integrationsereignisse erstellen oder Laufzeitänderungen an Kampagnendatensätzen verfolgen muss, dann verwenden Sie nicht die Funktion "Liste hinzufügen". Fügen Sie stattdessen die Personen der Kampagne einzeln hinzu.

### 3 Speichern Sie den Datensatz.

Informationen darüber, wie Sie Personen aus einer Datei importieren, finden Sie unter [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#).

## Erfassen von Antworten auf Kampagnen

Wenn Sie die Antwort auf eine Kampagne, wie beispielsweise die Tatsache, dass ein Empfänger an einer Veranstaltung teilgenommen hat, erfassen möchten, können Sie dies im Abschnitt für Kampagnenempfänger nachverfolgen.

### So erfassen Sie Antworten auf Kampagnen

#### 1 Wählen Sie die Kampagne aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

**Hinweis:** Wenn der Abschnitt "Empfänger" nicht auf der Seite "Kampagnendetails" angezeigt wird, dann können Sie ihn bei Bedarf über die Layout-Seite hinzufügen.

#### 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Empfänger", und klicken Sie auf "Bearbeiten" für die Person, deren Antwort Sie erfassen möchten.

#### 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Kampagnenantwort bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Lieferstatus	Die Standardwerte sind "Offenstehend", "Gesendet", "Indirekte Ablehnung", "Direkte Ablehnung", "Unbekannte Rücksendung", "Empfangen" und "Geöffnet". Der Unternehmensadministrator kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste jedoch umbenennen.

Feld	Beschreibung
Antwortstatus	Die Standardwerte sind "Durchklicken", "Um Antw. wird gebeten - Zusage", "Um Antwort wird gebeten - Absage", "Bedient", "In Lead konvertiert", "Hat weitere Infos angefordert", "Opt-In in Liste", "Opt-Out aus Liste", "Globales Opt-In", "Globales Opt-Out" und "Nachricht geöffnet". Der Unternehmensadministrator kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste jedoch anpassen.

- Speichern Sie den Datensatz.

## Abschließen von Kampagnen

Sie können den Kampagnenstatus ändern, um darauf hinzuweisen, dass er abgeschlossen ist.

### So schließen Sie eine Kampagne

- Klicken Sie auf der Seite "Kampagnenliste" in das Feld "Status".
- Wählen Sie den Status "Abgeschlossen" aus der Dropdown-Liste.
- Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um den Datensatz zu speichern.

## Messen der Kampagneneffizienz

Im Abschnitt "Status aktive Kampagnen" auf der Kampagnen-Homepage wird eine Analyse aller aktiven Kampagnen angezeigt. Anhand dieser Informationen können Sie die Effizienz Ihrer Kampagnen ermitteln.

### So zeigen Sie Informationen zur Effizienz Ihrer Kampagnen an

- Führen Sie in diesem Abschnitt der Kampagnen-Homepage folgende Vorgänge aus:
  - Positionieren Sie Ihren Mauszeiger auf dem Diagramm, um bestimmte Informationen anzuzeigen.
  - Klicken Sie auf ein Segment, um einen detaillierten Bericht zu prüfen.
  - Ändern Sie die Kategorien in den Listen, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.  
Beispiel: Sie können die Analyse der Kampagne nach ROI (return on investment - Kapitalrendite), nach Lead-Konvertierungsrate oder nach den Kosten für jeden Lead anzeigen.

## Kampagnenfelder

Verwenden Sie die Seite "Kampagne bearbeiten", um eine Kampagne hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Kampagne zu aktualisieren. Auf der Seite "Kampagne bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Kampagne angezeigt.

**TIPP:** Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Kampagnenliste" und auf der Seite "Kampagnendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Kampagne</b>	
Quellcode	Kampagnenkennungscode. Stellen Sie sicher, dass der eingegebene Code eindeutig ist. Dieses Feld darf maximal 30 Zeichen enthalten.
Kampagnenname	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld darf maximal 100 Zeichen enthalten.
Kampagnentyp	Typ der Kampagne, wie beispielsweise "Anzeige", "Direktmailing", "E-Mail", "Veranstaltung – Sonstige", "Veranstaltung – Seminar", "Veranstaltung – Messe", "Liste – Gekauft", "Liste – Gemietet", "Sonstige", "Empfehlung – Mitarbeiter", "Empfehlung – Extern oder Website".
Zielsetzung	Beschreibung der Zielsetzung der Kampagne, wie beispielsweise "Vertriebssteigerung um 10 %".
Zielgruppe	Zielgruppe der Kampagne.
Angebot	Beschreibung des Produkts oder des Service, den die Kampagne anbietet.
Status	<p>Kampagnenstatus wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Anfangsdatum liegt in der Vergangenheit und Enddatum in der Zukunft.</li> <li>■ <b>Abgeschlossen.</b> Anfangs- und Enddaten liegen in der Vergangenheit.</li> <li>■ <b>Geplant.</b> Anfangs- und Enddaten liegen in der Zukunft.</li> <li>■ <b>Geplant.</b> Sie können diesen Status manuell setzen, um anzuzeigen, dass die Kampagne bereit ist und zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit ausgeführt werden soll.</li> <li>■ <b>Support kontaktieren.</b> Sie können diesen Status verwenden, um Probleme mit der Kampagne anzugeben, aufgrund der der Oracle-Support kontaktiert werden muss. Das Setup von E-Mail-Kampagnen mit Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) wurde vor der Einstellung üblicherweise mit diesem Status aktualisiert, um anzuzeigen, dass es ein Problem mit der Kampagne gab.</li> </ul> <p>Sie müssen den Status setzen. Das System führt beim Starten der Kampagne keine automatische Aktualisierung durch.</p>
Startdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Geplante(s) Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Kampagnenwährung	Geben Sie den Code (z. B. USD) für die Währung ein, die für alle Umsatzfelder verwendet werden soll.

Feld	Beschreibung
<b>Kampagnenplaninformationen</b>	
Umsatzziel	Umsatz, der durch die Kampagne erzeugt werden soll.
Geplante Leads (Anz.)	Anzahl der Interessenten, auf die die Kampagne abzielt.
Budgetierte Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne budgetiert.
Tatsächliche Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne aufwendet.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	<p>Der Alias des Verantwortlichen des Kampagnendatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Beschreibung	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

## Leads

Verwenden Sie die Leads-Seiten zum Erstellen, Aktualisieren und Bewerten von Leads. Ein *Lead* ist eine Person, die Interesse an Ihren Produkten oder Dienstleistungen bekundet hat.

Sie können Leads manuell eingeben, oder sie können Ihnen zugeordnet werden. Sie können zugeordnete Leads verfolgen, um festzustellen, ob sie für das Unternehmen gewinnversprechend sind. Durch die Erstellung eines Lead-Datensatzes können schnell neue Kundeninformationen gesammelt werden. In einem Datensatz können Sie Details zum Unternehmen, zur Person und zum Geschäftsinteresse eingeben, anstatt vier verschiedene Datensätze für eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung und ein Verkaufsprojekt zu erstellen.

Ein Lead durchläuft die drei Stufen des Lead-Managementprozesses in der folgenden Reihenfolge: Bewerten, Qualifizieren und Konvertieren in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung. Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie ihn auch entfernen, indem Sie ihn archivieren. Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung zu konvertieren, können Sie ihn zurückweisen. In den folgenden Abschnitten werden die Stufen ausführlich erläutert.

### Bewerten von Leads

Bei der Bewertung führt der den Lead bewertende Mitarbeiter eine Reihe von fortlaufenden Aktivitäten aus:

- Anrufe, E-Mails oder Besuche der Person zum Informationsaustausch.
- Aktualisierung von bestimmten Informationen über den Lead mit genaueren und neu erhaltenen Informationen.
- Erstellung, Verfolgung und Ausführung von Aktivitäten in Bezug auf den Lead.
- Protokollierung von Notizen hinsichtlich der Interaktion.
- (Optional jedoch empfehlenswert) Verknüpfung des Leads mit einer Firma oder einer Person. Dies bietet folgende Vorteile:
  - Der der Firma oder der Person zugewiesene Benutzer (bei dem es sich um den dem Lead zugewiesenen Benutzer handeln kann, jedoch nicht muss) kann den Lead während des Bewertungsprozesses sehen, da dieser auf den Seiten "Firma" und "Person" angezeigt wird.
  - Der Lead-Verantwortliche kann auf zusätzliche Informationen über die Firma oder die Person zugreifen, indem er auf einen entsprechenden Link klickt.
  - Der Lead-Verantwortliche kann mehr Details eingeben als in der Regel mit einem Lead gespeichert werden können, z. B. zusätzliche Personen bei der Firma, Lieferadresse usw.
  - Wenn der Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird, kann das Verfahren durch die vorhandenen Links für Firmen und Personen beschleunigt werden.

### Qualifizieren von Leads

Anhand des Qualifizierungsprozesses kann der Bewerter genügend Informationen sammeln, um zu ermitteln, welche Leads weiterverfolgt werden sollen. Wenn der Bewerter festgestellt, dass ein Lead Potenzial hat, Umsatz zu generieren, qualifiziert er den Lead. Das System überprüft dann, ob in bestimmten wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wurden die Kriterien erfüllt, wird der Lead als qualifiziert gekennzeichnet und dem Vertriebsmitarbeiter als neu qualifizierter Lead angezeigt.

Durch das ordnungsgemäße Qualifizieren von Leads wird sichergestellt, dass Ihr Unternehmen mehr Zeit für Geschäfte mit hohem Potenzial aufwenden kann. Unternehmensadministratoren können Lead-Qualifikationsskripte einrichten, um Bewerter dabei zu unterstützen, Leads ordnungsgemäß und konsistent zu qualifizieren. (Weitere Informationen zum Einrichten von Bewertungsskripten finden Sie unter [Einrichten von Bewertungsskripten \(auf Seite 2063\)](#)).

### Archivieren von Leads

Wenn der Bewerter der Meinung ist, dass der Lead keinen Wert für das Unternehmen hat, kann er den Lead alternativ archivieren. Der Lead wird dann vom System aus dem Lead-Managementprozess entfernt.

**TIPP:** Um archivierte Leads zu sortieren, erstellen Sie eine neue Liste mit der Bezeichnung "Archivierte Leads". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#).

### Konvertieren von Leads in Verkaufsprojekte oder Geschäftsregistrierungen

Leads können auf der Seite "Lead konvertieren" in Personen und optional in Firmen, Verkaufsprojekte und Geschäftsregistrierungen konvertiert werden. Die Seite "Lead konvertieren" enthält Konvertierungsoptionen für Leads, die im Lead-Konvertierungslayout festgelegt sind, das für die jeweilige Benutzerrolle gilt. Wenn ein Lead über ausreichend Gewinnpotenzial verfügt, kann der Bewerter ihn in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertieren, solange für das Lead-Konvertierungslayout alle Lead-Konvertierungsoptionen aktiviert sind. Der Bewerter wird vom System aufgefordert, den Lead mit einer Firma, mit einer Person in dieser Firma und mit einem Verkaufsprojekt oder einer Geschäftsregistrierung zu verknüpfen.

Oracle CRM On Demand erstellt dann ein neues Verkaufsprojekt oder eine neue Geschäftsregistrierung und entfernt den Lead aus der aktiven Bewertung (die Bewertung kann jedoch bei Bedarf trotzdem angezeigt werden).

Wenn Ihr Administrator die relevanten Optionen zum Leadkonvertierungslayout hinzufügt, kann der Bewerter bei der Leadkonvertierung auch Folgendes durchführen:

- Kopieren Sie die Mitglieder des Leadteams in das Team für die Firma, die Person und das Verkaufsprojekt, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden.

Die Teamrolle und die Zugriffsebene für die Leadteammitglieder einer Firma, einer Person oder eines Verkaufsprojekts werden folgendermaßen bestimmt:

- **Wenn ein vorhandener Datensatz verwendet wird.** Der Bewerter muss die Datensatzzugriffsebene angeben, die dem Leadverantwortlichen im Team für die verknüpfte Firma oder Person zugewiesen wird. Alle anderen Mitglieder des Leadteams erhalten für den verknüpften Datensatz die Datensatzzugriffsebene, die ihnen im Leaddatensatz zugewiesen wurde. Wenn jedoch ein Mitglied des Leadteams, einschließlich des Leadverantwortlichen, bereits ein Mitglied des Teams für den verknüpften Datensatz ist, bleibt die Zugriffsebene des Benutzers für den verknüpften Datensatz unverändert. Wenn ein beliebiges Mitglied des Teams einschließlich des Leadverantwortlichen eine Teamrolle im Lead aufweist, wird dem Benutzer im verknüpften Datensatz dieselbe Rolle zugewiesen. Dies ist nicht der Fall, wenn dem Benutzer bereits eine Teamrolle im verknüpften Datensatz zugewiesen wurde. In diesem Fall wird die Rolle des Benutzers im verknüpften Datensatz nicht geändert.
- **Wenn ein neuer Datensatz erstellt wird.** Der Bewerter muss die Datensatzzugriffsebene angeben, die dem Leadverantwortlichen im Team für den neuen Datensatz zugewiesen wird. Andere Mitglieder des Leadteams erhalten für den neuen Datensatz die Datensatzzugriffsebene, die ihnen im Leaddatensatz zugewiesen wurde. Wenn ein beliebiges Mitglied des Teams einschließlich des Leadverantwortlichen eine Teamrolle im Lead aufweist, erhält der Benutzer dieselbe Rolle für den neuen Datensatz.

Informationen zur Verantwortlichkeit der neuen Datensätze finden Sie unter "Verantwortlichkeit von bei der Leadkonvertierung erstellten Datensätzen" in diesem Thema.

**HINWEIS:** Wenn die Teamrolle, die einem Teammitglied im Lead zugewiesen ist, nicht für den Datensatztyp des verknüpften Datensatzes verfügbar ist, enthält das Feld "Teamrolle" für diesen Benutzer im verknüpften Datensatz keinen Wert.

- Verknüpfen Sie die zugeordneten benutzerdefinierten Objektdatensätze des Leads mit der Firma, der Person und dem Verkaufsprojekt, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden.

### Verfahrensweise beim Konvertieren

In der Standardanwendung werden einige Informationen des Leaddatensatzes in die entsprechenden Felder der Datensätze "Firma", "Person", "Verkaufsprojekt" und "Geschäftsregistrierung" übertragen, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden. Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Zuordnungen der Felder zwischen den Datensätzen. Einige der Felder in dieser Tabelle werden standardmäßig zugeordnet. Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, wie die Lead-Felder für Ihr Unternehmen zugeordnet werden. Informationen zum Zuordnen der Felder für die Lead-Konvertierung finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#).

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Adresse	Rechnungsadresse	Nicht anwendbar	Personenadresse	Geschäftsadresse
Jahresumsatz	Jahresumsatz	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ungefähres Einkommen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Gesamteinnahmen	Nicht anwendbar
Zugeordnetes Unternehmen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnetes Unternehmen
Zugeordnete Person	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnete Person

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Kampagne	Quellkampagne <b>HINWEIS:</b> Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne <b>HINWEIS:</b> Wenn das Verkaufsprojekt über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann er die Daten in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne <b>HINWEIS:</b> Wenn die Person über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Nicht anwendbar
Mobiltelefonnr.	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Mobiltelefonnr.	Mobiltelefon
Ort	Rechnungsadresse – Ort Versandadresse – Ort	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Ort	Ort (der Geschäftsadresse)
Unternehmen	Firmenname	Firma	Firma	Firmenname
Land	Rechnungsadresse – Land Versandadresse – Land	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Land	Land
Geburtsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geburtsdatum	Nicht anwendbar
Beschreibung	Nicht anwendbar	Beschreibung	Nicht anwendbar	Kommentare
E-Mail	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	E-Mail	E-Mail
Voraussichtliches Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum
Vorname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Vorname	Nicht anwendbar
Branche	Branche	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Berufsbezeichnung/ Position	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Berufsbezeichnung/ Position	Nicht anwendbar

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Nachname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nachname	Nicht anwendbar
Leadwährung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geschäftswährung
Leadverantwortlicher	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Leadtyp	Firmentyp	Nicht anwendbar	Personentyp	Nicht anwendbar
Anrede	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Anrede	Nicht anwendbar
Keine E-Mails	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Keine E-Mails	Nicht anwendbar
Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ursprungspartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Ursprungspartner
Potenzieller Umsatz	Nicht anwendbar	Umsatz	Nicht anwendbar	Geschäftsumfang
Haupttelefonnummer	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefonnr.
Hauptpartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Hauptpartner
Produktinteresse	Nicht anwendbar	Verkaufsprojektname wird zu: Produktinteresse (Vor- und Nachname der Person)	Nicht anwendbar	Produktinteresse
Beruf	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Beruf	Nicht anwendbar
Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar
Bewertung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Empfohlen von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Empfohlen von	Nicht anwendbar
Quelle	Nicht anwendbar	Leadquelle	Leadquelle	Nicht anwendbar
Bundesland/Region	Rechnungsadresse – Bundesland/Region Versandadresse – Bundesland/Region	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Bundesland/Region	Land (der Geschäftsadresse)
Website	Website	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar
PLZ	Rechnungsadresse – PLZ Versandadresse – PLZ	Nicht anwendbar	Hauptadresse - PLZ	Postleitzahl (der Geschäftsadresse)

Außerdem enthalten einige Felder als Folge des Lead-Konvertierungsprozesses abweichende Werte. In der folgenden Tabelle werden die neuen Werte dargestellt.

Datensatz/Feld	WertÄnderung
<b>Leaddatensatz</b>	
Status	Konvertiert
<b>Firmendatensatz</b>	
Verantwortlicher	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von bei der Leadkonvertierung erstellten Datensätzen".
<b>Verkaufsprojektdatensatz</b>	
Status	Ausstehend
Vertriebsphase	Entwickeln einer Vision
Wahrscheinlichkeit	50 %
Verantwortlicher	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von bei der Leadkonvertierung erstellten Datensätzen".
<b>Personendatensatz</b>	
Verantwortlicher	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von bei der Leadkonvertierung erstellten Datensätzen".
<b>Geschäftsregistrierungsdatsatz</b>	
Name	Produktinteresse an dem Lead. Sie können dieses Feld überschreiben.
Typ	Standard
Weiterleitungsstatus	Nicht weitergeleitet.

## Verantwortlichkeit von bei der Leadkonvertierung erstellten Datensätzen

In der Standardanwendung geschieht Folgendes, wenn der Lead konvertiert wird:

- Wenn das Feld "Vertriebsmitarbeiter" im Lead ausgefüllt wird, wird der Vertriebsmitarbeiter der Verantwortliche aller neuen Datensätze, die bei der Konvertierung erstellt werden.
- Wenn das Feld "Vertriebsmitarbeiter" im Lead nicht ausgefüllt wird, wird der Benutzer, der den Lead konvertiert, der Verantwortliche aller neuen Datensätze, die bei der Konvertierung erstellt werden.

Der Unternehmensadministrator kann dieses Verhalten jedoch mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#).

## Zurückweisen von qualifizierten Leads

Qualifizierte Leads können ebenfalls zurückgewiesen werden. Dies geschieht in der Regel in Unternehmen, in denen die Person oder Gruppe, die Leads bewertet, nicht derselbe oder dieselben Vertriebsmitarbeiter sind, die qualifizierte Leads übernehmen und in Umsatz konvertieren. In diesen Unternehmen kann der dem qualifizierten Lead zugewiesene Vertriebsmitarbeiter festlegen, dass der Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angezeigt.

Beim Zurückweisen eines Leads muss der Vertriebsmitarbeiter einen Zurückweisungscode für die Zurückweisung angeben. Optional kann er auch den Zurückweisungsgrund angeben. Wenn als Zurückweisungscode "Sonstige" gewählt wurde, muss eine Angabe im Feld für den Zurückweisungsgrund gemacht werden. Das System protokolliert, dass eine Zurückweisung stattgefunden hat, protokolliert die für die Zurückweisung verantwortliche Person und den Zurückweisungsgrund.

Der Vertriebsmitarbeiter kann auch bestimmen, dass der Lead im Rahmen der Zurückweisung neu zugewiesen wird. Je nach Richtlinien des Unternehmens wird der Lead möglicherweise einem Manager zum Follow-Up neu zugewiesen oder eventuell an den ursprünglichen Bewerter zur weiteren Beurteilung zurückgegeben.

## Arbeiten mit der Leads-Homepage

Die Leads-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Leads.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Leads-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

## Erstellen von Leads

Klicken Sie zum Erstellen eines Leads im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Leads-Felder (siehe [Leadfelder](#) auf Seite 291).

## Arbeiten mit Leads-Listen

Im Abschnitt "Leads-Listen" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Leads beschrieben.

Leadliste	Filter
Alle Leads	Kein
Alle konvertierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Konvertiert" gesetzt ist

Leadliste	Filter
Alle im Qualifizierungsprozess befindlichen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifizierung" gesetzt ist
Alle qualifizierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifiziert" gesetzt ist
Zuletzt erstellte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Änderungsdatum
Alle zurückgewiesenen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Zurückgewiesen" gesetzt ist
Meine Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt.</li> <li>■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist leer, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt.</li> </ul>
Meine neuen Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifiziert" gesetzt.</li> <li>■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf einen anderen Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt.</li> </ul>
Meine zuletzt zugeordneten Leads	<p>Zeigt die Leads an, die Ihnen vom Assignment Manager zugeordnet wurden. Die Liste ist nach dem Abschlussdatum der letzten Zuweisung sortiert. Dabei wird der Lead, der Ihnen vom Assignment Manager zuletzt zugewiesen wurde, in der Liste ganz oben angezeigt. Sie können diese Liste auch im Abschnitt "Meine zuletzt zugewiesenen Leads" auf der Leadhomepage anzeigen, wenn dieser Abschnitt im Layout der Leadhomepage für Ihre Rolle verfügbar ist.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Ihnen vom Assignment Manager ein Lead zugewiesen wird, erhalten Sie automatisch eine E-Mail. Wenn Sie auf die URL in der E-Mail klicken und sich bei Oracle CRM On Demand anmelden, werden Sie automatisch zur Liste "Meine zuletzt zugewiesenen Leads" weitergeleitet.</p>
Meine zuletzt erstellten Leads	Zeigt alle Leads an, für die Sie verantwortlich sind. Die Liste ist nach Erstellungsdatum sortiert, wobei der zuletzt erstellte Lead am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt angezeigten Leads

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" sind die zuletzt angezeigten Leads enthalten.

### Arbeiten mit Lead-Aufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Lead-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Lead-Namen, um den der Aufgabe zugeordneten Lead zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

### Anzeigen von qualifizierten Leads

Im Abschnitt "Qualifizierte Leads" wird eine Liste der qualifizierten Leads angezeigt. Das Feld "Vollständiger Name" ist ein Link, der den Lead-Datensatz öffnet.

- Klicken Sie auf das Feld "Vollständiger Name", um den Lead-Datensatz zu öffnen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Verwenden von Berichten zum Analysieren von Lead-Folgeaktivitäten

Auf Ihrer Leads-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Analyse Lead-Folgeaktivität" angezeigt, der den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Analyse Lead-Folgeaktivität" finden Sie unter Analysieren der Lead-Folgeaktivität (siehe [Analysieren der Leadfolgeaktivität](#) auf Seite 291).

### Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Leads-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Leads-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Leads-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

### **So fügen Sie der "Leads-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Leads-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Verwalten von Leads**

Führen Sie zum Verwalten von Leads folgende Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Leads \(auf Seite 282\)](#)
- [Qualifizieren von Leads \(auf Seite 283\)](#)
- [Verwenden von Leadqualifizierungsskripten \(auf Seite 284\)](#)
- [Archivieren von Leads \(auf Seite 285\)](#)
- [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte \(auf Seite 285\)](#)
- [Zurückweisen von Leads \(auf Seite 290\)](#)
- [Analysieren der Leadfolgeaktivität \(auf Seite 291\)](#)
- [Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 343\)](#)

**HINWEIS:** Wenn Sie Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verwenden und die Empfehlungsfunktion einsetzen, werden neue Leads erstellt, wenn Sie neue Empfehlungen mit Personen verlinken.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Neuzuweisen von Leads**

Wenn es Ihre Zugriffsebenen zulassen, können Sie einen Lead manuell neu zuweisen, indem Sie im Lead-Datensatz den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch ändern.

**HINWEIS:** Abhängig vom Datensatzverantwortlichen, den Ihr Unternehmensadministrator für den Datensatztyp "Lead" konfiguriert, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Lead zuweisen. Sie können jedoch nicht sowohl einem Verantwortlichen als auch einem primären benutzerdefinierten Buch einen Lead-Datensatz zuweisen. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet und der Datensatztyp "Lead" im Benutzermodus oder gemischten Modus für die Verantwortlichkeit für Datensätze konfiguriert ist, können Sie auch einem neuen

Verantwortlichen einen Lead zuweisen, indem Sie in der Anforderung das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" aktivieren.

### **So weisen Sie einen Lead neu zu**

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie neu zuweisen möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Lead bearbeiten" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie im Feld "Vollständiger Name Verantwortlicher" oder im Feld "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen", damit der Assignment Manager angewiesen wird, den Lead erneut zuzuweisen.

**HINWEIS:** Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

- 4 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

### **Qualifizieren von Leads**

Wenn Sie feststellen, dass ein Lead das Potenzial zu einem Verkaufsprojekt hat, können Sie diesen Lead qualifizieren. In der Regel wählen Sie dazu eine Bewertung für den Lead aus einer Skala, die von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifizierung bewerten können. Weitere Informationen zum Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten finden Sie unter [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten \(siehe Verwenden von Leadqualifizierungsskripten auf Seite 284\)](#)

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Leads qualifizieren" enthalten.

### **So qualifizieren Sie einen Lead**

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Stellen Sie auf der Seite "Leaddetails" sicher, dass die erforderlichen Felder aufgefüllt sind.  
Informationen zu Feldern, die aufgefüllt werden müssen, bevor ein Lead qualifiziert werden kann, finden Sie unter [Erforderliche Felder für die Qualifizierung von Leads \(auf Seite 284\)](#).
- 3 Klicken Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen".  
Das System überprüft, ob in den wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wenn die Kriterien erfüllt sind, wird der Wert im Feld "Lead-Status" in "Qualifiziert" geändert.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, nachdem Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen" geklickt haben, sollten Sie sicherstellen, dass das Feld "Qualifizierungsdatum" keinen schreibgeschützten Wert enthält.

## Verwenden von Leadqualifizierungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifikation bewerten können. Ein Lead-Qualifizierungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

**Hinweis zu Beginn.** Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter Info über Bewertungsskripte (siehe [Informationen zu Bewertungsskripten](#) auf Seite 2064).

**HINWEIS:** Informationen zu Feldern, die aufgefüllt werden müssen, bevor ein Lead qualifiziert werden kann, finden Sie unter [Erforderliche Felder für die Qualifizierung von Leads](#) (auf Seite 284).

### So verwenden Sie ein Lead-Qualifizierungsskript

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Lead-Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" hinzu. Dieser Abschnitt ist nur dann verfügbar, wenn der Unternehmensadministrator ein Lead-Qualifizierungsskript eingerichtet hat.

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Lead-Qualifizierungsskripte" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie auf "Speichern".

Die Seite "Lead-Details" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

## Erforderliche Felder für die Qualifizierung von Leads

Damit der Status eines Leads auf "Qualifiziert" gesetzt werden kann, sind bestimmte Felder für den Lead immer erforderlich. Möglicherweise sind auch andere Felder erforderlich:

- Die Felder "Vorname" und "Nachname" sind immer erforderlich.
- In der Standardanwendung sind außerdem die folgenden Felder erforderlich: Vollständiger Name Verantwortlicher, Bewertung und Vertriebsmitarbeiter. Dies gilt sowohl, wenn Sie einen Lead direkt qualifizieren, als auch, wenn Sie ein Leadqualifizierungsskript verwenden. Wenn ein Leadqualifizierungsskript versucht, das Feld "Status" für einen Lead auf "Qualifiziert" zu setzen, und wenn mindestens eines der erforderlichen Felder nicht aufgefüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und das Skript geht davon aus, dass der Lead den im Skript definierten Schwellenwert für die Qualifizierung nicht erreicht hat. Daraufhin stellt das Skript das Statusfeld so ein, dass es den im Skript definierten Ergebnissen bei fehlgeschlagener Übereinstimmung mit dem Schwellenwert entspricht.

Ihr Administrator kann das Verhalten so ändern, dass die Felder "Vollständiger Name Verantwortlicher", "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" für die Leadqualifizierung nicht erforderlich sind. Dazu muss die

Auswahl der folgenden Einstellung im Unternehmensprofil aufgehoben werden: Aktivieren, dass vollständiger Name Verantwortlicher, Bewertung und Vertriebsmitarbeiter zur Qualifizierung eines Leads erforderlich sind.

- Ihr Unternehmen kann optional einen Geschäftsprozess erstellen, um anzugeben, dass mindestens ein Feld aufgefüllt sein muss oder einen bestimmten Wert enthalten muss, bevor der Status eines Leads auf "Qualifiziert" gesetzt werden kann. Dazu muss Ihr Administrator einen Geschäftsprozess für den Datensatztyp "Lead" mit einem Übergangszustand für den Statuswert "Qualifiziert" einrichten. Informationen zum Einrichten von Geschäftsprozessen finden Sie unter [Prozessadministration \(auf Seite 1640\)](#).

## Archivieren von Leads

Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie angeben, dass es sich nicht lohnt, ihn weiterzuverfolgen, und ihn vom Bewertungsverfahren ausnehmen. Durch das Archivieren wird ein Lead nicht gelöscht, sondern der Lead bleibt in der Datenbank mit dem Status "Archiviert" erhalten.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads archivieren" verfügen.

### So archivieren Sie einen Lead

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie archivieren möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Archivieren".  
Das Feld "Lead-Status" wird in "Archiviert" geändert.

## Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Lead-Informationen durch Konvertieren des Lead-Datensatzes in vorhandene Datensätze kopieren. Je nach den Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die sich auf Umsatzberechnungen auswirken. Weitere Informationen zum Konvertierungsprozess und dessen Auswirkungen auf Felder und Werte finden Sie unter "Verfahrensweise beim Konvertieren" unter [Leads \(auf Seite 273\)](#).

**HINWEIS:** In der Regel konvertieren Sie Leads in Verkaufsprojekte, die zuvor qualifiziert wurden. Siehe [Qualifizieren von Leads \(auf Seite 283\)](#).

In diesem Abschnitt werden die Schritte für die folgenden beiden Szenarien beschrieben:

**Szenario 1.** Sie haben neue Leads, die aus einer von Ihrem Unternehmen durchgeführten Kampagne resultieren. Jeder Lead-Datensatz enthält Personennamen mit den zugehörigen Firmennamen. Sie können nun einen neuen Personen-, einen neuen Firmen- und möglicherweise auch einen neuen Verkaufsprojektdatensatz anhand der Lead-Informationen erstellen.

**Szenario 2.** Sie führen eine Kampagne durch, die sich an vorhandene Firmen und Personen richtet. Es werden einige Leads erzeugt, die Sie nun in Verkaufsprojekte konvertieren möchten.

**Hinweis zu Beginn.** Bevor Sie dieses Verfahren ausführen, müssen die Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und Ihr Zugriffsprofil wie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads \(auf Seite 287\)](#) beschrieben eingerichtet werden. Auf der Seite "Lead konvertieren" werden nur die Konvertierungsoptionen angezeigt, die für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind, entsprechend dem für die Rolle gewählten Lead-Konvertierungslayout. Wenn kein Lead-Konvertierungslayout für die Rolle gewählt wurde, wird das Standardlayout für die Lead-Konvertierung angewendet.

### So konvertieren Sie einen Lead in eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie den Lead, den Sie konvertieren möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Konvertieren".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Lead konvertieren" einen der folgenden Schritte durch:
  - Wenn Sie neue Firmen- und Personendatensätze für diesen Lead erstellen möchten (Szenario 1), wählen Sie die Option "Neue Firma automatisch erstellen" oder "Neue Person automatisch erstellen".  
Im Abschnitt "Firma" wird im Feld "Firmenname" standardmäßig das Feld "Firma" für den Lead angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig "Vorname" und "Nachname" für den Lead angezeigt.
  - Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".  
Wenn dem Lead-Datensatz eine Firma zugeordnet ist, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Wenn dem Lead-Datensatz eine Person zugeordnet ist, wird diese Person im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.
  - Wenn Sie den Lead mit einer anderen Firma oder Person verknüpfen möchten, klicken Sie auf das Suchsymbol neben den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma oder Person aus. Achten Sie darauf, dass in den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionsfelder "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" ausgewählt sind.
- 4 (Optional) Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

**HINWEIS:** Der im Leaddatensatz enthaltene Vor- und Nachname wird standardmäßig im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" angezeigt, und Sie können dieses Feld bearbeiten. In der Standardanwendung werden die Felder "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auch im Abschnitt "Verkaufsprojekt" auf der Leadkonvertierungsseite angezeigt. Dort können Sie diese Felder bearbeiten, und die zugehörigen Werte werden in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Je nachdem, wie Ihr Administrator das Layout für die Leadkonvertierungsseite einrichtet, werden verschiedene Felder angezeigt.

- 5 Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie das Leadteam in das Team der Firma, der Person oder des Verkaufsprojekts kopieren möchten:
  - a Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Leadteam kopieren" im entsprechenden Abschnitt auf der Seite. Beispiel: Wenn Sie das Leadteam in das neue Verkaufsprojekt kopieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Leadteam kopieren" im Abschnitt "Verkaufsprojekt" auf der Seite.
  - b Wählen Sie die Datensatzzugriffsebene, die Sie dem Leadverantwortlichen zuweisen möchten, im entsprechenden Abschnitt auf der Seite aus. Beispiel: Wenn Sie das Kontrollkästchen "Leadteam kopieren" im Abschnitt "Verkaufsprojekt" auf der Seite aktiviert haben, wählen Sie im Feld "Datensatzzugriff für Leadeigentümer in Verkaufsprojektteam" die Datensatzzugriffsebene aus, die Sie dem Leadverantwortlichen im neuen Verkaufsprojekt zuweisen möchten.

**HINWEIS:** Ihr Administrator kann die Vererbung des Teams für die Datensatztypen "Person" und "Verkaufsprojekt" aktivieren, indem er die Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams für Person aktivieren" und "Vererbung des übergeordneten Teams für Verkaufsprojekt aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert. Wenn die Vererbung des Teams für den Datensatztyp "Person" oder "Verkaufsprojekt" aktiviert ist, erbt das Personen- oder Verkaufsprojektteam automatisch die Teammitglieder der Firma, die bei der Leadkonvertierung mit dem Lead verknüpft ist. Dies ist auch dann der Fall, wenn das Kontrollkästchen "Leadteam kopieren" im Abschnitt "Person" oder "Verkaufsprojekt" auf der Leadkonvertierungsseite nicht aktiviert ist.

- 6 Um die zugeordneten Datensätze eines Leads für einen vorhandenen Datensatztyp für benutzerdefinierte Objekte der Firma, der Person oder dem Verkaufsprojekt zuzuordnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Datensatztyp für das benutzerdefinierte Objekt im entsprechenden Abschnitt der Seite zuzuordnen.

**HINWEIS:** Ihr Administrator bestimmt, welcher Datensatztyp für benutzerdefinierte Objekte den Datensätzen zugeordnet werden kann, indem er beim Einrichten des Layouts für die Leadkonvertierungsseite die relevanten Optionen zur Verfügung stellt.

- 7 (Optional) Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Geschäftsregistrierung automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

**HINWEIS:** Die Werte in den Feldern "Produktinteresse" und "Hauptpartnerfirma" des Leaddatensatzes werden standardmäßig in den Feldern "Name der Geschäftsregistrierung" und "Hauptpartnerfirma" angezeigt, und Sie können diese Felder bearbeiten. In der Standardanwendung werden die Felder "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auch im Abschnitt "Geschäftsregistrierung" auf der Leadkonvertierungsseite angezeigt. Dort können Sie diese Felder bearbeiten, und die zugehörigen Werte werden in den Geschäftsregistrierungsdatsatz übertragen. Je nachdem, wie Ihr Administrator das Layout für die Leadkonvertierungsseite einrichtet, werden verschiedene Felder angezeigt.

- 8 Klicken Sie zum Konvertieren des Leads auf "Speichern".

Nach Abschluss der Konvertierung:

- Die Seite "Lead-Details" wird mit folgenden Werten wieder angezeigt. Die meisten davon basieren auf der von Ihnen auf der Seite "Lead konvertieren" getroffenen Auswahl:
  - Das Feld "Status" für den Lead lautet "Konvertiert".
  - Die Werte der Felder "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" stimmen mit den entsprechenden Werten auf der Seite "Lead konvertieren" überein.
  - Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" mit dem neuen Verkaufsprojektnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.
  - Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, ist der konvertierte Lead bei dem neuen Verkaufsprojektdatensatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, mit dem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft.
  - Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnete Geschäftsregistrierung" mit dem neuen Geschäftsregistrierungsnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.
  - Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, ist der konvertierte Lead mit dem neuen Geschäftsregistrierungsdatsatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, verknüpft.
- Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt (Schritt 4) oder eine Geschäftsregistrierung (Schritt 7) konvertiert haben, erbt der neue Verkaufsprojektdatensatz oder der Geschäftsregistrierungsdatsatz einige Feldwerte von dem Lead.
- Sie können den Lead-Datensatz nach wie vor anzeigen, die Geschäftsprozesse wechseln jedoch zu dem entsprechenden Verkaufsprojektdatensatz oder Geschäftsregistrierungsdatsatz.

**HINWEIS:** Sie können denselben Lead mehrmals in eine Firma oder eine Person konvertieren, können den Lead jedoch nur einmal in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertieren. Wenn Sie einen Lead in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, können Sie ihn später nicht in eine andere Geschäftsregistrierung oder ein anderes Verkaufsprojekt konvertieren. Ein Lead, der in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, kann jedoch erneut in eine andere Firma oder eine andere Person konvertiert werden.

## Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads

Zum Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihrer Benutzerrolle und in Ihren Zugriffsprofilen verfügen. Je nachdem, welche Datensatztypen an einem Prozess zur Lead-Konvertierung beteiligt sind und wie Ihr Unternehmensadministrator die Seite für die Lead-Konvertierung einrichtet, können eine oder mehrere der folgenden Optionen zur Lead-Konvertierung verfügbar sein:

- Nicht konvertieren

- Automatisch erstellen
- Vorhandene Elemente verwenden

In diesem Abschnitt sind die Rollen- und Zugriffsprofileinstellungen beschrieben, die zum Konvertieren eines Leads erforderlich sind, je nachdem, welche der verfügbaren Optionen verwendet werden und welche Datensatztypen am Konvertierungsprozess beteiligt sind.

### Rolleneinstellungen zum Konvertieren von Leads

Um einen Lead in einen Datensatz eines bestimmten Datensatztyps zu konvertieren, muss Ihre Benutzerrolle wie folgt eingerichtet werden:

- Die Berechtigung "Lead konvertieren" muss aktiviert sein.
- Damit Sie einen Lead mit der Option zum Verwenden vorhandener Elemente in einen anderen Datensatztyp konvertieren können, muss die Einstellung "Zugriff möglich" für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert sein.
- Damit Sie einen Lead mit der Option zum automatischen Erstellen in einen anderen Datensatztyp konvertieren können, müssen die Einstellungen "Zugriff möglich" und "Erstellungsberechtigt" für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert sein.

### Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Leads

In den folgenden Tabellen sind die Zugriffsebenen aufgeführt, die mindestens erforderlich sind, damit Sie Leads konvertieren können. Die hier angezeigten Zugriffsebenen müssen im Zugriffsprofil verfügbar sein, mit dem Oracle CRM On Demand Ihre Zugriffsebene für einen Datensatz eines bestimmten Datensatztyps extrahiert.

In der folgenden Tabelle ist die Zugriffsebene aufgeführt, die für den Datensatztyp "Lead" mindestens erforderlich ist.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Lead	Lesen/Bearbeiten

In der folgenden Tabelle ist die Zugriffsebene aufgeführt, die für die mit dem Datensatztyp "Lead" verknüpften Datensatztypen mindestens erforderlich ist.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Lead	Abgeschlossene Aktivitäten	Lesen/Bearbeiten
	Offene Aktivitäten	Lesen/Bearbeiten
	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Lesen
	Benutzerdefinierte Objekte 04 bis 40	Lesen/Bearbeiten
	Leadteams	Lesen/Bearbeiten

In der folgenden Tabelle ist die Zugriffsebene aufgeführt, die für die anderen am Konvertierungsprozess beteiligten Datensatztypen der obersten Ebene mindestens erforderlich ist, je nachdem, welche Option im Konvertierungsprozess gewählt wird.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Option "Nicht erstellen" für einen Datensatztyp auf der Seite "Lead-Konvertierung" wählen, ist Ihre Zugriffsebene für den Datensatztyp nicht relevant.

Datensatztyp	Vorhandene Elemente verwenden	Automatisch erstellen
<b>Firma</b>	Schreibgeschützt	Schreibgeschützt
<b>Aktivität</b>	Schreibgeschützt	Schreibgeschützt
<b>Person</b>	Schreibgeschützt	Schreibgeschützt
<b>Geschäftsregistrierung</b>	Nicht zutreffend	Schreibgeschützt
<b>Verkaufsprojekt</b>	Nicht zutreffend	Schreibgeschützt

In der folgenden Tabelle ist die Zugriffsebene aufgeführt, die für die zugehörigen Datensatztypen mindestens erforderlich ist, je nachdem, welche Option im Konvertierungsprozess gewählt wird.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp	Vorhandene Elemente verwenden	Automatisch erstellen
<b>Firma</b>	Firmenteam	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten
	Adressen	Schreibgeschützt	Zugriffsebene "Lesen/Erstellen", wenn der Lead eine Adresse enthält. Andernfalls ist die Zugriffsebene nicht relevant.
	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten
<b>Person</b>	Firmen	Schreibgeschützt	Schreibgeschützt
	Adressen	Schreibgeschützt	Zugriffsebene "Lesen/Erstellen", wenn der Lead eine Adresse enthält. Andernfalls ist die Zugriffsebene nicht relevant.
	Personenteam	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten
	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp	Vorhandene Elemente verwenden	Automatisch erstellen
<b>Verkaufsprojekt</b>	Personen	Nicht zutreffend	Lesen/Erstellen
	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten
	Verkaufsprojektteam	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten
	Umsätze	Nicht zutreffend	Lesen/Erstellen/ Bearbeiten

### Zugreifen auf Aktivitäten und auf Leads zugeordnete benutzerdefinierte Objektdatensätze

In der Standardanwendung ist eine Leadkonvertierung nicht erfolgreich, wenn Sie keinen Bearbeitungszugriff für die folgenden Elemente haben:

- Zugeordnete Aktivitäten eines Leads.
- Zugeordnete Datensätze eines Leads mit einem Datensatztyp für benutzerdefinierte Objekte, wenn Sie die Option auswählen, um der Firma, der Person oder dem Verkaufsprojekt diese Datensätze auf der Seite "Lead konvertieren" zuzuordnen.

Wenn Ihr Administrator jedoch die Einstellung "Nur bearbeitbare zugehörige Objekte konvertieren" im Unternehmensprofil auswählt, können Sie einen Lead auch dann noch erfolgreich konvertieren, wenn Sie keinen Bearbeitungszugriff für alle Aktivitäten und relevanten benutzerdefinierten Objektdatensätze haben, die dem Lead zugeordnet sind. In diesem Fall sind nur die zugeordneten Datensätze, auf die Sie zur Bearbeitung zugreifen können, mit den Datensätzen verknüpft, die nach der Konvertierung erstellt oder aktualisiert wurden.

Informationen dazu, wie Oracle CRM On Demand das zu verwendende Zugriffsprofil bestimmt, finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest \(auf Seite 1623\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest \(auf Seite 1627\)](#)

**HINWEIS:** Um Leads in Geschäftsregistrierungen zu konvertieren, muss Ihr Unternehmen für die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition eingerichtet sein. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

### Zurückweisen von Leads

Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, könnten Sie auch beschließen, dass dieser Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angegeben und ihn aus dem Lead-Managementprozess entfernen. Durch das Zurückweisen eines Leads wird dieser nicht gelöscht, sondern im Unternehmensdatensatz mit dem Status "Zurückgewiesen" beibehalten.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads zurückweisen" verfügen.

#### **So weisen Sie einen qualifizierten Lead zurück**

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie zurückweisen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Zurückweisen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Lead zurückweisen" folgende Informationen ein:
  - Wählen Sie im Feld "Zurückweisungscode" einen Wert aus der Dropdown-Liste.
 

**NOTE:** Das Feld "Status" wird auf der Seite "Lead zurückweisen" angezeigt. Es ist schreibgeschützt und auf "Zurückgewiesen" gesetzt. Ihr Administrator kann die Werte beschränken, die zur Auswahl im Feld "Zurückweisungscode" verfügbar sind, indem er eine überlappende Auswahlliste definiert, für die das Feld "Status" die übergeordnete Auswahlliste und das Feld "Zurückweisungscode" die zugehörige Auswahlliste darstellt.
  - (Optional) Geben Sie in das Feld "Zurückweisungsgrund" den Grund für die Zurückweisung ein.
 

**HINWEIS:** Wenn der Zurückweisungscode auf "Sonstige" festgelegt ist, ist das Feld "Zurückweisungsgrund" erforderlich.
  - Wenn Sie den Lead einem neuen Verantwortlichen zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen".
 

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Lead-Zuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Aktivieren des Kontrollkästchens "Verantwortlichen neu zuweisen" angewiesen, den Lead entsprechend den Lead-Zuweisungsregeln erneut zuzuweisen. Je nach Richtlinien des Unternehmens kann der zurückgewiesene Lead dem ursprünglichen Verantwortlichen oder dessen Manager neu zugewiesen werden. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).
- 4 Klicken Sie auf "Zurückweisung bestätigen".
 

Erneut wird die Seite "Lead-Detail" mit Informationen über die Zurückweisung angezeigt, einschließlich Ihres Namens, des Zurückweisungscode und, falls angegeben, des Grundes für die Zurückweisung. Der Wert im Feld "Lead-Status" ist in "Zurückgewiesen" geändert.

## Analysieren der Leadfolgeaktivität

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand können Sie anhand der Informationen im Abschnitt "Analyse Leadfolgeaktivität" auf der Leads-Homepage den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen verfolgen.

In diesem Abschnitt der Leads-Homepage können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Bewerten der Leistung des Vertriebsteams aus verschiedenen Perspektiven.
- Anzeigen des Lead-Status für jedes Mitglied des Vertriebsteams durch Wählen von "Lead-Verantwortlicher" oder "Vertriebsmitarbeiter".
- Anzeigen der Daten zum Status von Leads nach Monat oder Woche
- Bestimmen der Aktionen, die erforderlich sind, um Leads durch den Vertriebsprozess zu bringen.
- Klicken auf ein Segment im Diagramm, um eine Lead-Liste anzuzeigen
- Herunterladen oder Drucken der Analysen

## Leadfelder

Verwenden Sie die Seite "Lead bearbeiten", um einen Lead hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Lead zu aktualisieren. Auf der Seite "Lead bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Lead angezeigt.

**TIPP:** Sie können Leads auch auf der Seite "Leadliste" und auf der Seite "Leaddetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Lead</b>	
Unternehmen	Entspricht bei einem Unternehmen dem Firmennamen.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Leads. Informationen zu den Zeichen, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen unterstützt werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen (auf Seite 67)</a> .
Keine E-Mails	Zeigt an, ob der Lead E-Mails erhalten möchte oder nicht.
<b>Verkaufsprojektbezogene Informationen</b>	
Status	Status des Leads, wie beispielsweise "Qualifizierung", "Qualifiziert", "Konvertiert", "Zurückgewiesen" und "Archiviert". Kann nur auf der Seite "Lead bearbeiten", <i>nicht</i> auf der Seite "Neuer Lead" geändert werden.  Weitere Informationen zu den Werten dieses Felds und zu deren Bedeutung finden Sie unter "Statusfeldwerte" unten.
Bewertung	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Bewertungsskala, wie beispielsweise A = Heiß, B = Warm, C = Kühl und D = Kalt.
Produktinteresse	Produkt oder Service, an dem oder der der Lead Interesse bekundet.
Potenzieller Umsatz	Potenzieller Umsatz, in der von Ihnen oder dem Unternehmensadministrator ausgewählten Währung.
Voraussichtliches Abschlussdatum	Datum und Uhrzeit für den voraussichtlichen Abschluss des Leads.
Nächster Schritt	Beschreibung des als Nächstes durchzuführenden Schritts.
Quelle	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Quellenkategorien, wie beispielsweise "Werbung", "Direktmailing", "Veranstaltung", "Verkaufsaktion", "Empfehlung", "Messe", "Web", "Partner", "Gekauft", "Gemietet" und "Sonstige".
Kampagne	Kampagne, die diesen Lead erzeugt hat oder die mit diesem Lead verknüpft ist.

Feld	Beschreibung
Branche	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Branchenkategorie für den Lead.
Jahresumsatz	Jahresumsatz des Unternehmens des Leads.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Zugeordnete Firma	Mit diesem Lead verknüpfte Firma. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Person	Mit diesem Lead verknüpfte Person. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Geschäftsregistrierung	Geschäftsregistrierung, die mit diesem Lead verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch gesetzt, wenn ein Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird.
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Mit diesem Lead verknüpftes Verkaufsprojekt. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Leaddatensatzes.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Vollständiger Name Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Leaddatensatzes.
Verantwortlichen neu zuweisen	Weist darauf hin, dass der Lead neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Leadzuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch Auswahl dieses Feldes angewiesen, den Lead entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .  <b>HINWEIS:</b> Die Bearbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Der Name des Leadverantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wurde.

Feld	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter	<p>Der Name des Vertriebsmitarbeiters, den Ihr Unternehmen diesem Lead zuweist.</p> <p>Je nachdem, wie Sie einer Firma einen Lead zuordnen, wird das Feld "Vertriebsmitarbeiter" für den Lead möglicherweise automatisch folgendermaßen aktualisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie einem Lead durch Auswählen einer Firma im Feld "Zugeordnete Firma" im Leaddatensatz explizit eine Firma zuordnen und dieser Firma ein Verantwortlicher zugewiesen ist, wird das Feld "Vertriebsmitarbeiter" für den Lead automatisch mit dem Namen des Verantwortlichen der ausgewählten Firma aufgefüllt. Dabei wird vorausgesetzt, dass die Einstellung zum automatischen Aktualisieren des Feldes für den Vertriebsmitarbeiter beim Zuordnen einer Firma zu einem Leaddatensatz im Unternehmensprofil ausgewählt ist. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird das Feld "Vertriebsmitarbeiter" für den Lead nicht automatisch aufgefüllt.</li> <li>■ Wenn Sie einen Lead als zugehörigen Datensatz für eine Firma erstellen, wird das Feld "Zugeordnete Firma" im Leaddatensatz mit dem Namen der Firma aufgefüllt. Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" im Leaddatensatz wird jedoch nicht automatisch aufgefüllt. Dies geschieht auch dann nicht, wenn die Einstellung zum automatischen Aktualisieren des Feldes für den Vertriebsmitarbeiter beim Zuordnen einer Firma zu einem Leaddatensatz im Unternehmensprofil ausgewählt ist.</li> </ul>
Beschreibung	Zusätzliche Informationen, die den Lead beschreiben. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Website	Die mit dem Lead verknüpfte Website.
Verantwortlichkeitsstatus	Der aktuelle Status der Verantwortlichkeit für den Lead.
Beruf	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ungefähres Einkommen	Dies ist ein Währungsfeld. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alter	Dieses Feld wird aus dem Feld "Geburtsdatum" berechnet. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn das Feld "Status" auf "Qualifiziert" gesetzt ist.

### Statusfeldwerte

Während ein Lead den Leadmanagementprozess durchläuft, zeigt das Feld "Leadstatus" an, in welchem Teil des Prozesses er sich befindet. Leads werden hauptsächlich anhand von Statuswerten gefiltert. Weitere Informationen zu Leadmanagementprozessen finden Sie unter [Leads \(auf Seite 273\)](#).

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Werte für Statusfelder dargestellt.

Status	Beschreibung
Archiviert	Resultiert aus der Durchführung der Archivierungsschritte ( <a href="#">Archivieren von Leads (auf Seite 285)</a> ). Es wurde festgestellt, dass der Lead keinen Wert für Ihr Unternehmen hat. Daher wurde er vom Beurteilungsprozess ausgenommen.
Konvertiert	Resultiert aus der Durchführung der Konvertierungsschritte ( <a href="#">Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 285)</a> ). Der Lead wurde als wertvoll genug festgelegt, sich zu einem Verkaufsprojekt zu entwickeln.
Qualifiziert	Resultiert aus der Durchführung der Qualifizierungsschritte ( <a href="#">Qualifizieren von Leads (auf Seite 283)</a> ). Der Lead hat den Qualifizierungsprozess erfolgreich durchlaufen. Der neue Verantwortliche wird zum Vertriebsmitarbeiter, der dem Lead zugewiesen ist.
Qualifizierung	Resultiert aus der Durchführung der Erstellungsschritte ( <a href="#">Qualifizieren von Leads (auf Seite 283)</a> ). Der Lead wurde erstellt und wird dem Qualifizierungsprozess gerade oder in Kürze unterzogen. Der Verantwortliche ist standardmäßig die Person, die den Lead erstellt hat.
Zurückgewiesen	Resultiert aus der Durchführung der Zurückweisungsschritte ( <a href="#">Zurückweisen von Leads (auf Seite 290)</a> ). Der qualifizierte Lead wird als nicht so wertvoll festgelegt, wie er ursprünglich vom Bewerter eingestuft wurde.



# 4 Umsatz

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Umsatzinformationen bereit:

- **Firmen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die Unternehmen zu verwalten, mit denen Sie Geschäfte tätigen.
- **Personen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen zu verfolgen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.
- **Verkaufsprojekte.** Verwenden Sie diese Seiten, um potenzielle Umsatzchancen zu verwalten.
- **Prognosen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Prognosen zum vierteljährlichen Umsatz anhand der vorhandenen Verkaufsprojekte zu generieren.

Der Datensatztyp "Leads" hängt ebenfalls mit dem Umsatzbereich zusammen, da Leads in Verkaufsprojekte konvertiert werden können.

Außerdem stellt Oracle CRM On Demand die folgenden Datensatztypen für Umsatz- und Unternehmensplanungsinformationen bereit:

- **Geschäftsplan.** Verwenden Sie diese Seiten, um strategische Ziele und Aktionen für Firmen, Personen oder Produkte festzulegen.
- **Zielsetzung.** Verwenden Sie diese Seiten, um übergeordnete Ziele zu verwalten, die Sie erreichen möchten.
- **Planfirma.** Verwenden Sie diese Seiten, um zu verfolgen, wie Firmen Geschäftsplänen zugeordnet werden.
- **Planperson.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen Geschäftsplänen zuzuordnen.
- **Planverkaufsprojekt.** Verwenden Sie diese Seiten, um Verkaufsprojekte Geschäftsplänen zuzuordnen.

## Verwalten von Umsatz

Führen Sie zum Verwalten von Umsatz die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Verwalten von Verkaufsprojekten \(auf Seite 297\)](#)
- 2 [Verwalten von Firmen \(auf Seite 298\)](#)
- 3 [Verwalten von Personen \(auf Seite 299\)](#)
- 4 [Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer \(auf Seite 299\)](#)
- 5 [Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren \(auf Seite 299\)](#)
- 6 [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten \(auf Seite 300\)](#)

## Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie Verkaufsprojektfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verkaufsprojektfelder \(auf Seite 370\)](#).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Verkaufsprojektdatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).

- 3 Fügen Sie dem Verkaufsprojekt Produkturnsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten (siehe [Linking Products to Opportunities](#) auf Seite 358).
- 4 Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 325) und [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1543).
- 5 Verfolgen Sie Aktivitäten und Notizen, die mit Verkaufsprojekten zusammenhängen. Informationen hierzu finden Sie unter Felder für Aktivitäten (siehe [Aktivitätsfelder](#) auf Seite 258) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 175).
- 6 Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für Verkaufsprojekte zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen (siehe [Zugriffsprofilverwaltung](#) auf Seite 1552) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 162).
- 7 Aktualisieren Sie die Vertriebsphase des Verkaufsprojekts. Informationen hierzu finden Sie unter Info über Verkaufsprojekte und Prognosen (siehe [Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) auf Seite 350).
- 8 Verknüpfen Sie Partner und Mitbewerber, die zum Verkaufsprojekt gehören. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 356).
- 9 Bewerten Sie das Verkaufsprojekt, und erstellen Sie eine Prognose. Informationen hierzu finden Sie unter Info über Verkaufsprojekte und Prognosen (siehe [Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) auf Seite 350).
- 10 Verfolgen Sie die Verkaufsprojektanlagen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 315).

## Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Firmenfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Firmenfelder](#) (auf Seite 321).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Firmendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56).
- 3 Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 325) und [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1543).
- 4 Verfolgen Sie die firmenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter Felder für Aktivitäten (siehe [Aktivitätsfelder](#) auf Seite 258) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 175).
- 5 Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für die Firma zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen (siehe [Zugriffsprofilverwaltung](#) auf Seite 1552) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 162).
- 6 Ordnen Sie der Firma Partner und Mitbewerber zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 313).
- 7 Definieren Sie die Firmenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 309).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Fügen Sie der Firma die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen (siehe [Tracking Revenue Based on Accounts](#) auf Seite 317).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Erstellen Sie eine Prognose für den Firmenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen (siehe [Tracking Revenue Based on Accounts](#) auf Seite 317).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Verfolgen Sie die Firmenanlagen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 315).

## Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Personfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personenfelder \(auf Seite 345\)](#).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Personendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).
- 3 Verfolgen Sie die personenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter Felder für Aktivitäten (siehe [Aktivitätsfelder](#) auf Seite 258) und [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#).
- 4 Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für die Person zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen (siehe [Zugriffsprofilverwaltung](#) auf Seite 1552) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#).
- 5 Nehmen Sie an einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit teil. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#).
- 6 Definieren Sie die Personenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen \(auf Seite 337\)](#).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Fügen Sie der Person die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen (siehe [Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#) auf Seite 338).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Erstellen Sie eine Prognose für den Personenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen (siehe [Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#) auf Seite 338).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Verfolgen Sie die Anlagen von Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#).

**Hinweis:** Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Legen Sie die Quoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Quoten \(auf Seite 380\)](#).
- 2 Erstellen Sie Prognosen für Verkaufsprojekte, Firmen und Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prognosen \(auf Seite 373\)](#).
- 3 Prüfen Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Prognosen \(auf Seite 375\)](#).
- 4 Aktualisieren Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Aktualisieren von Prognosen \(auf Seite 377\)](#).
- 5 Leiten Sie die Prognosen weiter. Informationen hierzu finden Sie unter Weiterleiten von Prognosen (siehe [Weiterleiten von Prognosen](#) auf Seite 379).

## Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Richten Sie den Geschäftskalender des Unternehmens ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).
- 2 Legen Sie die Prognosehierarchie fest. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten einer Prognosedefinition (siehe [Einrichten der Prognosedefinition](#) auf Seite 1749).

- 3 Legen Sie die Benutzerquoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten von Absatzquoten für Benutzer (siehe [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern](#) auf Seite 1522).
- 4 Erstellen Sie die Prognosedefinition, einschließlich "Datum", "Typ", "Dauer" und "Teilnehmer". Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten einer Prognosedefinition (siehe [Einrichten der Prognosedefinition](#) auf Seite 1749).

## Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Führen Sie zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die aktuellen Kalendertermine. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#).
- 2 Erstellen Sie die neuen Termine und Aufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten \(auf Seite 224\)](#).
- 3 Geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei. Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#).
- 4 Verfolgen und verwalten Sie die Schlüsselaufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#).

## Leads (Vertriebsaspekte)

Leads spielen eine wichtige Rolle im Vertriebsprozess. Der Vertriebsprozess kann mit der Lead-Erstellung beginnen. Leads bewegen sich progressiv durch die Qualifizierung bis hin zur Konvertierung. Weitere Informationen zum Vertriebsprozess finden Sie unter [Verwalten von Marketing \(auf Seite 265\)](#). Sie können Leads in Personen, Firmen, Geschäftsregistrierungen und Verkaufsprojekte konvertieren. Nachdem ein Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, tritt er in den Vertriebsprozess ein. Bestimmte Felder im Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatensatz rufen ihre Werte aus dem Lead-Datensatz ab. Diese Werte basieren auf der Zuordnung der Leads, die während des Vertriebsprozesses konvertiert wurden.

## Firmen

Verwenden Sie die Firmenseiten, um Firmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. In der Regel handelt es sich bei *Firmen* um Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben. Sie können auch Partner, Mitbewerber, angeschlossene Unternehmen usw. als Firmen verfolgen.

Wenn Firmendatensätze bei der Verwaltung der Geschäfte Ihres Unternehmens im Mittelpunkt stehen, wie dies in vielen Unternehmen der Fall ist, sollten Sie möglichst viele Informationen zu Firmen eingeben. Einige dieser Informationen, wie beispielsweise das Feld "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Gebiet- oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen \(auf Seite 302\)](#)

## Arbeiten mit der Firmen-Homepage

Die Firmen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Firmen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Firma-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

## Erstellen von Firmen

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Firma im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Firmen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Firmenfelder \(auf Seite 321\)](#).

## Arbeiten mit Firmenlisten

Im Abschnitt "Firmenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Firmen beschrieben.

Firmenliste	Filter
Alle Firmen	Alle Firmen alphabetisch nach Firmenname geordnet
Alle Kundenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Kunde" festgelegt ist
Alle Firmenmitbewerber	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Mitbewerber" festgelegt ist
Alle Firmenpartner	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Partner" festgelegt ist
Alle Interessentenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Interessant" festgelegt ist
Zuletzt erstellte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Änderungsdatum
Alle referenzierbaren Firmen	Firmen mit aktiviertem Referenz-Kontrollkästchen
Alle Topfirmen	Firmen, bei denen die Priorität auf den Wert "Hoch" festgelegt ist
Meine Firmen	Firmen, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" steht

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Anzeigen von zuletzt angezeigten Firmen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Firmen" sind die Firmen aufgeführt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

## Arbeiten mit Firmenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Firma-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Firmennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Firma zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

## Verwenden von Berichten zur Analyse der Firmen-Performance

Auf Ihrer "Firma-Homepage" werden eventuell ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann angeben, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Firmenanalyse" angezeigt, der eine umfassende Analyse der Verteilung der Firmen und des abgeschlossenen Umsatzes enthält. Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Firmenanalyse" finden Sie unter Analysieren der Firmen-Performance (siehe [Analysieren der Firmenperformance](#) auf Seite 321)

## Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Firmen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Firmen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Firmen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

### So fügen Sie der "Firma-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmen-Homepage" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Firmen](#) (auf Seite 304)
- Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden (siehe [Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden](#) auf Seite 304)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen](#) (auf Seite 305)
- [Verknüpfen von Portfoliokonten](#) (auf Seite 308)

- [Festlegen von übergeordneten Firmen \(auf Seite 308\)](#)
- [Einschränken der angezeigten Firmendatensätze \(auf Seite 309\)](#)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen \(auf Seite 309\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen \(auf Seite 310\)](#)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen \(auf Seite 313\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen \(siehe \[Tracking Revenue Based on Accounts\]\(#\) auf Seite 317\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Erstellen von Terminen für mehrere Firmen \(auf Seite 320\)](#)
- [Analysieren der Firmenperformance \(auf Seite 321\)](#)

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maps-Integration" enthält, können Sie auch die Schritte zum Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414) ausführen.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder \(auf Seite 321\)](#)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage \(auf Seite 300\)](#)
- [Anzeigen von Bildern auf den Datensatzdetailseiten \(siehe \[Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten\]\(#\) auf Seite 77\)](#)
- [Arbeiten mit Oracle Social Network \(auf Seite 472\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

## Neuzuweisen von Firmen

Wenn es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie eine Firma manuell neu zuweisen, indem Sie den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch für den Firmendatensatz ändern.

**HINWEIS:** Abhängig davon, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für den Firmendatensatztyp festlegt, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Firmendatensatz zuweisen. Ein Firmendatensatz kann jedoch nicht einem Verantwortlichen und einem primären benutzerdefinierten Buch gleichzeitig zugewiesen werden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Firmendatensatztyps der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, können Sie einem neuen Verantwortlichen die Firma auch neu zuweisen, indem Sie in der Anfrage das Kontrollkästchen "Firma neu zuweisen" aktivieren.

### So weisen Sie eine Firma neu zu:

- 1 Wählen Sie die neu zuzuweisende Firma.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie im Feld "Verantwortlicher" oder "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Firma neu zuweisen", um den Assignment Manager dazu zu veranlassen, die Firma neu zuzuweisen.

**HINWEIS:** Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

- 4 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

## Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden

Für eine Firma kann es mehrere Kontaktpersonen geben. Eine dieser Kontaktpersonen muss jedoch als primäre Kontaktperson der Firma festgelegt werden. Standardmäßig ist die erste Kontaktperson, die für die Firma hinzugefügt wurde, die primäre Kontaktperson. Diese Einstellung können Sie jedoch jederzeit ändern.

### So ändern Sie die primäre Kontaktperson der Firma

- 1 Wählen Sie die Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".

**HINWEIS:** Wenn das Feld "Primäre Kontaktperson" auf den Seiten "Firmendetails" und "Firma bearbeiten" nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Administrator in Ihrem Unternehmen und bitten ihn, das Feld zum Seitenlayout hinzuzufügen.

**TIPP:** Wenn die Direktbearbeitungsfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde, dann können Sie die primäre Kontaktperson direkt auf der Seite "Firmendetails" bearbeiten. Weitere Informationen über die Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf das Suchen-Symbol im Feld für die primäre Kontaktperson.
- 4 Wählen Sie im Suchfenster die neue primäre Kontaktperson.

**HINWEIS:** Sie können nur die Personen, die bereits mit der Firma verknüpft sind, als primäre Personen für die Firma wählen. Wenn außerdem im Suchfenster das Feld für die Firmenpersonenliste angezeigt wird, lässt sich nur die Personenliste, die die bereits mit der Firma verknüpften Personen enthält, im Feld für die Firmenpersonenliste wählen. Sie können keine andere Liste wählen, um nach einer Person zu suchen.

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf "Speichern".

**HINWEIS:** Im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf der Seite mit den Kundendetails wird die primäre Person für den Kunden immer als erste Person in der Liste der Personen angezeigt, die mit dem Kunden verknüpft sind. Dies ist auch der Fall, wenn das Kontrollkästchen für die primäre Person nicht im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf der Seite mit den Kundendetails angezeigt wird. Wenn Sie auf "Ganze Liste anzeigen" klicken, um die vollständige Liste der verknüpften Personen zu öffnen, kann die primäre Person als erster Datensatz auf der Listenseite angezeigt werden, auch wenn die Liste mit einem Feld wie "Nachname" oder "Vorname" sortiert wird.

Die Position der primären Person in der Liste hängt von der Anzahl der Datensätze in der Liste und der Anzahl der auf der Listenseite angezeigten Datensätze ab. Beispiel: Angenommen, es sind insgesamt 180 Personen mit einem Kunden verknüpft, der Nachname der primären Person für den Kunden beginnt mit dem letzten Buchstaben des Alphabets, und es werden 100 Datensätze auf der Listenseite angezeigt. In diesem Fall wird die primäre Person als erster Datensatz auf der zweiten Seite der Liste angezeigt, wenn Sie die Liste mit dem Feld für den Nachnamen sortieren.

## Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen

Sie können neue auf der Detailseite erstellte Datensätze wie beispielsweise Personen und Aktivitäten mit dem Firmendatensatz verknüpfen. Durch den Link werden zugehörige Datensätze so miteinander verknüpft, dass Sie und andere Personen, die über die Zugriffsrechte für diesen Datensatz verfügen, die Informationen vollständig anzeigen können.

Neue Datensätze werden der Datenbank in dem Moment hinzugefügt, da sie mit der ausgewählten Firma verknüpft werden. So wird beispielsweise eine auf der Seite "Firmendetail" erstellte Person mit der Firma verknüpft und anschließend auf den Personenseiten angezeigt.

Ein Firmendatensatz enthält Informationen, die nach der Verknüpfung mit einem anderen Datensatz übernommen werden. Einige Verkaufsprojektdatensätze zeigen die Datensätze beispielsweise nach Region oder Branche an. Da Region und Branche nicht Bestandteil von Verkaufsprojektdatensätzen sind, ermittelt das System anhand der verknüpften Datensätze, welcher Gruppe das Verkaufsprojekt zugehört. Aus diesem Grund sollten Datensätze nach Möglichkeit immer mit dem Firmendatensatz verknüpft werden.

Sie können auch andere Benutzer mit einem Firmendatensatz verknüpfen, um ihnen die Anzeige des Datensatzes zu ermöglichen. Wenn Sie beispielsweise einen Firmendatensatz für ein Team von Kollegen freigeben müssen, mit denen Sie zusammenarbeiten, um ein Geschäft abzuschließen. Teammitglieder können je nach Rolle unterschiedliche Zugriffsanforderungen für den Firmendatensatz und die mit dieser Firma verknüpften Personen- und Verkaufsprojektdatensätze haben.

### **So werden Informationen mit einer Firma verknüpft**

- 1 Wählen Sie die Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum entsprechenden Abschnitt, und verknüpfen Sie ggf. Datensätze mit der Firma.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt den Typ der zugehörigen Informationen fest, der auf Ihrer Firmendetailseite angezeigt werden kann. Sie können die Reihenfolge der Abschnitte mit zugehörigen Informationen ändern, die Ihnen zur Verfügung stehen, oder zugehörige Informationen, die nicht verwendet werden, ausblenden. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

In der folgenden Tabelle sind einige Datensatztypen aufgeführt, die mit einer Firma verknüpft werden können.

Datensatztyp	Informationen
Verkaufsprojekte	Zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verkaufsprojektfelder (auf Seite 370)</a> .
Serviceanfragen	Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Serviceanfragefelder (auf Seite 454)</a> .
Hinweise	Klicken Sie zum Verknüpfen einer neuen Notiz auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.  <b>HINWEIS:</b> Notizen können Sie ebenfalls hinzufügen, indem Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf das Notizsymbol klicken, wenn diese Funktion für Ihr Unternehmen aktiviert ist.  Weitere Informationen zu Notizen finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Notizen (auf Seite 175)</a> .
Offene Aktivitäten (Termine oder Aufgaben)	Zum Verknüpfen einer neuen Aufgabe oder eines Termins klicken Sie auf "Neue Aufgabe" bzw. "Neuer Termin". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Aktivitätsfelder (auf Seite 258)</a> .  Sie können mehrere Aktivitäten mit einer Firma verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.  Benutzer, die berechtigt sind, eine Firma anzuzeigen, können auch die mit dieser Firma verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind oder die anderen Personen zugewiesen wurden.

Datensatztyp	Informationen
Personen	<p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Personenfelder (auf Seite 345)</a>.</p> <p><b>TIPP:</b> Um ein Duplizieren von Personendatensätzen zu vermeiden, können Sie auch auf "Hinzufügen" und anschließend neben der Spalte "Neue Person" auf das Suchsymbol klicken. Geben Sie im Suchfenster den Vornamen, den Nachnamen oder die E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf "Los". Wenn die Anwendung die Person nicht findet, klicken Sie auf "Neu", um den Personendatensatz zu erstellen.</p> <p>Wenn Sie sicher sind, dass der Personendatensatz bereits vorhanden ist, klicken Sie auf "Hinzufügen", um ihn mit diesem Datensatz zu verknüpfen.</p> <p>Wenn Sie die Seite "Personendetail" öffnen möchten, um Informationen zur Person zu aktualisieren, klicken Sie auf den Link "Name". Weitere Informationen zum Zuweisen von Personen zu Firmen finden Sie unter <a href="#">Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen (auf Seite 310)</a>.</p>
Firmenteam	<p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Firmenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen des Mitarbeiters aus, und geben Sie die Zugriffsebene an. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a>.</p>
Firmenpartner	<p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 313)</a>.</p>
Firmenmitbewerber	<p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter <a href="#">Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 313)</a>.</p>

### **So entfernen oder löschen Sie einen verknüpften Datensatz**

- 1 Wählen Sie die Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Firmenseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.
- 3 Wählen Sie in der Zeile mit dem zu entfernenden oder zu löschenden Link die Option "Entfernen" oder "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene.
  - **Entfernen.** Macht die Zuordnung der Datensätze rückgängig, ohne einen Datensatz zu löschen.

- **Löschen.** Löscht den verknüpften Datensatz. Ein gelöschter Datensatz wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen unwiderruflich aus der Datenbank gelöscht.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)

### Verknüpfen von Portfoliokonten

Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Portfolio-Konten können über eine N:1-Beziehung mit einer Firma verknüpft werden. Sie können also viele Portfolio-Konten mit einer Firma verknüpfen, aber jedes Portfolio-Konto darf nur mit einer Firma verknüpft sein.

**Hinweis zu Beginn.** Die Portfolio-bezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf der Seite "Firmendetails" angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf Portfolio-bezogene Informationen über Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die Portfolio-bezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator Ihrer Layoutseite für Firmendetails hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

#### **So verknüpfen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto**

- 1 Wählen Sie die übergeordnete Firma aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zu den Portfolio-bezogenen Informationen und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die geöffnet wird.  
Weitere Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter [Felder für Portfoliokonten](#) auf Seite 740).
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### Festlegen von übergeordneten Firmen

Sie können Firmenhierarchien festlegen (z. B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist), indem Sie eine Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zunächst die übergeordnete Firma, und legen Sie dann diese Firma als die übergeordnete Firma einer anderen so genannten untergeordneten Firma fest.

#### **So legen Sie die übergeordnete Firma fest**

- 1 Wählen Sie die untergeordnete Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".  
**HINWEIS:** Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, können Sie die übergeordnete Firma direkt auf der Seite "Firmendetails" festlegen. Weitere Informationen über die Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnete Firma".

- 4 Wählen Sie im Suchfenster die übergeordnete Firma.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#)
- [Firmenfelder \(auf Seite 321\)](#)

### Einschränken der angezeigten Firmendatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Firmen einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste auswählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Firmen angezeigt, die den mit der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

**Hinweis zu Beginn.** Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Sie können die Seite "Firma bearbeiten" öffnen, um sich die genauen Feldnamen und -werte zu notieren, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Wahlweise können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht die Feldwerte von Dropdown-Listen.

#### **So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Firmen**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Wählen Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

Eine Beschreibung der Standardfilterlisten für Firmen finden Sie unter [Arbeiten mit der Firmen-Homepage \(auf Seite 300\)](#).

#### **So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Firmen**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" auf den Link "Listen verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 4 Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder \(auf Seite 321\)](#)
- [Arbeiten mit Aktivitätslisten \(auf Seite 228\)](#)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage \(auf Seite 300\)](#)

### Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Firmen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Firmenbeziehungen. Sie können beispielsweise Beziehungen von Investoren und Niederlassungen für diese Firma nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Firma, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Firmendatensatz. (Sie können beliebig viele Firmen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

**HINWEIS:** Die Funktion für das Verfolgen von Beziehungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar. Um für Ihr Unternehmen das Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen zu aktivieren, muss die Berechtigung zum Verwalten des erweiterten Zugriffs auf Personen- und Firmenbeziehungen in der Rolle des Unternehmensadministrators enthalten sein. Der Unternehmensadministrator muss außerdem die Berechtigung zum Zugriff auf die erweiterte Firmenbeziehung für die Benutzer aktivieren, die Beziehungen zwischen Firmen verfolgen.

Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder für das Speichern von zusätzlichen Informationen zu Firmenbeziehungen erstellen und diese benutzerdefinierten Felder dem Layout der Seite zum Bearbeiten von Firmenbeziehungen hinzufügen. Dann können Benutzer, die Zugriff auf die Datensätze für Firmenbeziehungen haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jede Organisation, die Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Diese Funktion ist möglicherweise in Ihrer Programmversion nicht verfügbar.

**So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Firmen**

- 1 Wählen Sie die Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
  - Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Firmenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.  
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen erläutert.

Feld	Kommentare
Zugehörige Firma	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Firma, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option aus, die die Geschäftsbeziehung zwischen den Firmen definiert.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert.
Startdatum	Mit diesem Feld können Sie das Anfangsdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen. Der Standardwert ist das heutige Datum.
Enddatum	Mit diesem Feld können Sie das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

**Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen**

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um Firmen mit Personen zu verknüpfen. Auf der Seite mit den Firmendetails können Sie vorhandene Personen mit der Firma verknüpfen. Darüber hinaus können Sie neue

Personen erstellen, die automatisch mit der Firma verknüpft werden. Ebenso können Sie auf der Seite mit den Personendetails vorhandene Firmen mit der Person verknüpfen und neue Firmen erstellen, die automatisch mit der Person verknüpft werden.

### Informationen zu den Informationen für eine Firmenperson

Wenn Sie eine Firma mit einer Person verknüpft haben, können Sie auf der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung die Details zur Firmenperson anzeigen. Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder erstellen, in denen zusätzliche Informationen über Firmenpersonen gespeichert werden können. Diese Felder können zum Layout der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung hinzugefügt werden. Anschließend können Benutzer, die Zugriff auf die Firmenpersonendatensätze haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

Unternehmensadministratoren können den Link für Firmenpersonenseiten verwenden, um benutzerdefinierte Felder für Firmenpersonen zu erstellen. Dieser Link steht auf den Seiten zur Anwendungsanpassung in Oracle CRM On Demand sowohl für Firmen- als auch für Personendatensatztypen zur Verfügung. Unternehmensadministratoren können den Link "Layout Firmenpersonenseite" verwenden, um Layouts für die Seite zur Firmenpersonenbearbeitung zu erstellen. Dieser Link steht sowohl für Firmen- als auch für Personendatensatztypen zur Verfügung. Weitere Informationen zum Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern und zum Erstellen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von Anwendungen (siehe [Anwendungsanpassung](#) auf Seite 1322).

### Informationen zur primären Person für eine Firma

Sie können mehrere Personen mit einer Firma verknüpfen. Eine dieser verknüpften Personen muss jedoch als primäre Person der Firma festgelegt werden. Die erste Person, die mit einer Firma verknüpft wird, wird automatisch als primäre Person der Firma festgelegt, aber Sie können später eine andere primäre Person für die Firma festlegen. Informationen zum Ändern der primären Person einer Firma finden Sie unter [Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden](#) (auf Seite 304).

Der Name der primären Person wird im Feld "Primäre Person" auf der Seite "Firmendetails" angezeigt, sofern dieses Feld in Ihrem Layout der Seite "Firmendetails" vorhanden ist. Des Weiteren ist das Kontrollkästchen in der Zeile für die primäre Person im Abschnitt für zugehörige Informationen "Personen" auf der Seite "Firmendetails" aktiviert, wenn das Kontrollkästchen "Primäre Person" im Layout vorhanden ist. Ob das Feld "Primäre Person" und das Kontrollkästchen "Primäre Person" in den Layouts vorhanden sind, wird vom zuständigen Administrator bestimmt.

Im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf der Seite mit den Kundendetails wird die primäre Person für den Kunden immer als erste Person in der Liste der Personen angezeigt, die mit dem Kunden verknüpft sind. Dies ist auch der Fall, wenn das Kontrollkästchen für die primäre Person nicht im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf der Seite mit den Kundendetails angezeigt wird. Wenn Sie auf "Ganze Liste anzeigen" klicken, um die vollständige Liste der verknüpften Personen zu öffnen, kann die primäre Person als erster Datensatz auf der Listenseite angezeigt werden, auch wenn die Liste mit einem Feld wie "Nachname" oder "Vorname" sortiert wird.

Die Position der primären Person in der Liste hängt von der Anzahl der Datensätze in der Liste und der Anzahl der auf der Listenseite angezeigten Datensätze ab. Beispiel: Angenommen, es sind insgesamt 180 Personen mit einem Kunden verknüpft, der Nachname der primären Person für den Kunden beginnt mit dem letzten Buchstaben des Alphabets, und es werden 100 Datensätze auf der Listenseite angezeigt. In diesem Fall wird die primäre Person als erster Datensatz auf der zweiten Seite der Liste angezeigt, wenn Sie die Liste mit dem Feld für den Nachnamen sortieren.

### Informationen zu Personenrollen

Wenn Sie eine Firma mit einer Person verknüpfen, können Sie die Rollen der Person in der Firma festlegen. Das Festhalten von Rollen einer Person in einem Unternehmen ist entscheidend für das Verständnis des Einflusses, den diese Person auf Kaufentscheidungen der Firma hat. Sie können beispielsweise folgende Personenbeziehungen für eine Firma verfolgen: "Genehmiger", "Benutzer und Bewerter", "Benutzer und

Gutachter", "Benutzer/Entscheidungssträger", "Bewerter und Gutachter", "Bewerter/Entscheidungssträger" und "Unbekannt"

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Personen mit einer Firma verknüpfen.

### **So verknüpfen Sie Personen mit einer Firma**

- 1 Wählen Sie die gewünschte Firma.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Um eine neue Person zu erstellen, die mit der Firma verknüpft ist, führen Sie folgende Schritte durch:
  - a Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf "Neu".
  - b Geben Sie auf der Seite "Personenbearbeitung" die Informationen für die neue Person ein, und speichern Sie dann die Änderungen.  
**HINWEIS:** Bestimmte Felder der Seite "Personenbearbeitung" werden möglicherweise automatisch mit Werten aus dem Firmendatensatz ausgefüllt.
- 3 Um eine vorhandene Person mit der Firma zu verknüpfen, führen Sie folgende Schritte durch:
  - a Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf "Hinzufügen".
  - b Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" auf das Suchsymbol, und wählen Sie die mit der Firma zu verknüpfende Person.  
Auf der Seite "Personenliste" können bis zu fünf Personen mit der Firma verknüpft werden.
  - c (Optional) Wählen Sie für jede Person eine Option, die die primäre Rolle der Person in der Firma angibt.  
**HINWEIS:** Wenn Sie eine Person mit der Firma verknüpft haben, können Sie zusätzliche Rollen für die Person in der Firma hinzufügen.
  - d Speichern Sie die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Firmen mit einer Person verknüpfen.

### **So verknüpfen Sie Firmen mit einer Person:**

- 1 Wählen Sie die gewünschte Person.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Um eine neue Firma zu erstellen, die mit der Person verknüpft ist, führen Sie folgende Schritte durch:
  - a Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf "Neu".
  - b Geben Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" die Informationen für die neue Firma ein, und speichern Sie dann die Änderungen.
- 3 Um eine vorhandene Firma mit der Person zu verknüpfen, führen Sie folgende Schritte durch:
  - a Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf "Hinzufügen".
  - b Klicken Sie auf der Seite "Firma hinzufügen" auf das Suchsymbol, und wählen Sie die mit der Person zu verknüpfende Firma.  
Auf der Seite "Firma hinzufügen" können bis zu fünf Firmen mit der Person verknüpft werden.
  - c (Optional) Wählen Sie für jede Firma eine Option, die die primäre Rolle der Person in der Firma angibt.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Firma mit der Person verknüpft haben, können Sie zusätzliche Rollen für die Person in der Firma hinzufügen.

- d Speichern Sie die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Details für eine Firmenperson anzeigen und aktualisieren.

**So zeigen Sie die Details für eine Firmenperson an und aktualisieren sie:**

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf den Link "Bearbeiten" für die Person.
- Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf den Link "Bearbeiten" für die Firma.

Die Details der zugehörigen Person werden auf der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung angezeigt. Die Felder der Seite sind möglicherweise schreibgeschützt. Eventuell können Sie jedoch Informationen zur Seite hinzufügen oder Seiteninformationen ändern. Dies hängt davon ab, wie Ihr Unternehmensadministrator das Seitenlayout einrichtet.

- 2 Aktualisieren Sie ggf. die Informationen, und speichern Sie dann die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Rolleninformationen für eine Firmenperson aktualisieren.

**So aktualisieren Sie die Rolleninformationen für eine Firmenperson:**

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf den Link "Rollen bearbeiten" für die Person.
- Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf den Link "Rollen bearbeiten" für die Firma.

Auf der Seite "Firmenrollen" oder der Seite "Personenrollen" werden die verfügbaren und ausgewählten Rollen für die Firmenperson angezeigt.

- 2 Wählen Sie auf der Seite "Firmenrollen" oder "Personenrollen" im Abschnitt "Verfügbar" Rollen für die Person, und verschieben Sie die Rollen mithilfe der Pfeilschaltfläche in den Abschnitt "Ausgewählt".
- 3 Mit den Pfeiltasten nach oben und unten können Sie die Reihenfolge der Rollen im Abschnitt "Ausgewählt" ändern.

Die erste Rolle in der Liste ist die primäre Rolle.

- 4 Speichern Sie die Änderungen.

## Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen

Oracle CRM On Demand stellt in der Anwendung Bereiche zur Verfügung, in denen Sie Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern Ihrer Firmen verfolgen können. Sie können beispielsweise überprüfen, welche Unternehmen (Firmen) mit der Firma XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber der Firma XYZ sind.

Verknüpfen Sie als Erstes die Firma, die als Partner oder Mitbewerber fungiert, mit dem Firmendatensatz. Sie können beliebig viele Partner- oder Mitbewerberfirmen verknüpfen. Fügen Sie anschließend Informationen, wie z.B. Stärken und Schwächen, über den Partner oder Mitbewerber auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" hinzu.

**HINWEIS:** Wenn Sie einen Firmenpartner oder Firmenmitbewerber hinzufügen, wird ein umgekehrter Datensatz unter der gewählten Firma erstellt. Beispiel: Wenn Sie Firma 123 als Firmenpartner von Firma XYZ hinzufügen, wird automatisch Firma 123 in der Liste "Firmenpartner" für Firma XYZ angezeigt.

Informationen zum Konvertieren von bestehenden Firmen in Partnerfirmen finden Sie unter Konvertieren von Firmen in Partnerfirmen (siehe [Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen](#) auf Seite 479).

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Anweisungen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56).

**So verfolgen Sie Partner- und Mitbewerberinformationen von Firmen**

- 1 Wählen Sie die Firma aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenpartner" oder "Firmenmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
  - Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Firmenpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Firmenmitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option aus, die die Geschäftsbeziehung zwischen den Firmen definiert.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert.
Startdatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Der Standardwert ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Person	Die wichtigste Person für die Partner- oder Mitbewerberbeziehung.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

## Verfolgen von Anlagen

Wenn Sie ein an einen Kunden oder eine Firma verkauftes Produkt verfolgen möchten, verknüpfen Sie den Produktdatensatz als Anlage mit der Firma. Sie können auch ein Produkt mit einem Verkaufsprojekt als Anlage verknüpfen.

In diesem Thema wird beschrieben, wie eine Anlage durch Verknüpfen eines Produkts mit einer Firma über die Seite "Firmendetails" oder durch Verknüpfen eines Produkts mit einem Verkaufsprojekt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" erstellt wird.

**HINWEIS:** Sie können Anlagen auch über die Anlagenhomepage und über die Seiten "Anlagenliste" und "Details" erstellen. Wenn Sie eine Anlage über die Anlagenhomepage oder über die Seite "Anlagenliste" oder die Seite "Details" erstellen und Sie der Anlage eine Firma zuordnen möchten, müssen Sie die Firma im Feld "Firma" im Anlagendatensatz auswählen. Wenn Sie entsprechend eine Anlage über die Anlagenhomepage oder über die Seite "Anlagenliste" oder die Seite "Details" erstellen und Sie der Anlage ein Verkaufsprojekt zuordnen möchten, müssen Sie das Verkaufsprojekt im Feld "Verkaufsprojekt" im Anlagendatensatz auswählen. Die Felder "Firma" und "Verkaufsprojekt" werden nicht standardmäßig auf der Seite "Anlage bearbeiten" angezeigt. Ihr Administrator muss diese Felder dem Seitenlayout für den Datensatztyp "Anlage" für Ihre Rolle hinzufügen.

### So wird ein Produktdatensatz als Anlage mit einer Firma oder einem Verkaufsprojekt verknüpft

- 1 Wählen Sie die gewünschte Firma oder das gewünschte Verkaufsprojekt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetails" oder "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Anlagen", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf "Neu", um eine Anlage zu erstellen.  
Der Ersteller der Anlage ist standardmäßig der Verantwortliche der Anlage.
  - Klicken Sie neben der vorhandenen Anlage auf den Link "Bearbeiten", um die dazugehörigen Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie auf der Seite "Anlage bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, können Anlagen unter verschiedenen Überschriften aufgeführt sein. In Oracle CRM On Demand Automotive Edition werden Anlagen beispielsweise als *Fahrzeuge* aufgeführt.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Anlageinformationen beschrieben. Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, werden u.U. zusätzliche Felder angezeigt.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Anlagen</b>	
Produktname	An den Kunden geliefertes Produkt. Beim Verknüpfen mit dem Produktdatensatz werden folgende Felder aus der Produktdefinition kopiert: Produktkategorie, Teilennr., Typ und Status.
Serien-Nr.	Die Seriennummer für eine Anlage.  Wenn eine Seriennummer für die Anlage eingegeben wird, können Sie in Anlagenlisten und auf anderen Seiten, in bzw. auf denen die Seriennummer der Anlage angezeigt wird, einen Drilldown von der Seriennummer durchführen, um den Anlagendatensatz zu öffnen. Wenn keine Seriennummer für die Anlage eingegeben wird, können Sie keinen Drilldown durchführen,

Feld	Beschreibung
	<p>um den Anlagedatensatz in einer Liste mit Anlagen zu öffnen, außer wenn das Feld "Titel" in der Liste angezeigt wird.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn eine Seriennummer in einen Anlagedatensatz eingegeben wird, wird die Seriennummer als Titel der Anlage verwendet. Anderenfalls wird der Produktname verwendet. Im Abschnitt für zuletzt geänderte Anlagen auf der Anlagenhomepage und auf anderen Seiten, auf denen der Anlagentitel angezeigt wird, können Sie einen Drilldown vom Anlagentitel durchführen, um den Anlagedatensatz zu öffnen.</p>
Kaufpreis	Für das Produkt gezahlter Preis.
Menge	Anzahl der vom Kunden gekauften Einheiten.
Lieferdatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Produktkategorie	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Teilenummer	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Typ	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Betriebsstatus	Standardwerte sind Inaktiv, Aktiv, Leerlauf, Nach oben, Begrenzte Verwendung, Instandhaltung, Nach unten, Kritischer Abwärtstrend.
Garantie	Garantiezeit
Vertrag	Vertragstyp, z. B. Bronze, Gold, Platin oder Silber.
Währung	Währung des Einkaufspreises. Sofern diese Funktion durch den Unternehmensadministrator aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.
Benachrichtigungsdatum	<p>Datum, das im Aufgabendatensatz angezeigt wird.</p> <p>Wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum in den Anlagedatensatz eingeben, wird eine Aufgabe erstellt, wenn Sie diesen Anlagedatensatz speichern. Abhängig davon, ob Sie die Anlage für eine Firma oder für ein Verkaufsprojekt erstellt haben, wird für die Aufgabe unter "Meine Homepage" und auf der Firmen- oder der Verkaufsprojekt-Homepage angezeigt, dass für den Anlagennamen eine Folgeaktivität erforderlich ist. Die Aufgabe kann abhängig von der dort angezeigten Liste auch in der Aufgabenliste in der Registerkarte "Kalender" angezeigt werden.</p> <p><b>TIPP:</b> Legen Sie das Datum so fest, dass Sie genügend Zeit für Aufgaben mit Folgeaktivitäten hinsichtlich dieser Anlage haben, z.B. Benachrichtigungen über den Ablauf von Verträgen oder Garantien.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Funktion zur automatischen Erstellung einer Aufgabe wird nur dann aktiviert, wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum für einen</p>

Feld	Beschreibung
	Anlagendatensatz eingeben, der mit einer Firma oder einem Verkaufsprojekt verknüpft ist.
Anlagentyp	Der Typ der Anlage. <b>HINWEIS:</b> In der Standardanwendung sind Anlagen in Listen mit Portfoliokonten in Oracle CRM On Demand enthalten. Wenn Ihr Administrator jedoch das Kontrollkästchen zum Ausschließen von Fahrzeug-/Anlagendatensätzen aus Portfoliokonten im Unternehmensprofil aktiviert, sind nur die Anlagen in der Liste der Portfoliokonten enthalten, die im Feld "Anlagentyp" den Wert "Portfolio" aufweisen.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Anlage. Maximal 250 Zeichen.

## Tracking Revenue Based on Accounts

**Before you begin.** This feature is specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

You can track revenue information for each of your accounts, which allows your company to base its forecasts on account revenue. To do so, you add revenue records to accounts.

Adding revenue records to accounts allows you to:

- Track products, product categories, or revenues forecasted for each account
- Base your company's forecasts on account revenue

If your company bases its forecasts on accounts, only records meeting these criteria are included in the forecast:

- Revenue record for the account must have a Status of Open, Pending, or Closed.
- Revenue record for the account must have the Forecast field checked.
- Revenue record cannot be linked to an opportunity.

**Before you begin.** Your company needs to inform you of the forecasting method that it wants to use. Companies can forecast revenue for any of the following: opportunity revenue, opportunity product quantity and revenue, account revenue, or contact revenue. The company forecasting method determines which fields you need to fill in when adding revenue records to accounts.

### To add revenue to accounts

- 1 Select the account.  
For instructions on selecting accounts, see Finding Records (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 On the Account Detail page, scroll down to the Revenues section and do one of the following:
  - To add a revenue record, click Add.
  - To update revenue information, click the Edit link next to the existing revenue record.

- 3 On the Revenue Edit page, complete the Revenue Fields.

**NOTE:** If your company does not use account revenue for its forecasts, it is best to leave the Forecast check box blank on the Revenue page.

- 4 Save the record.

## Revenue Fields

The following table describes field information for revenue. Your company administrator can add, relabel, or delete fields, so the fields you see might differ from those in this table.

**NOTE:** Account and Contact Revenue forecasting require that Revenues be enabled for both Accounts and Contacts. This functionality must be set up for your company. For more information, contact your company administrator.

**CAUTION:** If your company bases its forecasts on account or contact revenue, the information that you enter for revenue can affect its calculations.

Field	Description
<b>Key Product Information</b>	
Start/Close Date	<p>For an account or contact, the expected revenue close date. For recurring revenue, the start date. For recurring revenue 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.</p> <p>For example: You start supplying disposables to a company or client on May 15th. After that, you will be sending \$500 worth of disposables at the end of each month through the end of the year.</p> <p>For the mid-month order, add a record with these values:                      Revenue = \$250                      Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second record with these values:                      Revenue = \$500                      Quantity = 1                      Frequency = Monthly                      #of Periods = 7 (June through December).</p>
Product	Only products marked Orderable by your company administrator can be selected.
Product Category	<p>Category of the product. This field is read-only by default, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Part #	Number carried over with the product definition. Read-only.

Field	Description
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.
Type	Default values are Actual, Shipped, Billed, Booked, Projected, and Quota. <b>NOTE:</b> The Type you set applies to the revenue record. Another Type field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.
Status	If your company calculates forecasts on accounts or contacts, you must set the Status to Open, Pending, or Closed for this record to be included in the forecasts. <b>NOTE:</b> The Status you set applies to the revenue record. Another Status field (read-only field), which is populated with the product information, might also appear on this page.
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.
Revenue	Quantity multiplied by Price. The revenue cannot be overwritten. If the Forecast check box is selected, this revenue amount contributes to your company's forecast totals. <b>TIP:</b> To forecast a specific revenue value, independent of the product or product category, set the quantity to 1 and the price equal to the revenue value.
Description	Additional information about the product. Limit of 16,350 characters.
<b>Recurring Revenue Information</b>	
Frequency	Indicates the 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	The number of periods for a recurring product. 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. <b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.
<b>Additional Information</b>	

Field	Description
Owner	<p>Person assigned to this revenue record. Generally, the owner can update record details or delete the record. However, access levels can be adjusted to restrict or expand a user's access.</p> <p>This value affects which records are included in reports you or your managers run in the Analytics pages.</p> <p>Each record has only one owner. However, account, contact, and opportunity records can be shared with other employees. For instructions, see <a href="#">Sharing Records (Teams)</a> (siehe <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams)</a> auf Seite 162).</p>

## Erstellen von Terminen für mehrere Firmen

Mit der Funktion "Massenterminerstellung" in Oracle CRM On Demand können Sie einen Termin für bis zu 25 Firmen gleichzeitig erstellen.

### Informationen zur Verantwortung der Termine

Im Feld "Verantwortlicher" wird auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" für jeden Termin standardmäßig Ihr Name angezeigt. Sie können jeweils einen anderen Verantwortlichen für die Termine auswählen oder den Wert bei Bedarf aus dem Feld "Verantwortlicher" löschen. Die Verantwortung für Termine, die Sie erstellen, wird wie folgt festgelegt:

- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Benutzermodus konfiguriert wird, wird der Benutzer, der im Feld "Verantwortlicher" für einen Termin auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" ausgewählt wird, zum Verantwortlichen für diesen Termin.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie den Namen aus dem Feld "Verantwortlicher" für einen Termin auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" löschen und Sie keinen anderen Benutzer auswählen, werden Sie standardmäßig zum Verantwortlichen für den Termin, sofern das Feld "Verantwortlichen-ID" nicht als Pflichtfeld für den Datensatztyp "Aktivität" eingerichtet ist. Wenn das Feld "Verantwortlichen-ID" als Pflichtfeld für den Datensatztyp "Aktivität" eingerichtet ist, und wenn Sie das Feld "Verantwortlicher" auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" leer lassen, kann der Termin nicht erstellt werden.
- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im gemischten Modus konfiguriert wird, kann das Feld "Verantwortlicher" für einen Termin auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" ausgefüllt werden, oder es kann leer bleiben, und Folgendes geschieht:
  - Wenn das Feld ausgefüllt wird, wird der ausgewählte Benutzer zum Verantwortlichen für den Termin.
  - Wenn das Feld nicht ausgefüllt wird, ist das Feld "Verantwortlicher" im Termin leer. Bei der ersten Bearbeitung des Termins wird der Benutzer, der ihn bearbeitet, jedoch möglicherweise aufgefordert, entweder das Feld "Verantwortlicher" oder das Feld "Buch" für den Termin auszufüllen, je nachdem, wie Ihr Administrator diese Felder einrichtet.
- Wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Buchmodus konfiguriert wird, muss das Feld "Verantwortlicher" für einen Termin auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" leer sein, d.h., Sie müssen den Wert aus dem Feld löschen. Zusätzlich muss mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt sein, damit der Termin erfolgreich erstellt wird:
  - Ein benutzerdefiniertes Buch ist als Standardbuch für den Datensatztyp "Aktivität" in Ihrem Benutzerdatensatz ausgewählt.
  - Ein benutzerdefiniertes Buch ist als Standardbuch in Ihrem Benutzerdatensatz ausgewählt.

Nachdem Sie den Termin erstellt haben, ist sowohl das Feld "Verantwortlicher" als auch das Feld "Buch" für den Termin leer. Bei der ersten Bearbeitung des Termins wird der Benutzer, der ihn bearbeitet, jedoch aufgefordert, das Feld "Buch" auszufüllen, da dies ein Pflichtfeld ist, wenn der Datensatztyp "Aktivität" im Buchmodus konfiguriert wird.

Verwenden Sie folgendes Verfahren, um einen Termin für mehrere Firmen gleichzeitig zu erstellen.

### **So erstellen Sie einen Termin für mehrere Firmen gleichzeitig:**

- 1 Erstellen Sie bei Bedarf eine Listen mit Firmen, oder filtern Sie eine vorhandene Liste, um die Firmen anzuzeigen, für die Sie einen Termin erstellen möchten.
- 2 Wenn mehr als 25 Datensätze in der Liste vorhanden sind, ändern Sie den Wert unten auf der Seite "Firmenliste" im Feld für die Anzahl der angezeigten Datensätze in 25.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Massenterminerstellung" aus.
- 4 Aktualisieren Sie bei Bedarf auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" die Informationen für jeden Termin.

Die Felder auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" enthalten die folgenden Werte, wenn Sie die Seite öffnen:

- **Startzeit.** Das Startdatum und die Startzeit ist auf das heutige Datum um 12:00 Uhr gesetzt.
- **Endzeit.** Das Enddatum und die Endzeit ist auf 60 Minuten nach dem Startdatum und der Startzeit gesetzt.
- **Betreff.** Dieses Feld zeigt das Wort "Termin" an, gefolgt vom Namen der Firma.
- **Verantwortlicher.** Dieses Feld zeigt Ihren Namen an.
- **Firmenname.** Dieses Feld zeigt den Namen der Firma an.

- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

**HINWEIS:** Wenn ein Termin für keine der auf der Seite "Massenterminerstellung für Firma" aufgelisteten Firmen erfolgreich erstellt werden kann, wird keiner der Termine gespeichert, und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.

- 6 Wenn Sie einen Termin für zusätzliche Firmen in der Liste erstellen möchten, zeigen Sie die nächste Seite der Liste an, und wiederholen Sie dieses Verfahren bei Bedarf.

Nachdem Sie die Termine erstellt haben, ist jeder Termin als zugehöriges Element im Abschnitt für zugehörige Informationen für offene Aktivitäten auf der Detailseite für die entsprechende Firma verfügbar. Sie können den Termin bearbeiten, um die Termindetails auf dieselbe Weise zu aktualisieren, wie Sie andere Termine bearbeiten.

## **Analysieren der Firmenperformance**

Im Abschnitt "Firmenanalyse" auf der Seite "Firmen-Homepage" können Sie eine Analyse der Verteilung von Firmen und den abgeschlossenen Umsatz anzeigen. Sie können die umsatzstärksten und die umsatzschwächsten Kunden sowie neue Marktsegmente identifizieren.

In diesem Abschnitt der Firmen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

## **Firmenfelder**

Verwenden Sie die Seite "Firma bearbeiten", um eine Firma hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Firma zu aktualisieren. Auf der Seite "Firma bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Firma angezeigt.

**TIPP:** Sie können Firmen auch auf der Seite "Firmenliste" und auf der Seite "Firmendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datentypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Firmendatensätze stehen bei der Verwaltung und Anzeige Ihrer Daten im Mittelpunkt. Aus diesem Grund sollten Sie möglichst viele Firmeninformationen eingeben. Einige dieser Informationen, wie beispielsweise "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Gebiet oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Firma - Schlüsselinformationen</b>	
Firmenname	Name der Firma. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/Kleinschreibung usw. beachten.
Standort	Von der Firma betriebener Einrichtungstyp an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitze.
Übergeordnete Firma	Unternehmen, dessen Tochtergesellschaft die Firma ist.
Website	URL-Adresse dieser Firma.
<b>Vertriebsinformationen Firma</b>	
Firmentyp	<p>Beziehung zwischen der Firma und Ihrem Unternehmen, wie z.B. Interessent, Kunde, Partner oder Mitbewerber.</p> <p><b>Hinweis:</b> Als Partner oder Mitbewerber festgelegte Firmen werden in den Listen "Alle Mitbewerberfirmen" und "Alle Partnerfirmen" angezeigt, die über die "Firma-Homepage" aufgerufen werden können.</p> <p>Sie sind ebenfalls in der Firmenliste enthalten, die Sie mit anderen Firmen oder Verkaufsprojekten über die Seite "Firmendetail" bzw. "Verkaufsprojektdetails" verknüpfen können. An dieser Stelle können Sie die genaue Rolle, wie beispielsweise Wiederverkäufer, Lieferant oder Partner, definieren und die Partner- und Mitbewerberinformationen zu allen Firmen und Verkaufsprojekten verfolgen.</p>
Priorität	Priorität des Kunden, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Branche	<p>Art von Geschäft, in dem sich die Firma betätigt, beispielsweise Produktion, Hochtechnologie, Finanzdienste, Einzelhandel, Automobil, Pharmazeutik, Telekommunikation, Energie, Dienstleistungen oder Sonstige.</p> <p>Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie eine Branche für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.</p>
Öffentliches Unternehmen	Hinweis darauf, dass es sich bei der Firma um ein staatliches Unternehmen handelt.

Feld	Beschreibung
Gebiet	Gebiet, in die die Firma laut Einteilung Ihres Unternehmens fällt. Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie ein Gebiet für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.
Status	Der Status der Firma. Sie können dieses Feld verwenden, um einen Status für die Firma zu erfassen. Standardmäßig wird eine Reihe von Beispielwerten bereitgestellt. Ihr Unternehmensadministrator kann jedoch Werte hinzufügen oder ändern, um die Geschäftsbedürfnisse Ihres Unternehmens zu erfüllen.
Letztes Anrufrdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Krankenhaus-ID (HIN). Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Art der Beeinflussung	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besuchshäufigkeit	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Firma erstellt wurde. Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Jahresumsatz	Betrag des Jahresumsatzes des Unternehmens.
Marktsegment	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Umsatz bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktanteil	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referenz	Hinweis darauf, dass die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter für die Kontaktaufnahme verwendet werden kann.
Referenz am	Datum, ab dem die Firma als Referenz verwendet wird.
Firmenpartner	Weist darauf hin, dass diese Firma ein Partner ist.
Anzahl der Ärzte	Anzahl der Ärzte, die in einem Gesundheitszentrum tätig sind, beispielsweise in einem Krankenhaus oder einer Klinik. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Feld	Beschreibung
Route	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Rechnungs- und Versandadresse	<p>Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.</p> <p>Wenn Sie eine Person hinzufügen und mit dieser Firma verknüpfen, wird die Rechnungsadresse der Firma in den Abschnitt "Firmenadresse" dieser Person übertragen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen festgelegt wurden, sind die Rechnungs- und Lieferadressen schreibgeschützt, und die Adressfelder ändern sich, um die Anforderungen für gemeinsame Adressen zu erfüllen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter <a href="#">Adressen</a>.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des für den Firmendatensatz Verantwortlichen.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Firmendatensatz neu zuzuweisen, muss für Sie die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" für den Datensatz definiert sein.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Beachten Sie, dass bei aktivierter Gruppenverantwortlichkeit für Ihr Unternehmen die Mitglieder des Gruppenteams sich automatisch ändern, wenn der neue Verantwortliche der Firma Mitglied einer anderen Gruppe ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Sie können Firmendatensätze über die Seite "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams)</a> (auf Seite 162).</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit</a> (auf Seite 51).</p>
Firma neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Firmenzuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch die Auswahl dieses Feldes angewiesen, die Firma entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der</p>

Feld	Beschreibung
	Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .  <b>HINWEIS:</b> Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Firmen wirkt sich die Anzahl der Teammitglieder und die Anzahl der Personen und Verkaufsprojekte, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.
Gebiet	Gebiet, dem diese Firma zugeordnet ist.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Firma. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen \(auf Seite 302\)](#)

## Personen

Verwenden Sie die Personenseiten, um Personen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen. *Personen* sind Einzelpersonen, mit denen Ihr Unternehmen zurzeit Geschäfte tätigt oder mit denen Ihr Unternehmen in Zukunft Geschäfte tätigen möchte. Diese Einzelpersonen können Mitarbeiter anderer Unternehmen, unabhängige Berater, Lieferanten oder persönliche Bekannte sein. Eine Person ist im Allgemeinen einer Firma zugeordnet, und Firmendatensätze enthalten Links zu Informationen über mehrere verschiedene Personen, die in diesem Unternehmen beschäftigt sind.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird eine Person oft als Kunde bestimmt, um für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition spezifische Funktionalitäten zu unterstützen. Die Bestimmung einer Person als Kunde weist darauf hin, dass es sich um eine Person handelt, mit der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen der Situation des Kunden verfolgen und Verkaufsprojekte erkennen können, um dem Kunden weitere Produkte zu verkaufen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Personen \(auf Seite 327\)](#)

## Arbeiten mit der Personen-Homepage

Die "Personen-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Personen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Personen-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Personen

Klicken Sie zum Erstellen einer Person im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Personen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Personenfelder \(auf Seite 345\)](#).

### Arbeiten mit Personenlisten

Im Abschnitt "Personenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Personen beschrieben.

Personenliste	Filter
Alle Personen	Es ist kein Filter verfügbar. In der Liste sind alle Datensätze enthalten, die Sie anzeigen können, unabhängig vom Verantwortlichen.
Alle Kundenkontakte	Personen, bei denen das Feld "Typ" auf "Kunde" gesetzt ist.
Favoritenpersonen	In dieser Liste werden alle Personendatensätze angezeigt, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen (auf Seite 335)</a> .
Meine Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher"
Meine zuletzt erstellten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Erstellungsdatum
Meine zuletzt geänderten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Datum der Änderung
Zuletzt erstellte Personen	Alle Personen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Personen	Alle Personen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt angezeigten Personen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Personen" sind die Personen aufgeführt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

### Anzeigen von Favoritenpersonen

Im Abschnitt für Favoritenpersonen werden die Namen von maximal 10 Personen angezeigt, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Die Reihenfolge der Personen im Abschnitt für Favoritenpersonen wird durch das Datum bestimmt, an dem Sie die Personen den Favoritendatensätzen hinzugefügt haben, und nicht durch das Datum, an dem die Personendatensätze erstellt wurden. Die Personen werden in absteigender

Reihenfolge nach Datum angezeigt. Dabei wird die Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen als letztes hinzugefügt wurde, am Anfang der Liste angezeigt. Im Abschnitt für Favoritenpersonen können Sie die vollständige Liste Ihrer Favoritenpersonen öffnen, indem Sie auf "Ganze Liste anzeigen" klicken. Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen finden Sie unter [Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen \(auf Seite 335\)](#).

### Arbeiten mit Personenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen personenbezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten \(siehe Changing Picklist Values auf Seite 1385\)](#).

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Personennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Person zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

### Verwenden von Berichten zur Analyse von Personen

Auf Ihrer "Personen-Homepage" werden eventuell ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann angeben, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" angezeigt, der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Bundesland/Region oder Branche, anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Personenanalyse nach Firma" finden Sie unter [Analysieren von Personen \(auf Seite 340\)](#).

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Personen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Personen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Personen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat

#### So fügen Sie der "Personen-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Personen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- [Importieren von Personen \(auf Seite 329\)](#)

- [Importieren von vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)
- [Speichern von Personen als vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)
- [Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen \(auf Seite 337\)](#)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen \(auf Seite 337\)](#)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen \(auf Seite 310\)](#)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen \(siehe \[Verfolgen von Umsätzen nach Personen\]\(#\) auf Seite 338\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von Empfehlungen \(auf Seite 339\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Personeninteressen \(auf Seite 340\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Analysieren von Personen \(auf Seite 340\)](#)
- [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten \(auf Seite 340\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von staatlichen Zulassungen für Personen \(siehe \[Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen\]\(#\) auf Seite 341\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Sperren von Personen \(auf Seite 342\)](#)
- [Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 343\)](#)

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maps-Integration" enthält, können Sie auch die Schritte zum Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414) ausführen.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen \(auf Seite 335\)](#)
- [Anzeigen von Bildern auf den Datensatzdetailseiten \(siehe \[Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten\]\(#\) auf Seite 77\)](#)

## Importieren von Personen

Als Nicht-Administrator können Sie bis zu 2000 Personen auf einmal aus einer durch Komma getrennten Werteliste (CSV-Datei) zur Verwendung mit Oracle CRM On Demand importieren.

Beim Import von Personen legen Sie fest, wie doppelte Datensätze von Oracle CRM On Demand verarbeitet werden sollen.

Auf der Seite der Import- und Exporttools sind mehrere Utilitys verfügbar, die die Möglichkeiten zum Import und Export in Oracle CRM On Demand erweitern:

- **Importassistent.** Weitere Informationen finden Sie unter [Importassistent \(auf Seite 2020\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2032\)](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2038\)](#).
- **Oracle Web Services.** Weitere Informationen finden Sie unter [Integration von Web Services \(auf Seite 2033\)](#).

Weitere Informationen zum Wählen einer geeigneten Importmethode finden Sie in Artikel 1801156.1 unter My Oracle Support. Weitere Informationen zum Importieren und Exportieren in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#).

Sie können außerdem einzelne Personen importieren, indem Sie vCard-Dateien importieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Informationen zu vCard-Dateien \(auf Seite 333\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können bis zu 30.000 Personendatensätze mit einer maximalen Dateigröße von 20 MB gleichzeitig importieren.

### Hinweis zu Beginn:

- Wenn mehrere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen Personen importieren, koordinieren Sie die Importvorgänge, um doppelte Datensätze zu vermeiden.
- Bereiten Sie Ihre Datei für den Import vor, um sicherzustellen, dass sämtliche Daten in der Datei erfasst werden. Ihre Datendatei muss mindestens alle erforderlichen Felder enthalten. Ihr Administrator kann außerdem ein Feld so konfigurieren, dass es bedingt erforderlich ist. Das bedeutet, dass das Feld nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn die Daten in anderen Feldern im Datensatz bestimmte Kriterien erfüllen. Wenn ein Feld aufgrund einer für das Feld definierten erfüllten Bedingung erforderlich ist, und wenn Ihre Importdatei keinen Wert für das bedingt erforderliche Feld enthält, wird der Datensatz abgelehnt. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um zu bestimmen, ob für den Personendatensatz bedingt erforderliche Felder konfiguriert sind.

**VORSICHT:** Sie können das Importieren von Datensätzen nicht rückgängig machen und keine Massenlöschung von Datensätzen durchführen. Testen Sie daher den Importvorgang mit einer Datei von 5 bis 10 Datensätzen, um zu verhindern, dass Sie im Anschluss die Daten bereinigen müssen. Wenn Ihr Unternehmen eine große Anzahl von Datensätzen importiert, nehmen Sie an einer Schulungssession zum Importieren von Daten teil. Wenn Sie Informationen zu diesen Ressourcen benötigen, klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand oben auf den globalen Link "Schulung und Support".

## So importieren Sie Personen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Zuletzt geänderte Personen" auf "Importieren".  
**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" nicht auf der "Personen-Homepage" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" hinzu.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" im Abschnitt "Persönliche Import- und Exporttools" auf den Link "Personen importieren".

Dadurch wird der Importassistent gestartet.

- 4 In Schritt 1 des Importassistenten:
  - a Wählen Sie, wie der Importassistent übereinstimmende Datensätze identifizieren soll.  
Der Importassistent verwendet eine eindeutige externe ID, die einem eindeutigen externen ID-Feld entspricht, das aus einem anderen System importiert wird. Der Importassistent verwendet auch vordefinierte Felder aus Oracle CRM On Demand.  
Weitere Informationen zur Definition von doppelten Datensätzen finden Sie unter [Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs \(auf Seite 1813\)](#).
  - b Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn eine doppelte eindeutige Datensatz-ID für einen Datensatz in Oracle CRM On Demand gefunden wird. Sie können festlegen, dass doppelte Datensätze nicht importiert werden, dass vorhandene Datensätze überschrieben werden oder dass zusätzliche Datensätze erstellt werden sollen.
  - c Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn die eindeutige Datensatz-ID des importierten Datensatzes mit keinem in Oracle CRM On Demand vorhandenen Datensatz übereinstimmt.  
**HINWEIS:** Wenn Sie in der vorherigen Option "Datensätze überschreiben" und "Keinen neuen Datensatz erstellen" wählen, führt dies dazu, dass der Datensatz aktualisiert wird.
  - d Entscheiden Sie, ob der Importassistent einen neuen Datensatz für fehlende Zuordnungen (zugehörige Datensätze) in Ihrer Datei erstellen soll.
  - e Wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#).
  - f Überprüfen Sie, ob die Dateikodierung auf "Westlich" gesetzt ist.  
**HINWEIS:** Ändern Sie diese Einstellung nur, wenn Sie sicher sind, dass eine andere Kodierungsmethode verwendet wird. Der Standard "Westlich" gilt für die meisten Kodierungssysteme in Europa und Nordamerika.
  - g Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Fehlerprotokollierung, was Oracle CRM On Demand protokollieren soll: "Alle Meldungen", "Fehler und Warnungen" oder "Nur Fehler".
  - h Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.
  - i Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen "Datendatei-Datensätze müssen sequenziell verarbeitet werden".  
**HINWEIS:** Mit der Auswahl, die Datendateien sequenziell zu verarbeiten, wird sichergestellt, dass die untergeordneten Importanforderungen stets nacheinander verarbeitet werden, wenn eine Importanforderung weitergeleitet wird. Außerdem wird sichergestellt, dass Abhängigkeiten von CSV-Dateien beibehalten werden.
  - j Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren der E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, nachdem der Importprozess abgeschlossen wurde. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt

- 5 In Schritt 2 des Importassistenten:

**a** Folgen Sie ggf. den Anweisungen zur Gültigkeitsprüfung Ihrer Datei.

**b** Wählen Sie ggf. eine Feldzuordnungsdatei aus.

Feldzuordnungsdateien (.map) enthalten die Felder Ihrer CSV-Datei, die den vorhandenen Feldern in Oracle CRM On Demand paarweise zugeordnet sind. Nachdem Sie einen Import durchgeführt haben, sendet Ihnen das System eine E-Mail, die eine MAP-Datei mit dem aktuellen Zuordnungsschema enthält. Speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer, damit Sie diese für spätere Importe wiederverwenden können.

**6** Ordnen Sie in Schritt 3 des Importassistenten die Felder Ihrer Datei den Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Sie müssen mindestens alle erforderlichen Felder den Spaltenüberschriften der CSV-Datei zuordnen.

Der Importassistent führt die Spaltenüberschriften aus Ihrer Import-CSV-Datei neben einer Liste auf, die alle Felder in diesem Bereich in Oracle CRM On Demand anzeigt, einschließlich der benutzerdefinierten Felder, die Sie hinzugefügt haben.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in dieser Tabelle angezeigte entsprechende Feld aus.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresse 2
Etage Bezirk	Adresse 3
Shi/Gun	Ort
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Provinz
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

Wenn Sie eine .MAP-Datei ausgewählt haben, sollten Sie überprüfen, ob die Felder ordnungsgemäß zugeordnet sind. Benutzerdefinierte Felder, die seit der Durchführung des vorherigen Imports erstellt wurden, müssen möglicherweise nicht zugeordnet werden.

Weitere Informationen über externe IDs finden Sie unter [Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs \(auf Seite 1813\)](#).

**VORSICHT:** Wenn Sie die falsche Datei für den Import ausgewählt haben, klicken Sie auf "Abbrechen", um Ihre Auswahl zu ändern. Wenn Sie jetzt auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, wird der Zwischenspeicher nicht gelöscht und damit die ursprünglich im Schritt "Feldzuordnung" ausgewählte Importdatei angezeigt.

**VORSICHT:** "Externe eindeutige ID" und "Externe ID Manager" sind Schlüsselfelder, mit denen Personen den zugehörigen Managerdatensätzen zugeordnet werden. Wenn diese Felder nicht verknüpft sind, wird der Managerdatensatz über die Felder "Personenname" und "Manager" den Personen zugeordnet. Wenn die Zuordnung anhand der Felder "Personenname" und "Manager" erfolgt, unterliegen die Datendateidatensätze einer strikteren Abhängigkeitsreihenfolge.

- 7 Befolgen Sie in Schritt 4 des Importassistenten gegebenenfalls die Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 8 Klicken Sie in Schritt 5 des Importassistenten auf "Fertig stellen".

**So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Importanforderungen an**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Kürzlich geänderte Personen" auf die Schaltfläche "Importieren".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Importanforderungswarteschlange anzeigen".

Die Seite "Importanforderungswarteschlange" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Importstatus beschrieben.

Status	Beschreibung
Abgeschlossen	Der Import wurde ohne Fehler während des Importvorgangs abgeschlossen.
Mit Fehlern abgeschlossen	Der Import wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehlgeschlagen	Der Import wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Import wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.

In der folgenden Tabelle werden die Importdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl gesendete Datensätze	Anzahl der Datensätze in der CSV-Datei.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die das Import-Programm aktuell verarbeitet hat. Dieses Feld wird alle 20 Sekunden oder gemäß Systemprozesseinstellung verarbeitet.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl erfolgreich importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die ohne Probleme importiert wurden.
Anzahl teilweise importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die importiert wurden. Es wurden nicht alle Datensätze importiert.
Anzahl nicht importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die überhaupt nicht importiert wurden.

### Informationen zu vCard-Dateien

Eine *vCard* stellt eine virtuelle Visitenkarte dar, die Benutzern den Austausch von Informationen zur Person wie Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Website-Adressen und Fotos ermöglicht. vCard-Dateien werden häufig E-Mail-Nachrichten angehängt, wodurch die Empfänger schnell einem persönlichen Adressbuch neue Informationen zur Person hinzufügen können. Die Dateierweiterung für eine vCard-Datei lautet .vcf.

In Oracle CRM On Demand können Sie Folgendes ausführen:

- Eine vCard-Datei importieren und die Informationen aus der Datei als neuen Personendatensatz speichern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Importieren von vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#).
- Einen vorhandenen Personendatensatz in Oracle CRM On Demand als vCard-Datei speichern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Speichern von Personen als vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#).

Wenn Sie eine vCard-Datei in Oracle CRM On Demand importieren oder einen Oracle CRM On Demand-Personendatensatz als vCard-Datei speichern, werden bestimmte Informationen in den Personendetails so zugeordnet, dass sie sowohl auf der vCard als auch auf der Oracle CRM On Demand-Seite "Personendetails" richtig angezeigt werden.

In der folgenden Tabelle werden die Zuordnungen zwischen den Feldern im Datensatztyp "Person" in Oracle CRM On Demand und den vCard-Eigenschaften dargestellt.

Oracle CRM On Demand-Personenfeld	vCard-Eigenschaft	vCard-Eigenschaftenparameter
Nachname	N	Kein
Vorname		
Zweiter Vorname		
Anrede		
Vorname	FN	Kein
Nachname		
Tel.-Nr. (geschäftlich)	TEL	TYPE=voice,work
Telefonnr. (privat)	TEL	TYPE=voice,home
Mobiltelefonnr.	TEL	TYPE=cell

Oracle CRM On Demand-Personenfeld	vCard-Eigenschaft	vCard-Eigenschaftenparameter
Fax-Nr. (geschäftlich)	TEL	TYPE=fax,work
E-Mail	EMAIL	TYPE=internet
Berufsbezeichnung/ Position	TITLE	Kein
Personenadressfelder	ADR	TYPE=work
Person - Foto	PHOTO	TYPE;ENCODING
Firmenname und Abteilung	ORG	Kein
Beschreibung	HINWEIS	Kein
Manager	X-MS-MANAGER	Kein
Name Assistent/in	X-MS-ASSISTANT	Kein

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Importieren von vCard-Dateien in Oracle CRM On Demand

Beim Importieren von vCard-Dateien in Oracle CRM On Demand sind die folgenden Aspekte zu berücksichtigen:

- Wenn der Wert in einer vCard-Eigenschaft die von Oracle CRM On Demand unterstützte Feldlänge überschreitet, wird der Wert im Personendatensatz in Oracle CRM On Demand abgeschnitten. Weitere Informationen zu Oracle CRM On Demand-Feldlängen finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#).
- Sie können nur die vCard-Eigenschaften importieren, die von Oracle CRM On Demand unterstützt werden.
- Wenn Ihre vCard-Datei mehrere Personen enthält, wird nur die erste Person in der vCard-Datei in Oracle CRM On Demand importiert.
- Mit vCard-Dateien kann in Oracle CRM On Demand kein Bild der Person importiert werden.
- Wenn das entsprechende Feld "Personendetails" einer vCard-Eigenschaft in Oracle CRM On Demand schreibgeschützt ist, kann die vCard-Eigenschaft nicht importiert werden.
- Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen festgelegt wurden, sind die Adressfelder in Oracle CRM On Demand schreibgeschützt, und die Adresseigenschaften der vCard-Datei werden nicht in Oracle CRM On Demand importiert.
- Eine vCard-Dateieigenschaft kann nur importiert werden, wenn das entsprechende Feld Teil des Seitenlayouts in Oracle CRM On Demand ist.
- Sie können in Oracle CRM On Demand nur Dateien mit der Dateierweiterung .vcf importieren.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu vCard-Dateien \(auf Seite 333\)](#)
- [Importieren von vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)
- [Speichern von Personen als vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)

---

## Importieren von vCard-Dateien

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Personeninformationen in Oracle CRM On Demand durch Importieren einer vCard-Datei von Ihrem Computer importieren.

**HINWEIS:** Sie können in Oracle CRM On Demand nur Dateien mit der Dateierweiterung **.vcf** importieren.

### **So importieren Sie eine vCard-Datei**

- 1 Klicken Sie auf der Personenhomepage oder auf einer Personendetail- oder Listenseite auf "vCard importieren".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "vCard importieren" auf "Durchsuchen", um die vCard-Datei zu suchen, die Sie in Oracle CRM On Demand importieren möchten, und wählen Sie sie aus.
- 3 Klicken Sie auf "vCard importieren".  
Es wird eine neue Seite "Personendetails" geöffnet, die die Personendetails aus der vCard-Datei enthält.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu vCard-Dateien \(auf Seite 333\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Importieren von vCard-Dateien in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 334\)](#)
- [Speichern von Personen als vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)

## Speichern von Personen als vCard-Dateien

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie eine Person von Oracle CRM On Demand als vCard-Datei speichern.

### **So speichern Sie eine Person als vCard-Datei**

- 1 Wählen Sie die Person aus, die als vCard-Datei gespeichert werden soll.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Als vCard speichern".  
Abhängig von den Einstellungen Ihres Browsers werden Sie möglicherweise aufgefordert, den Speicherort anzugeben, an dem die vCard-Datei gespeichert werden soll.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu vCard-Dateien \(auf Seite 333\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Importieren von vCard-Dateien in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 334\)](#)
- [Importieren von vCard-Dateien \(auf Seite 335\)](#)

## Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen

Die Liste mit Favoritenpersonen ist eine Untergruppe Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen. Sie zeigt nur die Personendatensätze an, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzufügen. Je nach Setup Ihres Unternehmens und Ihrer Rolle, kann die Liste mit Favoritenpersonen in den folgenden Bereichen in Oracle CRM On Demand verfügbar sein:

- Im Abschnitt "Personenlisten" der Personenhomepage

**HINWEIS:** Wenn die Liste mit Favoritenpersonen nicht standardmäßig im Abschnitt "Personenlisten" der Personenhomepage verfügbar ist, können Sie sie der Listengruppe hinzufügen, die im Abschnitt "Personenlisten" angezeigt wird. Informationen zum Ändern von Listengruppen finden Sie unter [Ändern von Listengruppen für Datensatztypen \(auf Seite 157\)](#).

- In der Listengruppe in Suchfenstern, in denen Sie nach Personen suchen
- Im Abschnitt für Favoritenpersonen der Personenhomepage oder von "Meine Homepage"

Im Abschnitt für Favoritenpersonen werden die Namen von maximal 10 Personen angezeigt, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Die Reihenfolge der Personen im Abschnitt für Favoritenpersonen wird durch das Datum bestimmt, an dem Sie die Personen den Favoritendatensätzen hinzugefügt haben, und nicht durch das Datum, an dem die Personendatensätze erstellt wurden. Die Personen werden in absteigender Reihenfolge nach Datum angezeigt. Dabei wird die Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen als letztes hinzugefügt wurde, am Anfang der Liste angezeigt. Im Abschnitt für Favoritenpersonen können Sie die vollständige Liste Ihrer Favoritenpersonen öffnen, indem Sie auf "Ganze Liste anzeigen" klicken.

**HINWEIS:** Ihr Administrator legt fest, ob der Abschnitt für Favoritenpersonen auf der Personenhomepage, auf "Meine Homepage" oder auf beiden zur Verfügung steht. Wenn der Abschnitt für Favoritenpersonen nicht bereits auf der Personenhomepage oder auf "Meine Homepage" angezeigt wird, können Sie ihn der Homepage hinzufügen. Informationen zum Personalisieren Ihrer Homepages finden Sie unter [Ändern der Homepagelayouts \(siehe Ändern Ihrer Homepage-Layouts auf Seite 845\)](#).

Wenn Sie die Liste mit Favoritenpersonen auf der Listenseite für Favoritenpersonen öffnen, zeigt die Liste die Namen Ihrer Favoritenpersonen und die Datumsangaben an, an denen Sie die Personen Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Standardmäßig wird die Liste nach dem Datum sortiert, an dem Sie die Personen Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Dabei wird die Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen als letztes hinzugefügt haben, am Anfang der Liste angezeigt wird. Sie können die Sortierreihenfolge der Liste ändern und nach Datensätzen in der Liste suchen. Sie können jedoch keine zusätzlichen Felder in der Liste anzeigen oder zusätzliche Felder als Kriterien für den Listenfilter hinzufügen.

Jede Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen hinzufügen, wird in Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen und in Ihrer Liste mit Favoritenpersonen angezeigt. In Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen können maximal 100 Datensätze angezeigt werden. Wenn Ihre Liste mit Favoritendatensätzen bereits 100 Datensätze enthält, und wenn Sie Ihren Favoritendatensätzen einen weiteren Datensatz hinzufügen, wird der älteste Datensatz in Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen aus der Liste gelöscht, damit der neue Datensatz hinzugefügt werden kann. Wenn es sich bei dem Datensatz, der aus Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen gelöscht wird, um eine Person handelt, wird diese Person nicht mehr in Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen oder in Ihrer Liste mit Favoritenpersonen angezeigt, selbst wenn Ihre Liste mit Favoritenpersonen weniger als 100 Datensätze enthält.

In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie auf der Listenseite für Favoritenpersonen durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Neue Person hinzufügen	<p>Klicken Sie auf "Neu".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie eine Person auf der Seite für Favoritenpersonen erstellen, wird die neue Person nicht automatisch Ihrer Liste mit Favoritenpersonen hinzugefügt. Wenn die neue Person Ihrer Liste mit Favoritenpersonen hinzugefügt werden soll, müssen Sie für die neue Person auf der Detailseite auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" klicken.</p>
Liste filtern	Verwenden Sie die Steuerelemente der Alphasuche und die Schnellfilterfelder, um die Liste zu filtern und den von Ihnen gewünschten Datensatz zu finden. Informationen zum Verwenden der Steuerelemente der

Aktion	Vorgehensweise
	Alphasuche und der Schnellfilterfelder finden Sie unter <a href="#">Filtern von Listen (auf Seite 151)</a> .
Liste mit Favoritenpersonen sortieren	Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift in der Liste. Standardmäßig wird die Liste nach dem Datum sortiert, an dem Sie die Personen Ihren Favoritendatensätzen hinzugefügt haben. Dabei wird die Person, die Sie Ihren Favoritendatensätzen als letztes hinzugefügt haben, am Anfang der Liste angezeigt wird.
Datensatz aus der Liste mit Favoritenpersonen entfernen	Klicken Sie in der Zeile für den zu entfernenden Datensatz auf den Link "Entfernen". Wenn Sie eine Person aus der Liste mit Favoritenpersonen entfernen, wird die Person auch aus Ihrer Liste mit Favoritendatensätzen entfernt. Die Person wird jedoch nicht aus Oracle CRM On Demand gelöscht.
Details zu einer Favoritenperson anzeigen	Klicken Sie auf den Namen der Person, um die Personendetailseite für diese Person anzuzeigen.
Ändern der Listengruppe, die auf der Datensatzhomepage und in Auswahllisten von Listen angezeigt wird.	Informationen zum Ändern von Listengruppen finden Sie unter <a href="#">Ändern von Listengruppen für Datensatztypen (auf Seite 157)</a> .

## Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen

Sie können eine Person mit mehreren Firmen verknüpfen. Um diese Aufgabe ausführen zu können, muss Ihr Layout für Personendetailseiten die firmenbezogenen Informationen enthalten. Weitere Informationen zum ändern Ihres Seitenlayouts finden Sie unter Ändern des Layouts Ihrer Detailseite (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129).

## Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Personen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Personenbeziehungen. Sie können beispielsweise relevante Beziehungen, wie persönliche Beziehungen und Geschäftsbeziehungen, sowie Kollegen aus der Branche für diese Person nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Person, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Personendatensatz. (Sie können beliebig viele Personen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

**HINWEIS:** Die Funktion für das Verfolgen von Beziehungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder für das Speichern von zusätzlichen Informationen zu Personenbeziehungen erstellen und diese benutzerdefinierten Felder zum Seitenlayout für das Bearbeiten von Personenbeziehungen hinzufügen. Dann können Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz für die Personenbeziehung haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie einen Personendatensatz für jeden Einzelnen, den Sie mit der Person verknüpfen möchten.

**So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Personen**

- 1 Wählen Sie die Person aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Um eine Person zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
  - Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Personenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie auf der Seite "Personenbeziehung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.  
In der folgenden Tabelle werden einige Felder zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen erläutert.

Feld	Kommentare
Zugehörige Person	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Person, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Personen definiert.  Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Personen definiert.  Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.
Startdatum	Der Standardwert ist das heutige Datum. Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.

**Verfolgen von Umsätzen nach Personen**

Sie können Umsatzinformationen für die einzelnen Personen nachverfolgen, wodurch Ihr Unternehmen die Möglichkeit erhält, Prognosen auf Grundlage von Personenumsätzen zu erstellen. Dazu fügen Sie den Personen Umsatzdatensätze hinzu.

**HINWEIS:** Die Funktion für das Verfolgen von Umsätzen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

Das Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen bietet folgende Möglichkeiten:

- Nachverfolgen von Produkten, Produktkategorien oder Umsätzen, die für die einzelnen Personen prognostiziert werden
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf Grundlage von Personenumsätzen

Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Personen erstellt, werden nur die Datensätze in die Prognose einbezogen, die diesen Kriterien entsprechen.

- Der Umsatzdatensatz für die Person muss den Status "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" haben.
- Für den Umsatzdatensatz der Person muss das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert sein.
- Der Umsatzdatensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Unternehmen können Umsatzprognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekt-, Verkaufsprojektprodukt-, Firmen-, Personen- oder Produktumsätzen erstellen, jedoch immer nur auf der Grundlage jeweils eines Umsatzes. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen ausgefüllt werden müssen.

### **So fügen Sie Umsatz zu Personen hinzu**

- 1 Wählen Sie die Person aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Umsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Um einen Umsatzdatensatz zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
  - Klicken Sie neben dem vorhandenen Umsatzdatensatz auf den Link "Bearbeiten", um die Umsatzinformationen zu aktualisieren.
- 3 Füllen Sie auf der Seite "Umsatz bearbeiten" die Umsatzfelder aus (siehe Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen (siehe [Tracking Revenue Based on Accounts](#) auf Seite 317)).

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen keinen Personenumsatz zur Erstellung von Prognosen verwendet, empfiehlt sich, das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Umsatz" nicht zu aktivieren.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### **Hinzufügen von Empfehlungen**

Sie können Ihrem Personendatensatz Empfehlungen hinzufügen. Wenn Sie eine neue Empfehlung erstellen, wird der Datensatz als neuer Lead-Datensatz gespeichert.

**HINWEIS:** Die Funktion für Empfehlungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

### **So fügen Sie eine Empfehlung hinzu**

- 1 Wählen Sie die Person aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfehlung", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Empfehlung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Die neue Empfehlung hat standardmäßig den Status "Qualifizierung".

## Verfolgen von Personeninteressen

Sie können Produkte, Dienstleistungen oder Hobbys, für die sich eine Person interessiert, wie z.B. Investmentfonds oder Golf, verfolgen.

**HINWEIS:** Die Funktion für die Interessen von Personen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

### *So verfolgen Sie die Interessen einer Person*

- 1 Wählen Sie die Person aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personeninteressen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Personeninteressen" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

## Analysieren von Personen

Im Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" der Personen-Homepage wird ein Diagramm angezeigt, mit dem Benutzer die Möglichkeit haben, die Gesamtanzahl der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Region oder Branche, zu analysieren. Aus diesen Informationen können Benutzer ersehen, wie ihre Personen verteilt sind, und Bereiche mit Chancen oder Schwächen ausmachen.

In diesem Abschnitt der Personen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

## Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten

Führen Sie zum Aufzeichnen und Verfolgen der günstigsten Anrufzeit für eine Person (in der Regel ein Arzt oder ein anderer Mitarbeiter im Gesundheitswesen) folgendes Verfahren aus, um die günstigste Anrufzeit hinzuzufügen. Durch die Erstellung dieses Datensatzes können Sie verfolgen, wann eine Person an einer bestimmten Adresse verfügbar ist.

Ein Personendatensatz kann keine günstigste Anrufzeit oder mehrere günstigste Anrufzeiten enthalten. Er kann außerdem mehrere Adressen enthalten, von denen jede keine günstigste Anrufzeit oder mehrere günstigste Anrufzeiten enthalten kann. Für einen Personenbesuch muss mindestens eine Adresse ausgewählt sein, und die Informationen zu den besten Anrufzeiten müssen für diese Person an der ausgewählten Adresse zum Anzeigen für den Vertriebsmitarbeiter verfügbar sein.

**HINWEIS:** Sie müssen den Abschnitt "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt" möglicherweise der Personendetail- oder Firmenbesuchsseite hinzufügen. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#). Wenn der Abschnitt "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt" nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

**HINWEIS:** Die Funktion "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt" ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

### *So verfolgen Sie die günstigste Anrufzeit*

- 1 Scrollen Sie auf der Seite mit den Personendetails zum Abschnitt "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Feld	Beschreibung
Tag	Der geplante Tag für den Anruf, z.B. Montag. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Tag zu wählen. (Erforderlich)
Startzeit	Die geplante Zeit für den Anruf, z.B. 11 Uhr. (Erforderlich)
Endzeit	Die geplante Endzeit für den Anruf, z.B. 1 Uhr oder 13 Uhr. (Erforderlich)
Kommentare	Eine Beschreibung des Anrufs.
Adresse	Die Adresse der Person. Verwenden Sie die Suchauswahl zum Wählen der Adresse. (Erforderlich)

- 3 Speichern Sie den Datensatz.  
Wenn Sie für die Person eine günstigste Anrufzeit erstellen, wird die Anrufzeit in Oracle CRM On Demand auch zum Abschnitt "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt" auf der Seite für Details zu Personenbesuchen für die Person hinzugefügt. Sie können einen Datensatz für die günstigste Anrufzeit auf der Seite für Details zu Personenbesuchen verfolgen, aber nicht erstellen.
- 4 Um die Felder für die günstigste Anrufzeit zu aktualisieren, klicken Sie für den Datensatz mit der günstigsten Anrufzeit auf der Seite mit den Personendetails auf "Bearbeiten".  
Sie können die Details zur günstigsten Anrufzeit anzeigen, indem Sie im Abschnitt "Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt" auf der Seite mit den Personendetails bei einem beliebigen Datensatz auf das Feld "Tag" klicken.

## Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen

Eine Lizenz zum Ausüben medizinischer Berufe wird zum Validieren von Signaturen für Muster verwendet, die von einem Vertriebsvertreter (z.B. einem Pharmavertreter) an eine Person (z.B. einen Arzt) übergeben werden. Ein Arzt muss über eine gültige medizinische Lizenz für den Bundesstaat verfügen, in dem er seine Tätigkeit ausübt. Ein *staatlicher Lizenzdatensatz für Personen* erfasst die Zulassungsinformationen für die Person, in der Regel für einen Arzt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine staatliche Lizenz für eine Person hinzufügen.

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt mit zugehörigen Elementen für die staatliche Lizenz für Personen auf der Seite "Personendetails" nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt mit zugehörigen Elementen hinzu, wie unter *Zugehörige Elementlayouts anpassen* (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389) beschrieben, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator. Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

### So fügen Sie eine staatliche Lizenz für Personen hinzu

- 1 Scrollen Sie auf der Seite "Personendetails" zum Abschnitt "Kontakt - Staatliche Lizenz", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder in der folgenden Tabelle aus, und speichern Sie den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Zulassung, in der Regel ein Arzt oder ein Pharmavertreter. Verwenden Sie die Buchauswahl, um eine Person zu wählen.
Lizenznummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich.)
Bundesstaat	Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey.  <b>HINWEIS:</b> Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist dieses Feld nicht erforderlich.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Zulassung abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Status	Der Status der Lizenz ("Aktiv" oder "Inaktiv"). Wählen Sie den Status mit der Auswahlliste.

### Informationen zu gesperrten Personen

Wenn in Ihrem Unternehmen verhindert werden soll, dass eine Person Informationen, Muster oder Werbeartikel für Produkte erhält, kann Ihr Unternehmensadministrator die Person sperren. Wenn eine Person gesperrt ist, wird beim Ausführen der folgenden Aktionen eine Fehlermeldung angezeigt:

- Erstellen eines neuen Personenbesuchs für die Person
- Weiterleiten eines vorhandenen Personenbesuchsdatensatzes für die Person  
Vor dem Sperren der Person kann ein Personenbesuch geplant sein oder bereits durchgeführt werden. Wenn die Person bereits gesperrt wurde, kann der Personenbesuch nicht weitergeleitet werden.
- Hinzufügen der Person zu einem Firmenbesuch als Teilnehmer
- Weiterleiten eines vorhandenen Firmenbesuchsdatensatzes, wenn die gesperrte Person die primäre Person für den Firmenbesuch ist  
Vor dem Sperren der primären Person für den Besuch kann ein Firmenbesuch geplant sein oder bereits durchgeführt werden. Wenn die primäre Person bereits gesperrt wurde, kann der Firmenbesuch nur weitergeleitet werden, wenn zuvor eine andere nicht gesperrte primäre Person für den Besuch angegeben wird.

Informationen zum Sperren von Personen finden Sie unter [Sperren von Personen \(auf Seite 342\)](#).

### Sperren von Personen

Sie können eine Person sperren, indem Sie im Personendatensatz im Feld "Code für Sperrgrund" einen Wert wählen. Für das Feld werden standardmäßig die folgenden Werte bereitgestellt (für Ihr Unternehmen können weitere benutzerdefinierte Werte hinzugefügt werden):

- **Geschäft.** Die Person ist aufgrund einer geschäftlichen Entscheidung auf höherer Ebene für den Erhalt von Produktinformationen und Produktmustern gesperrt.
- **Nicht anzeigen.** Die Person ist aufgrund einer geschäftlichen Entscheidung für den Erhalt von Produktinformationen und Produktmustern gesperrt, um der Person keinen Einblick in alle Produktgruppen zu gewähren.

- **Nicht versenden.** Die Person ist aufgrund einer geschäftlichen Entscheidung für den Erhalt von Produktinformationen und Produktmustern gesperrt, weil der Produktversand an den Arzt nicht zulässig ist.
- **Personalabteilung.** Die Person ist aufgrund einer Entscheidung der Personalabteilung für den Erhalt von Produktinformationen und Produktmustern gesperrt, weil die gemeinsame Nutzung des Produkts mit dem Arzt nicht zulässig ist.
- **Rechtspflege.** Die Person ist aufgrund einer rechtlichen Prüfung des Vertrags für den Erhalt von Produktinformationen und Produktmustern gesperrt.

Informationen zum Hinzufügen benutzerdefinierter Werte zu einem Feld finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#). Informationen zum Verhalten beim Sperren einer Person finden Sie unter [Informationen zu gesperrten Personen \(auf Seite 342\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Das Feld "Code für Sperrgrund" muss im Layout der Personendetailseite für Ihre Rolle vorhanden sein. Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

### **So sperren Sie eine Person**

- 1 Wählen Sie die zu sperrende Person.  
Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Person auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Person im Feld "Code für Sperrgrund" den entsprechenden Code.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

### **Informationen zu für Personen gesperrten Produkten**

Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, dass eine Person für den Erhalt von Informationen, Mustern oder Werbeartikeln für ein oder mehrere Produkte gesperrt ist. Sie können die für eine Person gesperrten Produkte in einer schreibgeschützten Liste im Abschnitt für zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten auf der Personendetailseite anzeigen. Sie können Datensätze für gesperrte Produkte im Abschnitt für zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten auf der Personendetailseite nicht hinzufügen, aktualisieren, entfernen oder löschen.

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt für zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten auf Ihrer Personendetailseite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

Weitere Informationen zum Sperren von Produkten für Personen finden Sie unter [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#).

### **Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage**

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie Kundenpersonen und Leads mit Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und dem dazugehörigen Add-on-Produkt Oracle Eloqua Engage sowohl einzeln als auch per Liste Marketing-E-Mails senden. Da die E-Mails über Oracle Eloqua Engage gesendet werden, können Sie sie verfolgen und für Leadbewertungen und -qualifizierungen verwenden. Sie können auch sehen, ob ein Empfänger eine E-Mail geöffnet hat. Informationen zu Oracle Eloqua Engage finden Sie auf der [Website zu Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmen muss die erforderlichen Lizenzen erwerben, um Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage verwenden zu können. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage sind zwei Produkte von Oracle CRM On Demand, für die separate Lizenzen vergeben werden.

Für Personen oder Leads, die das Kontrollkästchen "Keine E-Mails" auf der Seite mit den Details zu Personen und Leads aktiviert haben, sendet Oracle CRM On Demand keine E-Mail-Adressen an Oracle Eloqua Engage. Neue in Oracle CRM On Demand erstellte Personen oder Leads können von Oracle Eloqua Engage eine Marketing-E-Mail erhalten, nachdem das Programm mit Oracle Eloqua Marketing Cloud Service synchronisiert wurde. In Oracle Eloqua Engage werden alle für die Person oder den Lead aktivierten Opt-out-Einstellungen akzeptiert, zum Beispiel das Aufheben von Abonnements für den Empfang von Marketing-E-Mails oder ähnlicher Kommunikation für eine Person. Die Person oder der Lead empfängt E-Mail-Kommunikation nur, wenn Sie die Einstellung "Keine E-Mails" in Oracle CRM On Demand entfernt haben und die Person oder der Lead dem Empfang von E-Mail-Kommunikation, wie in Oracle Eloqua Marketing Cloud Service aufgezeichnet, zugestimmt oder diese abonniert hat.

### **Einschränkungen für die Anzahl von E-Mails, die von einer Liste aus gesendet werden können**

Für die Anzahl von E-Mails, die gleichzeitig versendet werden können, gibt es Einschränkungen. Wenn Oracle CRM On Demand von einer Liste aus E-Mails versendet, ist die Anzahl der versendeten E-Mails auf die Anzahl der Datensätze beschränkt, die auf der aktuell in Oracle CRM On Demand angezeigten Seite angezeigt werden. Wenn Ihre Liste so festgelegt ist, dass 25 Zeilen angezeigt werden, sich in der gesamten Liste aber 100 Datensätze befinden, sendet Oracle CRM On Demand 25 Datensätze, wenn Sie auf "E-Mail über Engage senden" klicken, da dies die Anzahl der Datensätze ist, die auf der aktuellen Seite angezeigt werden. Zusätzlich wird in Browsern die Länge des Parameters, den Oracle CRM On Demand in der URL an Oracle Eloqua Engage übergeben kann, auf 2048 Zeichen beschränkt. Wenn die Liste von Adressen in der URL mehr als 2048 Zeichen enthält, wird eine Fehlermeldung mit dem Hinweis angezeigt, dass die Anzahl der Datensätze in der Liste reduziert werden muss. Beim Browser Microsoft Internet Explorer ist die Gesamtlänge der URL auf 2000 Zeichen beschränkt. Bei einer angenommenen durchschnittlichen E-Mail-Adresslänge von 25 Zeichen empfiehlt es sich, maximal 40 E-Mails gleichzeitig zu versenden, um diese Browsereinschränkungen zu vermeiden. Versenden Sie am besten maximal 25 E-Mails auf einmal von einer Liste.

**Hinweis zu Beginn.** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Integration" beinhalten. Wenn diese Berechtigung für Ihre Rolle nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care. Außerdem muss Ihr Administrator die E-Mail-Übermittlung wie unter [Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 2073\)](#) beschrieben konfigurieren. Sie müssen außerdem Ihre Anmeldezugangsdaten, z.B. Unternehmen, Benutzername und Kennwort, für Oracle Eloqua Engage einrichten lassen.

### **So senden Sie Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage**

- 1 Navigieren Sie zu einer der folgenden Seiten: Seite mit Personendetails, Personenliste, Leaddetails oder Leadliste.
- 2 Klicken Sie im oberen Bereich der Detail- oder Listenseite auf "E-Mail über Engage senden".  
Wenn Sie auf der Detailseite auf "E-Mail über Engage senden" klicken, erhalten Sie eine Nachricht, dass das Feld "Keine E-Mails" aktiviert ist und die Person oder der Lead die E-Mail nicht erhalten wird, wenn Sie das Kontrollkästchen "Keine E-Mails" auf einer Seite mit Details zu einer Person oder einem Lead aktiviert haben. Wenn Sie auf einer Listenseite auf "E-Mail über Engage senden" klicken, erhalten Sie diese Nachricht nur, wenn das Kontrollkästchen "Keine E-Mails" für alle Datensätze in der Personenliste oder Leadliste aktiviert ist.  
Wenn das Feld "E-Mail" auf einer Seite mit Details zu einer Person oder einem Lead nicht ausgefüllt ist, erhalten Sie eine Warnmeldung, dass das Feld "E-Mail" zum Fortfahren ausgefüllt werden muss, wenn Sie auf der Detailseite auf "E-Mail über Engage senden" klicken. Wenn Sie auf einer Listenseite auf "E-Mail über Engage senden" klicken, sendet Oracle CRM On Demand nur die Datensätze in der Personenliste oder Leadliste, für die das Feld "E-Mail" auf "Oracle Eloqua Engage" festgelegt ist.
- 3 Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm von Oracle Eloqua Engage Ihre Zugangsdaten ein, und klicken Sie auf "Anmelden".

**TIPP:** Aktivieren Sie die Erinnerungsfunktion, wenn Sie die Zugangsdaten nicht bei jedem Zugriff auf Oracle Eloqua Engage eingeben möchten.

- 4 Wählen Sie den Vorlagennamen für Ihre Marketing-E-Mail im Fenster "Vorlage wählen" aus.  
Oracle Eloqua Engage fügt die E-Mail-Adressen für die Personen oder Leads, für die im Feld "E-Mail" in Oracle CRM On Demand Angaben vorhanden sind, in das Empfängerfeld der E-Mail ein.
- 5 Überprüfen Sie den Inhalt der E-Mail im Engage-Fenster, und passen Sie ihn nach Wunsch an.
- 6 Zum Senden der E-Mail klicken Sie im Engage-Fenster auf "Senden".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Marketing-E-Mails finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 2073\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Website](#)

### Personenfelder

Verwenden Sie die Seite "Person bearbeiten", um eine Person hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Person zu aktualisieren. Auf der Seite "Person bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Person angezeigt.

**TIPP:** Sie können Personeninformationen auch auf der Seite "Personenliste" und auf der Seite "Personendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Person</b>	
Firma	Firma, mit der die Person verknüpft ist. <b>HINWEIS:</b> Eine Person kann mit mehreren Firmen verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen (auf Seite 337)</a> .
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der Person. Informationen zu den Zeichen, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen unterstützt werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen (auf Seite 67)</a> .
Opt-In	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde die Teilnahme an der Informationsfreigabe oder der Marketingkommunikation ausdrücklich wünscht.
Opt-Out	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde ausdrücklich <i>keine</i> Freigabe von Informationen bzw. Marketingkommunikation wünscht.
<b>Personendetailinformationen</b>	

Feld	Beschreibung
Personentyp	<p>Der Typ der Person, z.B. Interessent, Qualifizierter Lead, Kunde, Partner, Versicherungskunde und Mitbewerber.</p> <p>Der Wert "Versicherungskunde" ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie den Wert "Versicherungskunde" in diesem Feld wählen, wird das Feld "Kunde seit Datum" automatisch mit dem aktuellen Datum gefüllt.</p>
Abteilung	Name der Abteilung der Person.
Manager	Name des Managers der Person.
Leadquelle	Leadquelle der Person, Beispiel: Anzeige, Direktversand, E-Mail, Website und Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Person erstellt wurde. Wenn die Person über den Leadkonvertierungsprozess erstellt wurde, wird der Wert für dieses Feld automatisch aus dem Feld "Kampagne" des Leaddatensatzes übernommen. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Name Assistent/in	Name des/der Assistenten/in der Person.
Tel.-Nr. Assistent/in	Telefonnummer des/der Assistenten/in der Person.
Privat	Weist darauf hin, dass es sich um eine Privatperson handelt, die nicht von anderen Benutzern angezeigt werden kann.
Keine E-Mails	Weist darauf hin, dass die Person keine E-Mail erhalten möchte.
Akademischer Grad	Standardwerte sind "Dr. phil.", "Dr. med.", "Doktor der Zahnmedizin", "MBA", "Eing. Krankenschwester", "R.T.", "Eingetragener Apotheker", "Master of Science", "Zahnarzt", "LPN" und "Master of Public Health". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Die Standardwerte sind "Hoch", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besuchshäufigkeit	Standardwerte sind "Nicht gesehen", "1-2 Mal/Jahr", "3-4 Mal/Jahr" und ">5 Mal/Jahr". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Umsätze bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Die Standardwerte sind "Route 1", "Route 2", "Route 3" und "Route 4". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Feld	Beschreibung
Code für Sperrgrund	Ein Wert in diesem Feld gibt an, dass die Person für den Erhalt von Informationen, Mustern oder Werbeartikeln für alle Produkte gesperrt ist. Weitere Informationen zur Personensperrfunktion finden Sie unter <a href="#">Informationen zu gesperrten Personen (auf Seite 342)</a> und <a href="#">Sperrungen von Personen (auf Seite 342)</a> .
Letztes Anrufrdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste Anrufzeit	Gibt die günstigste Tageszeit für die Erreichbarkeit einer Person an. Standardwerte sind "Früher Nachmittag", "Früher Morgen", "Abend", "Später Nachmittag", "Vormittag" und "Samstag". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Firmenadressfelder	Hauptadresse. Wird von der Firma geerbt, die mit der Person verknüpft ist. Schreibgeschützt.
Personenadressfelder	Alternative Adresse der Person.  <b>HINWEIS:</b> Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen festgelegt wurden, sind Personenadressen schreibgeschützt, und die Adressfelder ändern sich, um die Anforderungen für gemeinsame Adressen zu erfüllen. Andere Benutzer in Ihrem Unternehmen können die gemeinsamen Adressdaten für Privatpersonen anzeigen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter <a href="#">Adressen</a> .
Verantwortlicher	Der Alias des für den Personendatensatz Verantwortlichen.  In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.  Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.  Sie können Personendatensätze über die Seiten "Personenteam" oder "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a> .  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Person. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
<b>Verfügbarer Abschnitt</b>	
Aktueller Investmentmix	Die Standardwerte sind "Aggressiv", "Mittel" und "Konservativ". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zielsetzung	Standardwerte sind "Kapitalerhaltung", "Einkommen", "Einkommen/Wachstum", "Ausgewogen", "Wachstum", "Aggressives Wachstum" und "Internationale Diversifizierung". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardwerte sind "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfahrungsstufe	Die Standardwerte sind "Keine", "Eingeschränkt", "Gut" und "Umfangreich". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Die Standardwerte sind "Konservativ", "Mittel" und "Aggressiv". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hauptziel	Standardwerte sind "Ersparn. f. Ausbildg. d. Kinds", "Rücklagen fürs Studium", "Neue Wohnung", "Vermögenszugewinn", "Nachlassplanung", "Erhaltung meiner Aktiva" und "Pensionierung". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lebensereignis	Standardwerte sind "Heirat", "Geburt eines Kindes", "Pensionierung", "Scheidung" und "Sonstige". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investitionszeitraum	Standardwerte sind "Kurzfristig", "Mittelfristig" und "Langfristig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stufe	Standardwerte sind "Gold", "Silber", "Bronze", "Top 100", "Top", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtpassiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtes Reinvermögen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Feld	Beschreibung
Gesamteinnahmen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtaktiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtausgaben	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditwürdigkeit	Dieses Feld ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Familienstand	Standardwerte sind "Ledig", "Geschieden", "Verheiratet", "Partner", "Getrennt", "Verwitwet" und "Witwer". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eigentum oder Miete	Standardwerte sind "Verantwortlich" oder "Miete". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Immobilienwert	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Steuerklasse	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunden-ID	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geschlecht	Standardwerte sind "W" und "M". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selbstständig	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde seit Datum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Personentyp auf "Versicherungskunde" gesetzt ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Empfohlen durch	Die Person, die den Kontakt empfohlen hat. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Kunde angegeben ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Feld	Beschreibung
Status	Status des Kontakts. Standardwerte sind "Aktiv", "Ruhend abgelegt" oder "Geschlossen abgelegt". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beruf	Der Beruf des Kunden. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

## Verkaufsprojekte

Verwenden Sie die Verkaufsprojektseiten, um Verkaufsprojekte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Verkaufsprojekte* sind potenzielle Verkaufsabschlüsse, die möglicherweise irgendwann in Umsatzprognosen aufgenommen werden.

Sie können ein Verkaufsprojekt erstellen, indem Sie einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren, oder Sie können ein neues Verkaufsprojekt für eine vorhandene Firma oder Person erstellen.

Mithilfe von Verkaufsprojektdatensätzen können Sie Ihre Vertriebs-Pipeline verwalten, während Sie damit beschäftigt sind, Ihre Geschäfte zum Abschluss zu bringen. Alle Verkaufsprojektinformationen sind zentral gespeichert und mit zugehörigen Lead-, Personen- und Firmendatensätzen verknüpft. Dadurch erhalten Sie ein umfassendes Bild von Ihrem Verkaufsprojekt und Ihrem Kunden.

### Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen

Ein *Verkaufsprojekt* ist eine potenziell umsatzgenerierende Transaktion, die in Ihre Vertriebsprognose einbezogen werden kann, wenn sie einen bestimmten Punkt in Ihrem Vertriebsprozess erreicht. Wenn ein Verkaufsprojekt- oder ein Produktumsatzdatensatz in eine Prognose einbezogen werden soll, muss der Datensatz über ein Abschlussdatum innerhalb des Prognosezeitraums verfügen und einen Prognoseteilnehmer als Verantwortlichen haben. Die Prognosezeiträume und -teilnehmer werden als Teil der Prognosedefinition festgelegt. Weitere Informationen zu Prognosen finden Sie unter [Prognosen \(auf Seite 373\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmen kann verschiedene Vertriebsprozesse für verschiedene Rollen und Verkaufsprojekttypen einrichten. Der Standardvertriebsprozess auf Grundlage Ihrer Benutzerrolle wird durch den Vertriebsprozess auf Grundlage des Verkaufsprojekttyps überschrieben. Wenn Sie ein Verkaufsprojekt erstellen, wird diesem Verkaufsprojekt der Standardvertriebsprozess für Ihre Benutzerrolle zugewiesen. Wenn Sie einen Verkaufsprojekttyp wählen, dem ein Vertriebsprozess zugewiesen ist, wird der Vertriebsprozess für das Verkaufsprojekt durch den von Ihnen gewählten Verkaufsprojekttyp bestimmt.

#### Tipps für die Verwaltung von Verkaufsprojektdatensätzen

Durch die Aktualisierung Ihrer Verkaufsprojektinformationen, während Sie auf den Abschluss des Geschäfts hinarbeiten, wird die Kommunikation erleichtert und die Genauigkeit von Prognosen und Berichten sichergestellt. Es ist besonders wichtig, bestimmte Felder auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf dem aktuellen Stand zu halten:

- Die Felder "Umsatz", "Abschlussdatum" und "Vertriebsphase" sind für die Verfolgung der Pipelinehistorie von Bedeutung und werden für Trendanalysen und Prognosen verwendet.
- Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Verkaufsprojekten basieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Verkaufsprojektdatensatzes, um das Verkaufsprojekt zum geeigneten Zeitpunkt während des Vertriebsprozesses Ihrer Prognose hinzuzufügen. Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, aktivieren Sie stattdessen das Kontrollkästchen "Prognose" für Ihre verknüpften Produkte.

#### Vertriebsphasen

Jeder Vertriebsprozess wird durch bestimmte Phasen definiert. Jede Vertriebsphase verfügt über bestimmte Aktivitäten und Aufgaben, die erreicht werden müssen, bevor das Verkaufsprojekt in die nächste Phase gelangt. Während der Bearbeitung eines Verkaufsprojekts führen Sie Bewertungen anhand klar definierter Kriterien für jede Phase des Vertriebszyklus Ihres Unternehmens durch.

- Wenn alle Kriterien erfüllt sind, aktualisieren Sie das Feld "Vertriebsphase" in Ihrem Verkaufsprojektdatensatz.
- Das Feld "Wahrscheinlichkeit %" für den Verkaufsprojektdatensatz zeigt einen Standardwert an, der der für das Verkaufsprojekt ausgewählten Vertriebsphase entspricht. Sie können diesen Wert bei Bedarf ändern, um Ihr jeweiliges Verkaufsprojekt besser widerzuspiegeln, während es sich in dieser Vertriebsphase befindet. Wenn die Vertriebsphase sich jedoch ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Das trifft nicht zu, wenn Sie die Vertriebsphase mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern. Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Datensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.
- Das Feld "Erwarteter Umsatz" zeigt einen Währungswert an, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Diese Zahl wird für Prognosen verwendet.
- Aktualisieren Sie das Feld "Nächster Schritt", um die Kriterien für die nächste Phase des Vertriebszyklus widerzuspiegeln.

### Informationen zu Vertriebsphasen in Suchen und Listenfiltern

Welche Vertriebsphasen in den Suchkriterien und Listenfiltern ausgewählt werden können, wird wie folgt festgelegt:

- Wenn bei einer gezielten Suche nach dem Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in der Aktionsleiste das Feld "Vertriebsphase" als Suchfeld zur Verfügung steht, können Sie nur die Vertriebsphasen auswählen, die dem für Ihre Benutzerrolle festgelegten Vertriebsprozess zugeordnet sind. Wenn für Ihre Rolle kein Vertriebsprozess festgelegt ist, können Sie die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess auswählen. Die verfügbaren Vertriebsphasen werden nicht durch den Verkaufsprojekttyp beschränkt, selbst wenn das Feld "Verkaufsprojekttyp" als Suchfeld in der Aktionsleiste verfügbar ist und Sie einen Verkaufsprojekttyp für die Suche auswählen.
- Bei einer erweiterten Suche nach dem Datensatztyp "Verkaufsprojekt" können Sie eine beliebige der in Oracle CRM On Demand vorhandenen Vertriebsphasen als Filterwert für das Feld "Vertriebsphase" auswählen. Die verfügbaren Filterwerte sind nicht auf die Vertriebsphasen für einen bestimmten Vertriebsprozess beschränkt, selbst wenn für Ihre Rolle ein Standardvertriebsprozess angegeben ist oder Sie einen Verkaufsprojekttyp als Filter für die Suche auswählen.
- Beim Einrichten eines Listenfilters für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" können Sie eine beliebige der in Oracle CRM On Demand vorhandenen Vertriebsphasen als Filterwert für das Feld "Vertriebsphase" auswählen. Die verfügbaren Filterwerte sind nicht auf die Vertriebsphasen für einen bestimmten Vertriebsprozess beschränkt, selbst wenn für Ihre Rolle ein Standardvertriebsprozess angegeben ist oder Sie einen Verkaufsprojekttyp als Filter für die Liste auswählen.

### Prognoseerstellung

Beim Erstellen von Prognosen wird durch Oracle CRM On Demand ermittelt, welche Datensätze, Felder und Daten auf Grundlage der von Ihnen verwendeten Prognosemethode einbezogen werden. Wenn bestimmte Bedingungen zutreffen, werden diese Datensätze in die Prognosen einbezogen:

- **Abschlussdatum.** Oracle CRM On Demand überprüft, ob das Abschlussdatum des Verkaufsprojekt- oder Produkturnsatzdatensatzes im Prognosezeitraum liegt.
  - Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Verkaufsprojektumsätzen basieren, muss der Datensatz des Verkaufsprojekts (entweder allein oder mit Produkten verknüpft) ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.

- Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Produktumsätzen basieren, muss der Datensatz des Produktumsatzes ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.

- **Erwarteter Umsatz.** Oracle CRM On Demand berechnet die Prognosedaten für den erwarteten Umsatz wie folgt:

Die Summen der Felder "Erwarteter Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen werden berechnet und im Feld "Erwarteter Umsatz" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

**HINWEIS:** Damit der erwartete Umsatz für das Verkaufsprojekt den erwarteten Umsatz genau nach Verkaufsprojektprodukten widerspiegelt, muss die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" im Firmenprofil ausgewählt werden. Wenn Sie diese Funktion für die Produktwahrscheinlichkeit aktivieren, wird sichergestellt, dass der (im Feld "Wahrscheinlichkeit %" angegebene) Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für jeden Datensatz des Produktumsatzes als Teil der Berechnung einbezogen wird. Wenn zudem die Option "Automatische Aktualisierung von Verkaufsprojektsummen aktivieren" im Firmenprofil nicht ausgewählt ist, müssen Sie auf die Schaltfläche "Verkaufsprojektsummen aktualisieren" klicken, um den erwarteten Umsatz des Verkaufsprojekts zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Verkaufsprojektsummen finden Sie unter Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten (siehe [Linking Products to Opportunities](#) auf Seite 358).

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand berechnet die Pipelineprognosedaten wie folgt: Die Summen der Felder "Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen für alle potenziellen Projekte im Prognosezeitraum werden unabhängig vom Status berechnet und im Feld "Pipeline" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

**HINWEIS:** Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand ruft die Umsatzzahlen aus den Datensätzen ab, für die das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist, und zeigt die Summe im Feld "Prognose" des Prognosedatensatzes an:

- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.

**HINWEIS:** Das Flag "Prognose" gibt an, dass das Verkaufsprojekt mit hoher Wahrscheinlichkeit abgeschlossen wird. Wenn dieses Flag ausgewählt wurde, wird der entsprechende Umsatz in die prognostizierten Gesamtumsätze einbezogen.

Das Flag "Prognose" legt nicht fest, dass ein Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensatz Teil Ihres Gesamtprognosedatensatzes ist.

- **Abgeschlossener Umsatz.** Oracle CRM On Demand ruft die Daten im Feld "Umsatz" aus den Datensätzen mit der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" ab und zeigt die Summe im Feld "Abgeschlossener Umsatz" des Prognosedatensatzes an:

- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit einem Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit einem Anfangs-/Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.

**HINWEIS:** Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

## Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage

Die "Verkaufsprojekte-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Verkaufsprojekten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Verkaufsprojekte-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Verkaufsprojekten

Klicken Sie zum Erstellen eines Verkaufsprojekts im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Verkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Verkaufsprojektfelder \(auf Seite 370\)](#)

### Arbeiten mit Verkaufsprojektlisten

Im Bereich "Verkaufsprojektlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Verkaufsprojekte beschrieben.

Verkaufsprojektliste	Filter
Alle Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können
Alle abgeschlossenen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Feld "Vertriebsphase" auf "Abgeschlossen/Gewonnen" gesetzt ist.
Alle umfangreichen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, deren Umsatz größer als 100.000 ist
Kürzlich erstellte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Kürzlich geänderte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine prognostizierten Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist
Meine Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" steht
Meine Spitzenverkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, für die Sie verantwortlich sind und bei denen das Feld "Priorität" auf "Hoch" gesetzt ist
Meine zuletzt erstellten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen erstellten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum
Meine zuletzt geänderten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen geänderten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt angezeigten Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Verkaufsprojekte" werden die zuletzt angezeigten Verkaufsprojekte angezeigt.

### Arbeiten mit Verkaufsaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Verkaufsprojekt-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Namen des Verkaufsprojekts, um das der Aufgabe zugeordnete Verkaufsprojekt anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

### Verwenden von Berichten zur Pipeline-Analyse

Auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" angezeigt, der eine Quartalsanalyse der Pipeline im Diagrammformat enthält. Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" finden Sie unter [Analysieren der Pipeline](#) (auf Seite 364).

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

#### **So fügen Sie der "Verkaufsprojekte-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Verkaufsprojekte-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojekte-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten folgende Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Verkaufsprojekten \(auf Seite 355\)](#)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte \(auf Seite 356\)](#)
- [Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach \(auf Seite 357\)](#)
- Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten (siehe [Linking Products to Opportunities](#) auf Seite 358) (ermöglicht das Verfolgen von Produktumsätzen)
- [Analysieren der Pipeline \(auf Seite 364\)](#)
- [Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt \(auf Seite 364\)](#)
- [Angaben von übergeordneten und untergeordneten Verkaufsprojekten \(auf Seite 365\)](#)
- [Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt \(auf Seite 366\)](#)
- [Aufteilen von Verkaufsprojektsumsätzen unter Teammitgliedern \(auf Seite 367\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#) (ermöglicht das Verknüpfen von Produkten als Anlagen mit Verkaufsprojekten)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Vertriebsphasen und zur Funktion für die Massenaktualisierung \(auf Seite 369\)](#)
- [Arbeiten mit Oracle Social Network \(auf Seite 472\)](#)

### Neuzuweisen von Verkaufsprojekten

Wenn es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie ein Verkaufsprojekt manuell neu zuweisen, indem Sie den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch für den Verkaufsprojektdatensatz ändern.

**HINWEIS:** Abhängig davon, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für den Datensatztyp des Verkaufsprojekts festlegt, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Verkaufsprojektdatensatz zuweisen. Ein Verkaufsprojektdatensatz kann jedoch nicht einem Verantwortlichen und einem primären benutzerdefinierten Buch gleichzeitig zugewiesen werden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Verkaufsprojektdatensatztyps der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, können Sie das Verkaufsprojekt auch einem neuen Verantwortlichen neu zuweisen, indem Sie in der Anfrage das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt neu zuweisen" aktivieren.

**So weisen Sie ein Verkaufsprojekt neu zu:**

- 1 Wählen Sie das neu zuzuweisende Verkaufsprojekt.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektbearbeitung" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie im Feld "Verantwortlicher" oder "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt neu zuweisen", um den Assignment Manager dazu zu veranlassen, das Verkaufsprojekt neu zuzuweisen.

**HINWEIS:** Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 51\)](#).

- 4 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

**Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte**

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen Bereiche zur Ermittlung von Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern für Ihre Verkaufsprojekte zur Verfügung. Dadurch können Sie beispielsweise ermitteln, mit welchen Unternehmen (Firmen) Sie bei Verkaufsprojekt XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber bei Verkaufsprojekt XYZ sind.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die als Partner oder Mitbewerber agierende Firma mit dem Verkaufsprojektdatensatz. (Sie können Links zu beliebig vielen Partner- bzw. Mitbewerberfirmen herstellen.) Fügen Sie anschließend der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" bzw. "Mitbewerber bearbeiten" Informationen zum jeweiligen Partner oder Mitbewerber hinzu, beispielsweise dessen Stärken oder Schwächen.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit dem Verkaufsprojekt verknüpfen möchten. Informationen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).

**So verfolgen Sie in Verkaufsprojekten Partner- und Mitbewerberinformationen**

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" oder "Verkaufsprojektmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.

- Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

**3** Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" oder "Verkaufsprojektmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufsprojektpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für dieses Verkaufsprojekt verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
VP-Mitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für dieses Verkaufsprojekt ermitteln möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen Ihrem Verkaufsprojekt und dieser Firma definiert.
Rolle umkehren	Wählen Sie die Option, die die umgekehrte Beziehung oder Rolle definiert.
Startdatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Das Standarddatum ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Person	Wichtigste Kontaktperson des Partners oder Mitbewerbers für dieses Verkaufsprojekt.

**4** Speichern Sie den Datensatz.

### Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach

In den einzelnen Vertriebsphasen eines Verkaufsprojekts kann es, je nach Geschäftspraktiken, für Ihr Unternehmen erforderlich sein, bestimmte Informationen zu sammeln. Um Sie durch die einzelnen Schritte der Zusammenstellung dieser Informationen zu leiten, kann Ihr Unternehmensadministrator Follow-Up-Aufgaben einrichten, die die Eingabe bestimmter Informationen anfordern und Informationen hinzufügen, die Sie in jeder Phase des Vertriebsprozesses überprüfen müssen.

**Hinweis:** Ihr Unternehmen kann verschiedene Vertriebsprozesse (Phasen, Wahrscheinlichkeiten und Coaching-Informationen) für verschiedene Rollen und Verkaufsprojekttypen einrichten. Wenn beispielsweise einige Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, während andere Services anbieten, können sie mit jeweils unterschiedlichen Rollen verknüpft sein, und demzufolge werden ihnen unterschiedliche Optionen für Vertriebsphasen und unterschiedliche Anleitungen im Vertriebsprozess-Coach angezeigt.

#### **So greifen Sie auf die vertriebsphasenbezogenen Coach-Informationen zu**

**1** Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf die Schaltfläche "Coach".
- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prozess-Coach" die Informationen, die Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat, und aktualisieren Sie den Verkaufsprojektdatensatz entsprechend.

**TIPP:** Sie können die Informationen drucken, indem Sie mit der rechten Maus auf die Seite "Prozess-Coach" klicken.

**HINWEIS:** Klicken Sie im Abschnitt "Nützliche Ressourcen" in der Zeile eines beliebigen Anhangs auf "Anzeigen", um weitere Informationen zu erhalten.

- 4 Zum Aktualisieren des Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Bearbeiten" und überarbeiten die Datensatzinformationen entsprechend den Coach-Anweisungen.
- 5 Speichern des Verkaufsprojektdatensatzes.
- 6 Wenn Sie das Feld "Vertriebsphase" aktualisieren, werden Sie von der Anwendung aufgefordert, die erforderlichen Felder auszufüllen. Einige Felder werden möglicherweise auf bestimmte Werte gesetzt, die jedoch aktualisiert werden können.
- 7 Klicken Sie im Fenster "Prozess-Coach" auf "Schließen".

Je nach Einrichtung des Unternehmensadministrators werden einige Aufgaben zu diesem Verkaufsprojekt und der Firma, die mit diesem Verkaufsprojekt verknüpft ist, hinzugefügt, wenn Sie den Datensatz speichern.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches \(auf Seite 1757\)](#)

### 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 the product category and the product are not associated with each other. Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship 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:** Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder" und nicht die Berechtigung "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" enthält, ist die Gruppe von Feldern, die Sie über die Funktion für Massenaktualisierungen aktualisieren können, eingeschränkt. 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](#) (siehe [Aktualisieren von Datensatzgruppen auf Seite 166](#)).

### 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.
- Um eine Gruppe von Datensätzen zu aktualisieren, muss Ihre Benutzerrolle mindestens eine der folgenden Berechtigungen enthalten: "Massenaktualisierung für beliebiges Feld" oder "Massenaktualisierung für auf dem Seitenlayout verfügbare bearbeitbare Felder".

#### *To link products to opportunities*

- 1 Select the opportunity.  
For instructions on selecting opportunities, see Finding Records (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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 (siehe [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) auf Seite 137).)
- 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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 (siehe [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) auf Seite 137).)

- 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
<b>Key Product Information</b>	

Field	Description
Product	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	<p>Category carried over with the product definition. This field is read-only by default on opportunity product revenue records, but your administrator can make the field editable.</p> <p>If this field is editable, and if your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the product and the product category on the record must be associated with each other. In this case, the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Product field, then when you click the Lookup icon in the Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
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.
<b>Recurring Revenue Information</b>	

Field	Description
Start/Close Date	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>For the mid-month order, add a product record with these values:  Revenue = \$250  Quantity = 1</p> <p>For the recurring order, add a second product record with these values:  Revenue = \$500  Quantity = 1  Frequency = Monthly  #of Periods = 7 (June through December).</p>
Frequency	<p>Frequency for a recurring product.</p> <p>The term <i>bi-weekly</i> means once every two weeks.</p> <p>When you populate this field, you must also populate the # of Periods field.</p>
# of Periods	<p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> When you populate this field, you must also populate the Frequency field.</p>
<b>Sales Information</b>	
Sales Stage	Read-only. Sales Stage carried over from the opportunity.
Probability	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Expected Revenue	A currency value that is calculated based on the Revenue field multiplied by the value in the Probability percentage field.

Field	Description
Account	Account linked to this opportunity. Read-only.
Owner	<p>Person assigned to this opportunity. This value defaults to the opportunity owner. Subsequent changes to the opportunity owner are not reflected in this field.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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) (siehe <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams)</a> auf Seite 162).</p>
Forecast	Indicator to include this product in forecasting totals.

## Analysieren der Pipeline

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird im Abschnitt "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" der Verkaufsprojekt-Homepage eine vierteljährliche Analyse der Pipeline in Diagrammform angezeigt. Anhand dieser Analyse können Sie Verkaufsprojekte und Herausforderungen ermitteln. In diesem Abschnitt der Verkaufsprojekt-Homepage können Sie den Mauszeiger auf dem Diagramm platzieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen detaillierten Bericht anzuzeigen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um verschiedene Verkaufsprojekt- und Umsatzanalyseberichte anzuzeigen. Sie können z.B. eine Analyse generieren, die die Anzahl der Verkaufsprojekte nach Region anführt.

Sie haben auch folgende Möglichkeiten:

- Mit dieser Analyse können Sie erkennen, wo sich Ihre Geschäfte im Verkaufszyklus befinden, und Sie können aktiv werden, wenn es erforderlich ist.
- Filtern Sie nach "Durchschn. Anz. Tage in Phase", um zu prüfen, ob und wo Ihre Geschäfte verzögert sind.
- Filtern Sie nach "Anzahl Verkaufsprojekte", um festzustellen, wie viele Verkaufsprojekte in jeder Phase Ihres Verkaufszyklus vorhanden sind.
- Zeigen Sie eine Liste der Geschäfte in jeder Phase an, damit Sie sich auf die Bereiche konzentrieren können, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
- Wechseln Sie zu dem Pipeline-Dashboard, wenn Sie historische und vergleichende Perspektiven Ihrer Gesamtleistung anzeigen möchten.

## Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt

Sie können eine Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

**Hinweis:** Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

**Hinweis zu Beginn.** In der Standardanwendung wird die Sonderpreisfrage für das Verkaufsprojekt nicht angezeigt. Um diesen auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Rolle den schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte gewähren. Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Sonderpreisanfrage als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#)).

---

### **So erstellen Sie die Sonderpreisanfrage für ein Verkaufsprojekt**

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zur "Sonderpreisanfrage", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Detailseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.  
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung \(auf Seite 531\)](#).

### **Angeben von übergeordneten und untergeordneten Verkaufsprojekten**

Sie können Verkaufsprojekthierarchien angeben, z.B. ein Verkaufsprojekt, das mehrere Komponenten hat, indem Sie eine Beziehung zwischen über- und untergeordneten Verkaufsprojekten angeben. Sie können ein übergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem untergeordneten oder ein untergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem übergeordneten erstellen.

Wenn Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt, das über zugehörige Unterverkaufsprojekte verfügt, löschen, wird die Zuordnung zwischen den übergeordneten und untergeordneten Datensätzen gelöscht, aber die untergeordneten Verkaufsprojekte verbleiben als aktive Datensätze. Das Feld für die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts bleibt für den untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz mit Werten gefüllt, falls das übergeordnete Verkaufsprojekt auf der Seite "Gelöschte Elemente" später wiederhergestellt wird.

Wenn Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt einem neuen übergeordneten Verkaufsprojektdatensatz zuordnen, werden die Felder für die ID des übergeordneten Verkaufsprojekts, das übergeordnete Verkaufsprojekt und die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts mit den Werten für das neue übergeordnete Verkaufsprojekt aufgefüllt. Wenn der ursprüngliche übergeordnete Datensatz wiederhergestellt wird, wird es dem untergeordneten Datensatz nicht erneut zugeordnet.

Wenn ein einzelnes untergeordnetes Verkaufsprojekt gelöscht wird, verbleiben das übergeordnete Verkaufsprojekt und alle zusätzlichen untergeordneten Verkaufsprojekte als aktive Datensätze. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird nicht mehr in der Liste mit Informationen zu zugehörigen Unterverkaufsprojekten für das übergeordnete Verkaufsprojekt angezeigt. Aber die Feldwerte für "ID Übergeordnetes Verkaufsprojekt", "Übergeordnetes Verkaufsprojekt" und für die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts bleiben für den gelöschten untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz bestehen.

Die folgenden Verfahren beschreiben, wie über- und untergeordnete Verkaufsprojekte festgelegt werden:

### **So legen Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt fest**

- 1 Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als untergeordnetes Verkaufsprojekt.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Verkaufsprojekts auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Übergeordnetes Verkaufsprojekt".
- 4 Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Verkaufsprojekt, oder erstellen Sie es.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

### **So legen Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt fest**

- 1 Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als übergeordnetes Verkaufsprojekt.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt für Unterverkaufsprojekte, und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Erstellen Sie auf der Seite für das Bearbeiten von Verkaufsprojekten das untergeordnete Verkaufsprojekt.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### **So entfernen oder löschen Sie eine Verkaufsprojekthierarchie**

- 1 Wählen Sie das untergeordnete Verkaufsprojekt.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Löschen Sie den aktuellen Wert im Feld für das übergeordnete Verkaufsprojekt, geben Sie einen neuen Wert ein, oder klicken Sie auf das Symbol "Suchen", um einen neuen Wert zu wählen.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#)
- [Verkaufsprojektfelder \(auf Seite 370\)](#)

### **Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt**

Sie können eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

**Hinweis:** Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

**Hinweis zu Beginn.** In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Geschäftsregistrierungen" nicht auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt. Um diesen auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Rolle den schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte gewähren. Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Geschäftsregistrierung als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#)).

### **So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt**

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zu "Geschäftsregistrierungen", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die erforderlichen Informationen ein.  
Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen \(auf Seite 508\)](#).  
Informationen zum Zuordnen vorhandener Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Verkaufsprojekten und zum Ändern vorhandener Zuordnungen finden Sie unter [Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen \(siehe Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen auf Seite 505\)](#).

## Aufteilen von Verkaufsumsätzen unter Teammitgliedern

Sie können den Verkaufsumsatz zwischen den Mitgliedern des Verkaufsteams aufteilen. Der Prognosetyp "Verkaufsumsatz" verwendet diese Umsatzanteile, um den Umsatz im Datensatz für das Verkaufsprojekt zu berechnen. Weitere Informationen zur Prognoseerstellung finden Sie unter [Prognosen \(auf Seite 373\)](#) und Info über Verkaufsprojekte und Prognosen (siehe [Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) auf Seite 350). Weitere Informationen zu Verkaufsteams finden Sie unter [Info zu Verkaufsteams \(auf Seite 368\)](#).

### So teilen Sie Verkaufsumsätze unter Teammitgliedern auf.

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt für das Verkaufsteam, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Teammitglieds auf "Benutzer hinzufügen".
  - Klicken Sie zum Aktualisieren von Teammitgliedsinformationen auf "Benutzer bearbeiten".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Verkaufsteam - Benutzer bearbeiten" wie folgt vor:
  - a Geben Sie für die einzelnen Teammitglieder Informationen in die erforderlichen Felder ein, z.B. in das Feld "Prozentaufteilung".
  - b (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Aufteilung verteilen", um den prozentualen Anteil gleichmäßig auf die Teammitglieder zu verteilen.
  - c (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen aktualisieren", um den Umsatzanteil und die Summen neu zu berechnen.

**HINWEIS:** Die Schaltflächen "Summen aktualisieren" und "Aufteilung verteilen" werden nur angezeigt, wenn in Ihrem Unternehmensprofil "Verkaufsumsatz - Umsatzteilung aktivieren" gewählt ist. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### Felder für Verkaufsteams

In der folgenden Tabelle werden einige Felder für Verkaufsteams beschrieben.

Feld	Kommentare
Prozentaufteilung	In diesem Feld wird der prozentuale Anteil der einzelnen Teammitglieder am Umsatz angezeigt. Der Standardwert ist 100 % für den Verantwortlichen des Verkaufsprojekts und 0 % für die anderen Teammitglieder.
Umsatzanteil	Dies ist ein berechnetes, schreibgeschütztes Feld. Für die Berechnung des Umsatzanteils wird der Verkaufsumsatz mit dem Prozentsatz im Feld "Prozentaufteilung" multipliziert.
Benutzerrolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen dem Teammitglied und dem Verkaufsteam definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.

Feld	Kommentare
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Gibt den Zugriff eines Teammitglieds auf den Datensatz für das Verkaufsprojekt an. Dies ist ein erforderliches Feld.

## Info zu Verkaufsteamteams

Bei einigen Datensatztypen, wie zum Beispiel Firmen, Kontakten und Verkaufsprojekten, können Sie einen Datensatz für ein Team von Benutzern freigeben. Damit ein Benutzer einen freigegebenen Datensatz verwenden kann, fügen Sie den Benutzer zuerst zu dem Team für den gewählten Datensatz hinzu. Danach geben Sie die Zugriffsebene an, die der Benutzer für den Datensatz und die angegebenen verknüpften Datensätze hat.

Beachten Sie die folgenden Punkte im Zusammenhang mit Verkaufsteamteams, Firmenteams und mit dem Zugriff auf Verkaufsprojektdatensätze:

- Wenn die Vererbung des Teams für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert ist (d.h., das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" ist aktiviert), werden beim Verknüpfen des Verkaufsprojekts mit der Firma die Mitglieder des Firmenteams automatisch zum Verkaufsteamteam hinzugefügt.
- Wenn Benutzer beim Verknüpfen des Datensatzes für das Verkaufsprojekt mit einer Firma dem Verkaufsteamteam nicht automatisch hinzugefügt werden sollen, müssen Sie sicherstellen, dass die Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" nicht aktiviert ist.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Verkaufsteamteams Benutzer hinzuzufügen:

- Durch Klicken auf die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen" auf der Seite mit den Datensatzdetails.
- Durch Verwendung von Assignment Manager. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Informationen über Zuweisungsregeln (siehe [Informationen zu Zuweisungsregeln](#) auf Seite 1734).
- Durch Konvertierung eines Leads in ein Verkaufsprojekt und durch Auswahl der Option zum Kopieren des Leadteams in das Verkaufsprojekt. Ihr Administrator bestimmt, ob Sie mit dem Leadkonvertierungslayout für Ihre Rolle das Leadteam in das Verkaufsprojekt kopieren können, wenn der Lead konvertiert wird.
- Durch Verwendung von Gruppen. Weitere Informationen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

Wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf Verkaufsprojekte haben soll, die mit einer Firma verknüpft sind, müssen Sie wie folgt sicherstellen, dass dem Benutzer kein Zugriff erteilt wird:

- Der Benutzer ist nicht Mitglied des Verkaufsteamteams.
- Der Benutzer hat keinen unterstellten Mitarbeiter, der Mitglied des Verkaufsteamteams ist.
- Der Benutzer wurde von keinem anderen Benutzer mit Zugriff auf die Verkaufsprojekte delegiert.
- Das Verkaufsprojekt ist nicht in einem Buch enthalten, zu dessen Mitgliedern der Benutzer zählt. Das Verkaufsprojekt ist außerdem in keinem der untergeordneten Bücher enthalten.
- Der Benutzer hat über die Rolleneinstellungen keinen Zugriff auf die Datensätze für das Verkaufsprojekt.
- Für die Zugriffsebene des Datensatztyps für das mit der Firma verbundene Verkaufsprojekt ist eine beliebige Option angegeben, mit Ausnahme der folgenden: Kein Zugriff oder Primäres Element vererben.

## Informationen zu Vertriebsphasen und zur Funktion für die Massenaktualisierung

Wenn Sie mit der Funktion für die Massenaktualisierung das Feld "Vertriebsphase" für Verkaufsprojektdatensätze aktualisieren, werden die Werte, die Sie im Feld "Vertriebsphase" für einen Datensatz wählen können, durch Folgendes bestimmt:

- den Wert im Feld "Verkaufsprojekt - Typ"
- den Standardvertriebsprozess, der ggf. Ihrer Benutzerrolle zugewiesen ist

Wenn das Feld "Verkaufsprojekt - Typ" für einen Verkaufsprojektdatensatz leer ist und Sie keinen Verkaufsprojekttyp wählen, wenn Sie den Datensatz mit der Massenaktualisierung aktualisieren, hat dies folgende Auswirkungen:

- Wenn Ihrer Benutzerrolle ein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.
- Wenn Ihrer Benutzerrolle kein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess für das Unternehmen im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.

Wenn das Feld "Verkaufsprojekt - Typ" für einen Verkaufsprojektdatensatz bereits mit Werten gefüllt ist oder Sie einen Verkaufsprojekttyp wählen, wenn Sie den Datensatz mit der Massenaktualisierung aktualisieren, hat dies folgende Auswirkungen:

- Wenn dem Verkaufsprojekttyp ein bestimmter Vertriebsprozess zugeordnet ist, lassen sich die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.
- Wenn dem Verkaufsprojekttyp kein bestimmter Vertriebsprozess zugeordnet ist, hat dies folgende Auswirkungen:
  - Wenn Ihrer Benutzerrolle ein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.
  - Wenn Ihrer Benutzerrolle kein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess für das Unternehmen im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.

Wenn das Feld "Verkaufsprojekt - Typ" für einen Verkaufsprojektdatensatz bereits mit Werten gefüllt ist, Sie aber den Wert aus dem Feld "Verkaufsprojekt - Typ" löschen, wenn Sie den Datensatz mit der Massenaktualisierung aktualisieren, hat dies folgende Auswirkungen:

- Wenn Ihrer Benutzerrolle ein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.
- Wenn Ihrer Benutzerrolle kein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess für das Unternehmen im Feld "Vertriebsphase" in Schritt 2 der Massenaktualisierung wählen.
- Wenn Sie das Feld "Vertriebsphase" nicht mit der Massenaktualisierung aktualisieren, wird das Feld "Vertriebsphase" für den Verkaufsprojektdatensatz nach Abschluss der Massenaktualisierung nicht geändert. Wenn aber ein Benutzer das nächste Mal den Wert im Feld "Vertriebsphase" für das Verkaufsprojekt aktualisiert, indem er den Wert direkt oder auf der Seite für die Bearbeitung von Verkaufsprojekten bearbeitet, werden die Werte, die Sie im Feld "Vertriebsphase" wählen können, durch Folgendes bestimmt:
  - Wenn der Rolle eines Benutzers ein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess im Feld "Vertriebsphase" wählen.
  - Wenn der Rolle eines Benutzers kein Standardvertriebsprozess zugewiesen ist, lassen sich die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess für das Unternehmen im Feld "Vertriebsphase" wählen.

Weitere Informationen zur Verwendung der Funktion für die Massenaktualisierung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzgruppen \(auf Seite 166\)](#).

## Verkaufsprojektfelder

Verwenden Sie die Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten", um ein Verkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Verkaufsprojekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Verkaufsprojekt angezeigt.

**TIPP:** Sie können Verkaufsprojektinformationen auch auf den Seiten "Verkaufsprojektliste" und "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

**VORSICHT:** Informationen, die Sie für Verkaufsprojekte eingeben, können sich auf die Umsatzprognosen für Ihr Unternehmen auswirken.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Verkaufsprojekt</b>	
Verkaufsprojektname	Name für dieses Verkaufsprojekt.
Firma	Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Firma.
Übergeordnetes Verkaufsprojekt	Das mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte übergeordnete Verkaufsprojekt.
Vertriebsphase	Phase im Vertriebsprozess, z. B. Qualifizierter Lead, Entwicklung einer Vision, Engere Auswahl, Ausgewählt, Verhandlung, Abgeschlossen/Gewonnen oder Abgeschlossen/Verloren.  <b>HINWEIS:</b> Wenn die Vertriebsphase sich ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Das trifft nicht zu, wenn Sie die Vertriebsphase mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern. Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Datensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.
Nächster Schritt	Nächste Aktion, die für dieses Verkaufsprojekt durchgeführt werden muss.
Umsatz	Die Höhe der Umsätze für das Verkaufsprojekt. Der Standardwert ist Null. Dieser Wert wirkt sich auf die Prognosen für den Verkaufsumsatz aus.  <b>HINWEIS:</b> Für dieses Feld festgelegte Standardwerte oder nachträglich eingetragene Standardwerte werden ignoriert.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem das Verkaufsprojekt voraussichtlich abgeschlossen wird. Dies ist ein erforderliches Feld. Wenn Sie in der Standardanwendung ein Verkaufsprojekt erstellen, handelt es sich bei dem Standardwert im Feld

Feld	Beschreibung
	"Abschlussdatum" um das heutige Datum. Ihr Administrator kann einen anderen Standardwert für das Feld angeben, oder er kann das Feld so konfigurieren, dass es beim Erstellen eines neuen Verkaufsprojekts keinen Wert enthält. Wenn das Feld keinen Wert enthält, müssen Sie es aktualisieren. Das Abschlussdatum wird beim Generieren von Prognosen verwendet.
Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, soll das Verkaufsprojekt in die Berechnung der Ertragsprognose aufgenommen werden.
<b>Vertriebsdetailinformationen</b>	
Status	Status dieses Verkaufsprojekts, wie z.B. "Ausstehend", "Verloren" oder "Gewonnen".
Priorität	Prioritätsstufe für dieses Verkaufsprojekt, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Leadquelle	Kategorie der Hauptquelle, wie beispielsweise Anzeige, Direktversand, E-Mail, Event - Seminar, Event - Messe, Event - Sonstige, Liste - Gekauft, Liste - Gemietet, Partner, Empfehlung - Mitarbeiter, Empfehlung - Extern, Website oder Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, bei der das Verkaufsprojekt generiert wurde. Wenn das Projekt während der Lead-Konvertierung erstellt wird, erfolgt die Eingabe in dieses Feld automatisch aus dem Feld "Kampagne" im Lead-Datensatz. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann er die Daten in dieses Feld eingeben.
Wahrscheinlichkeit %	<p>Ein Prozentwert, der angibt, wie Sie die Chance sehen, dass das Geschäft mit dem angegebenen Umsatz zum angegebenen Abschlussdatum abgeschlossen wird. Der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" basiert auf dem Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die gewählte Vertriebsphase.</p> <p>Sie können den Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" bei Bedarf ändern, um Ihr jeweiliges Verkaufsprojekt, das sich in dieser Vertriebsphase befindet, besser wiederzugeben. Wenn Sie jedoch eine neue Vertriebsphase für das Verkaufsprojekt wählen, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Verkaufsprojektdatensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Wenn der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die Verkaufsprojekte bei der Aktualisierung der Vertriebsphase geändert werden soll, müssen Sie die Vertriebsphase für jeden Datensatz einzeln oder über Webservices aktualisieren.</p>

Feld	Beschreibung
Erwarteter Umsatz	Ein Währungswert, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Durch einen niedrigeren Prozentwert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wird der erwartete Wert, der in Ihre Umsatzprognose einbezogen wird, reduziert.
Ursache G/V	Ursache, warum das Verkaufsprojekt gewonnen oder verloren wurde, z. B. Installierte Basis, Preis, Beziehung, Projekthistorie, Kein aktuelles Projekt, Kein Budget, Nicht qualifiziert, An Mitbewerber verloren, Verloren da keine Entscheidung oder Sonstige.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Verkaufsprojektdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Sie können Verkaufsprojektdatensätze über die Seiten "Verkaufsprojektteam" oder "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter <a href="#">Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 162)</a>.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Verkaufsprojekt neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass das Verkaufsprojekt neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Verkaufsprojekte eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch die Auswahl dieses Feldes angewiesen, das Verkaufsprojekt entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Verkaufsprojekten wirkt sich die Anzahl der Mitglieder des</p>

Feld	Beschreibung
	Verkaufsprojektteams und die Anzahl der Firmen und Personen, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.
Beschreibung	Weitere Angaben zu dem Verkaufsprojekt. Zum Beispiel können der Produktzins (500 Teile) und die Firma (Acme Corp.) in die Beschreibung des Verkaufsprojekts aufgenommen werden. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Adresse	Der Name der Verkaufsprojektadresse. Dieses Feld ist standardmäßig nicht verfügbar, Ihr Administrator kann es jedoch zum Layout der Detailseite hinzufügen. Ihr Administrator kann optional auch die einzelnen Adressfelder zum Seitenlayout hinzufügen. Wenn die einzelnen Felder für die Verkaufsprojektadresse angezeigt werden, sind sie schreibgeschützt.
Firmenadresse	Der Name einer Adresse der Firma, die mit dem Verkaufsprojekt verknüpft ist. Dieses Feld ist standardmäßig nicht verfügbar, Ihr Administrator kann es jedoch zum Layout der Detailseite hinzufügen. Ihr Administrator kann optional auch die einzelnen Adressfelder zum Seitenlayout hinzufügen. Wenn die einzelnen Felder für die Firmenadresse angezeigt werden, sind sie schreibgeschützt.

## Prognosen

Verwenden Sie die Prognoseseiten, um Prognosen zu überprüfen, anzupassen und weiterzuleiten. Eine *Prognose* ist eine gespeicherte Momentaufnahme der erwarteten Umsätze in einem Zeitraum. Oracle CRM On Demand berechnet Prognosen für jedes Quartal und schlüsselt diese Informationen nach Geschäftsmonaten auf.

Prognosen in Oracle CRM On Demand automatisieren einen Prozess, der oftmals manuell und ungenau durchgeführt wird. Prognosen unterstützen Unternehmen bei der Entwicklung von Vertriebsstrategien. Sie können auch bei der Identifizierung von künftigen Geschäftsbedürfnissen hilfreich sein, indem sie Managern genaue und aktuelle Informationen zu erwarteten Umsätzen und den Fortschritten beim Erreichen der Vertriebsziele für ein Quartal zur Verfügung stellen. Die einzelnen Vertriebsmitarbeiter müssen keine Statistiken kompilieren. Sie müssen stattdessen lediglich entscheiden, wenn ein Datensatz in ihre Prognosen einbezogen werden soll. Der restliche Prozess wird automatisch durchgeführt.

Das Unternehmen kann Prognosen auf der Grundlage eines der folgenden Punkte erstellen:

- Verkaufsprojektumsatz
- Mit Verkaufsprojekten verknüpfte Produktumsätze und -mengen
- Firmenumsatz
- Personenumsatz

In den Prognosemomentaufnahmen werden die prognostizierten Verkaufsprojekte sowie Produkt- oder Umsatzinformationen und die angepassten Prognosesummen gespeichert, damit Sie und Ihre Vorgesetzten Prognosetrends überprüfen und beurteilen können. Darüber hinaus können Sie gespeicherte Prognosen anzeigen, um die Historie von Verkaufsprojekten zu untersuchen, an denen das Team zurzeit arbeitet.

Ihr Unternehmen kann Prognosen einrichten, die wöchentlich oder monatlich ausgeführt werden. Bei Beginn des angegebenen Tages (d.h. eine Minute nach Mitternacht in der Zeitzone der Hosteinrichtung) generiert Oracle CRM On Demand automatisch die Prognose und zeigt unter "Meine Homepage" einen Hinweis an. Nach Erhalt dieses Hinweises können Sie die Prognose prüfen, um die neu berechneten Informationen zu Pipeline, Prognose und abgeschlossenem Umsatz in Bezug auf die Quoteninformationen zu analysieren.

Eine Stunde vor der nächsten planmäßigen Generierung wird die aktuelle Prognose automatisch archiviert, um ihre Bearbeitung zu verhindern.

## Arbeiten mit der Prognose-Homepage

Die "Prognosen-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prognosen. Auf dieser Seite werden die für Sie relevanten zusammengefassten Prognoseinformationen aufgelistet.

Sie können die auf der "Prognosen-Homepage" aufgelisteten Datensätze auf zwei verschiedene Weisen einschränken:

- Wenn die Steuerelemente für die Alpha-Suche verfügbar sind, können Sie bestimmte Prognosen suchen. Klicken Sie hierzu auf eine Spaltenüberschrift, um die Datensätze entsprechend den Werten in dieser Spalte zu sortieren. Klicken Sie dann auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste, um nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesem Buchstaben beginnen. Sie können auch Buchstaben in das Textfeld eingeben und dann auf "Gehe zu" klicken, um die mit diesen Buchstaben beginnenden Datensätze zu suchen. Klicken Sie auf den Link "Alle", um die Liste aller Prognosen anzuzeigen.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzersprache Koreanisch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesisch ist, sind die Steuerelemente für die Alpha-Suche nicht verfügbar.

- Anzahl der angezeigten Datensätze. Passen Sie den Wert in diesem Feld an, um in der Übersichtsliste eine größere oder kleinere Anzahl von Datensätzen anzuzeigen.

Die "Prognosen-Homepage" listet die Prognosen nach ihrem Erstellungsdatum auf, wobei die zuletzt erstellte Prognose zuerst aufgelistet wird. Sie stellt zudem eine Zusammenfassung wichtiger Informationen zur Verfügung:

- Der Status ist der aktuelle Status der Prognose. Erfolgreich abgeschlossene Prognosen haben den Status "Aktiv". Eine Prognose mit dem Status "Weitergeleitet" zeigt an, dass die Prognose vom Management geprüft werden kann.
- Pipeline-Umsätze sind die kombinierten Umsätze aus allen Ihren Datensätzen, gleichgültig, welche Einstellungen für das Kontrollkästchen "Prognosen" oder "Vertriebsphase" für die verschiedenen Datensätze vorgenommen wurden. Pipeline-Umsätze sind nicht auf Prognosen von Firmen- und Personenumsätzen anwendbar.
- Der Prognoseumsatz entspricht dem Gesamtumsatz sämtlicher Datensätze, bei denen das Kontrollkästchen Prognose aktiviert wurde.
- Der abgeschlossene Umsatz entspricht dem Gesamtumsatz aller Verkaufsprojekte oder einem Produktumsatz mit dem Vertriebsphasenwert "Abgeschlossen-Gewonnen". Bei Firmen- und Personenumsätzen beinhaltet der Wert "Abgeschlossen" im Statusfeld den Datensatz bei der Berechnung des abgeschlossenen Umsatzes. Abgeschlossener Umsatz wird für die Umsatzmenge innerhalb des Prognosezeitraums erfasst; dieser Zeitraum basiert auf dem Anfangs- und dem Abschlussdatum des Datensatzes.

## Verwalten von Prognosen

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- [Prüfen von Prognosen \(auf Seite 375\)](#)
- [Aktualisieren von Prognosen \(auf Seite 377\)](#)
- [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen \(auf Seite 378\)](#)
- [Einsehen der Prognosehistorie \(siehe \[Anzeigen der Prognosehistorie\]\(#\) auf Seite 379\)](#)
- [Weiterleiten von Prognosen \(auf Seite 379\)](#)
- [Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen \(auf Seite 379\)](#)
- [Verwalten von Quoten \(auf Seite 380\)](#)
- [Verwalten der Prognosen Ihres Teams \(auf Seite 381\)](#)

**HINWEIS:** Die Prognosenerstellung basiert auf den Benutzerrollen und den Betriebshierarchien. Um erfolgreich Prognosen zu erstellen, muss der Status aller Benutzer, deren Benutzerrolle als Prognoserolle angegeben ist, in ihrem Datensatz auf "Aktiv" gesetzt sein. Zudem muss im Datensatz dieser Benutzer ein Manager angegeben sein. Der Manager wird entweder im Feld "Vorgesetzter" oder im Feld "Alias Vorgesetzter" angegeben, je nachdem, welches Feld im Layout der Benutzerseite angezeigt wird.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Prognosefelder \(auf Seite 384\)](#)
- [Arbeiten mit der Prognose-Homepage \(auf Seite 374\)](#)
- [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern \(auf Seite 1522\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)

### Prüfen von Prognosen

Prognosen werden automatisch jede Woche oder jeden Monat erzeugt, gemäß dem Geschäftsprozess Ihres Unternehmens. Jedes Mal, wenn eine neue Prognose erstellt wird erhalten Sie einen Hinweis auf "Meine Homepage". Nachdem Sie diesen Hinweis erhalten haben, müssen Sie die Prognose überprüfen. Bei der Prüfung der Prognose werden die Monate der Prognosezusammenfassung an der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens ausgerichtet. Wenn Sie einen Geschäftskalender wie 4-4-5, 5-4-4 oder benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, entsprechen die Prognoseperioden Ihres Unternehmens nicht unbedingt einem gregorianischen Kalender. Wenn also ein Verkaufsprojekt in den Kalendermonat Juni fällt, bedeutet dies nicht, dass es als Bestandteil des Geschäftsmonats Juni prognostiziert wird. Weitere Informationen über benutzerdefinierte Geschäftskalender finden Sie unter [Info über Geschäftskalender](#) (siehe [Informationen zu Geschäftskalendern](#) auf Seite 1280).

**HINWEIS:** Wenn Sie benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, basieren die Prognoseperioden auf den Geschäftsjahren und -monaten, die von Ihrem Unternehmensadministrator definiert werden.

### So prüfen Sie Prognosen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

Die "Prognosen-Homepage" zeigt eine Prognoseübersicht, darunter "Status", "Pipeline" und "Abgeschlossene Umsätze". Sie können die Prognoseübersicht nach Status, Prognosedatum oder Verantwortlichem (nur Manager) sortieren. Das Konzept "Pipeline" ist nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der zu überprüfenden Prognose.
- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prognosedetail" die Informationen in den folgenden Abschnitten:

- **Prognoseübersicht.** Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht der Prognosen nach Quartal und Monat. Die Liste "Prognoseübersicht" bietet Informationen zu Quoten, abgeschlossenem Umsatz, Quoten in Prozent, Prognosebeträgen, günstigstem Fall, Pipeline und erwartetem Umsatz. Sie können die Liste nach Monat sortieren.

**Teamzusammenfassung nach Monat.** Dieser Abschnitt enthält eine Liste der Prognosen für die einzelnen Teammitglieder. Für Manager werden hier der Prognosemonat, Quoten in Prozent, Prognosebeträge, der günstigste Fall, die Pipeline und das Datum der letzten Aktualisierung nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Reihe eines bestimmten Teammitglieds in der Teamübersicht durchführen, dann wird die entsprechende Prognosedetailseite für den ausgewählten Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden in den Abschnitten "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" für das Teammitglied die individuelle Prognoseübersicht und die erwarteten Umsätze angezeigt.

**HINWEIS:** Die Zusammenfassungsabschnitte der Prognosetypen "Firma" und "Personen" beinhalten die Angaben "Pipeline", "Aufwärtstrend" und "Erwartete Umsätze" nicht.

- **Produktzusammenfassung für das Team.** (Nur für den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt") In diesem Abschnitt wird eine Liste der prognostizierten Produkte für die einzelnen Teammitglieder angezeigt. Für Manager werden abgeschlossene Mengen, prognostizierte Mengen, Pipeline-Menge, abgeschlossene Umsätze und erwartete Umsätze nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) und Produkt angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Reihe eines bestimmten Teammitglieds in der Team-Produktübersicht durchführen, dann wird die entsprechende Prognosedetailseite für den ausgewählten Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden im Abschnitt "Meine Produkte" die individuelle Prognoseübersicht und die prognostizierten Mengen nach Produkt angezeigt.

**HINWEIS:** Auf der Seite "Prognosedetails" werden nur fünf Datensätze Ihres Teams angezeigt. Wenn Sie die Liste von Datensätzen vollständig anzeigen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

- **Meine Verkaufsprojekte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Verkaufsprojekte auf und zeigt an, ob für das Verkaufsprojekt eine Prognose erstellt wird. Zudem werden Abschlussdatum, Firmenname, Umsatzbetrag, aktuelle Vertriebsphase und Nächster Schritt (falls bestimmt) für die einzelnen Verkaufsprojekte angezeigt.
- **Meine Umsätze.** Wenn Sie einen der Prognosetypen "Verkaufsprojektprodukt", "Firma" oder "Personenumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Umsätze auf und zeigt an, ob der Verantwortliche für den Umsatzdatensatz eine Prognose erstellt hat (Prognose-Flag ausgewählt). Zudem werden Anfangs- und Abschlussdatum, Produktname, Umsatzmenge und Firmenname für alle eingegebenen Umsatzdatensätze angezeigt. Im Abschnitt "Meine Umsätze" können weitere Spalten angezeigt werden, je nachdem, welcher Umsatztyp prognostiziert wird.

Für Produktumsatzprognosen für Verkaufsprojekte werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Verkaufsprojektname
- Vertriebsphase

Für Firmen- und Personenprognosen werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Produktkategorie
- Status
- Personennamen

- **Meine Produkte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Es wird für jede Produktprognose eine Reihe zusammen mit der entsprechenden Produktkategorie, der abgeschlossenen Menge, der prognostizierten Menge, der Pipeline-Menge, dem abgeschlossenen Umsatz und dem erwarteten Umsatz angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für die ausgewählte Benutzerprognose dar. Klicken Sie auf einen Produktnamen, um die zu diesem Produkt gehörigen prognostizierten Verkaufsprojekte anzuzeigen.

**HINWEIS:** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, können Sie alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb einer bestimmten Produktkategorie anzeigen lassen, indem Sie auf das Feld "Produktkategorie" klicken.

Sie können den für die Prognose verwendeten Prognosetyp prüfen; der Prognosetyp basiert auf dem Feld "Typ" im Abschnitt "Prognoseinformationen".

### Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Funktion zur Umwandlung der Währung erlaubt es, die für die Prognose verwendete Währung zu bestimmen. Weitere Informationen über die Anzeige und die Bearbeitung von Prognosen in verschiedenen Währungen finden Sie unter [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen \(auf Seite 378\)](#).

### Aktualisieren von Prognosen

Prognosen sind Momentaufnahmen von Umsatzdaten über bestimmte Zeiträume. Wenn ein Verkaufsprojekt oder eine Umsatzdatensatz aktualisiert wird, dann können Sie einige Werte Ihrer aktuellen, noch nicht weitergeleiteten Prognose aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihre Prognose auf den aktuellsten Daten basiert. Diese Datensätze können Sie dann im Abschnitt "Prognoseübersicht" so bearbeiten, dass sie ein genaueres Bild des zu erwartenden Umsatzes geben.

Sie können Ihre Prognosen verbessern, indem Sie die in die Prognosebeträge einfließenden Datensatzwerte aktualisieren und dann die Prognosesumme erneut berechnen. Auch Aktualisierungen der Felder Umsatz, Abschlussdatum, Vertriebsphase, Wahrscheinlichkeit, Prognose, Menge und Status können Ihre Prognose beeinflussen.

#### **So aktualisieren Sie Datensatzwerte und Prognosebeträge**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".  
Die "Prognosen-Homepage" listet Ihre Prognosen nach dem Erstellungsdatum auf. Dabei wird die zuletzt erstellte Prognose zuerst angezeigt.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der Prognose, die Sie aktualisieren möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetails" im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" auf den Verkaufsprojektnamen, das Anfangs-/Abschlussdatum oder den Link "Produkt" für den Datensatz, den Sie ändern möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Detailseite auf "Bearbeiten".
- 5 Aktualisieren Sie die entsprechenden Werte für das Verkaufsprojekt oder den Umsatzdatensatz auf der Bearbeitungsseite. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6 Navigieren Sie zurück zur Seite "Prognosedetail", und klicken Sie in der Zeile für den Datensatz auf den Link "Aktualisieren".
- 7 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf "Rollup".  
Die Summen der Prognoseübersicht werden auf Basis der von Ihnen bearbeiteten Datensätze (Verkaufsprojekte oder Umsätze) aktualisiert.

**HINWEIS:** Klicken Sie auf "Rollup", um beliebige, an den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" in der Prognoseübersicht vorgenommenen Aktualisierungen zu übernehmen.

Wenn Sie auf "Rollup" klicken, dann werden alle früheren Anpassungen an den Prognoseübersichtssummen mit den neuen, von den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" übernommenen Werten überschrieben; eventuell müssen Sie also nach einer Aktualisierung der Datensätze eine Anpassung der Prognoseübersicht vornehmen, um Ihre Vertriebserwartungen genauer abzubilden.

### Anpassen von Prognosensummen

Vertriebsmitarbeiter und Manager können an dem aktuellen prognostizierten Umsatz Anpassungen auf hoher Ebene nach Monat vornehmen, um zu gewährleisten, dass die automatisch generierten Prognosewerte eine professionellen Beurteilung widerspiegeln. Bei Bedarf können Sie folgende Felder der Prognoseübersicht anpassen:

- Prognose
- Günstigster Fall

**HINWEIS:** Nur der Verantwortliche der Prognose kann Prognosensummen anpassen.

#### ***So passen Sie Prognosensummen an:***

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des anzupassenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie Ihre angepassten Umsatzwerte auf der Seite zur Bearbeitung der Prognose in die Felder "Prognose" oder "Günstigster Fall" ein.
- 5 Klicken Sie auf "Summen aktualisieren", um Ihre angepassten Werte zu prüfen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

**HINWEIS:** Umsätze für den "besten Fall" sind nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

### Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Währungsumrechnungsfunktion der Liste "Anzeigen in" ermöglicht Ihnen festzulegen, in welcher Währung die Prognose angezeigt werden soll. Standardmäßig wird die Prognose in Ihrer Landeswährung angezeigt (die in Ihrem Benutzerprofil ausgewählte Standardwährung oder die Standardwährung Ihres Unternehmens). Sie können Prognosen auch in der ausgewählten Währung bearbeiten, wenn Sie Verkaufsprojekte in mehreren Wirtschaftszonen verwalten.

Wenn die Prognose während der Anzeige in Euro (EUR) bearbeitet wird, kann der Benutzer Prognosewerte in Euro eingeben. Wenn die bearbeitete Prognose gespeichert wird, wird sie in die Standardwährung des Unternehmens umgerechnet und in dieser gespeichert.

#### ***So zeigen Sie Prognosen in verschiedenen Währungen an***

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Prognosedetails" die Währung aus der Liste "Anzeigen in" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" aus.

Der Währungswert für "Anzeigen in" ist standardmäßig auf die Währung Ihres Benutzerprofils eingestellt. Wenn keine Währung für Ihr Benutzerprofil definiert ist, wird standardmäßig die Währung Ihres Unternehmens angezeigt. Es können alle für Ihr Unternehmen aktiven Währungen ausgewählt werden.

Wenn Sie eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, werden die Prognosewerte von der gespeicherten Prognosewährung (Unternehmenswährung) in die unter "Anzeigen in" ausgewählte Währung umgerechnet, wobei der für das Prognosedatum gültige Wechselkurs verwendet wird.

Wenn Sie einen Drilldown in einen Prognosedatensatz durchführen oder eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, die über keinen für das Prognosedatum festgelegten Wechselkurs verfügt, wird die Prognose stattdessen in der Standardwährung Ihres Unternehmens angezeigt, und Sie werden in einer entsprechenden Meldung darauf hingewiesen.

## Anzeigen der Prognosehistorie

Sie können eine Prognosehistorie einsehen und so Trends im Zeitverlauf erkennen.

### So sehen Sie Ihre Prognosehistorie ein

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf die Spaltenüberschrift, nach der Sie die Daten sortieren möchten.
- 3 Prüfen Sie die Trends im Zeitverlauf für Prognosen, Pipeline und abgeschlossene Umsätze.

## Weiterleiten von Prognosen

Der letzte Schritt bei der Erstellung einer Prognose ist die Weiterleitung der Prognose, damit Ihr Manager sie prüfen kann. Sobald Ihre Prognose die Beträge zeigt, die Sie an die Unternehmensprognose übergeben möchten, können Sie die Prognose weiterleiten.

**HINWEIS:** Manager können Prognosen für ihre direkt zugeordneten Mitarbeiter weiterleiten. Diese Option muss beim Einrichten Ihrer Prognosedefinition gewählt sein. Wenn diese Option nicht gewählt ist, können Manager ihre Prognosen erst dann weiterleiten, wenn alle direkt zugeordneten Mitarbeiter des Managers ihre Prognosen weiterleiten.

Abgegebene Prognosen können nicht mehr bearbeitet werden. Wenn Sie eine abgegebene Prognose ändern müssen, dann muss Ihr Manager oder Administrator den Datensatz erst freigeben (zurückziehen). Weitere Informationen finden Sie unter Zurückziehen von Prognosen (siehe [Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen](#) auf Seite 379).

### So übermitteln Sie Ihre Prognose

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des weiterzuleitenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosendetails" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen \(auf Seite 379\)](#)
- [Einrichten der Prognosedefinition \(auf Seite 1749\)](#)

## Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen

Damit der für eine Prognose verantwortliche Benutzer eine weitergeleitete Prognose aktualisieren kann, muss der Datensatz zuerst von einem Manager oder Administrator freigegeben (zurückgezogen) werden.

### So ziehen Sie eine Prognose zurück

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

- 2 Klicken Sie auf der Prognose-Homepage auf den Link "Prognosedatum" des zurückzuziehenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetails" auf "Prognose-Weiterleitung rückgängig machen". Diese Aktion gibt die Prognose frei. Nun können die Berichtersteller ihre Prognosen aktualisieren und bearbeiten, um sie danach erneut abzugeben.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf "Prognose zurückziehen" klicken, dann wird der Status der Prognose auf "aktiv" gesetzt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Weiterleiten von Prognosen \(auf Seite 379\)](#)
- [Einrichten der Prognosedefinition \(auf Seite 1749\)](#)

### Verwalten von Quoten

Wenn nicht der Unternehmensadministrator für die Einrichtung Ihrer Quoten zuständig ist, können Sie mit der Seite "Quote bearbeiten" Quoten für Perioden im ganzen Jahr erstellen und aktualisieren. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Quoten mit Prognosen zu vergleichen und entsprechend anzupassen. Außerdem können Sie die Historie Ihrer Quotenziele für jede Periode in jedem Jahr überprüfen.

Wenn Sie zu Beginn ein Jahr für eine Quote auswählen, können Sie das aktuelle Kalenderjahr, eines der letzten drei Jahre oder eines der bevorstehenden drei Jahre auswählen. Nach dem Erstellen einer Quote werden die monatlichen Quotenwerte automatisch in der Prognose widergespiegelt, sobald diese generiert wurde. Alle aktiven Quoten für den Monat werden addiert und die Summen in einer Prognose angezeigt. Wenn eine Quote nicht in Ihre Prognose einbezogen werden soll, setzen Sie das Feld "Status" so lange auf "Inaktiv", bis Sie die Quote erfassen möchten.

#### So verwalten Sie Quoten

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus in der oberen rechten Ecke auf den Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil". "Mein Profil" ermöglicht Ihnen die Definition von Quoten und Sharing-Gruppen, sowie Änderungen der Währung, Sprache und Zeitzone.
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".

Vorhandene Quoten werden in der Liste "Quoten" angezeigt und können nach Jahr, Name und Status sortiert werden. Wenn Sie eine aufgelistete Quote ändern möchten, wählen Sie im Menü auf Datensebene für den zu bearbeitenden Quotendatensatz "Bearbeiten". Wenn Sie eine Quote aus der Liste entfernen möchten, wählen Sie im Menü auf Datensebene für den zu löschenden Quotendatensatz "Löschen".

- 5 Füllen Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Felder für die neue Quote aus:
  - a Wählen Sie das Kalenderjahr aus, in dem die Quote beginnen soll.

**HINWEIS:** Das Jahr, das Sie auf dieser Seite auswählen, ist das Kalenderjahr, nicht das Geschäftsjahr. Das Geschäftsjahr kann vom Kalenderjahr abweichen. Beispiel: Das Geschäftsjahr Ihres Unternehmens kann am 1. April beginnen und am 31. März (im folgenden Kalenderjahr) enden.

- b Vergewissern Sie sich, dass der Status "Aktiv" ist.
- c Geben Sie einen Namen für die Quote ein.

- 6 Geben Sie die Quoteninformationen für die einzelnen Monate ein. (Die Felder für die monatlichen Quoten beginnen mit dem ersten Monat des Geschäftsjahres Ihres Unternehmens.)
- 7 Speichern Sie die Quote.

### **So verteilen Sie einen Gesamtquotenbetrag gleichmäßig auf die Monate des Jahres**

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".
- 2 Geben Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und achten Sie darauf, dass der Quotenstatus "Aktiv" lautet.
- 3 Geben Sie in eines der Monatsfelder den Gesamtquotenbetrag für das Jahr ein, und klicken Sie auf "Summe". Im Feld "Gesamtquote" wird der Betrag angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf "Verteilen".  
Der Gesamtbetrag wird gleichmäßig auf die 12 Monate des Jahres verteilt, und die Teilbeträge werden in den mit jedem Monat verknüpften Feldern angezeigt.
- 5 Speichern Sie die Quote.  
Die Quote wird in der Liste "Quoten" angezeigt.

### **Verwalten der Prognosen Ihres Teams**

Wenn Sie Manager sind, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Prognosen für Ihr Team überprüfen und anpassen
- Alle Verkaufsprojekte anzeigen, für die Ihr Team verantwortlich ist
- Die Weiterleitung einer Prognose aufheben, sodass ein Teammitglied sie anpassen kann

Ihr Team besteht aus allen Mitarbeitern, denen Rollen zugewiesen sind, die an Sie berichten. Diese Rollenhierarchie wird in der Benutzeradministration eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#).

### **So überprüfen Sie Prognosen und Verkaufsprojekte für Ihr Team**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum". Auf der Seite "Prognosedetail" werden eine Übersicht der Summen Ihres Teams, die Summen für jedes Teammitglied nach Monat sowie das Datum der letzten Aktualisierung der Prognose angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf den Link "Alias Verantwortlicher" des Teammitglieds, dessen Prognose Sie anzeigen möchten.

**TIPP:** Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Prognosezusammenfassungen aller Teammitglieder anzuzeigen.

Die Seite "Prognosedetails" des Teammitglieds wird angezeigt. Von dieser Seite aus können Sie die Prognosesummen des Teammitglieds sowie alle prognostizierten Verkaufsprojekte des Einzelnen überprüfen. Die Details sind jedoch schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

### **Die Seite "Prognosedetails"**

Die Seite "Prognosedetails" zeigt Prognoseinformationen für den ausgewählten Prognoseteilnehmer an. Diese Seite zeigt die Prognoseübersicht, in der die prognostizierten Umsätze nach Finanzmonaten, die entsprechende Benutzerquote und die Prozenterfüllung aufgelistet werden. Zudem wird eine Liste der einzelnen prognostizierten Verkaufsprojekte, Umsätze und Produkte des Teilnehmers angezeigt.

Manager können zudem ihre Teamzusammenfassungen nach Monaten aufgeschlüsselt anzeigen. Daher können Manager für den Prognosezeitraum ihre eigenen, detaillierten Prognosedatensätze sowie die Datensatzzusammenfassungen der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter einsehen,

Finanzmonate werden in den Abschnitten der Prognosezusammenfassung und der Teamzusammenfassung durch Standardnamen angezeigt. Die Dauer des Monats wird aber durch die Unternehmensdefinition des Geschäftskalenders bestimmt. Beispiel: Der (Finanz-)Monat Oktober kann am 15. Oktober beginnen und am 14. November enden.

Die folgende Tabelle listet die Aufgaben auf, die Sie von der Seite "Prognosedetails" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Währung für die angezeigte Prognose	Klicken Sie in der Titelleiste "Prognosezusammenfassung" auf "Anzeigen in", und wählen Sie die entsprechende Währung.
Alle Prognosezusammenfassungen für Ihr Team anzeigen	Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen" im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie ein Benutzer der Manager-Ebene sind.  In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Finanzmonat angezeigt.
Alle Produktzusammenfassungen des Teams anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Produktzusammenfassung" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur Benutzern der Manager-Ebene zur Verfügung, die den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden.  In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Produkt angezeigt.
Die Prognosedetails für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie in der Spalte "Alias Verantwortlicher" des Abschnitts "Teamzusammenfassung" auf den Namen des Benutzers, dessen Prognosedetails Sie anzeigen lassen möchten.
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojekte" verwenden.  Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile angezeigt. Außerdem werden die zugehörigen Werte "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz", "Vertriebsphase" und "Nächster Schritt" angezeigt.
Alle prognostizierten Umsatzdatensätze für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Umsätze" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie einen der Prognosetypen "Produktumsatz", "Firmenumsatz" oder "Personenumsatz" verwenden.  Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile mit den zugehörigen Werten "Anfangsdatum", "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Produktname", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz" und "Vertriebsphase" angezeigt.

Aktion	Vorgehensweise
Alle prognostizierten Produktdatensätze für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Meine Produkte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden.</p> <p>Diese Seite zeigt eine Liste aller prognostizierten Produkte an. Zudem werden die zugehörigen Werte "Abschlussmenge", "Prognostizierte Menge", "Pipeline-Menge", "Abgeschlossener Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für den Benutzer dar.</p>
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb einer Produktkategorie für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie in der Spalte "Produktkategorie" auf die Kategorie, für die Sie prognostizierte Produkte anzeigen lassen möchten. Diese Seite zeigt die Werte für jedes der zugehörigen Verkaufsprojekte für die gewählte Produktkategorie an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb eines einzelnen Produkts für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie in der Spalte "Produktname" auf das Produkt, für das Sie prognostizierte Verkaufsprojekte anzeigen lassen möchten.</p> <p>Diese Seite zeigt die Werte für jedes einzelne der zugehörigen Verkaufsprojekte für das gewählte Produkt an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Prognostizierte Verkaufsprojekte aktualisieren	<p>Klicken Sie in "Prognosedetails" in einem der Abschnitte "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produktumsätze" auf "Verkaufsprojektnamen", und navigieren Sie zu den Details des Verkaufsprojekts.</p> <p>Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, kehren Sie zur Prognose zurück, indem Sie auf "Prognosedetails" und dann auf "Aktualisieren" klicken.</p> <p>Anpassungen, die für den Datensatz der Verkaufsprojektdetails vorgenommen werden, werden erst dann in den Abschnitt "Prognoseübersicht" übernommen, wenn Sie auf "Rollup" klicken.</p>
Rollup des prognostizierten Umsatzes ausführen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Rollup".</p> <p>Dadurch werden die Summenfelder gemäß Ihren Verkaufsprojektaktualisierungen aktualisiert (neu berechnet).</p> <p>Anpassungen, die für Summen der Prognoseumsätze vorgenommen wurden, werden durch den Klick auf "Rollup" überschrieben.</p>
Prognosesummen oder Umsatzsummen im günstigsten Fall aktualisieren	<p>Klicken Sie in der Titelleiste der Prognoseübersicht auf "Bearbeiten".</p> <p>Durch den Klick auf "Bearbeiten" wird die Seite "Prognose bearbeiten" aufgerufen. Geben Sie Ihre Umsatzanpassungen ein und klicken Sie auf "Speichern".</p>
Weiterleiten von Prognosen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".</p>

Aktion	Vorgehensweise
	Das Feld "Status auf Vorgelegt" wird aktualisiert. Dies zeigt dem Manager an, dass die Prognose nun geprüft werden kann.
Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognoseweiterleitung rückgängig machen".</p> <p>Die Prognose wird freigegeben. Ihr Status wird auf "Aktiv" gesetzt, was dem Benutzer die Aktualisierung oder Anpassung der Prognose und die folgende erneute Weiterleitung erlaubt. Nur der zuständige Manager oder der Unternehmensadministrator können diese Aktion ausführen.</p>

## Prognosefelder

Die mit der Umsatzprognose zusammenhängenden Felder (Quote, Abgeschlossener Umsatz, Quote %, Prognose, Pipeline und Erwarteter Umsatz) werden berechnet. Die folgende Tabelle beinhaltet weitere Informationen zu diesen Feldern.

Feld	Beschreibung
Günstigster Fall	<p>(Optional) Dieses Feld stellt eine Schätzung des bestmöglichen, von allen Verkaufsprojekten und Produktumsätzen erzeugten Umsatzes dar.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Abgeschlossener Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Verkaufsprojekten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Verkaufsprojekte in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Produkten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Produktumsatzdatensätze innerhalb des Zeitraums und in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Firmen- oder Personenumsätzen erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Umsatzdatensätze mit dem Status "Abgeschlossen" dar.</p>
Erwarteter Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dies ist ein gewichteter Durchschnittswert. Der Wert wird auf der Basis des Wertes des Feldes "Potenzieller Umsatz", multipliziert mit dem Wert des Felders "Verkaufsobjektwahrscheinlichkeit" für das Verkaufsprojekt berechnet.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Prognose	<p>Der Wert in diesem Feld wird berechnet, wenn die Prognose generiert wird. Sie können den Wert in diesem Feld jedoch manuell anpassen, um sicherzustellen, dass die automatisch generierte Prognose Werte auf Basis einer professionellen Beurteilung widerspiegelt.</p> <p>Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Verkaufsprojekt" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Verkaufsprojekte im Prognosezeitraum dar.</p>

Feld	Beschreibung
	Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Umsatz" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Umsatzdatensätze im Prognosezeitraum dar.
Verantwortlicher	Zeigt die Person an, die diese Prognose besitzt oder für sie verantwortlich ist. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.
Letzte Aktualisierung	Das Datum, zu dem der Prognosedatensatz des Teammitglieds zuletzt aktualisiert wurde. Das Prognosedatum wird standardmäßig angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Prognose bearbeitet, für sie ein Rollup durchführt, sie abgibt oder zurückzieht, dann wird in diesem Feld das Änderungsdatum des Datensatzes angezeigt. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.
Pipeline	<p>Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Die Pipeline stellt die Summe der Datensätze aller Verkaufsprojekte oder Produktumsätze innerhalb des Prognosezeitraums dar. Dies ist weder von der Einstellung des Kontrollkästchens "Prognose" noch von der Vertriebsphase der einzelnen Datensätze abhängig.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Quote	Schreibgeschützt. Das Vertriebs-Umsatzziel für den Prognosezeitraum. Die Quote kann vom jeweiligen Benutzer oder vom Administrator festgelegt werden. Für die Prognoseerstellung werden nur aktive Quoten verwendet.
Quote %	Dieses Feld wird berechnet. Der Quotenprozentsatz stellt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes geteilt durch den Quotenwert dar.
Status	<p>Oracle CRM On Demand generiert den Prognosestatus. Der Prognosestatus kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, sobald die Prognosenerstellung abgeschlossen wurde.</li> <li>■ <b>Vorgelegt.</b> Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn Sie auf "Prognose weiterleiten" klicken. Der Datensatz ist nun gesperrt, außer, Ihr Manager oder der Unternehmensadministrator geben ihn wieder frei (ziehen ihn zurück).</li> <li>■ <b>In Bearbeitung.</b> Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status für die Zeit, in der die Prognose erstellt wird.</li> <li>■ <b>Unvollständig.</b> Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn beim Lesen, beim Zuordnen oder beim Rollup des Umsatzes ein Fehler aufgetreten ist. Eine unvollständige Prognose kann aufgrund eines Benutzerfehlers, beispielsweise eines Hierarchieproblems, oder aufgrund von anderen, mit Daten zusammenhängenden Problemen auftreten.</li> <li>■ <b>Ausstehend.</b> Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn bei der Verarbeitung Ihrer Unternehmensprognose ein Fehler aufgetreten ist. Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Beschreibung des Prognosefehlers per E-Mail erhalten hat, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #c00000;">■</span> <b>Archiviert.</b> Oracle CRM On Demand legt diesen Status 1 Stunde vor dem Start einer neuen Prognose fest. Wenn dieser Status festgelegt wurde, ist die Prognose schreibgeschützt und kann nicht entsperret werden.                 </li> </ul>

## Adressen

Verwenden Sie die Adressseiten, um Adressen, die von Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen gemeinsam verwendet werden, zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Arbeiten mit Adressen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Adressen" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Adressdatensatzfunktion aktiviert, indem er im Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert, können die von Ihnen auf den Adressseiten erstellten Adressen mit mehreren Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen verknüpft werden (Funktion für gemeinsame Adressen). Unternehmen, die nicht über die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" verfügen, können keine Adressinformationen für irgendwelche Datensätze freigeben. Die Adressinformationen in einem Datensatz beziehen sich auf den jeweiligen Datensatz (Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen).

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand unterstützt die Funktion für gemeinsame Adressen nur für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatztypen. Für andere Datensatztypen, die Adressfelder enthalten, z.B. Leads, Haushalte, Bestellungen usw., unterstützt Oracle CRM On Demand nur die Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen.

### Merkmale der Funktion für gemeinsame Adressen

Dies sind einige der Merkmale der Funktion für gemeinsame Adressen, wenn sie für ein Unternehmen konfiguriert wird:

- Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze können einen allgemeinen, übergeordneten Adressdatensatz gemeinsam verwenden und wiederverwenden.
- Adressen weisen n:n-Beziehungen auf. Das heißt, Firmen können mehrere Adressen aufweisen (z.B. Krankenhäuser, die aus mehreren Gebäuden mit individuellen Adressen bestehen). Personen können ebenfalls mehrere Adressen aufweisen (z.B. ein Arzt, der über eine Krankenhaus-, eine Klinik- und eine private Büroadresse verfügt). Jede Adresse kann von mehreren Personen verwendet werden (z.B. kann jede Adresse mehrere Ärzte umfassen), und sie kann von mehreren Firmen verwendet werden (z.B. können mehrere Kliniken dasselbe Gebäude an einer bestimmten Adresse nutzen).
- Bei einer einfachen Suche können Sie nach allen Adressdatensätzen suchen, die dieselbe Postleitzahl, Stadt, Region, dasselbe Bundesland oder dieselbe Adresse aufweisen (Feld für 1. Adresszeile). Bei der erweiterten Suche können Sie alle Datensatztypen finden (z.B. Firmen, Personen, Händler und Partner), die mit den Benutzersuchbegriffen übereinstimmen, z.B. Stadt, Bundesland oder Postleitzahl. Sie können nach Adressen suchen, die gemeinsam verwendet werden, und prüfen, von welchen Personen, Firmen, Händlern oder Partnern eine bestimmte Adresse verwendet wird. Sie können jedoch nicht nach Datensatztypen suchen, um alle Firmen, Personen, Händler oder Partner zu finden, die eine bestimmte gemeinsame Adresse verwenden.

- Adressen werden als unabhängige Elemente behandelt, die aus einem externen Satz von Adressen nach Oracle CRM On Demand importiert werden können. Das ist nützlich, wenn ein Drittanbietersystem für die Datenqualität und Adressprüfung verwendet wird (um zu gewährleisten, dass die korrekten Adresskonventionen verwendet werden und keine typografischen Fehler oder Duplikationen auftreten).
- Adressen weisen keine Gebietszuordnungen auf. Gebietszuordnungen werden nur in Bezug auf Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze definiert.
- Adressen enthalten keine Buchfunktionen. Buchsegmentierung wird nur in Bezug auf Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze definiert.
- Ein übergeordneter gemeinsamer Adressdatensatz unterstützt das Hinzufügen von Webapplets. Ab Release 26 unterstützen jedoch die Datensätze "Firmenadresse", "Kontaktadresse", "Händleradresse" oder "Vertriebspartneradresse" auch das Hinzufügen eingebetteter Webapplets als Abschnitt mit zugehörigen Informationen. Weitere Informationen darüber, wie Ihr Administrator Webapplets für Ihr Unternehmen einrichtet, finden Sie unter [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#).

### Welche Aufgaben können Sie mit Adressdatensätzen ausführen?

Sie können Adressdatensätze auf der übergeordneten Registerkarte erstellen, bearbeiten oder löschen. Sie können Adressdatensätze außerdem direkt in den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen erstellen oder daraus entfernen und vorhandene Adressdatensätze zu den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen hinzufügen. Sie können außerdem bestimmte Felder im Datensatz für gemeinsame Adressen (z.B. die Auswahlliste "Adresstyp" oder die Einstellungen "Primär", "Fakturierung" und "Versand") innerhalb von Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen bearbeiten. Beim Entfernen wird die Zuordnung zwischen der Adresse und den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen aufgehoben und die gemeinsame Adresse als eine globale Ressource beibehalten. Standardlisten sind auf der Adress-Homepage verfügbar, auf die Benutzer standardmäßig Zugriff haben. Da eine gemeinsame Adresse keinem Benutzer gehören kann, enthalten diese Listen als Präfix das Wort *ALLE* anstelle von *MEINE*.

### Informationen zu denormalisierten Feldern

Wenn für Firmen, Händler und Partner Versand- und Rechnungsadressen und für Personen primäre Adressen eingerichtet werden, speichert Oracle CRM On Demand die Adressfelder direkt im übergeordneten Objekt. Dieser Vorgang wird *Denormalisierung* genannt. Wenn die Felder für gemeinsame Adressen gelöscht oder aktualisiert werden, übergibt Oracle CRM On Demand die Änderungen an die Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze, von denen die gemeinsame Adresse verwendet wird, sodass die Konsistenz der Adressdaten und die Datenintegrität aufrecht erhalten werden. Durch die Denormalisierung wird außerdem die Suchfunktion verbessert.

### Welche Auswirkung hat die Übergabe der denormalisierten Felder?

Aufgrund der Übergabe der Feldänderungen an die Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze kann es einige Minuten dauern, bis der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand die Adressen aktualisiert. Darüber hinaus gilt: Wenn eine übergeordnete gemeinsame Adresse gelöscht wird, tritt möglicherweise eine ähnliche Verzögerung auf, wenn der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand die Adresswerte in den denormalisierten Feldern entfernt. Wenn eine Zeitüberschreitung oder ein Fehler auftritt, versucht der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand, die Änderungen jede Nacht um Mitternacht erneut zu übergeben. Wenn keine Übergabe erfolgt, muss der Unternehmensadministrator die Änderungen möglicherweise manuell vornehmen oder Oracle CRM On Demand Customer Care kontaktieren, um bei Bedarf Unterstützung zu erhalten.

## Arbeiten mit der Adress-Homepage

Die Adress-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Adressen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Adress-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

## Erstellen von Adressen

Sie können eine Adresse erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Adressen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Adressfelder \(auf Seite 400\)](#).

## Arbeiten mit Adresslisten

Im Abschnitt "Adresslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für gemeinsame Adressen beschrieben.

Adressliste	Filter
Alle Adressen	Alle Adressen, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.
Zuletzt geänderte Adressen	Alle Adressen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Zuletzt erstellte Adressen	Alle Adressen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Alle validierten, gemeinsamen Adressen	Alle Adressen, die vom Kunden als validiert gekennzeichnet wurden, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.  Die Prüfung wird außerhalb von Oracle CRM On Demand durchgeführt und wird von vielen Unternehmen zur Standardisierung von Adressdaten verwendet. Dabei wird bestätigt, dass die Adressen existieren und von öffentlichen Stellen, z.B. vom Postdienstleister in den USA, verwendet werden können. Informationen zur Kennzeichnung geprüfter Adressen finden Sie unter <a href="#">Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert (auf Seite 393)</a> .
Alle nicht validierten, gemeinsamen Adressen	Alle Adressen, die vom Kunden nicht als validiert gekennzeichnet wurden, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Anzeigen von zuletzt geänderten Adressen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Adressen" werden die gemeinsamen Adressen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

## Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Adress-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" umfasst, können Sie der Adress-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Adressen
- Zuletzt geänderte Adressen
- Zuletzt erstellte Adressen

- Alle validierten, gemeinsamen Adressen
- Alle nicht validierten, gemeinsamen Adressen

### **So fügen Sie der "Adress-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Adress-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Adress-Homepage" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Verwalten von Adressen \(auf Seite 389\)](#)
- [Adressfelder \(auf Seite 400\)](#)

### **Verwalten von Adressen**

Informationen zum Verwalten von Adressen finden Sie in den folgenden Themen (hier finden Sie Prozeduren für gemeinsame und nicht gemeinsam verwendete Adressen):

- Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (siehe [Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#) auf Seite 390)
- [Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze \(auf Seite 392\)](#)
- [Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert \(auf Seite 393\)](#).
- [Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen \(auf Seite 393\)](#)
- Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (siehe [Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#) auf Seite 395)
- [Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen \(auf Seite 396\)](#)
- [Löschen gemeinsamer Adressen \(auf Seite 397\)](#)
- [Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen mit Adressen \(auf Seite 398\)](#)
- [Anzeigen von Adressdatensätzen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen \(auf Seite 398\)](#)
- [Zugreifen auf eine Karte für eine Adresse \(auf Seite 399\)](#)
- [Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse" \(auf Seite 402\)](#)

**HINWEIS:** Die Adressfunktion ist in der Standardversion von Oracle CRM On Demand nicht enthalten. Gemeinsame Adressen sind daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#)

## Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen konfiguriert ist, können Sie einen neuen Adressdatensatz direkt in einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz erstellen, ohne die Registerkarte "Adresse" öffnen zu müssen. Vervollständigen Sie dazu den Abschnitt "Adressen" auf der Detailseite für den Datensatz, falls dieser Abschnitt konfiguriert ist. Nachdem Sie einen Adressdatensatz erstellt haben, wird er auf der Adress-Homepage aufgelistet.

**Hinweis zu Beginn.** Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

Um einen neuen, gemeinsamen Adressdatensatz aus einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zu erstellen, müssen in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert und das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen validieren" deaktiviert sein.

**HINWEIS:** Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen nicht konfiguriert ist, d.h., wenn Sie mit nicht gemeinsam verwendeten Adressen arbeiten, können Sie im Abschnitt "Adressen" auf den Detailseiten keine neuen, gemeinsamen Adressen erstellen.

### So erstellen Sie neue, gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie auf "Neu", um eine neue, nicht gemeinsam verwendete Adresse zu erstellen.

**HINWEIS:** Die Schaltfläche "Neu" wird nur dann angezeigt, wenn die Adressvalidierung für das Unternehmen deaktiviert ist. Wenn die Adressvalidierung aktiviert ist, können neue Adressen nur von der Registerkarte "Adresse" aus hinzugefügt werden.

- 3 Geben Sie im Feld "Adressname" einen Adressnamen ein (z.B. Adresse Firmensitz).

**HINWEIS:** Das Feld "Adressname" ist ein erforderliches Feld und kann in Suchvorgängen verwendet werden. Wenn Sie zu gemeinsamen Adressen wechseln, bedenken Sie die Namenskonvention für die Adressdatensätze sorgfältig. Empfohlen wird u.a. eine Verkettung von Schlüsseladressfeldern mit einem numerischen Suffix oder eine Kombination von Stadt und Bundesland (oder Region) mit einer extern generierten ID. Beispiel: Wenn der Adressname "LebanonNJ38A08833" lautet, werden bei der Suche nach allen Adressnamen, die mit "LebanonNJ" anfangen, alle Adressen im Bezirk von Lebanon gefunden, die sich im Bundesstaat New Jersey (NJ) befinden.

- 4 Vervollständigen Sie wenn nötig die Felder im Abschnitt "Adressinformationen".

Nachdem Sie den Adressdatensatz abgeschlossen haben, wird er im Adressabschnitt der Detailseite aufgelistet. Das angezeigte Adressfeld ist eine Verkettung von vorhandenen Adressfeldern des Adressobjekts. Beispiel: Wenn die erste Adresse "43 2nd St." die Stadt Newark, der Bundesstaat NJ und das Land die USA ist, wird im Adressfeld im Adressabschnitt Folgendes angezeigt: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informationen zu Adressdatensatzfeldern finden Sie unter [Adressfelder](#) (auf Seite 400).

- 5 Klicken Sie auf "Speichern".
- 6 Speichern Sie die gemeinsam verwendeten Adressinformationen, und führen Sie bei Bedarf die folgenden Schritte aus, indem Sie im Menü auf Datensebene den Befehl "Bearbeiten" für den Adressdatensatz wählen:
  - a Für Firmen, Händler oder Partner:

- Ist eine Adresse für Rechnungen vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Rechnungsstellung".
- Ist eine Adresse für Lieferungen vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Versand".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Rechnungsstellungs- bzw. Versandabschnitt.

- b** Ist eine Adresse für Personen als eine primäre Personenadresse vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Primär".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Abschnitt "Primäre Person".

- c** Verwenden Sie für einen der vier Datensatztypen die Auswahlliste für den Adresstyp, um den Adresstyp zu wählen.

Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".

**HINWEIS:** Dieses Feld ist erforderlich.

- d** Klicken Sie auf "Speichern".

### **So erstellen Sie neue, gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (alternative Methode)**

- 1** Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zum Rechnungsstellungs- oder Versandabschnitt.

Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Personendatensatz zum Abschnitt für die primäre Personenadresse.

- 2** Klicken Sie auf das Suchsymbol oben rechts.

- 3** Sie können im Adresssuchfenster eine neue Adresse erstellen, indem Sie auf die Option "Neu" klicken, wenn die Adressvalidierung für Ihr Unternehmen nicht eingerichtet ist.

**HINWEIS:** Die Schaltfläche "Neu" wird nur dann angezeigt, wenn die Adressvalidierung für das Unternehmen deaktiviert ist. Wenn die Adressvalidierung aktiviert ist, können neue Adressen nur von der Registerkarte "Adresse" aus hinzugefügt werden.

**HINWEIS:** Wenn für Ihr Unternehmen die Funktion für gemeinsame Adressen aktiviert ist, sind die Adressabschnitte "Rechnungsstellung", "Versand" und "Primäre Person" auf den Detailseiten schreibgeschützt.

- 4** Vervollständigen Sie die Felder für die neue Adresse im Adressfenster.

Nachdem Sie den Adressdatensatz abgeschlossen haben, wird er im Abschnitt "Firmenadresse" der Detailseite aufgelistet. Das angezeigte Adressfeld ist eine Verkettung von vorhandenen Adressfeldern des Adressobjekts. Beispiel: Wenn die erste Adresse "43 2nd St." lautet, ist die Stadt Newark, der Bundesstaat NJ und das Land die USA. Dann wird im Adressfeld im Adressabschnitt Folgendes angezeigt: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informationen zu Adressdatensatzfeldern finden Sie unter [Adressfelder \(auf Seite 400\)](#).

- 5** Speichern Sie den Adressdatensatz.

Auf der Detailseite listet Oracle CRM On Demand die neue Adresse im Abschnitt "Adressen" auf.

Wenn es sich bei dem Adressdatensatz um eine Rechnungs- oder Versandadresse für einen Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz handelt, wählt Oracle CRM On Demand die Option "Rechnungsstellung" oder "Versand" und füllt den jeweiligen Abschnitt im Datensatz mit den neuen Adressinformationen auf. Wenn es sich bei dem Adressdatensatz um eine Adresse für eine primäre Person handelt, wählt Oracle CRM On Demand die Option "Primär" und füllt den Adressabschnitt "Person" im Datensatz mit den neuen Adressinformationen auf.

## Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze

Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen für Ihr Unternehmen konfiguriert ist, können Sie einen vorhandenen Adressdatensatz hinzufügen oder eine Adresse bearbeiten, die im Abschnitt "Adressen" der jeweiligen Seite für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails aufgelistet ist. Sie können Adressen, die von Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen gemeinsam verwendet werden, verknüpfen, indem Sie denselben Adressdatensatz zur Detailseite des jeweiligen Datensatzes hinzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

Um einen vorhandenen Datensatz für gemeinsame Adressen zu einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz hinzuzufügen, muss in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert sein. Wenn in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist, können in dieser Prozedur nur validierte Adressen zum Datensatz hinzugefügt werden.

### So verwenden Sie gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für den Datensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt für den Datensatz konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Adressen" auf "Hinzufügen".
- 3 Klicken Sie im Fenster zum Bearbeiten von Adressen auf die Adressauswahlhilfe neben dem Adressfeld.

**HINWEIS:** Das Feld "Adressname" ist schreibgeschützt.

- 4 Wählen Sie im Suchfenster für Adressen aus der Liste der validierten Adressen eine Adresse, falls für Ihr Unternehmen die Adressvalidierung aktiviert ist, oder wählen Sie eine Adresse aus der Liste aller verfügbaren Adressen, falls die Adressvalidierung deaktiviert ist.

Informationen zur Validierung von Adressen finden Sie unter [Kennzeichen gemeinsamer Adressen als validiert](#) (auf Seite 393).

**HINWEIS:** Wenn für Ihr Unternehmen die Adressvalidierung aktiviert ist und die verfügbaren Adressen nicht validiert sind, werden in der Auswahlliste keine Adressen angezeigt.

- 5 Wählen Sie den Adresstyp in der Auswahlliste "Adresstyp".

Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".

**HINWEIS:** Dieses Feld ist erforderlich. Sie können dieselbe Adresse mehrmals mit derselben Firma, demselben Händler, demselben Partner oder derselben Person verknüpfen, indem Sie einen anderen Adresstyp verwenden. Weitere Informationen zum Feld "Adresstyp" finden Sie unter [Adressfelder](#) (auf Seite 400).

- 6 Wird die Adresse für Rechnungen verwendet, können Sie bei Firmen, Händlern oder Partnern auf die Option "Rechnungsstellung" klicken. Wird die Adresse für Lieferungen verwendet, klicken Sie auf die Option "Versand".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Rechnungsstellungs- bzw. Versandabschnitt.

**HINWEIS:** Bei mehreren Instanzen gemeinsamer Adressen, die verschiedene Adresstypen verwenden, führt das Entfernen einer Instanz oder das Entfernen des Kennzeichens "Versand" oder "Fakturierung" für eine Instanz dazu, dass das Kennzeichen "Versand" oder "Fakturierung" in allen Instanzen der gemeinsamen

Adresse entfernt wird. Beispiel: Sie verfügen über drei Instanzen einer gemeinsamen Adresse, die "Cain Clinic" heißt, und die Adresse lautet "123 Main Street, Lansdowne PA 19050". Für diese Adresse ist der erste Instanztyp auf "Büro", der zweite Instanztyp auf "PLZ" und der dritte Instanztyp auf "Sonstige" gesetzt, und für alle Instanzen ist das Kennzeichen "Versand" gewählt. Wenn Sie eine der Instanzen, z.B. den Typ "Büro", löschen oder die Auswahl des Kennzeichens "Versand" in der Instanz aufheben, hebt Oracle CRM On Demand die Auswahl des Kennzeichens "Versand" in allen drei Instanzen dieser Adresse ("Büro", "PLZ" und "Sonstige") auf. Das Gleiche gilt, wenn für alle Instanzen das Kennzeichen "Fakturierung" ausgewählt ist und Sie die Auswahl des Kennzeichens "Fakturierung" in einer Instanz aufheben oder eine Instanz löschen. Auch in diesem Fall hebt Oracle CRM On Demand die Auswahl des Kennzeichens "Fakturierung" für alle drei Instanzen auf.

- 7 Bei Personen können Sie auf "Primär" klicken, wenn es sich um eine primäre Adresse handelt.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.

### **Kennzeichen gemeinsamer Adressen als validiert**

Oracle CRM On Demand ändert den Validierungsstatus eines Datensatzes von "Nicht validiert" in "Validiert", falls das Feld "Validierungsdatum" auf der Seite für Adressdetails eingerichtet ist. In der Regel verwenden Kunden eigene, in Bezug auf Oracle CRM On Demand externe Methoden, um zu ermitteln, ob Adressen gültig sind, und kennzeichnen diese in Oracle CRM On Demand als validiert, indem sie das Feld "Validierungsdatum" festlegen.

Wenn für ein Unternehmen die Adressvalidierung eingerichtet ist, werden nur die als validiert gekennzeichneten Adressen angezeigt oder zu Listen in Firmen- und Personendatensätzen hinzugefügt. Neue Adressen können nicht zu Firmen oder Personen hinzugefügt werden. Sie können sie jedoch der "Adress-Homepage" hinzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Für das Kennzeichnen von Adressdatensätzen als validiert benötigen Sie die Berechtigung "Gemeinsame Adressen validieren". Im Unternehmensprofil müssen beide Optionen, "Gemeinsame Adressen aktivieren" und "Gemeinsame Adressen validieren", gewählt sein, um die Adressvalidierung für ein Unternehmen einzurichten.

#### **So kennzeichnen Sie gemeinsame Adressen als validiert**

- 1 Klicken Sie auf der Seite für Adressdetails auf "Bearbeiten".
- 2 Navigieren Sie zum Abschnitt "Schlüsselinformationen Adresse", und legen Sie mithilfe der Auswahlhilfe das Feld "Validierungsdatum" fest.

**HINWEIS:** Sie können ein validiertes Datum nicht auf ein künftiges Datum setzen.

- 3 Speichern Sie den Adressdatensatz.

Oracle CRM On Demand ändert den Validierungsstatus des Adressdatensatzes von "Nicht validiert" in "Validiert".

**HINWEIS:** Das Feld "Validierungsstatus" wird im Adressdatensatz nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.

### **Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen**

Personen in der Pharmaindustrie oder medizinischen Branche in den USA verwenden eine DEA-Nummer (Drug Enforcement Administration), um von den Herstellern kontrollierte Substanzen zu empfangen. Beispiel: Ein Arzt ist möglicherweise in verschiedenen Krankenhäusern tätig und benötigt für jeden Standort eine andere DEA-Nummer, um an jedem Standort kontrollierte Substanzen oder Arzneimittel zu erhalten. Führen Sie die folgende Prozedur durch, um DEA-Nummern zu einem Personenadressendatensatz hinzuzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Die DEA-Felder sind auf einer Personenadresse nicht standardmäßig verfügbar. Ihr Unternehmensadministrator muss die Seite für Personenadressdetails anpassen und Ihnen die Berechtigung erteilen, damit Sie die DEA-Information zu einer Personenadresse hinzufügen können.

## Informationen zu DEA-Nummern

Eine DEA-Nummer ist eine Reihe von Buchstaben und Zahlen, die einem Gesundheitsdienstleister (z.B. Arzt, Zahnarzt, Tierarzt) zugeordnet werden und dem Arzt das Ausstellen von Rezepten für kontrollierte Substanzen ermöglichen. Mithilfe der DEA-Nummer werden die kontrollierten Substanzen verfolgt. Sie wird jedoch in der Pharmaindustrie und im Gesundheitswesen als eine allgemeine Rezeptnummer verwendet, d.h., sie wird von allen Personen, die Medikamente verschreiben dürfen, als eine eindeutige Kennzeichnung verwendet. Eine gültige DEA-Nummer besteht aus zwei Buchstaben, sechs Zahlen und einer Kontrollziffer. Der erste Buchstabe ist ein Code, der den Typ des Registranten angibt. Der zweite Buchstabe ist der erste Buchstabe des Nachnamens des Registranten. Die siebte Ziffer der sieben nachfolgenden Ziffern ist eine Kontrollsumme, die folgendermaßen berechnet wird:

- Die erste, dritte und fünfte Ziffer werden addiert. Die Summe wird "SUM135" genannt.
- Die zweite, vierte und sechste Ziffer werden addiert. Die Summe wird mit 2 multipliziert. Die Summe wird "DoubleSUM246" genannt.
- "SUM135" und "DoubleSum246" werden addiert. Das Ergebnis wird CHECK genannt.
- Die Ziffer ganz rechts in CHECK wird als die Prüfwert in der DEA-Nummer verwendet.

Beispiel: Die DEA-Zeichenfolge XY1234563 erfüllt die Anforderungen folgendermaßen:

$$1+3+5=9$$

$$2*(2+4+6)=24$$

$$9+24=33$$

Die letzte Ziffer ist 3.

Der Registrantentyp (der erste Buchstabe der DEA-Nummer) kann Folgendes sein:

- A - Veraltet (Kann von älteren Entitäten verwendet werden.)
- B - Krankenhaus/Klinik
- C - Gesundheitsdienstleister
- D - Ausbildungseinrichtung
- E - Hersteller
- F - Distributor
- G - Forscher
- H - Analyselabor
- J - Importeur
- K - Exporteur
- L - Reverse-Distributor
- M - Medizinische Fachkraft
- N - Militärisches Personal
- P - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- R - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- S - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- T - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- U - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- X - Suboxone-/Subutex-Verschreibungsprogramm

### **So fügen Sie DEA-Informationen zu einer Personenadresse hinzu**

- 1 Navigieren Sie auf der Seite für Personendetails zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.

- 2 Wählen Sie in der Liste der Adressen im Menü auf Datensatzebene die Option "Bearbeiten" (falls die Funktion für gemeinsame Adressen konfiguriert ist) oder die Option "Beziehung bearbeiten" (falls die Funktion für gemeinsame Adressen nicht konfiguriert ist und Sie über die Zugriffsberechtigung für die übergeordneten Adressdatensätze verfügen).
- 3 Füllen Sie die DEA-Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus, und speichern Sie den Datensatz für die Personenadresse.

DEA-Feld	Beschreibung
DEA-Nummer	Eine gültige DEA-Nummer.
DEA-Ausstellungsdatum	Das Datum, an dem die DEA-Nummer von der Bundesregierung der USA ausgestellt wurde. Geben Sie das Datum mithilfe der Auswahlhilfe an.
DEA-Enddatum	Das Datum, an dem die DEA-Nummer nicht mehr aktiv oder gültig ist. Geben Sie das Datum mithilfe der Auswahlhilfe an. Dieses Feld zeigt standardmäßig das DEA-Erstellungsdatum plus drei Jahre an.
DEA-Aktiv-Flag	Schreibgeschütztes Feld. Oracle CRM On Demand legt fest, ob die DEA-Nummer aktiv oder inaktiv ist. Oracle CRM On Demand verwendet das DEA-Ausstellungsdatum, das DEA-Enddatum und das aktuelle Datum, um den Status festzulegen.
Akzeptable Zeitpläne	Ein langes Textfeld, in dem Sie durch Kommata getrennte Werte für akzeptable Zeitpläne eingeben können, z.B. Zeitplan 1, Zeitplan 2, Zeitplan 3 und so weiter.  <b>HINWEIS:</b> Dieses Feld hat keine Auswirkung auf Verarbeitungsvorgänge in Oracle CRM On Demand.

### Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

Um neue, nicht gemeinsam verwendete Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen zu erstellen, vervollständigen Sie die Felder im Abschnitt "Adressen" auf der Seite für Datensatzdetails.

**Hinweis zu Beginn.** Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).

Um einen neuen, nicht gemeinsam verwendeten Adressdatensatz in einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zu erstellen, muss in Ihrem Unternehmensprofil die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" deaktiviert sein.

### So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf einer Seite für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.

- 2 Klicken Sie auf "Neu", um eine neue, nicht gemeinsam verwendete Adresse hinzuzufügen.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Adresse bearbeiten" das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Felder für den Datensatz aus.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung auf Seite 1792](#)).

- 4 Speichern Sie die Adresse im Abschnitt "Adressen".

**So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete Rechnungs- oder Versandadressen in Firmen-, Händler- oder Partnerdatensätzen**

- 1 Navigieren Sie auf der Firmen-, Händler- oder Partnerdetailseite unter "Zusätzliche Informationen" zum Rechnungs- oder Versandabschnitt.
- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oben rechts, um die nicht gemeinsam verwendeten Adressfelder für Rechnungsstellung oder Versand zu bearbeiten.
- 3 Wählen Sie das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Rechnungs- oder Versandadressfelder für den Datensatz aus.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung auf Seite 1792](#)).

- 4 Speichern Sie die Versand- oder Rechnungsadresse.

Die Versand- oder Rechnungsadresse ist im adressbezogenen Informationsabschnitt für den Datensatz aufgelistet, und die Rechnungs- oder Versandoption ist entsprechend gewählt.

**So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete, primäre Adressen in Personendatensätzen**

- 1 Navigieren Sie auf der Seite für Personendetails unter "Zusätzliche Informationen" zum Abschnitt "Person".
- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oben rechts, um die nicht gemeinsam verwendeten Adressfelder für Personen zu bearbeiten.
- 3 Wählen Sie das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Personenadressfelder für den Datensatz aus.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung auf Seite 1792](#)).

- 4 Speichern Sie die Personenadresse.

Die Personenadresse ist im adressbezogenen Informationsabschnitt für den Datensatz aufgelistet, und die Option "Primär" ist gewählt.

**Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen**

Um einen Adressdatensatz aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen zu entfernen, führen Sie Folgendes aus.

**So entfernen Sie Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen**

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für den Datensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt für den Datensatz konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Adressen" im Menü auf Datensebene auf die Option "Entfernen" für den Adressdatensatz.

Wenn die Adresse gemeinsam verwendet wird, entfernt Oracle CRM On Demand die Adresse aus der Detailseite für den Datensatz, d.h., die Verknüpfung zwischen der Adresse und dem übergeordneten Datensatz wird aufgehoben. Der Adressdatensatz wird jedoch nicht gelöscht und ist weiterhin vorhanden. Informationen zum Löschen gemeinsamer Adressen finden Sie unter [Löschen gemeinsamer Adressen \(auf Seite 397\)](#).

Wenn die Adresse nicht gemeinsam verwendet wird, entfernt Oracle CRM On Demand die Adresse aus der Detailseite für den Datensatz.

## Löschen gemeinsamer Adressen

Beim Löschen eines übergeordneten, gemeinsamen Adressdatensatzes entfernt Oracle CRM On Demand alle denormalisierten Felder des verknüpften Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatzes.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine gemeinsame Adresse löschen, wird sie aus allen Datensätzen gelöscht, in denen sie gemeinsam genutzt wird, d.h. aus Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen. Die Adresse wird jedoch nicht aus zugehörigen Besuchsaktivitätsdatensätzen gelöscht. Beispiel: Wenn die gemeinsame Adresse als Teil der zugehörigen Person in einem Personenbesuch enthalten ist, wird die Adresse durch Löschen der gemeinsamen Adresse nicht aus dem Personenbesuch entfernt. Sie wird jedoch aus dem Personendatensatz entfernt.

### Beispiel für das Entfernen denormalisierter Felder beim Löschen gemeinsamer Adressen

Im folgenden Beispiel lautet die übergeordnete, gemeinsame Adresse "550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA". Sie wird von zwei Firmen und acht Personen gemeinsam verwendet. Die eine Firma listet sie als die Rechnungsadresse auf, und die andere Firma listet sie als die Versandadresse auf. Fünf der acht Personen verwenden diese Adresse als ihre primäre Adresse. Wenn die gemeinsame Adresse gelöscht wird, führt Oracle CRM On Demand Folgendes aus:

- Die Verknüpfungen mit den Firmen und Personen werden gelöscht.
- Die Rechnungsadresseninformation wird aus dem Firmendatensatz gelöscht, in dem sie als eine Rechnungsadresse aufgelistet war.
- Die Versandadresseninformation wird aus dem Firmendatensatz gelöscht, in dem sie als eine Versandadresse aufgelistet war.
- Die Personenadresseninformation wird aus den fünf Personendatensätzen gelöscht, in denen sie als eine primäre Adresse aufgelistet war.

### Überlegungen für das Wiederherstellen gelöschter, gemeinsamer Adressen

Wenn Sie eine gelöschte Adresse wiederherstellen, müssen Sie die Rechnungsstellungs- und Liefereinstellungen aktualisieren. Wenn Oracle CRM On Demand den Adressdatensatz wiederherstellt, werden die Adresseinstellungen nicht auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Sie müssen diese Werte erneut anpassen, damit keine fehlerhaften Daten erstellt werden. Bedenken Sie zum Beispiel Folgendes:

- Gemeinsame Adresse 1 für Firma 1 ist als Rechnungsadresse gekennzeichnet, und Sie löschen Gemeinsame Adresse 1.  
Oracle CRM On Demand löscht die Rechnungsadressfelder für Firma 1.
- Daraufhin ordnen Sie eine neue Gemeinsame Adresse 2 als Rechnungsadresse zu.  
Oracle CRM On Demand füllt die Rechnungsadressfelder für Firma 1 mit denen von Gemeinsamer Adresse 2 auf.
- Sie stellen Adresse 1 aus der Liste der gelöschten Elemente wieder her.

Oracle CRM On Demand stellt Adresse 1 in der Liste der Adressen wieder her und ordnet diese gemeinsame Adresse erneut der Firma 1 zu, stellt die ursprüngliche Option für die Rechnungsstellung jedoch nicht wieder her.

Adresse 2 und Adresse 1 werden in der Liste der Adressen mit einer Zuordnung zu Firma 1 angezeigt. Adresse 2 bleibt als Rechnungsadresse erhalten, und die entsprechenden Felder sind für die Firma denormalisiert, bis Sie die Rechnungsstellung wieder manuell auf Adresse 1 festlegen.

**HINWEIS:** Ein Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz kann nicht mehr als eine Rechnungs- oder Versandadresse enthalten. Daher müssen Sie in diesem Fall, wenn eine Adresse wiederhergestellt wird, die Rechnungsstellungs- und Versandoptionen erneut anpassen. Das gilt auch für die Option "Primär" für wiederhergestellte Personenadressen.

Weitere allgemeine Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#).

### **So löschen Sie gemeinsame Adressen**

- 1 Navigieren Sie zur Listenseite für gemeinsame Adressen.
- 2 Klicken Sie im Menü auf Datensatzebene für die gemeinsame Adresse auf "Löschen".
- 3 Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf "OK".

### **Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen mit Adressen**

Im Folgenden finden Sie Beispiele für Datensatztypen, die Sie mit Adressen verknüpfen können:

- Firma
- Person
- Händler
- Partner
- Benutzerdefinierte Objekte 1 bis 15

Sie können die Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze verknüpfen, um die mit der Adresse verbundenen Datensatztypen zu verfolgen. Sie können auch Datensätze für gemeinsame Adressen mit benutzerdefinierten Objekten verknüpfen. Datensätze für nicht gemeinsam verwendete Adressen können jedoch nicht mit benutzerdefinierten Objekten verknüpft werden. Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129).

### **Anzeigen von Adressdatensätzen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen**

Um eine Firmen, Personen, Händlern oder Partnern zugeordnete Adresse anzuzeigen (betrifft die Datensätze "Firmenadresse", "Personenadresse", "Händleradresse" oder "Vertriebspartneradresse"), führen Sie Folgendes aus.

#### **So zeigen Sie einen Adressdatensatz aus Firmen, Personen, Händlern oder Partnern an**

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für den Datensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt für den Datensatz konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie für den gewünschten Adressdatensatz im Menü auf Datensatzebene in der entsprechenden Zeile auf "Anzeigen".

## Zugreifen auf eine Karte für eine Adresse

Sie können in den folgenden Bereichen auf eine Karte für einen Adressdatensatz zugreifen:

- In einer Adressliste oder vom Adressabschnitt einer Detailseite aus, die einen Adressabschnitt aufweist.
- In den folgenden Feldern, wenn die Felder auf der Detailseite für den Datensatztyp verfügbar sind:
  - Feld "Adresse" und Feld "Firmenadresse" im Datensatztyp "Verkaufsprojekt"
  - Feld "Adresse" in Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte
- Von einem zusammengesetzten Feld aus, das mindestens ein Adressfeld enthält.
- Von Listen oder Abschnitten mit zugehörigen Informationen, die Adressfelder enthalten.

**Hinweis zu Beginn:** Um auf die Seite "Maps" zugreifen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Maps-Integration" enthalten.

### So greifen Sie auf eine Karte für eine Adresse zu

1 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Navigieren Sie für die folgenden Datensatztypen auf der Detailseite zum Adressabschnitt, beispielsweise zum Rechnungs-, Versand- oder Hauptadressabschnitt: "Adresse", "Firma", "Person", "Händler", "Partner", "Broker-Profil", "Lead", "Benutzer" oder "Haushalt".
- Navigieren Sie für die folgenden Datensatztypen zur Detailseite: "Verkaufsprojekt" oder "Benutzerdefiniertes Objekt".
- Navigieren Sie für die folgenden Datensatztypen auf der Detailseite zum Abschnitt mit zugehörigen adressbezogenen Elementen: "Firma", "Person", "Händler" oder "Partner".
- Navigieren Sie zu einem zusammengesetzten Feld, das mindestens ein Adressfeld enthält, beispielsweise ein zusammengesetztes Feld auf einer Detailseite für eine Firma, die auf den folgenden Feldern basiert: "Firmenname", "Firmentyp", "Rechnungsadresse 1" und "Versandadresse - Land". Dabei sind "Rechnungsadresse 1" und "Versandadresse - Land" Adressfelder der Felder "Rechnungsadresse" und "Versandadresse".
- Navigieren Sie zu einer Liste oder einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen, die bzw. der ein Adressfeld enthält.

2 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie für einen Adressabschnitt auf der Detailseite auf das Kartensymbol im Adressabschnitt.
 

**HINWEIS:** Das Kartensymbol steht auch im Unternehmensprofil in den Abschnitten zur Rechnungs- und Versandadresse zur Verfügung. Das Unternehmensprofil wird von Ihrem Unternehmensadministrator verwaltet.
- Klicken Sie für eine Adresse in einem Datensatz für ein Verkaufsprojekt oder für ein benutzerdefiniertes Objekt auf das Kartensymbol im Feld "Adresse" oder im Feld "Firmenadresse".
- Klicken Sie für eine Adressliste im Abschnitt mit zugehörigen adressbezogenen Elementen in der Dropdown-Liste links neben der Adresse auf "Karte".
 

**HINWEIS:** Der Link "Karte" steht auf den Adresslistenseiten nicht zur Verfügung.
- Klicken Sie für ein zusammengesetztes Feld rechts neben dem Feld auf das Kartensymbol.
 

Wenn das zusammengesetzte Feld Adressfelder mehrerer Adressen enthält, wird nach dem Klicken auf das Kartensymbol in Oracle CRM On Demand ein Popup-Fenster angezeigt, in dem Sie für die jeweilige Adresse auf das Kartensymbol klicken können.
- Klicken Sie für eine Liste oder einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen, die bzw. der ein Adressfeld enthält, rechts neben dem Feld auf das Kartensymbol.

Oracle CRM On Demand öffnet für die Adresse eine Karte, wenn die Kartenfunktion den Adressstandort aus den Adressinformationen wie folgt auflösen kann:

- Wenn der Adressdatensatz einen Breiten- und Längengrad, jedoch keine weiteren Adressinformationen enthält, öffnet Oracle CRM On Demand die Karte mit einem Pin an diesem Standort. Wenn Sie auf den Pin zeigen, werden der Breiten- und Längengrad angezeigt.
- Wenn der Adressdatensatz einen Breiten- und Längengrad sowie weitere Adressinformationen enthält, öffnet Oracle CRM On Demand die Karte mit einem Pin an diesem Standort. Wenn Sie auf den Pin zeigen, werden die Adressinformationen angezeigt.
- Wenn der Adressdatensatz Adressinformationen, jedoch weder Breiten- noch Längengrad enthält, öffnet Oracle CRM On Demand die Karte mit einem Pin an dem Adressstandort. Wenn Sie auf den Pin zeigen, wird die Adresse angezeigt. Wenn die Kartenfunktion anhand der verfügbaren Adressinformationen keinen Standort bestimmen kann, werden Sie zur Auswahl einer Adresse aus einer Liste mit Adressen aufgefordert, die aufgrund der verfügbaren Adressinformationen vorgeschlagen werden.
- Wenn der Adressdatensatz weder Adressinformationen noch Informationen zum Breiten- und Längengrad enthält, öffnet Oracle CRM On Demand eine entsprechende Landkarte.

**HINWEIS:** Adressabschnitte in Brokerprofil- und Leaddatensätzen enthalten keine Felder für Informationen zu Breiten- und Längengrad. Daher werden Sie immer zur Seite "Maps" weitergeleitet, auf der die Kartenfunktion eine Suche nach der verknüpften Adresse einleitet, wenn Sie im Adressabschnitt eines Brokerprofil- oder Leaddatensatzes auf das Kartensymbol klicken.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Arbeiten mit der Adress-Homepage \(auf Seite 387\)](#)
- [Maps \(auf Seite 411\)](#)

### Adressfelder

Verwenden Sie die Seite "Adresse bearbeiten", um eine Adresse zu hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Adresse zu aktualisieren. Die Seite "Adresse bearbeiten" zeigt alle Felder an, die für eine Adresse verfügbar sind.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Adresse</b>	
Adressenname	Der Name des Adressdatensatzes. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt. Er muss eindeutig sein und ist standardmäßig erforderlich.
Validiertes Datum	(Optional) Das Datum, an dem die Adressinformationen von einer externen Quelle validiert wurden. Verwenden Sie die Auswahlhilfe, um das Datum anzugeben oder zu aktualisieren. Dieses Datum ist nur dann relevant, wenn die Adressvalidierung verwendet wird. Anderenfalls wird es ignoriert.

Feld	Beschreibung
Adresstyp	<p>Dieses Auswahllistenfeld gibt den Adresstyp an. Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik". (Erforderlich.)</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Auswahllistenfeld ist nicht verfügbar, wenn Sie einen neuen Adressdatensatz mithilfe der Seite "Adresse bearbeiten" erstellen. Es nur dann verfügbar, wenn Sie einen gespeicherten Adressdatensatz bearbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen von neuen, nicht gemeinsam verwendeten Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (siehe <a href="#">Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen auf Seite 395</a>) und Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten" (auf Seite 1320).</p>
<b>Adressinformationen</b>	
Land	<p>Das im Adressdatensatz verwendete Land oder Gebiet. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um ein Land bzw. Gebiet für Ihre Adresse zu wählen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Adressinformationfelder stimmen mit den länderspezifischen Postvorschriften überein. Beispiel: In den Adressfeldern für die USA werden andere Postleitzahlen verwendet als in den Adressfeldern für viele andere Länder. Die folgenden Adressinformationfelder (Adresse 1 und Adresse 2) werden angezeigt, wenn das Feld "Land" nicht gewählt ist. Weitere Informationen zu Postvorschriften finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung auf Seite 1792</a>).</p>
Adresszeile 1	<p>Adresszeile 1. Normalerweise enthält dieses Feld den Straßennamen, z.B. "Hauptstraße 10". Es ist auf 200 Zeichen begrenzt. Dieses Feld wird entsprechend der länderspezifischen Konvention für Straßennummern konvertiert (z.B. Zahl und Straße für Kanada oder die USA). Die Konvertierung basiert auf dem Feld "Land".</p>
Adresszeile 2	<p>Adresszeile 2. In diesem Feld werden alle zusätzlichen Straßenadressendetails bearbeitet. Es ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p>
Adresszeile 3	<p>Adresszeile 3. In diesem Feld werden alle zusätzlichen Straßenadressendetails bearbeitet. Es ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist im Standardlayout der Seite "Adresse bearbeiten" oder der Detailseite nicht vorhanden, wenn kein Land gewählt wurde.</p>
Ort	<p>Die Stadt im Adressdatensatz.</p>
Provinz	<p>Die im Adressdatensatz verwendete Region oder das verwendete Gebiet, z.B. New Brunswick.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand ändert dieses Feld in "Bundesland", wenn das gewählte Land Bundesländer umfasst (z.B. Indien oder USA).</p>
PLZ	<p>Die Postleitzahl, z.B. "M1C 3J6", oder für Adressen in den USA "19050".</p>
Beschreibung	<p>Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p>

Feld	Beschreibung
Kommentare	Das Feld ist auf 1999 Zeichen begrenzt. <b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.
Validierungsstatus	Gibt an, ob die Adresse validiert wurde. Die Berechnung erfolgt aufgrund des Feldes "Validierungsdatum". <b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.
<b>Hinweis:</b> Die folgenden Felder für die Geocoding-Funktion sind ebenfalls in Web Services verfügbar. Diese Geocoding-Felder werden standardmäßig nicht angezeigt. Sie müssen vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden. Diese Felder sind schreibgeschützt. Ausführliche Informationen zur Verwendung dieser Felder finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Geocoding von Adressinformationen (auf Seite 404)</a> .	
Geocode-Status	Der Geocoding-Vorgangstatus für den Adressdatensatz. Für neue Adressdatensätze setzt Oracle CRM On Demand einen Nullwert für das Feld. Wenn der Geocoding-Vorgang für eine Adresse erfolgreich war, wird das Feld durch Oracle CRM On Demand auf "Erfolg" gesetzt. Wenn der Geocoding-Vorgang für eine Adresse nicht erfolgreich war, wird das Feld durch Oracle CRM On Demand auf "Fehler" gesetzt. Wenn Sie eine Adresse bearbeiten, wird das Feld durch Oracle CRM On Demand erneut auf einen Nullwert gesetzt.
Geocode-Übereinstimmungscode	Die Genauigkeit bzw. Qualität des Geocoding-Vorgangs wird durch eine Übereinstimmungscode angegeben. Wenn für einen bestimmten Übereinstimmungscode mehrere Übereinstimmungen für Breiten- und Längengrad zurückgegeben werden, verwendet Oracle CRM On Demand die jeweils erste Übereinstimmung für Breiten- und Längengrad, die durch Oracle Spatial zurückgegeben wurde.
Geocode-Übereinstimmungscode	Eine aus 17 Zeichen bestehende Zeichenfolge, die die Übereinstimmungsqualität der Eingangsadressattribute während des Geocoding-Vorgangs angibt, um den der Adresse zugeordneten Breiten- und Längengrad abzuleiten.

**Zugehörige Themen**

Zusätzliche Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Arbeiten mit der Adress-Homepage \(auf Seite 387\)](#)
- [Verwalten von Adressen \(auf Seite 389\)](#)
- [Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse" \(auf Seite 402\)](#)
- [Informationen zum Geocoding von Adressinformationen \(auf Seite 404\)](#)

**Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse"**

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Geocode-Felder für den Datensatztyp "Adresse" bereit. Diese Felder sind nicht standardmäßig verfügbar.

- Breitengrad
- Längengrad

Ihr Firmenadministrator muss diese Felder zum Seitenlayout "Adresse" hinzufügen, wenn Sie diese Felder wünschen. Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

Geocode-Felder dienen in der Regel dazu, geografische Koordinaten, üblicherweise als Breiten- und Längengrade bekannt, anhand von Adresswerten wie Straße und Postleitzahl zu finden. Diese Geocode-Felder unterstützen karten- und standortbasierte Funktionen in Oracle CRM On Demand-Clientanwendungen wie Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Alternativ können Sie damit auch einen Standort in einer Kartenanwendung wie Google Maps genau bestimmen. Wenn Benutzer keine Werte in diese Felder einfügen, können sie nur die standardmäßige Kartenfunktion in den Clientanwendungen mit den verfügbaren Adresswerten verwenden.

Breiten- und Längengrad werden üblicherweise in der Notation Grad, Minute und Sekunde angegeben. Beispiel: 59°20'30"N. In Oracle CRM On Demand werden sie jedoch wie folgt als Dezimaldaten mit Plus- oder Minuszeichen dargestellt und gespeichert:

- Für Breitengrade können Sie jeden beliebigen Wert innerhalb des Bereichs von -90,000000 bis +90,000000 eingeben, wobei maximal 7 Stellen auf das Dezimalkomma folgen dürfen. Wenn nach dem Dezimalkomma mehr als 7 Stellen stehen, wird der Wert von Oracle CRM On Demand gerundet. Beispielsweise rundet Oracle CRM On Demand einen Breitengradwert von 89,12345678 auf 89,1234568 auf.
- Für Längengrade können Sie einen beliebigen Wert innerhalb des Bereichs von -180,000000 bis +180,000000 eingeben, wobei maximal 7 Stellen auf das Dezimalkomma folgen dürfen. Wenn nach dem Dezimalkomma mehr als 7 Stellen stehen, werden die Werte von Oracle CRM On Demand gerundet. Beispielsweise rundet Oracle CRM On Demand einen Längengradwert von 179,12345674 auf 179,1234567 ab.

Außerdem unterstützt Oracle CRM On Demand ein generisches Dezimalformat für Breiten- und Längengrad, d.h. Oracle CRM On Demand unterstützt Zahlenwerte mit einem Punkt (.) als Dezimaltrennzeichen. Manche Gebietsschemas verwenden ein Komma (,) als Dezimaltrennzeichen. Sie müssen die Dezimaldaten jedoch mit einem Punkt (.) als Dezimaltrennzeichen für diese Gebietsschemas eingeben. Oracle CRM On Demand zeigt die Dezimalzahl wie in der Datenbank gespeichert an und führt keine gebietsspezifische Formatierung dieser Dezimaldaten durch.

Damit Sie Werte für Breiten- und Längengrade in Oracle CRM On Demand hinzufügen können, müssen Sie die Darstellung der Breiten- und Längengrade in Form von Grad-Minute-Sekunde wie folgt in die dezimale Darstellung konvertieren:

$$\text{Dezimalgrad} = \text{Grad} + \text{Minuten}/60 + \text{Sekunden}/3600$$

Die Werte für Breiten- oder Längengrad müssen ein Plus- oder Minuszeichen aufweisen, da negative Werte zulässig sind. Ein positiver Breitengradwert verläuft nördlich (N) des Äquators, während ein negativer Breitengradwert südlich (S) des Äquators verläuft. Ein positiver Längengradwert verläuft östlich (E) des Nullmeridians, während ein negativer Längengradwert westlich (W) des Nullmeridians verläuft. In der folgenden Tabelle finden Sie Beispielwerte für die Felder "Breitengrad" und "Längengrad" in Oracle CRM On Demand für mehrere Orte.

Ort	Breitengrad	Breitengradwert in Oracle CRM On Demand	Längengrad	Längengradwert in Oracle CRM On Demand
Stockholm, Schweden	59°20'N	59.3333333	18°04'O	18.0666667
Darwin, Australien	12°27'S	-12.4500000	130°50'O	130.8333333

**Hinweis:** Oracle CRM On Demand wandelt die Breiten- und Längengrade nicht in die für Oracle CRM On Demand erforderliche Darstellung um. In den Feldern "Breitengrad" und "Längengrad" werden nur die einer

Adresse zugeordneten Geocodes gespeichert. Üblicherweise führen Oracle CRM On Demand-Clientanwendungen wie Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales weitere Verarbeitungs- und Konvertierungsschritte für die Geocode-Daten durch. Oracle CRM On Demand kann die Informationen in einem Adressdatensatz jedoch verwenden, um die entsprechenden Werte für den Längen- und Breitengrad für die Adresse mit Oracle Spatial automatisch zu suchen und die Felder für den Längen- und Breitengrad auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zum Geocoding von Adressinformationen \(auf Seite 404\)](#).

## Informationen zum Geocoding von Adressinformationen

Wenn die Option "Geocoder aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" ausgewählt wurde, verwendet Oracle CRM On Demand die Informationen im Adressdatensatz, um die entsprechenden Werte für Breiten- und Längengrad der Adresse mit Oracle Spatial zu finden. Ist dieser Vorgang erfolgreich, werden die Felder für Breiten- und Längengrad in den Adressdatensätzen mit diesen Werten ausgefüllt. Dieser Vorgang zum Suchen und Auffüllen von Breiten- und Längengraden aus den Adressinformationen wird *Geocoding* genannt. Oracle CRM On Demand verwendet Oracle Spatial, um die entsprechenden Geocodes asynchron zu finden. Oracle CRM On Demand umgeht das Geocoding von Datensätzen, die bereits Werte in den Feldern für Breiten- und Längengrad enthalten.

In folgenden Fällen führt Oracle CRM On Demand einen erneuten Geocoding-Vorgang für die Breiten- und Längengradfelder durch:

- Wenn Sie den Inhalt der Breiten- und Längengradfelder löschen.
- Wenn Sie die Adressfelder bearbeiten.

### Informationen zu den Geocoding-Feldern in Adressdatensätzen

Adressdatensätze enthalten drei Felder für das Geocoding:

- **Geocode-Status.** Der Geocoding-Vorgangstatus für den Adressdatensatz:

- **Nullwert.** Die Adresse ist nicht geocodiert.
- **Erfolg.** Die Adresse wurde erfolgreich geocodiert.
- **Fehlgeschlagen.** Die Adresse konnte nicht geocodiert werden.

Ein Geocoding-Fehler wird normalerweise dadurch verursacht, dass falsche Adressdaten vorliegen, der Geocode der Adresse nicht verfügbar ist oder die Adressübereinstimmung zu unspezifisch ist.

- **Geocode-Übereinstimmungscode.** Gibt durch einen Ganzzahlwert an, wie genau der Breiten- und Längengrad mit der angegebenen Adresse übereinstimmt:

Geocode-Übereinstimmungscode	Beschreibung
0	Keine Geocoding-Übereinstimmung für die Adresse.
1	Exakte Geocoding-Übereinstimmung für die Adresse.
2	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit der Straßenart oder des Suffixes oder Präfixes der Straße.
3	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit der Hausnummer der Straße.
4	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit der Straße und Hausnummer.

Geocode-Übereinstimmungscode	Beschreibung
10	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit der Postleitzahl.
11	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit des Ortsnamens.
12	Eingeschränkte Geocoding-Übereinstimmung hinsichtlich der Genauigkeit der Postleitzahl und des Ortes.

Oracle CRM On Demand Customer Care konfiguriert eine Akzeptanzebene für Geocode-Übereinstimmungscode für Ihr Unternehmen. Oracle CRM On Demand speichert die durch den Geocoding-Vorgang zurückgegebenen Felder für Breiten- und Längengrad nur in einem Adressdatensatz, wenn der Übereinstimmungscode niedriger als die durch Oracle CRM On Demand Customer Care festgelegte Ebene ist oder dieser entspricht. Standardmäßig ist der Wert 3 festgelegt.

Wenn Oracle CRM On Demand während des Geocoding-Vorgangs keine Übereinstimmungen findet, wird der Geocode-Übereinstimmungscode "0" festgelegt, und der Breiten- und Längengrad für die Adresse wird nicht ausgefüllt.

- Geocode-Übereinstimmungsvektor.** Eine aus 17 Zeichen bestehende Zeichenfolge, die eine detaillierte Zusammenfassung dazu liefert, welche Adressteile zur Genauigkeit oder Ungenauigkeit der zurückgegebenen Breiten- und Längengrade für die Eingabeadresse beigetragen haben. Ein Fragezeichen gibt die Position für ein nicht verwendetes Feld an. Oracle CRM On Demand legt für das Feld "Geocode-Übereinstimmungsvektor" für eine nicht geocodierte Adresse eine Reihe von Fragezeichen fest: ??????????????????. Jede Position enthält einen Wert zwischen 0 und 4.

In der folgenden Tabelle werden die Positionen innerhalb der Zeichenfolge und die Adressattribute, die zu jeder Position gehören, aufgeführt. Adressattribute entsprechen nicht den Adressfeldern in Oracle CRM On Demand. Sie sind eine konzeptionelle Darstellung von mehreren Adressteilen, aus denen eine Adresse besteht, wie z.B. Hausnummer, Straßenpräfix usw.

Position innerhalb des Geocode-Übereinstimmungsvektors	Adressattribut
0 bis 4	Nicht verwendet
5	Straße und Hausnummer – Hausnummer
6	Straße und Hausnummer – Straßenpräfix
7	Straße und Hausnummer – Name der Straße
8	Straße und Hausnummer – Straßensuffix
9	Straße und Hausnummer – Straßentyp

Position innerhalb des Geocode-Übereinstimmungsvektors	Adressattribut
10	Nicht verwendet
11	Ort
12 bis 13	Nicht verwendet
14	Bundesstaat
15	Land
16	PLZ/Postleitzahl
17	Nicht verwendet

**Hinweis:** Oracle Spatial leitet die Straßenattribute, wie z.B. Hausnummer oder Straßenpräfix, durch die Analyse der Straßeninformationen aus den Feldern "Adresse1", "Adresse2" und "Adresse3" in einem Adressdatensatz in Oracle CRM On Demand ab. Wie genau diese Attribute von Oracle Spatial abgeleitet werden, ist je nach Land unterschiedlich.

Der numerische Wert, den Oracle CRM On Demand für die Position in der Zeichenfolge für den Geocode-Übereinstimmungsvektor festlegt, kann zwischen 0 und 4 variieren:

Positionswert des Geocode-Übereinstimmungsvektors	Beschreibung
0 oder 1	Oracle CRM On Demand hat während des Geocoding-Vorgangs eine exakte Übereinstimmung für das Adressattribut gefunden.
2 oder 3	Das Adressattribut ist nicht gleich null, dennoch hat Oracle CRM On Demand während des Geocoding-Vorgangs keine Übereinstimmung für das Adressattribut gefunden.
4	Das Adressattribut ist gleich null, dennoch hat Oracle Spatial eine ungefähre Übereinstimmung aufgrund eines Näherungswertes gefunden.

Weitere Informationen zu diesen Geocoding-Feldern und anderen Adressfeldern finden Sie unter [Adressfelder \(auf Seite 400\)](#).

### Geocoding-Beispiel

Das folgende Beispiel zeigt, wie Geocoding-Felder verwendet werden und wie sie zu verstehen sind, wenn eine Adresse durch Oracle CRM On Demand geocodiert wird. Angenommen, eine Adresse weist folgende Feldwerte auf:

Adressfeld in Oracle CRM On Demand	Wert
Adressenname	Ji Yang
Land	USA
Hausnummer/Straße	1 Oracle Dr
Adresse 2	Nashua
Adresse 3	Nicht festgelegt
Ort	Nashua
Kreis	Nicht festgelegt
Bundesstaat	NH
PLZ	03062

Wenn die Adresse durch Oracle CRM On Demand geocodiert wird, wird sie durch Oracle Spatial zerlegt, und die Adressattributwerte werden wie folgt festgelegt:

Adressattribute in Oracle Spatial	Wert
Name (aus "Straße und Hausnummer")	Ji Yang
Hausnummer (aus "Straße und Hausnummer")	1
Straßenname (aus "Straße")	Oracle Dr
Ort	Nashua
Bundesstaat	NH
Land	USA
Postleitzahl	03062

Oracle Spatial versucht, basierend auf den Adressattributen eine Übereinstimmung zu finden, indem es einzelne Attribute unabhängig voneinander durchsucht und anschließend eine Kombination aus Adressattributen verwendet, um den besten Näherungswert für Breiten- und Längengrad zu finden.

Nach einem erfolgreichen Geocoding-Vorgang werden die Felder durch Oracle CRM On Demand auf folgende Werte gesetzt:

Oracle CRM On Demand-Adressfeld	Wert	Kommentar
Geocoding-Status	Erfolg	Das Geocoding war erfolgreich.
Geocoding-Übereinstimmungscode	1	Oracle Spatial hat eine exakte Übereinstimmung gefunden.
Längengrad	-71.46006	Kein
Breitengrad	42.71004	Kein
Geocoding-Übereinstimmungsvektor	??030402010??000?	<p>Der Geocoding-Übereinstimmungsvektor für dieses Beispiel.</p> <p>Der Vektor wird unabhängig davon gesetzt, ob das Geocoding erfolgreich war oder nicht. Auch bei einem niedrigen Übereinstimmungscode von 4, bei dem keine Werte für Breiten- und Längengrad gesetzt werden, wird der Vektor festgelegt und gibt die Attribute an, die zum Geocoding-Fehler geführt haben.</p>

Die folgende Tabelle zeigt, wie der Vektorwert "??030402010??000?" zu verstehen ist:

Position des Geocode-Übereinstimmungsvektors	Wert	Adressattribut	Interpretation des Übereinstimmungsvektorwertes
1	?	Kein	Nicht verwendet
2	?	Kein	Nicht verwendet
3	0	Kein	Nicht verwendet
4	3	Kein	Nicht verwendet
5	0	Hausnummer	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
6	4	Straßenpräfix	Der Adressattributwert ist gleich null, aber es wurde eine ungefähre Übereinstimmung aufgrund eines Näherungswertes gefunden.
7	0	Name der Straße	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
8	2	Straßensuffix	Dieses Adressattribut hat einen Wert, aber es wurde keine Übereinstimmung für den Wert gefunden.
9	0	Straßentyp	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.

Position des Geocode-Übereinstimmungsvektors	Wert	Adressattribut	Interpretation des Übereinstimmungsvektorwertes
10	1	Kein	Nicht verwendet
11	0	Ort	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
12	?	Kein	Nicht verwendet
13	?	Kein	Nicht verwendet
14	0	Bundesstaat	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
15	0	Land	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
16	0	Postleitzahl	Exakte Übereinstimmung für dieses Attribut gefunden.
17	?	Kein	Nicht verwendet

### Zugehörige Themen

Zusätzliche Informationen zu Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Arbeiten mit der Adress-Homepage \(auf Seite 387\)](#)
- [Verwalten von Adressen \(auf Seite 389\)](#)
- [Adressfelder \(auf Seite 400\)](#)
- [Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse" \(auf Seite 402\)](#)

## Anlagen

Verwenden Sie die Seiten "Anlage", um Anlagen zu erstellen und zu aktualisieren und um Listen mit Anlagen zu erstellen. Eine *Anlage* ist ein Datensatz eines Produkts, das an einen Kunden oder an ein Unternehmen verkauft wurde.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Anlageninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Anlage" möglicherweise aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Anlagenhomepage

Auf der Anlagenhomepage können Sie Listen mit Anlagen und Anlagendatensätze erstellen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Anlagenhomepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

### Erstellen von Anlagen

Sie können eine Anlage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Anlagen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Informationen zu den Feldern in Anlagendatensätzen finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#). Allgemeine Informationen zum Erstellen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).

## Arbeiten mit Anlagenlisten

Im Abschnitt "Anlagenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Anlagen beschrieben. Die Listen enthalten die Anlagendatensätze, die in den folgenden Bereichen von Oracle CRM On Demand erstellt werden:

- Die Seiten "Anlage"
- Die Seiten "Fahrzeug" und "Portfolio"
- Der Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Anlagen auf den Detailseiten für Datensätze für Firmen, Personen und benutzerdefinierte Objekte

Anlagenliste	Filter
Alle Anlagen	Alle Anlagen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist
Zuletzt geänderte Anlagen	Alle Anlagen, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Anlagen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Anlagen werden die Titel der Anlagendatensätze angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

**HINWEIS:** Wenn eine Seriennummer in einen Anlagendatensatz eingegeben wird, wird die Seriennummer als Titel der Anlage verwendet. Anderenfalls wird der Produktname verwendet. Im Abschnitt für zuletzt geänderte Anlagen auf der Anlagenhomepage und auf anderen Seiten, auf denen der Anlagentitel angezeigt wird, können Sie einen Drilldown vom Anlagentitel durchführen, um den Anlagendatensatz zu öffnen.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Anlagenhomepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Anlagenhomepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Anlagenhomepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

#### So fügen Sie Ihrer Anlagenhomepage Abschnitte hinzu:

- 1 Klicken Sie auf der Anlagenhomepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der Anlagenhomepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)

## Verwalten von Anlagen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die für viele Datensatztypen gelten, finden Sie in den folgenden Themen:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

Informationen zum Verfolgen von Anlagen und zu den Feldern in Anlagendatensätzen finden Sie im folgenden Thema:

- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)

## Maps

Mithilfe der Seite "Maps" in Oracle CRM On Demand können Sie nach Adressen auf einer Karte suchen oder eine Wegbeschreibung zu einer Adresse abrufen. Um die Seite "Maps" verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung für die Maps-Integration enthalten. Des Weiteren muss die Registerkarte "Maps" vom zuständigen Administrator für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht werden. Wenn die Registerkarte "Maps" sich nicht bei den Registerkarten im oberen Bereich Ihrer Seiten in Oracle CRM On Demand befindet, nachdem der zuständige Administrator sie für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat, können Sie die Registerkarte "Maps" zu Ihrem Registerkartenlayout hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten zu Ihrem Registerkartenlayout finden Sie unter Anzeigen von Registerkarten (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835).

**HINWEIS:** Um die Berechtigung "Maps-Integration" zu aktivieren und die Registerkarte "Maps" für Ihre Rolle verfügbar zu machen, benötigt der zuständige Administrator die Berechtigung "Maps-Integration verwalten" in seiner Benutzerrolle. Wenn die Berechtigung "Maps-Integration verwalten" nicht in der Rolle des Administrators vorhanden ist, muss er sich an Oracle CRM On Demand Customer Care wenden und darum bitten, dass diese Berechtigung aktiviert wird.

Auf den Seiten von "Maps" können Sie Folgendes tun:

- Eine Adresse auf einer Karte finden.
- Eine Näherungssuche durchführen, um Adressen aus Datensätzen in Oracle CRM On Demand zu suchen, die sich innerhalb der folgenden Radien befinden:
  - Dem festgelegten Radius Ihres aktuellen Standortes
  - Dem festgelegten Radius eines anderen Standortes
- Eine Wegbeschreibung zu einer Adresse auf der Karte abrufen.

**HINWEIS:** Die Kartenfunktion gibt Adressen in der vorherrschenden Sprache des Landes oder der Gerichtsbarkeit an, das bzw. die für die Adresse gilt, mit Ausnahme von Indien und Singapur. Adressen in Katar werden beispielsweise auf Arabisch angegeben, Adressen in Russland auf Russisch usw. Adressen in Indien und Singapur werden von der Kartenfunktion auf Englisch angegeben. Adressen in Kanada werden von der Kartenfunktion auf Englisch angegeben, mit Ausnahme von Quebec, wofür die Adressen auf Französisch angegeben werden.

Wenn Sie eine Näherungssuche durchführen, können Sie die Suche auf eine vordefinierte Liste mit Datensätzen beschränken. Beispiel: Sie erstellen eine Liste mit Personen mit dem Personentyp "Partner" und führen eine Näherungssuche für diese Liste durch, um die Partnerpersonen zu suchen, die sich maximal 10 Kilometer von Ihrem aktuellen Standort oder einem Standort, an dem Sie sich morgen aufhalten werden, befinden.

Die folgende Tabelle enthält die Pins, die auf der Karte angezeigt werden.

Pin	Zweck
	Zeigt Ihren aktuellen Standort an, sofern dieser von der Kartenfunktion bestimmt werden kann.
	Zeigt den Standort einer Adresse an, die bei einer Näherungssuche gefunden wurde.
	Zeigt das Zentrum einer Näherungssuche an.

Wenn Ihr aktueller Standort bestimmt werden kann, wird dieser auf der Karte durch einen Pin gekennzeichnet, wenn Sie die Seite "Maps" öffnen. Wenn Ihr aktueller Standort nicht bestimmt werden kann, wird eine entsprechende Landkarte angezeigt. Ihr aktueller Standort wird folgendermaßen von der Kartenfunktion bestimmt:

- Wenn der von Ihnen verwendete Computer GPS-Daten (GPS - Global Positioning System) empfängt, werden die GPS-Daten von der Kartenfunktion zum Bestimmen Ihres aktuellen Standorts verwendet.
- Wenn Ihr Computer keine GPS-Daten empfängt, werden die APIs (API - Application Programming Interface) Ihres Browsers von der Kartenfunktion zum Bestimmen Ihres aktuellen Standorts verwendet. Bei den APIs wird die IP-Adresse Ihres Computers zum Bestimmen Ihres aktuellen Standorts verwendet. Wenn Ihr Computer auf einen Proxyserver verweist, wird der Standort des Proxyservers als Ihr aktueller Standort angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn Sie möchten, dass Ihr aktueller Standort bestimmt werden kann, müssen Sie zulassen, dass Ihr Browser auf die Informationen zu Ihrem aktuellen Standort zugreifen kann. Abhängig vom verwendeten Browser und den im Browser ausgewählten Datenschutzeinstellungen werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, Ihrem Browser den Zugriff auf die Informationen zu Ihrem aktuellen Standort zu erlauben. Wenn Sie dem nicht zustimmen, wird anstelle Ihres aktuellen Standorts eine entsprechende Standardlandkarte angezeigt.

Darüber hinaus werden in der folgenden Tabelle die Zielsymbole dargestellt, die auf einer Karte verfügbar sind.

Symbo	Zweck
	Dieses Symbol wird angezeigt, wenn die Seite nicht mittig auf Ihren aktuellen Standort ausgerichtet ist. Durch Zeigen auf dieses Symbol wird die Option <i>Meinen Standort anzeigen</i> angezeigt.
	Dieses Symbol wird nur angezeigt, wenn die Seite mittig auf Ihren aktuellen Standort ausgerichtet ist. Durch Zeigen auf dieses Symbol wird die Option <i>Mein Standort</i> angezeigt. Durch Klicken auf dieses Symbol wird die Kartenvergrößerung so angepasst, dass der Standortpin mittig auf der Karte ausgerichtet ist.

Wenn für mehrere Datensätze eine Stecknadel auf demselben Breiten- und Längengrad gesetzt wird, zeigt Oracle CRM On Demand nur eine einzige Stecknadel für diese Datensätze an. Wenn Sie auf die Stecknadel klicken, wird eine Liste aller zugehörigen Datensatznamen und Adressen angezeigt. Sie können einen beliebigen Datensatz aus dieser Liste auswählen, um die Adresse zu den Wegbeschreibungen hinzuzufügen oder sie als Näherungspunkt festzulegen. Weitere Informationen zum Abrufen von Wegbeschreibungen finden Sie unter Abrufen von Wegbeschreibungen (siehe [Abrufen von Wegbeschreibungen](#) auf Seite 416). Informationen zur Näherungssuche finden Sie unter Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414).

Informationen zur Datenabdeckung, die von der Zuordnungs- und Geocodingfunktion in Oracle CRM On Demand bereitgestellt wird, finden Sie unter [Datenabdeckung für Zuordnungen und Geocoding \(auf Seite 419\)](#).

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Adressen auf Karten \(auf Seite 413\)](#)
- Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414)
- [Abrufen von Wegbeschreibungen \(auf Seite 416\)](#)
- [Zugreifen auf eine Karte für eine Adresse \(auf Seite 399\)](#)

## Suchen von Adressen auf Karten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie in Oracle CRM On Demand auf der Seite "Maps" Adressen suchen können.

**HINWEIS:** Wenn Ihr aktueller Standort bestimmt werden kann, wird dieser auf der Karte durch einen Pin gekennzeichnet, wenn Sie die Seite "Maps" öffnen. Wenn Ihr aktueller Standort nicht bestimmt werden kann, wird eine entsprechende Landkarte angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um die Seite "Maps" verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung für die Maps-Integration enthalten. Des Weiteren muss die Registerkarte "Maps" vom zuständigen Administrator für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht werden. Wenn die Registerkarte "Maps" sich nicht bei den Registerkarten im oberen Bereich Ihrer Seiten in Oracle CRM On Demand befindet, nachdem der zuständige Administrator sie für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat, können Sie die Registerkarte "Maps" zu Ihrem Registerkartenlayout hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten zu Ihrem Registerkartenlayout finden Sie unter Anzeigen von Registerkarten (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835).

### So finden Sie auf einer Karte eine Adresse:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Maps".
- 2 Geben Sie auf der Seite "Maps" im Suchfenster die Adresse ein, die Sie suchen möchten.  
Verwenden Sie Kommata, um die einzelnen Elemente der Adresse voneinander zu trennen. Geben Sie den Namen des Landes oder den Ländercode als letztes Element der Adresse ein. Das Format der Adresse kann je nach Land abweichen. Bei Suchen wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Im Folgenden sind einige Beispiele dafür aufgelistet, wie Adressen eingegeben werden können:
  - 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, InSie können außerdem den Namen eines Ortes und ein Land eingeben. In diesem Fall gibt die Kartenfunktion die standardmäßige Straße und Hausnummer für diese Stadt und dieses Land zurück. Bei mehreren übereinstimmenden Treffern zeigt die Suche die verfügbaren übereinstimmenden Adressen an, die gefunden werden, und fordert Sie zur Auswahl einer der Adressen auf. Beispiel: Wenn Sie die Zeichenfolge *Toronto, Canada* auf Englisch eingeben, gibt die Suche zwei Adressen zurück. Zum einen wird die Standardadresse für Toronto auf Prince Edward Island zurückgegeben, zum anderen die Standardadresse für Toronto in Ontario. Beide Städte liegen in Kanada. Oracle Maps gibt die Adressen an.
- 3 Klicken Sie auf das Symbol mit dem Vergrößerungsglas.  
Auf der Karte wird der Standort der Adresse mit einem Pin angezeigt. Wenn für Ihre Suchkriterien mehrere Treffer gefunden werden, werden diese in einer Liste angezeigt, und Sie können den gewünschten Treffer auswählen. Zunächst werden bis zu zehn Treffer aufgelistet. Wenn mehr als 10 Treffer gefunden werden, können Sie scrollen, um die übrigen Treffer anzuzeigen.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Maps \(auf Seite 411\)](#)
- [Durchführen von Näherungssuchen \(siehe \[Performing Proximity Searches\]\(#\) auf Seite 414\)](#)
- [Abrufen von Wegbeschreibungen \(auf Seite 416\)](#)

## 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 \(siehe \[Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse"\]\(#\) auf Seite 402\)](#).

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:** Wenn Ihr aktueller Standort bestimmt werden kann, wird dieser auf der Karte durch einen Pin gekennzeichnet, wenn Sie die Seite "Maps" öffnen. Wenn Ihr aktueller Standort nicht bestimmt werden kann, wird eine entsprechende Landkarte angezeigt.

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.** Um die Seite "Maps" verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung für die Maps-Integration enthalten. Des Weiteren muss die Registerkarte "Maps" vom zuständigen Administrator für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht werden. Wenn die Registerkarte "Maps" sich nicht bei den Registerkarten im oberen Bereich Ihrer Seiten in Oracle CRM On Demand befindet, nachdem der zuständige Administrator sie für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat, können Sie die Registerkarte "Maps" zu Ihrem Registerkartenlayout hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten zu Ihrem Registerkartenlayout finden Sie unter [Anzeigen von Registerkarten \(siehe \[Anzeigen Ihrer Registerkarten\]\(#\) auf Seite 835\)](#).

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 \(siehe Suchen von Adressen auf Karten auf Seite 413\)](#).

### ***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 \(siehe Suchen von Adressen auf Karten auf Seite 413\)](#).

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Shipping Address.</b> The proximity search for the account is limited to the shipping address.</li> <li>■ <b>Billing Address.</b> The proximity search for the account is limited to the billing address. This is the default value.</li> </ul>
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 \(auf Seite 411\)](#)
- Finding Addresses on Maps (siehe [Suchen von Adressen auf Karten](#) auf Seite 413)
- Obtaining Driving Directions (siehe [Abrufen von Wegbeschreibungen](#) auf Seite 416)

**Abrufen von Wegbeschreibungen**

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie in Oracle CRM On Demand auf der Seite "Maps" Wegbeschreibungen zu Adressen abrufen können.

**HINWEIS:** Wenn Ihr aktueller Standort bestimmt werden kann, wird dieser auf der Karte durch einen Pin gekennzeichnet, wenn Sie die Seite "Maps" öffnen. Wenn Ihr aktueller Standort nicht bestimmt werden kann, wird eine entsprechende Landkarte angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um die Seite "Maps" verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung für die Maps-Integration enthalten. Des Weiteren muss die Registerkarte "Maps" vom zuständigen Administrator für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht werden. Wenn die Registerkarte "Maps" sich nicht bei den Registerkarten im oberen Bereich Ihrer Seiten in Oracle CRM On Demand befindet, nachdem der zuständige Administrator sie für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat, können Sie die Registerkarte "Maps" zu Ihrem Registerkartenlayout hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten zu Ihrem Registerkartenlayout finden Sie unter Anzeigen von Registerkarten (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835).

### **So rufen Sie Wegbeschreibungen ab**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Maps".
- 2 Fügen Sie mithilfe einer der folgenden Methoden auf der Seite "Maps" einen Ausgangspunkt und ein Ziel für die Wegbeschreibung hinzu (auch als Start- und Haltepunkt bezeichnet):
  - Klicken Sie im Suchfenster auf die doppelten Pfeile, und geben Sie auf der Registerkarte "Wegbeschreibung" in dem Feld mit der Bezeichnung A die Adresse des Startpunkts und in dem Feld mit der Bezeichnung B die Adresse des Ziels bzw. des Haltepunkts ein.  
Verwenden Sie Kommata, um die einzelnen Elemente der Adresse voneinander zu trennen. Geben Sie den Namen des Landes oder den Ländercode als letztes Element der Adresse ein. Das Format der Adresse kann je nach Land abweichen.  
Eine Liste der Länder und der entsprechenden aus zwei Buchstaben bestehenden Ländercodes, die von Oracle Maps unterstützt werden, finden Sie auf der Webseite [Oracle Maps Geocoder Metadata](#). Weitere Informationen zu den Adressformaten, die von Oracle Maps unterstützt werden, finden Sie auf der Webseite [Oracle Maps Geocoder Concepts](#).
  - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf der Karte auf den Ausgangspunkt, und wählen Sie anschließend "Zur Wegbeschreibung hinzufügen" aus, um dem Feld mit der Bezeichnung A auf der Registerkarte "Wegbeschreibung" den Startpunkt hinzuzufügen. Klicken Sie anschließend mit der rechten Maustaste auf den Zielstandort, und wählen Sie "Zur Wegbeschreibung hinzufügen" aus, um dem Feld mit der Bezeichnung B den Haltepunkt hinzuzufügen.
  - Klicken Sie auf der Karte auf einen Pin, und wählen Sie "Zur Wegbeschreibung hinzufügen" aus, um dem Feld mit der Bezeichnung A auf der Registerkarte "Wegbeschreibung" den Startpunkt hinzuzufügen. Klicken Sie anschließend auf den Zielpin, und wählen Sie "Zur Wegbeschreibung hinzufügen" aus, um dem Feld mit der Bezeichnung B den Haltepunkt hinzuzufügen.

Sie können diese Methoden zum Hinzufügen von Start- und Haltepunkten nach Belieben mischen und kombinieren.

**HINWEIS:** Wenn Sie im Suchfeld des Suchfensters eine Adresse eingeben und auf der Registerkarte "Wegbeschreibung" ein Startpunkt (A) und ein Haltepunkt (B) vorhanden sind, wird die Adresse beim Ausführen der Suche als Haltepunkt (C) hinzugefügt.

- 3 Klicken Sie auf das Symbol mit dem Vergrößerungsglas.  
Oracle CRM On Demand startet die Wegbeschreibung auf der Registerkarte "Wegbeschreibung". Die Wegbeschreibung oder die Routenkarte gibt die möglichen Fahrrouten sowie die geschätzte Zeit und die Entfernung der jeweiligen Route an, ähnlich wie bei den im Handel erhältlichen Satellitennavigationssystemen. Oracle CRM On Demand stellt außerdem die Zielbezeichnungen und die Route auf der Karte dar.

Wenn Sie mehrere Zielhaltepunkte eingeben, beispielsweise Startpunkt A mit den Haltepunkten B und C, enthalten die Fahrinformationen die Wegbeschreibung von Startpunkt A zu Haltepunkt B und von Haltepunkt B zu Haltepunkt C. Wenn Sie eine Wegbeschreibung von Ihrem aktuellen Standort zu einem Haltepunkt

abrufen möchten, geben Sie Ihren aktuellen Standort als Startpunkt an, indem Sie auf den Pin "Mein Standort" klicken, und klicken Sie anschließend auf "Zur Wegbeschreibung hinzufügen".

**HINWEIS:** Die Wegbeschreibungen basieren auf den Informationen zu den nächstgelegenen Straßen zur Adresse, die in Oracle Maps verfügbar sind. Daher sind möglicherweise die Bezeichnungen der Haltepunkte nicht an der genauen Adresse auf der Karte angebracht.

- 4 Um einen Haltepunkt in Ihrer Kartenansicht mittig darzustellen, klicken Sie auf der Routenkarte auf die Haltepunktbezeichnung, beispielsweise auf B oder C.  
Sie können den Haltepunkt in Ihrer Ansicht nur mittig darstellen, wenn die Route auf der Karte angezeigt wird. Wenn Sie die Route durch Klicken auf das Symbol "x" auf der Routenkarte oder durch Ändern der Haltepunkte löschen oder wenn Sie nach der Eingabe der Haltepunkte nicht auf das Vergrößerungsglas geklickt haben, werden die Haltepunkte nicht mittig auf der Karte dargestellt.
- 5 Klicken Sie auf der Routenkarte auf das "x", um die Ergebnisse für die Wegbeschreibung zu löschen.  
Die Route wird auch gelöscht, wenn Sie die vorhandenen Haltepunkte ändern, beispielsweise wenn Sie einen Haltepunkt bearbeiten, einen Haltepunkt entfernen oder die Reihenfolge der Haltepunkte umkehren.
- 6 Um die Wegbeschreibung zu drucken, klicken Sie auf der Karte mit den Ergebnissen für die Fahrt auf das Drucksymbol:



Das sich öffnende Fenster mit der Druckvorschau zeigt einen Snapshot der Karte mit der Wegbeschreibung. Die Vorschau enthält alle Haltepunkte, die Adressen der Haltepunkte, die Zeit sowie eine Übersicht der Entfernung für die Reise, und auf der Karte werden alle verfügbaren Routen angezeigt. Unter dem Kartenbild finden Sie eine Tabelle mit der Wegbeschreibung mit geschätzter Fahrzeit. Die Haltepunkte in der Tabelle sind farblich codiert, damit sie mit der Farbe der Stecknadel für Haltepunkte auf der Karte übereinstimmen.

Zusätzlich stehen die in der folgenden Tabelle beschriebenen Optionen unten auf der Registerkarte "Wegbeschreibung" als Links zur Verfügung.

Option	Beschreibung
Haltepunkt hinzufügen	Wählen Sie diese Option aus, um weitere Zielhaltepunkte bis maximal vier Haltepunkte hinzuzufügen. Standardmäßig stehen ein Startpunkt und ein Haltepunkt zur Verfügung.
Weitere Optionen	<p>Wählen Sie diese Option aus, um weitere Einstellungen zu den Wegbeschreibungen festzulegen, beispielsweise die folgenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Einstellungen für Routen.</b> Schnellste oder kürzeste Route. Standardmäßig wird die schnellste Route angegeben.</li> <li>■ <b>Einstellungen für Straßen.</b> Autobahn oder Landstraße. Standardmäßig ist Autobahn ausgewählt.</li> <li>■ <b>Einheiten für die Entfernung.</b> Angloamerikanisch oder metrisch. Standardmäßig wird angloamerikanisch verwendet.</li> <li>■ <b>Sprache.</b> Für Wegbeschreibungen sind die Sprachen Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch verfügbar. Standardmäßig ist Englisch ausgewählt.</li> </ul>
Rückwärtssuche mit Adresse	Wählen Sie diese Option aus, um die Reihenfolge der Start- und Haltepunkte auf der Routenkarte umzukehren.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Maps \(auf Seite 411\)](#)
- [Suchen von Adressen auf Karten \(auf Seite 413\)](#)
- Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414)

## Datenabdeckung für Zuordnungen und Geocoding

Die zugrunde liegende Zuordnungs- und Geocodingfunktion für Oracle CRM On Demand wird von Oracle Spatial and Graph bereitgestellt. In der folgenden Tabelle wird die von Oracle Spatial and Graph bereitgestellte Datenabdeckung dargestellt.

Bereich	Land oder Gebiet
Nordamerika	Bahamas, Belize, Bermuda, Kanada, Kaimaninseln, Costa Rica, Kuba, Dominikanische Republik, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaika, Mexiko, Nicaragua, Panama, Puerto Rico, Jungferninseln (USA), Vereinigte Staaten
Europa	Albanien, Andorra, Österreich, Aserbaidshjan, Weißrussland, Belgien, Bosnien und Herzegowina, Akrotiri und Dekelia, Bulgarien, Kanalinseln, Kroatien, Zypern, Pufferzone der Vereinten Nationen in Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, England, Estland, Ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, Finnland, Frankreich, Georgien, Deutschland, Gibraltar, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Isle of Man, Italien, Kasachstan, Kosovo, Kirgisistan, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldawien, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordirland, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, San Marino, Schottland, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei, Autonome Türkische Administration auf Zypern, Ukraine, Usbekistan, Vatikanstadt, Wales
Asien/Pazifik	Australien, Bangladesch, Brunei Darussalam, Kambodscha, Hongkong, Indien, Indonesien, Macau, Malaysia, Malediven, Mongolei, Nepal, Neuseeland, Philippinen, Singapur, Sri Lanka, Taiwan, Thailand, Vietnam
Südamerika	Argentinien, Aruba, Barbados, Bolivien, Brasilien, Chile, Kolumbien, Ecuador, Falklandinseln, Französisch-Guayana, Guadeloupe, Guyana, Martinique, Paraguay, Peru, Saint-Barthélemy, St. Kitts und Nevis, St. Vincent und die Grenadinen, Südgeorgien und die Südlichen Sandwichinseln, Surinam, Trinidad und Tobago, Uruguay, Venezuela
Naher Osten und Afrika	Angola, Bahrain, Benin, Botswana, Burundi, Ägypten, Eswatini, Gazastreifen, Ghana, Guinea, Irak, Israel, Elfenbeinküste, Jordanien, Kenia, Kuwait, Libanon, Lesotho, Malawi, Mali, Marokko, Mosambik, Namibia, Niger, Nigeria, Oman, Katar, Réunion, Ruanda, Saudi-Arabien, Senegal, Südafrika, St. Helena, Ascension und Tristan da Cunha, Tansania, Togo, Tunesien, Uganda, Vereinigte Arabische Emirate, Sambia, Simbabwe

**HINWEIS:** Für Länder, die nicht in der Tabelle aufgeführt sind, stellt das Produkt Nokia World Map nur begrenzte Zuordnungsschichten bereit. Die Daten für Südkorea müssen innerhalb des Landes gehostet werden, sodass derzeit kein Bereitstellungsdatum vorliegt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Maps \(auf Seite 411\)](#)
- [Suchen von Adressen auf Karten \(auf Seite 413\)](#)
- Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414)
- [Abrufen von Wegbeschreibungen \(auf Seite 416\)](#)
- [Zugreifen auf eine Karte für eine Adresse \(auf Seite 399\)](#)

# 5

## Geschäftsplanung

---

In diesem Abschnitt werden die in Oracle CRM On Demand verfügbaren Geschäftsplanungsfunktionen vorgestellt.

### Informationen zur Geschäftsplanung

Oracle CRM On Demand unterstützt die Verwaltung von Firmen und Personen. Diese Verwaltung umfasst die Bearbeitung der Profile der Firma und zugehöriger Kontakte, der Firmen- und Personenbeziehungen sowie die Erstellung eines allgemeinen Plans zur effektiven Zuweisung von Finanzen und Ressourcen, die einer Firma zugeordnet sind.

Wenn Vertriebs- und Marketing-Teams von einer produktorientierten Strategie auf eine firmenbasierte (oder kundenbasierte) Vertriebsstrategie umstellen, werden Key Account-Vertrieb und strategische Geschäftsplanung zu kritischen Erfolgsfaktoren. Vertriebs- und Marketing-Teams definieren Folgendes:

- Potenzielle Verkaufsprojekte für das Unternehmen
- Strategische Ziele
- Listen mit definierten Aktivitäten, um diese Ziele zu erreichen und Verkaufsprojekte zu realisieren
- Strategische Ziele für eine gesamte Firma
- Materielle Ziele mit der entsprechenden Definition des potenziellen Verkaufsprojekts

Oracle CRM On Demand unterstützt Verkaufsstrategien und -prozesse zum Verwalten Ihrer Key Accounts, mit denen Ihre Firmenteams Folgendes erstellen und verwalten können:

- Geschäfts- und Verpflichtungspläne
- Zugehörige Zielsetzungen
- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

**HINWEIS:** Die Funktionen "Geschäftsplan", "Zielsetzung", "Planfirma", "Planperson" und "Planverkaufsprojekt" wurden im Kontext von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition entwickelt. Alle Oracle CRM On Demand-Kunden können jedoch auf diese Funktionen zugreifen und diese nutzen. Ihr Unternehmensadministrator kann diese Funktionen für Sie aktivieren.

### Szenarios für die Geschäftsplanung

Die folgenden Themen enthalten Beispiele für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können diese Funktionalität je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden.

- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma \(auf Seite 422\)](#) (firmenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten \(auf Seite 422\)](#) (firmenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen \(auf Seite 423\)](#) (personenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte \(auf Seite 424\)](#) (produktzentriert)

## Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für die Verwaltung von Plänen für einzelne Firmen verantwortlich. Der Firmenmanager verwendet ausgereifte Funktionen, um große und komplexe Firmen (z.B. ein multinationales Unternehmen) im Vergleich zu einer einfachen Firma (z.B. ein Unternehmen mit Home Office) zu verwalten. Eine solche Firma verfügt über mehrere Pläne für verschiedene Perioden oder innerhalb derselben Periode für verschiedene Firmenmanager. Ein allgemeiner Firmenmanager kann beispielsweise andere Pläne haben als ein Firmenmanager für Spezialprodukte.

Der Firmenmanager führt die folgenden Aufgaben aus, um die Pläne für eine Firma zu verwalten:

- 1 Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise enthält ein Plan für einen großen Kunden untergeordnete Pläne für verschiedene Betriebseinheiten, Gebiete usw. Alle Pläne werden jedoch als eine Firma verwaltet. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#).
- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt weitere Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#).
- 4 Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

## Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario, das eine Abwandlung des Szenarios zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma (siehe [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) auf Seite 422) ist, führt ein Firmenmanager oder Vertriebsleiter die Geschäftsplanung für Firmengruppen durch. Beispiele für diese Firmengruppen sind das gesamte Gebiet eines Firmenmanagers, ein *Brick* (eine Sammlung von Firmen und Personen, in der Regel im selben geografischen Gebiet), eine größere Region, ein Marktkanal oder -segment oder eine Gruppe kleinerer

Firmen, die keine individuellen Pläne benötigen. Normalerweise führen die Benutzer, die das [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma \(auf Seite 422\)](#) durchführen, auch dieses Szenario durch.

Der Firmenmanager oder Vertriebsleiter führt die folgenden Aufgaben aus, um Pläne für die Firmengruppe oder das Gebiet zu verwalten:

- 1 Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise gibt es immer untergeordnete Quartalspläne und möglicherweise untergeordnete Monatspläne für die untergeordnete Planung. Bestimmte Felder, wie z.B. "Personen", enthalten möglicherweise keinen Wert. Pläne können auf mehreren Ebenen der Hierarchie vorhanden sein, wie z.B. Gebiet, Region, Land, die durch rekursive Beziehungen im Datensatztyp "Geschäftsplan" erstellt werden können. Der Firmenmanager erstellt zunächst den Plan der höchsten Ebene, sodass andere Mitarbeiter die untergeordneten Pläne in der Hierarchie erstellen können. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#).
- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt die Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten erstellen

## Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Plänen für Personen verantwortlich, unabhängig von der Beziehung der Person zu einer Firma. Beispiel: Die Person ist ein wichtiger Meinungsführer, ein Berater oder ein Wissenschaftler, dessen Einfluss über die zugeordneten Firmen hinausgeht.

Der Firmenmanager oder die Kontaktperson der Firma führt die folgenden Aufgaben aus, um den Plan für eine Person zu verwalten:

- 1 Der Firmenmanager erstellt im Vorfeld des Planungszeitraums für jede Person einen Geschäftsplan. In diesem Plan werden für den zugeordneten Zeitraum die Ziele auf höchster Ebene für die Person festgelegt. Ein Jahresplan und normalerweise untergeordnete Vierteljahrespläne sind verfügbar, insbesondere für wichtige Personen.  
Zielbezogene Felder sind wahrscheinlich eher qualitative Ziele als Umsatzziele. Es ist unwahrscheinlich, dass es irgendeine Art von Hierarchie gibt, ähnlich wie bei Firmenplänen, die mit der gesamten Firma, Betriebseinheiten usw. übereinstimmen. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#).

- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt die Zielsetzungen an. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Beispiel: Eine Zielsetzung kann sein, eine bestimmte Anzahl wissenschaftlicher Präsentationen abzuhalten. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#).
- 4 Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben (z.B. ein Verkaufsprojekt, um einen Vortrag oder einen Forschungsvortrag zu halten), greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die einer Person und zugehörigen Firmen explizit zugeordnet sind, anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Personen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

## Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Geschäftsplänen verantwortlich, deren Schwerpunkt auf Plänen, Zielsetzungen und Produkten liegt. Die Pläne können auf eine breite Gruppe von Firmen angewendet werden. Beispiel: Für eine strategische Produkteinführung erstellt das leitende Verkaufs- oder Marketingmanagement Geschäftspläne und Zielsetzungen, die auf alle Firmen angewendet werden (oder auf eine entsprechende untergeordnete Gruppe von Firmen), unabhängig von den Details in den einzelnen Firmenplänen.

Das leitende Verkaufsmanagement oder das Marketingmanagement mit Genehmigung des leitenden Verkaufsmanagements führt normalerweise zum Verwalten des Plans die folgenden Aufgaben aus. Wie der Plan verwaltet wird, hängt davon ab, wie das Unternehmen die Zugriffssteuerungen festlegt.

- 1 Zu Beginn der jährlichen und vierteljährlichen Planungszeiträume erstellt der Marketingmanager die Geschäftspläne für einige Produktmarketinginitiativen. Das Marketingunternehmen kann ein separates System für eine umfassende, produktbezogene Geschäftsplanung haben. In diesem Szenario dient es jedoch Initiativen mit hoher Priorität, die die besondere Aufmerksamkeit des Verkaufsteams erfordern. Mit Geschäftsplänen werden quantitative und qualitative Ziele auf höchster Ebene während des zugeordneten Zeitraums erstellt. Es kann einen Jahresplan und untergeordnete Vierteljahrespläne geben. Die Hauptmetriken für die Geschäftspläne beinhalten normalerweise den Umsatz. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#).
- 2 Der Marketingmanager kann den Status der Geschäftspläne von "Entwurf" in "Weitergeleitet" ändern. Die zuständigen Manager prüfen, bearbeiten und genehmigen Pläne, indem sie den Status in "Endgültig genehmigt" ändern. Am Ende des Planungszeitraums ändert der Marketingmanager den Status des Plans in "Abgelaufen", um die Anzahl inaktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Marketingmanager fügt dem Plan zusätzliche Details hinzu, nämlich die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden, z.B. Aktivieren der Musterabgabe oder Durchführen von Aktivitäten, wie bestimmte Anrufe tätigen, Besuche usw. Der Marketingmanager kann die

Aktivitäten dem Geschäftsplan oder den Zielsetzungen zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#).

- 4 Der Marketingmanager wendet den Plan oder die Zielsetzung auf eine Gruppe von Firmen an. Der Plan kann auf alle Firmen oder auf eine untergeordnete Gruppe von Firmen angewendet werden, die für ein bestimmtes Produkt wichtig sind. Der Marketingmanager hängt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung an die jeweils entsprechende Firma an. Der Firmenmanager führt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung aus und bewertet diese.
- 5 Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmen- oder Marketingmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmen- oder Marketingmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

## Geschäftspläne

Verwenden Sie die Seiten "Geschäftsplan", um Geschäftspläne für Firmen, Personen oder Produkte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Mit einem *Geschäftsplan* können Vertriebsorganisationen strategische Ziele (z.B. Umsatzziele) und Aktionspläne zum Erreichen dieser Ziele in Form von Zielsetzungen, Aktivitäten und Verkaufsprojekten festlegen.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten zum Verwenden von Geschäftsplänen, um unternehmensspezifische Planungsprozesse zu implementieren. Sie können beispielsweise Pläne für einzelne Firmen (z.B. auf Hauptsitz- oder Gebietsebene) oder für eine Reihe von Firmen (z.B. alle Firmen im Gebiet eines Vertriebsmitarbeiters) erstellen. Sie können Pläne für Personen unabhängig von ihrer Firmenzugehörigkeit erstellen. Dies bietet sich beim Verwalten von Beziehungen mit wichtigen Meinungsbildnern an, deren Einfluss auf eine Branche oder einen Bereich sich über ihre eigene Firmenzugehörigkeit hinaus erstreckt (z.B. ein einflussreicher Medizinforscher). Sie können Pläne für Produkte erstellen, etwa um die Einführung eines neuen Produkts zu planen, das an mehrere Firmen verkauft wird. Für alle diese Geschäftsplantypen kann der Planungshorizont kurz oder lang sein. Der Geschäftsplantyp basiert auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale und Jahre.

Benutzer können Hierarchien von Geschäftsplänen erstellen. Ein bestimmter Geschäftsplan kann mehrere untergeordnete Pläne haben. Darüber hinaus kann ein bestimmter Plan zugeordnete Zielsetzungen enthalten (weitere Informationen über Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#)). Ein Geschäftsplan legt übergeordnete strategische Ziele fest, wie z.B. ein Umsatzziel. Eine Zielsetzung legt jedoch ein taktisches Ziel fest, wie etwa die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis.

Mit Geschäftsplänen können Sie Customer Relationship Management während des Unternehmensplanungs-Lebenszyklus mit Unternehmensplanungsaufgaben, Workflows und Projektleistungen integrieren. Durch die Unterstützung der Erstellung und Verwaltung von Firmenplänen unterstützt ein Geschäftsplan den Verkauf an Firmen und die Verwaltung von Verkäufen. Ein Geschäftsplan besteht aus einigen allgemeinen Planinformationen und beinhaltet zugehörige Planzielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten. Diese Planinformationen beziehen sich auch auf Firmen, da ein Geschäftsplan für eine Firma, z.B. eine übergeordnete Firma in einer Firmengruppe, erstellt und auf eine Reihe anderer Firmen in einer Gruppe angewendet werden kann.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Geschäftsplaninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Geschäftsplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage

Die Geschäftsplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsplänen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Geschäftsplan-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen eines Geschäftsplans

Sie können einen neuen Geschäftsplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftspläne" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Geschäftspläne \(auf Seite 428\)](#).

### Arbeiten mit Geschäftsplanlisten

Im Abschnitt mit den Geschäftsplanlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Geschäftspläne beschrieben.

Geschäftsplanliste	Filter
Alle Geschäftspläne	Alle Geschäftspläne, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für den Geschäftsplan ist.
Zuletzt geänderte Geschäftspläne	Alle Geschäftspläne mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Geschäftspläne

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Geschäftspläne" werden die Geschäftspläne angezeigt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsplan-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Geschäftspläne
- Zuletzt geänderte Geschäftspläne
- Meine zuletzt erstellten Geschäftspläne
- Meine zuletzt geänderten Geschäftspläne
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Geschäftsplan-Homepage verfügbar machen).

## So fügen Sie der "Geschäftsplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Geschäftsplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#)
- [Felder für Geschäftspläne \(auf Seite 428\)](#)
- [Verwalten von Geschäftsplänen \(auf Seite 427\)](#)

## Verwalten von Geschäftsplänen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen \(auf Seite 428\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Geschäftsplanseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profizugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage \(auf Seite 426\)](#)
- [Felder für Geschäftspläne \(auf Seite 428\)](#)

## Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen

Sie können weitere Datensätze mit dem Geschäftsplan verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Geschäftsplandatensatz hinzufügen:

- Planfirmen
- Planpersonen
- Geschäftspläne
- Zielsetzungen
- Planverkaufsprojekte
- Aktivitäten

**HINWEIS:** Ein bestimmter Geschäftsplan kann sich auf mehrere Elemente aller der oben genannten Entitäten beziehen. Die Entitäten, denen der Begriff *Plan* voransteht, sind spezielle Entitäten, die n:n-Beziehungen ermöglichen. Ein Geschäftsplan, eine Zielsetzung oder eine Aktivität kann sich nur auf einen übergeordneten Geschäftsplan beziehen. Eine Planfirma, eine Planperson oder ein Planverkaufsprojekt ermöglicht jedoch mehrere übergeordnete Geschäftspläne. Dies bietet die erforderliche Flexibilität, um diese Entitäten mit Geschäftsplänen zu verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

### So verknüpfen Sie Datensätze mit einem Geschäftsplan

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Geschäftsplandetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Geschäftspläne auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Felder für Geschäftspläne

Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne können Sie einen Geschäftsplan hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Geschäftsplan aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne werden sämtliche Felder für einen Geschäftsplan angezeigt.

**TIPP:** Sie können Geschäftspläne auch auf der Listenseite für Geschäftspläne und auf der Seite mit Geschäftsplandetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Geschäftsplanfeldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Plan</b>	

Feld	Beschreibung
Planname	Der Name des Geschäftsplans. (Erforderlich.)
Periode	<p>Gibt die Periode an, in der der Geschäftsplan abgeschlossen werden soll. Ein Planungszeitraum folgt der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens, wie von Ihrem Unternehmensadministrator festgelegt.</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab. Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über Geschäftskalender (siehe <a href="#">Informationen zu Geschäftskalendern</a> auf Seite 1280).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.</p>
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
Typ	Der Geschäftsplantyp. Wählen Sie den entsprechenden Geschäftsplantyp aus der Dropdown-Liste. Beispiele für Plantypen: Firma, Lokal, Regional, National, Marktsegment, Verpflichtung oder Marke. (Erforderlich.)
Status	Der Geschäftsplanstatus. Wählen Sie den aktuellen Status des Geschäftsplans aus der Dropdown-Liste. Beispiele für den Planstatus: Entwurf, Vorgelegt, Endgültig genehmigt, Aktuell, Abgelaufen, Zukunft, Zurückgestellt. (Erforderlich.)
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Geschäftsplandatensatz.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit</a> (auf Seite 51).</p>
Beschreibung	Die Beschreibung des Geschäftsplans.
Produktname	Der Name des Produkts, das diesem Plan zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen.
Planumsatz	Der erwartete Umsatz, der diesem Plan zugeordnet ist.
Währung	Die Währung für alle Geldbeträge in diesem Plan.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Umrechnung von lokalen Umsatzbeträgen in die Währungen, die am jeweiligen Hauptsitz verwendet werden.

Feld	Beschreibung
Firma	<p>Die dem Geschäftsplan zugeordnete Firma. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen", um eine Firma zu wählen.</p> <p>Dieses Feld kann verwendet werden, wenn eine 1:1-Beziehung zwischen dem Geschäftsplan und einer bestimmten Firma besteht. Wenn dem Geschäftsplan mehrere Firmen zugeordnet sind, verwenden Sie die Schnittmengenentität "Planfirmen", um eine Beziehung herzustellen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Das Feld "Firma" steht standardmäßig nicht zur Verfügung. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn Sie dieses Feld zur Seite mit den Geschäftsplandetails hinzufügen möchten.</p>
<b>SWOT-Analyse</b>	
Stärken	Wettbewerbsstärken im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Schwächen	Wettbewerbsschwächen im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Verkaufsprojekte	Mögliche geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Gefahren	Mögliche Gefahren mit negativen Auswirkungen auf geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
<p><b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.</p>	
Verantwortlicher für Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, zu der der Verantwortliche für den Geschäftsplan gehört.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die den Geschäftsplan erstellt hat.
Hauptpartnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für den Geschäftsplan trägt.

**Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne \(auf Seite 425\)](#)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage \(auf Seite 426\)](#)
- [Verwalten von Geschäftsplänen \(auf Seite 427\)](#)

**Zielsetzungen**

Verwenden Sie die Seiten "Zielsetzung", um Zielsetzungen für einen Geschäftsplan zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Zielsetzung* ist ein taktisches Ziel, das Sie erreichen möchten, um ein übergeordnetes strategisches Ziel in einem Geschäftsplan zu erreichen. In der Regel erstellen Sie eine Zielsetzung, die mit einem Geschäftsplan zusammenhängt. Während ein Geschäftsplan ein allgemeines Jahresumsatzziel für eine Firma festlegen kann, legt eine Zielsetzung ein taktisches Ziel fest, wie z.B. die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis. Zielsetzungen stellen eine Zwischenstufe für die Planung dar, die zwischen dem Festlegen übergeordneter strategischer Ziele mit Geschäftsplänen und untergeordneter Planung mit Aktivitäten (einzelne Vertriebsbesuche und -anrufe) und Verkaufsprojekten (einzelne Vertriebsgeschäfte) angesiedelt ist.

Eine Zielsetzung muss keinem Geschäftsplan untergeordnet sein. Organisationen können auch entscheiden, Zielsetzungen anders einzusetzen. Wie Geschäftspläne können Sie auch Zielsetzungen auf Firmen, Personen oder Produkte anwenden. Eine bestimmte Zielsetzung kann über mehrere untergeordnete Zielsetzungen verfügen. Sie können Zielsetzungen für kurzfristige oder langfristige Perioden festlegen. Die Perioden basieren auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale oder Jahre. Zielsetzungen sind nicht so flexibel wie Geschäftspläne. Während sich ein Geschäftsplan auf mehrere Firmen und Personen beziehen kann, kann sich eine Zielsetzung nur auf eine Firma und eine Person beziehen. Ebenso kann sich ein Verkaufsprojekt zwar auf mehrere Geschäftspläne beziehen, jedoch nur auf eine Zielsetzung.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zielsetzungen nicht umfasst, ist die Registerkarte "Zielsetzung" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage

Die Zielsetzung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zielsetzungsdatensätzen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zielsetzung-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Zielsetzungen

Sie können eine neue Zielsetzung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Zielsetzungen \(auf Seite 433\)](#).

### Arbeiten mit Zielsetzungslisten

Im Abschnitt mit den Zielsetzungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zielsetzungen beschrieben.

Zielsetzungsliste	Filter
Alle Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Zielsetzungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" werden die Zielsetzungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur "Zielsetzung-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zielsetzungen
- Zuletzt geänderte Zielsetzungen
- Meine zuletzt erstellten Zielsetzungen
- Meine zuletzt geänderten Zielsetzungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Zielsetzung-Homepage verfügbar machen).

### So fügen Sie der "Zielsetzung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zielsetzung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zielsetzung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Zielsetzungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen \(auf Seite 433\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Verwenden von Bewertungsskripten \(auf Seite 188\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Zielsetzungsseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage \(auf Seite 431\)](#)
- [Felder für Zielsetzungen \(auf Seite 433\)](#)

## Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen

Sie können die folgenden Datensätze mit einer Zielsetzung verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Zielsetzungsdatensatz hinzufügen:

- Zielsetzungen
- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

### So verknüpfen Sie Datensätze mit einer Zielsetzung

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Zielsetzungsdetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Zielsetzungen auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Felder für Zielsetzungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zielsetzungen, um eine Zielsetzung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zielsetzung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zielsetzungen werden alle Felder für eine Zielsetzung angezeigt.

**TIPP:** Sie können Zielsetzungen auch auf der Seite "Zielsetzungsliste" und der Seite mit den Zielsetzungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Zielsetzungsfelder.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Zielsetzungen</b>	
Zielsetzungsname	Der Name der Zielsetzung. (Erforderlich.)
Planname	Der übergeordnete Geschäftsplan, der dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Wählen Sie den Geschäftsplan mit dem Suchsymbol.
Typ	Der allgemeine Zweck der Zielsetzung. Beispiele sind: "Kenntnis", "Ausbildung", "Beziehung", "Neukundenakquisition", "Kundendurchdringung erhöhen", "Produkttest", "Sonderprämie", "Kundenbindung" und "Reaktion Mitbewerber". Wählen Sie den Typ aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Status	Der aktuelle Status der Zielsetzung. Beispiele sind: "Entwurf", "Weitergeleitet", "Endgültig genehmigt", "Aktuell", "Abgelaufen", "Zukunft" und "Zurückgestellt". Wählen Sie den Status aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Firmenname	Die Firma, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen.
Personenname	Die Person, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Person zu wählen.
Produktname	Das Produkt, das dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das Produkt zu wählen.
Periode	<p>Eine Periode definiert den Zeitraum, in dem eine Zielsetzung abgeschlossen werden soll. Eine Periodenzielsetzung wird durch die Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens festlegt, die der Unternehmensadministrator definiert. (Erforderlich.)</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab. Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über Geschäftskalender (siehe <a href="#">Informationen zu Geschäftskalendern</a> auf Seite 1280).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.</p>
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
<b>Zielinformationen</b>	
Zielsetzung - Umsatz	Das Umsatzziel für diese Zielsetzung, z.B. 1.000.000.

Feld	Beschreibung
Währung	Die Währung für den Umsatz (z.B. USD oder EURO). Klicken Sie auf das Währungssymbol, um die gewünschte Währung zu wählen.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Konvertierung des lokalen Umsatzes in die vom Hauptsitz verwendeten Währungen.
Zielgruppe	Die Zielgruppe oder Organisation für diese Zielsetzung, z.B. auf Kardiologie spezialisierte Arztpraxen.
Zielsetzung - Ziel	Das Ziel oder Ergebnis für diese Zielsetzung, ausgedrückt in Zielsetzungseinheiten, z.B. 1000 für 1000 Kundenanrufe.
Zielsetzungseinheiten	Die Einheit zum Ausdrücken des Zielsetzungsziels, z.B. "Verkaufseinheiten", "Anzahl Anrufe", "Dollar (\$)" usw. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste, um die Zielsetzungseinheit zu wählen.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Beschreibung	Die Beschreibung der Zielsetzung.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Zielsetzungsdatensatz.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage \(auf Seite 431\)](#)
- [Verwalten von Zielsetzungen \(auf Seite 432\)](#)

## Planfirmen

Verwenden Sie die Seiten "Planfirmen", um Planfirmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind. Mit einer *Planfirma* werden Firmen und Geschäftspläne zugeordnet. Das bedeutet, dass mit Planfirmen Firmen mit Geschäftsplänen verknüpft werden. Mit einer Planfirma kann eine Firma mehrere Geschäftspläne anlegen (z.B. einen für den allgemeinen Vertrieb und einen für den spezialisierten Vertrieb). Ein Geschäftsplan deckt jedoch mehrere Firmen ab (z.B. alle Firmen in einem bestimmten Gebiet).

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma". Stattdessen ordnen Sie Firmen über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Firmendetails Geschäftsplänen zu. Andere Benutzer arbeiten lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma".

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planfirmeninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planfirma" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Planfirma-Homepage

Die Planfirma-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planfirmen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Planfirma-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer Planfirma

Sie können eine neue Planfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Planfirmen \(auf Seite 437\)](#).

### Arbeiten mit Planfirmalisten

Im Abschnitt mit den Planfirmalisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planfirmen beschrieben.

Planfirmaliste	Filter
Alle Planfirmen	Alle Planfirmen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planfirmen	Alle Planfirmen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Planfirmen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" werden die Planfirmen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Planfirma-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planfirmen
- Zuletzt geänderte Planfirmen
- Meine zuletzt erstellten Planfirmen

- Meine zuletzt geänderten Planfirmen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planfirma-Homepage bereitstellen).

### **So fügen Sie der Planfirma-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Planfirma-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planfirma-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## **Verwalten von Planfirmen**

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen**

Um mit den Planfirmenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt

### **Zugehörige Informationen**

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen \(auf Seite 435\)](#)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage \(auf Seite 436\)](#)
- [Felder für Planfirmen \(auf Seite 437\)](#)

## **Felder für Planfirmen**

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planfirmen, um eine Planfirma hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planfirma zu aktualisieren.

**TIPP:** Sie können Planfirmen auch auf der Seite mit der Planfirmaliste und der Seite mit den Planfirmendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planfirmen.

Feld	Beschreibung
<b>Planfirma - Schlüsselinformationen</b>	
Firma	Die Oracle CRM On Demand-Firma, die diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Firma zu wählen. (Erforderlich.)  Weitere Informationen zu Firmenfeldern finden Sie unter <a href="#">Firmenfelder (auf Seite 321)</a> .
Primäre Planfirma	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, welche Firma (falls vorhanden) die primäre Firma ist, die einem Plan zugeordnet ist.
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)
Firma: Standort	Die Standortinformationen aus dem Feld "Standort" im Firmendatensatz. Hier wird der Typ der Betriebsstätte der Firma an diesem Standort angezeigt, z.B. "Hauptsitz". (Schreibgeschützt.)
Firma: Priorität	Die Informationen zur Priorität aus dem Feld "Priorität" im Firmendatensatz. Hier wird die Priorität für die Firma angezeigt, z.B. "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig". (Schreibgeschützt.)
Firma: Firmentyp	Die Firmentypinformationen aus dem Feld "Firmentyp" im Firmendatensatz. Hier wird die Beziehung der Firma zu Ihrem Unternehmen angezeigt, z.B. "Interessent", "Kunde", "Partner" oder "Mitbewerber". (Schreibgeschützt.)
Firma: Referenz	Die Referenzinformationen aus dem Kontrollkästchen "Referenz" im Firmendatensatz. Hier wird angegeben, ob die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter verwendet werden kann. (Schreibgeschützt.)
Firma: Verantwortlicher	Die Informationen zum Verantwortlichen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Firmendatensatz. Hier wird der Aliasname des Verantwortlichen für den Firmendatensatz angegeben. (Schreibgeschützt.)

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen \(auf Seite 435\)](#)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage \(auf Seite 436\)](#)

## ■ [Verwalten von Planfirmen \(auf Seite 437\)](#)

# Planpersonen

Auf den Seiten für Planpersonen können Sie Personen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind, erstellen, aktualisieren und verfolgen. Eine *Planperson* ist ein Datensatz, mit dem Personen Geschäftsplänen zugeordnet werden können. Hierbei kann jede Person mehrere Geschäftspläne haben. Beispiel: Sie können eine Planperson für den allgemeinen Vertrieb und eine Planperson für den spezialisierten Vertrieb haben. Gleichzeitig erlaubt eine Planperson, dass ein Geschäftsplan mehrere Personen abdeckt, z.B. alle Personen in einem bestimmten Gebiet.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planperson", sondern ordnen Personen und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Personendetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planperson".

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen für "Plan – Kontakt" nicht umfasst, wird die Registerkarte "Plan – Kontakt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Planperson-Homepage

Die Planperson-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planpersonen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Planperson-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen einer Planperson

Sie können eine neue Planperson erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Planpersonen \(auf Seite 441\)](#).

### Arbeiten mit Planpersonenlisten

Im Abschnitt mit den Planpersonenlisten werden verschiedene gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planpersonen beschrieben.

Planpersonenliste	Filter
Alle Planpersonen	Alle Planpersonen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planpersonen	Alle Planpersonen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Änderungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Planpersonen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" werden die zuletzt geänderten Planpersonen angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Planperson-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Planperson-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planpersonen
- Zuletzt geänderte Planpersonen
- Meine zuletzt erstellten Planpersonen
- Meine zuletzt geänderten Planpersonen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planperson-Homepage bereitstellen).

### So fügen Sie der Planperson-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Planperson-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Planpersonen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Planpersonen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planpersonen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planpersonenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma

- Planperson
- Planverkaufsprojekt

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen \(auf Seite 439\)](#)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage \(auf Seite 439\)](#)
- [Felder für Planpersonen \(auf Seite 441\)](#)

### Felder für Planpersonen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planpersonen, um eine Planperson hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planperson zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Planpersonen werden alle Felder für eine Planperson angezeigt.

**TIPP:** Sie können Planpersonen auch auf der Seite mit der Planpersonenliste und der Seite mit den Planpersonendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planpersonen.

Feld	Beschreibung
<b>Planperson - Schlüsselinformationen</b>	
Person	Die Person in Oracle CRM On Demand, die diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Person zu wählen. (Erforderlich.)  Weitere Informationen zu Personenfeldern finden Sie unter <a href="#">Personenfelder (auf Seite 345)</a> .
Primäre Planperson	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, ob die Person die Hauptperson für den Geschäftsplan ist.
Person: Vorname	Die Informationen aus dem Feld "Vorname" im Personendatensatz. (Schreibgeschützt.)
Person: Nachname	Die Informationen aus dem Feld "Nachname" im Personendatensatz. (Schreibgeschützt.)
Person: Firma	Die Firma, die der Person zugeordnet ist. (Schreibgeschützt.)
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen \(auf Seite 439\)](#)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage \(auf Seite 439\)](#)
- [Verwalten von Planpersonen \(auf Seite 440\)](#)

## Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Seiten "Planverkaufsprojekt", um Verkaufsprojekte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen, die einem Geschäftsplan zugeordnet sind. Ein *Planverkaufsprojekt* ordnet Verkaufsprojekte Geschäftsplänen zu, sodass ein Verkaufsprojekt mehreren Geschäftsplänen (z.B. einem für den allgemeinen Vertrieb und einem für den spezialisierten Vertrieb) zugeordnet werden kann. Ein Geschäftsplan kann sich gleichzeitig auf mehrere Verkaufsprojekte beziehen.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt", sondern ordnen Verkaufsprojekte und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Verkaufsprojektdetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt".

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planverkaufsprojektinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planverkaufsprojekt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage

Die "Planverkaufsprojekt-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planverkaufsprojekten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen eines Planverkaufsprojekts

Sie können ein Planverkaufsprojekt erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Planverkaufsprojekte \(auf Seite 444\)](#).

### Arbeiten mit Planverkaufsprojektlisten

Im Abschnitt mit den Planverkaufsprojektlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planverkaufsprojekte beschrieben.

Planverkaufsprojektliste	Filter
Alle Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für das Planverkaufsprojekt ist.
Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" werden die zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Planverkaufsprojekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planverkaufsprojekte
- Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt erstellten Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bereitstellen).

### So fügen Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planverkaufsprojekt-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Planverkaufsprojekten

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planverkaufsprojekten für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planverkaufsprojektseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte \(auf Seite 442\)](#)
- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage \(auf Seite 442\)](#)
- [Felder für Planverkaufsprojekte \(auf Seite 444\)](#)

### Felder für Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planverkaufsprojekte, um ein Planverkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details für ein vorhandenes Planverkaufsprojekt zu aktualisieren.

**TIPP:** Sie können Planverkaufsprojekte auch auf der Seite mit der Planverkaufsprojektliste und der Seite mit den Planverkaufsprojektdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planverkaufsprojekte.

Feld	Beschreibung
<b>Planverkaufsprojektinformationen</b>	
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie unter <a href="#">Geschäftspläne (auf Seite 425)</a> .
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt in Oracle CRM On Demand, das diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das zugeordnete Verkaufsprojekt zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Verkaufsprojekten finden Sie unter <a href="#">Verkaufsprojekte (auf Seite 350)</a> .
Verkaufsprojekt: Firma	Die Firma, die dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Schreibgeschützt.)
Verkaufsprojekt: Abschlussdatum	Das voraussichtliche Abschlussdatum, das dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Schreibgeschützt.)

Feld	Beschreibung
Verkaufsprojekt: Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, soll das Verkaufsprojekt in die Berechnung der Ertragsprognose aufgenommen werden. (Schreibgeschützt.)
Verkaufsprojekt: Verantwortlicher	Die Informationen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Verkaufsprojektdatensatz. Der Verantwortliche ist die Person, die diesem Verkaufsprojekt zugewiesen ist. (Schreibgeschützt.)
Verkaufsprojekt: Umsatz	Der potenzielle Umsatz, der dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Schreibgeschützt.)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte \(auf Seite 442\)](#)
- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage \(auf Seite 442\)](#)
- [Verwalten von Planverkaufsprojekten \(auf Seite 443\)](#)



# 6

## Serviceanfragen und Lösungen

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Informationen zu Kundenservices zur Verfügung:

- **Serviceanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Serviceanfragen von Kunden zu Produkten oder Services zu verwalten.
- **Lösungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Antworten auf häufig auftretende Fragen oder Serviceprobleme zu speichern.

### Verwalten von Serviceanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen von Serviceanfragen (siehe [Erstellen von Serviceanfragen](#) auf Seite 447).
- 2 [Bearbeiten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 447).
- 3 [Lösen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 447).
- 4 [Abschließen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 448).

Serviceanfragen können sich aus eingehenden Anrufen des Kunden ergeben.

### Erstellen von Serviceanfragen

Führen Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Kundeninformationen, und dokumentieren Sie das Serviceproblem.
- 2 Verwenden Sie Service-Skripte, um Unternehmensverfahren, wie z.B. die Erkennung und Eskalation von Problemen, einheitlich anzuwenden.  
Weitere Informationen zu Skripten finden Sie unter [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 452).
- 3 Weisen Sie Servicemitarbeitern Serviceanfragen zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 451).

### Bearbeiten von Serviceanfragen

Führen Sie zum Bearbeiten einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Protokollieren Sie die Folgeaktivitätsanrufe.
- 2 Protokollieren Sie die Aufgaben.
- 3 Protokollieren Sie Notizen, um die zum Unterstützen des Kunden eingeleiteten Aktionen zu dokumentieren.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aktivitäten zu Serviceanfragen finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 224) und Felder für Aktivitäten (siehe [Aktivitätsfelder](#) auf Seite 258).

### Lösen von Serviceanfragen

Führen Sie zum Lösen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Durchsuchen Sie die Lösungsbibliothek nach Informationen, die Ihnen beim Lösen der Kundenanfrage behilflich sind. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Lösungen \(auf Seite 461\)](#).
- 2 Verknüpfen Sie die entsprechenden Lösungen mit der Serviceanfrage, und bewerten Sie ihre Nützlichkeit, sodass die Bibliothek ständig überwacht und verbessert werden kann. Informationen hierzu finden Sie unter [Bewerten von Lösungen \(auf Seite 462\)](#).
- 3 Verwenden Sie vordefinierte oder benutzerdefinierte Berichte, um die Probleme zu ermitteln. Informationen hierzu finden Sie unter [Ausführen von Analysen \(auf Seite 881\)](#).
- 4 Leiten Sie sofortige Aktionen zum Beheben der Probleme ein. Wenn Sie keine Lösung finden, fügen Sie der Bibliothek eine neue Lösung hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Lösungen \(auf Seite 460\)](#).

## Abschließen von Serviceanfragen

Führen Sie zum Abschließen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Dokumentieren Sie die Nachbereitungsaktivitäten.
- 2 Schließen Sie die Serviceanfrage ab, wenn sie gelöst wurde. Informationen hierzu finden Sie unter [Schließen von gelösten Serviceanfragen \(siehe Schließen der gelösten Serviceanfragen auf Seite 453\)](#).

## Serviceanfragen

Verwenden Sie die Serviceanfrageseiten, um Anfragen von Kunden bezüglich Informationen oder Unterstützung aufzuzeichnen, zu verfolgen und zu bearbeiten. Eine *Serviceanfrage* enthält alle relevanten, detaillierten Informationen zu einer bestimmten Serviceaktivität. Sie können die Serviceanfrage auch zur Erfassung von zusätzlichen Informationen, wie z.B. Lösungen oder erforderlichen Aktivitäten zum Lösen der Serviceanfrage, verwenden. Kundenservicemitarbeiter können zentral auf alle relevanten Informationen zu Serviceanfragen zugreifen. Um sicherzustellen, dass in einer Serviceanfrage alle Serviceaktivitäten erfasst sind, werden die Änderungen an Datensätzen über einen Audit Trail verfolgt. Informationen zum Umgang mit Serviceanfragen finden Sie unter [Verwalten von Serviceanfragen \(auf Seite 447\)](#).

## Arbeiten mit der Serviceanfragenhomepage

Die Serviceanfragenhomepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Serviceanfragen.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Serviceanfragenhomepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Serviceanfragen

Klicken Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage im Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen \(auf Seite 451\)](#) und [Serviceanfragefelder \(auf Seite 454\)](#).

### Arbeiten mit Serviceanfragelisten

Im Abschnitt "Serviceanfragelisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Serviceanfragen beschrieben.

Serviceanfrageliste	Filter
Alle Serviceanfragen	Keine

Serviceanfrageliste	Filter
Alle geschlossenen Serviceanfragen	Status = Geschlossen
Alle eskalierten Serviceanfragen	Status = Offen - Eskaliert
Alle offenen Serviceanfragen	Status = Offen, Status = Offen - Eskaliert
Alle kürzlich erstellten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Erstellungsdatum
Alle kürzlich geänderten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine offenen Serviceanfragen	Status = Offen (zeigt Datensätze an, in denen das Feld "Verantwortlicher" Ihren Benutzernamen enthält)
Meine Serviceanfragen	Serviceanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" enthält eine Liste der offenen Serviceanfragen in der Reihenfolge ihrer Erstellung. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Anzeigen von Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben

Der Abschnitt "Serviceanfrage-bezogene Aufgaben" enthält die Ihnen zugewiesenen offenen Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Angezeigt werden die folgenden Informationen:

- **Fälligkeitsdatum.** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Priorität.** Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt wird, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Priorität von Aufgaben wird durch Pfeile angezeigt: Ein nach oben weisender Pfeil zeigt eine hohe Priorität an, kein Pfeil zeigt eine mittlere Priorität an, ein nach unten weisender Pfeil zeigt eine niedrige Priorität an.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On

Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu prüfen.
- **Serviceanfrage.** Vom System zugewiesene Nummer zur Identifizierung der Serviceanfrage.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zu Serviceanfragen gehörenden Aufgaben zu erweitern.

### Anzeigen von Berichten zu offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Analyse offener Serviceanfragen" zeigt Serviceanfrageberichte nach Quelle, Produktbereich, Benutzername oder Priorität an. Sie können auf einen Diagrammabschnitt oder ein Tabellenelement klicken, um die Details anzuzeigen und zu bestimmen, was zur Lösung der aktuellen Probleme erforderlich ist. Außerdem können Sie die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, wenn Sie die gleichen Daten aus anderer Perspektive anzeigen möchten.

Zum Beispiel können Sie:

- mit dieser Analyse ständig über offene und eskalierte Serviceanfragen informiert bleiben
- nach Produktbereich filtern, um zu erkennen, in welchen Bereichen die meisten Anrufe generiert werden
- nach Benutzernamen filtern, um zu erkennen, wie die Arbeitsauslastung auf das Team verteilt ist
- nach Priorität filtern, um die Stufe der berichteten Serviceprobleme zu erkennen

Um auf andere Typen von Serviceanalysen zuzugreifen, gehen Sie zur Registerkarte "Analytics".

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Serviceanfragenhomepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Serviceanfragenhomepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Serviceanfragebezogene Aufgaben
- Meine aktuellen Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben (Aufgaben, die heute fällig sind)
- Weitere Berichtsabschnitte (der Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte für die Anzeige auf Ihrer Serviceanfragenhomepage zur Verfügung stellen)

### So fügen Sie der Serviceanfragenhomepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Serviceanfragenhomepage auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Serviceanfragenhomepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Serviceanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen folgende Aufgaben aus:

- [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 451)
- [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 452)
- [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen](#) (auf Seite 452)
- [Eskalieren von Serviceanfragen](#) (auf Seite 453)
- [Schließen der gelösten Serviceanfragen](#) (auf Seite 453)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Erstellen von Datensätzen (auf Seite 56)
- Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 126)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit Oracle Social Network](#) (auf Seite 472)

### Zuweisen von Serviceanfragen

Beim Erstellen einer Serviceanfrage ist das Feld "Verantwortlicher" nicht ausgefüllt. Sie können den Verantwortlichen manuell zuweisen. Wenn Ihr Unternehmen jedoch den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps Serviceanfrage der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, kann die Serviceanfrage automatisch einem Verantwortlichen zugewiesen werden, wenn sie das erste Mal gespeichert wird. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 51).

**HINWEIS:** Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Wenn dem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen wurde, bevor der Assignment Manager den Datensatz einem Verantwortlichen neu zuweist, entfernt er das primäre Buch aus dem Datensatz. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Wenn Sie einen Datensatz im Buchmodus konfigurieren, empfiehlt es sich, alle Regelgruppen für diesen Datensatztyp zu deaktivieren.

Wenn eine Serviceanfrage bereits zugewiesen wurde und es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie die Anfrage neu zuweisen, indem Sie den Namen des Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch der Anfrage ändern. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps Serviceanfrage der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, kann die Serviceanfrage auf eine der folgenden Weisen einem neuen Verantwortlichen neu zugewiesen werden:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" für die Anfrage.
- Löschen Sie den Namen des Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch aus der Anfrage.

Durch die Aktivierung des Kontrollkästchens "Verantwortlichen neu zuweisen" oder durch Löschen des Namens des Verantwortlichen oder des primären benutzerdefinierten Buches wird der Assignment Manager angewiesen, die Serviceanfrage erneut zu bearbeiten und den Unternehmensregeln entsprechend einem Verantwortlichen zuzuweisen.

**HINWEIS:** Eine Serviceanfrage mit dem Status "Abgeschlossen" wird vom Assignment Manager übergangen und nicht neu zugewiesen. Darüber hinaus kann die Verarbeitungszeit für die Neuweisung von Datensätzen je nach

Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl neu zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

### **So weisen Sie eine Serviceanfrage manuell zu**

- 1 Wählen Sie die zuzuweisende Serviceanfrage.  
Weitere Informationen zum Suchen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Serviceanfragedetails auf "Bearbeiten".
- 3 Setzen Sie auf der Seite "Serviceanfragebearbeitung" den Cursor in das Feld "Verantwortlicher" oder "Buch", klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen neuen Verantwortlichen oder ein neues Buch.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

### **Verwenden von Serviceanfrageskripten**

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen zu Serviceanfragen (Anrufskripte) oder beim Bewerten des Zufriedenheitsgrads von Kunden (Umfragen zur Kundenzufriedenheit) zu unterstützen. Ein Bewertungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

**Hinweis zu Beginn.** Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter Info über Bewertungsskripte (siehe [Informationen zu Bewertungsskripten](#) auf Seite 2064).

### **So verwenden Sie ein Serviceanfrageskript**

- 1 Wählen Sie die Serviceanfrage aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anrufskripte" oder zum Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" und klicken Sie auf "Hinzufügen".  
**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Anrufskripte" oder der Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den entsprechenden Abschnitt hinzu. Diese Abschnitte können Ihrer Seite nur dann hinzugefügt werden, wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wurden.
- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Anrufskripte" oder im Fenster "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Die Seite "Serviceanfragedetails" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

### **Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen**

Sie können Ihren Serviceanfragen vorhandene Lösungen hinzufügen. Weitere Informationen zu Lösungen finden Sie unter [Lösungen \(auf Seite 457\)](#).

### **So fügen Sie einer Serviceanfrage eine Lösung hinzu**

- 1 Wählen Sie die Serviceanfrage aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Lösungen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".  
Eine Liste mit Lösungen, die genehmigt und veröffentlicht wurden, wird angezeigt.
- 3 Um die Anzahl der angezeigten Lösungen zu beschränken, verwenden Sie die Filteroptionen, um nach Stichwörtern oder Lösungs-IDs zu suchen.
- 4 Klicken Sie auf "Vorschau", um die Details der Lösung anzuzeigen und sicherzustellen, dass Sie sich auf die Probleme des Kunden bezieht.
- 5 Klicken Sie auf den Link "Auswählen" neben der jeweiligen Lösung, die Sie Ihrer Serviceanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie danach auf "OK".
- 6 Ändern Sie den Status der Serviceanfrage in "Offenstehend", bis Sie Ihrem Kunden bestätigen können, dass das Problem gelöst wurde. Gehen Sie dazu wie folgt vor:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" in das Feld "Status" und wählen Sie den Status "Offenstehend" aus der Dropdown-Liste.
  - b Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

### Eskalieren von Serviceanfragen

Sie können eine Serviceanfrage eskalieren, sodass sie als dringende Angelegenheit hervorgehoben wird.

#### **So eskalieren Sie eine Serviceanfrage**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie eskalieren möchten.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Offen - Eskaliert".
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Anhand Ihrer Unternehmensrichtlinien wird festgelegt, welche Maßnahmen ergriffen werden, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird. Ihr Unternehmensadministrator kann eine Workflow-Regel definieren, die eine E-Mail sendet oder eine Aufgabe generiert, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird.

Sie können eine Filterliste erstellen, um alle eskalierten Serviceanfragen anzuzeigen, auf die Sie zugreifen können.

### Schließen der gelösten Serviceanfragen

Nachdem Sie die Anfrage zur Zufriedenheit Ihres Kunden gelöst haben, können Sie die Serviceanfrage schließen.

**Hinweis zu Beginn:** Zeigen Sie die Seite für Serviceanfragedetails an, um sicherzustellen, dass die Serviceanfrage abgeschlossen ist, indem Sie Folgendes prüfen:

- Sämtliche Aktivitäten sollten über den Status "Abgeschlossen" verfügen, durch den angezeigt wird, dass eine Betreuung des Kunden stattgefunden hat.
- Wenn Ihr Unternehmen Lösungen verwendet, ist die Lösung mit dem Serviceanfragedatensatz verknüpft, wodurch angegeben wird, dass das Problem gelöst wurde.

#### **So schließen Sie eine gelöste Serviceanfrage**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie schließen möchten.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Geschlossen".

3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

## Serviceanfragefelder

Verwenden Sie die Seite "Serviceanfrage bearbeiten", um eine Serviceanfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Serviceanfrage zu aktualisieren.

**TIPP:** Sie können Serviceanfragen auch auf der Seite "Serviceanfrageliste" und der Seite der Serviceanfragedetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

Auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" wird die vollständige Gruppe von Feldern für eine Serviceanfrage angezeigt, wie die folgende Tabelle zeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Personeninformationen</b>	
SA-Nummer	Serviceanfrage-ID. Vom System generiert.
Firma	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Firma.
Person	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
E-Mail	E-Mail-Adresse der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
Adresse	Adresse der Person oder des Kunden, für die bzw. den die Serviceanfrage durchgeführt wird. Sie können diese Adresse aus einer Liste von Adressen auswählen, die mit dem Kunden oder der Person verknüpft sind, der bzw. die mit zu dem Serviceanfragedatensatz gehört.
<b>Service-detailinformationen</b>	
Bereich	Kategorie der Serviceanfrage, z. B. "Produkt", "Installation", "Wartung", "Schulung", "Sonstige".
Ursache	Grund für die Serviceanfrage, z. B. "Unklare Anweisungen", "Benutzer benötigt Schulung", "Bekanntes Problem", "Neu", "Sonstige".
Typ	Typ der Serviceanfrage, z. B. "Frage", "Entscheidungsfaktor", "Erweiterungsanfrage", "Sonstige".
Quelle	Übermittlungsmethode, mit der die Serviceanfrage empfangen wird. Beispiele: "Telefon", "Web", "E-Mail", "Fax".

Feld	Beschreibung
Priorität	Anzeige der Priorität, z. B. "1-Sofort", "2-Hoch", "3-Mittel", "4-Niedrig".
Status	<p>Status der Serviceanfrage, z. B. "Offen", "Offenstehend", "Geschlossen", "Offen - Eskaliert", "Storniert". Für manche gefilterten Listen und Berichte wird das Feld "Status" verwendet, um zu bestimmen, welche Serviceanfragen einbezogen werden sollen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Administratoren können die Auswahlliste "Status" bearbeiten und neue Werte hinzufügen oder die vorhandenen Werte aktualisieren, wenn ihre Rolle die Berechtigungen "Anwendung anpassen - Auswahlliste "Status" für Serviceanfrage bearbeiten" und "Anwendung anpassen" enthält. Informationen zum Anpassen von Auswahllistenwerten finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe <a href="#">Changing Picklist Values</a> auf Seite 1385).</p> <p><b>ACHTUNG:</b> Wenn das Feld "Status" in einer Serviceanfrage auf "Geschlossen" oder "Storniert" gesetzt ist, aktualisiert Oracle CRM On Demand automatisch das Feld "Geschlossen" in der Serviceanfrage, um das Datum und die Uhrzeit anzuzeigen, zu der der Status geändert wurde. Daher wird dringend empfohlen, dass Ihr Unternehmen keinen dieser Werte in der Auswahlliste "Status" für den Datensatztyp "Serviceanfrage" deaktiviert. Ihr Unternehmen kann jedoch den Anzeigenamen für den Wert "Geschlossen" oder den Wert "Storniert" oder beide Werte ändern. Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für den Wert "Geschlossen" ändert, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Geschlossen" in einer Serviceanfrage, wenn der Status in der Serviceanfrage in den Wert geändert wird, der ursprünglich "Geschlossen" hieß. Gleichmaßen gilt, wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für den Wert "Storniert" ändert, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Geschlossen" in einer Serviceanfrage, wenn der Status in der Serviceanfrage in den Wert geändert wird, der ursprünglich "Storniert" hieß.</p>
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Serviceanfrage. Vom System generiert.
Geschlossen	<p>Der Status des Datums und der Uhrzeit der Serviceanfrage ändert sich in "Geschlossen" oder "Storniert". Vom System generiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Ihr Administrator kann die Anzeigenamen für die Statuswerte "Geschlossen" und "Storniert" ändern.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des Verantwortlichen für den Serviceanfragedatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie</p>

Feld	Beschreibung
	unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Verantwortlichen neu zuweisen	<p>Gibt an, dass die Serviceanfrage neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Serviceanfragen eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch Auswahl dieses Feldes angewiesen, die Serviceanfrage entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, ändert sich der Name im Feld "Verantwortlicher", wenn Sie den Datensatz speichern. Abhängig von der Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens und der Anzahl der zuzuweisenden Datensätze sowie der aktuellen Systemauslastung kann es etwas Zeit dauern, bis die automatisch ausgeführten Aufgaben abgeschlossen sind, zum Beispiel Senden der Benachrichtigung per E-Mail.</p>
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Betreff	Zusammenfassung der Serviceanfrage.
Beschreibung	Weitere Informationen über die Serviceanforderung. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Fahrzeug	Die Fahrgestellnummer, falls ein Fahrzeug mit der Serviceanfrage verknüpft ist.

### Oracle Social Engagement and Monitoring-Felder

Wenn Sie Oracle Social Engagement and Monitoring verwenden, fügt Ihr Administrator möglicherweise einige oder alle der folgenden Felder zur Seite "Serviceanfragen" hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Info zu Oracle Social Engagement and Monitoring (siehe [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring](#) auf Seite 465).

Feld	Beschreibung
Social Media	Die ID für den Social Media-Datensatz eines Issues.
Social Media: Autorlink	Die URL zum Profil des Autors auf einer Social Media-Site.
Social Media: Community	Der Name, z.B. Facebook oder Twitter, der Social Media-Site, auf der die Nachricht gepostet wurde.

Feld	Beschreibung
Social Media: Einflussbewertung	Die Einflussbewertung, wie sie vom Partner gesendet wurde.
Social Media: Postdaten	Die Social Media-Postdaten
Social Media: Postlink	Die URL zum Social Media-Post
Social Media: Veröffentlichungsdatum	Das Datum, an dem die Nachricht gepostet wurde.
Social Media: Sentimentbewertung	Die Sentimentbewertung, wie sie vom Partner gesendet wurde.
Social Media: Thema	Der Name des Postthemas, wie er dem Post entnommen wurde.

## Lösungen

Verwenden Sie die Lösungen-Seiten, um Lösungen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Lösungen* enthalten Informationen zum Beheben eines Kundenproblems. Über eine Knowledge Base mit Lösungen haben Ihre Kundenservicemitarbeiter Zugriff auf eine zentrale Knowledge Base, die sie bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützt. Darüber hinaus wird die Knowledge Base durch Interaktionen von Benutzern mit Kunden und durch die Erstellung neuer Lösungen ständig erweitert.

In Oracle CRM On Demand wird die Verwendung von Lösungen verfolgt, und Benutzer können Lösungen bewerten. Diese Informationen unterstützen Unternehmen bei der Optimierung von Lösungen und der Identifizierung von Problemen mit Produkten oder Dienstleistungen. Häufig verwendete Lösungen weisen möglicherweise auf einen Produktfehler hin. Schlechte Lösungsbewertungen erfordern möglicherweise eine Optimierung von Lösungen.

### Informationen zum Verwalten von Lösungen

Zum Erstellen und Verwalten einer Lösungswissensdatenbank sollten Sie einen ähnlichen Prozess wie den folgenden implementieren:

- 1 Ein Unternehmensadministrator importiert Ihre vorhandenen Lösungen in die Anwendung (optional).
- 2 Servicemitarbeiter und andere Fachleute fügen Entwurfslösungen hinzu, um den Umfang und die Bandbreite der Wissensdatenbank im Laufe der Zeit zu erweitern.
- 3 Servicemanager überprüfen, genehmigen und veröffentlichen Lösungen.
- 4 Mitarbeiter bewerten vorhandene Lösungen, um sicherzustellen, dass die hilfreichsten Lösungen an erster Stelle stehen.
- 5 Servicemanager überwachen die Lösungswissensdatenbank, um sicherzustellen, dass sie nur gültige und aktuelle Informationen enthält.

#### Tipps zu bewährten Methoden zum Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank

Durch eine gut organisierte, durch die Mitarbeiter bewertete Lösungsbibliothek wird dauerhaft eine effizientere Kundenbetreuung sichergestellt. Im Folgenden finden Sie einige Tipps zu bewährten Methoden zum Einrichten und Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank.

#### 1 – Importieren Ihrer vorhandenen Lösungen

Bevor Sie Lösungen importieren, sollten Sie die Informationen in Ihren vorhandenen Lösungen mit dem Lösungsdatensatz in Oracle CRM On Demand vergleichen. Sie können Felder hinzufügen, umbenennen oder aus dem Datensatz entfernen, um eine Übereinstimmung mit den Informationen, die Sie importieren möchten, zu erzielen.

Als Hilfestellung beim Planen von Änderungen können Sie die Vorlage "Benutzerdefinierte Feldeinrichtung" verwenden, die auf der Tools- und Vorlagen-Seite des Training & Support Centers verfügbar ist. Dieses Dokument hilft Ihnen beim Planen und Verfolgen von besonderen Anpassungen der Anwendung.

## 2 – Hinzufügen von Entwurfslösungen

Legen Sie Richtlinien für die Erstellung von Lösungsdatensätzen fest, und teilen Sie diese den Mitarbeitern mit, die Entwurfslösungen erstellen, z.B. Servicemitarbeiter, Produkt- oder Serviceexperten. Die Bedeutung des Titelfelds in einem Lösungsdatensatz muss hervorgehoben werden. Hierbei handelt es sich um ein durchsuchbares Feld, das in den meisten Listen- und Suchfenstern für Lösungen angezeigt wird. Aus diesem Grund wird es von Servicemitarbeitern verwendet, um schnelle Lösungen für ihre Fragen und Probleme zu finden.

Wenn ein neuer Lösungsdatensatz erstellt wird, hat er den Status "Entwurf". Entwurfslösungen können nicht zu Serviceanfragedatensätzen hinzugefügt werden und werden erst dann im Suchfenster für Lösungen angezeigt, wenn sie veröffentlicht wurden. Wenn ein Agent also eine Serviceanfrage erstellt und während des Anrufs eine Entwurfslösung eingibt, kann der Agent die Entwurfslösung zur Serviceanfrage hinzufügen, andere Agenten können jedoch erst darauf zugreifen, wenn sie veröffentlicht wurde.

## 3 – überprüfen, Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen

Durch den Genehmigungsprozess wird sichergestellt, dass die von Ihnen ermittelten Experten die Möglichkeit bekommen, alle Lösungen zu überprüfen, bevor Sie zur allgemeinen Verwendung durch Ihre Servicemitarbeiter freigegeben werden. Legen Sie Überprüfungs- und Genehmigungsrichtlinien fest, um sicherzustellen, dass alle Lösungen gültig, problemlos zu realisieren und nützlich für die Personen sind, die sie benötigen.

Ihrer Rolle muss die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" zugewiesen sein, um einen Lösungsstatus in "Genehmigt" zu ändern und die Lösung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen \(auf Seite 462\)](#).

## 4 – Bewerten von Lösungen

Bitten Sie Ihre Servicemitarbeiter, die verwendeten Lösungen zu bewerten und den Serviceanfragedatensätzen hinzuzufügen. Dies erfolgt problemlos über die Seite "Lösungsdetail", indem Sie auf die Schaltfläche "Lösung bewerten" klicken. Lösungen werden auf einer Skala von 1 – 5 bewertet. Wenn die Lösung höchst effektiv war, bewerten Sie sie mit 5. Wenn sie nicht effektiv oder gültig war, bewerten Sie sie mit 1.

Jedes Mal, wenn eine Lösung bewertet wird, wird deren Bewertungsergebnis erneut berechnet und im Datensatz angezeigt. Wenn Sie Ihre Agenten veranlassen, Lösungen zu bewerten, erhalten Sie Informationen, anhand derer Sie die Qualität Ihrer Wissensdatenbank überwachen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten von Lösungen \(auf Seite 462\)](#).

## 5 – Überwachen von Lösungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre Lösungswissensdatenbank regelmäßig überwacht wird, damit Ihre Servicemitarbeiter über die besten und aktuellen Informationen und Anweisungen verfügen. Folgendes wird empfohlen:

- Weisen Sie einen Verantwortlichen für bestimmte Bereiche oder Typen von Lösungen zu und beauftragen Sie sie mit der regelmäßigen Überprüfung und Aktualisierung dieser Lösungen. Übertragen Sie diesen Mitarbeitern die Verantwortung für die Genauigkeit und Genehmigung ihres jeweiligen Bereichs.
- Im Laufe der Zeit können Ihre Lösungen veralten. Produktbezogene Lösungen, die nicht mehr unterstützt werden, sind nur ein Beispiel. Erstellen Sie eine Lösungsliste, um die Lösungen zu suchen, indem Sie beispielsweise eine Filterung nach dem Feld "Produkt" durchführen. Verwenden Sie danach die Funktion "Massenaktualisierung", um sie aus den durchsuchbaren Lösungen zu entfernen.
- Löschen Sie keine Lösungen, es sei denn es handelt sich um ein Duplikat. Setzen Sie den Status stattdessen auf "Veraltet". Veraltete Lösungen werden nicht mehr in der Liste angezeigt, wenn Sie eine Lösung suchen,

die einer Serviceanfrage hinzugefügt werden soll. Sie können die Listen jedoch weiterhin auf der "Lösungen-Homepage" verwenden, um bei Bedarf darauf zuzugreifen.

- Überprüfen Sie alle Lösungen mit einer niedrigen Bewertung. Um diese zu finden, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Liste, die alle veröffentlichten Lösungen mit der Bewertung 1 oder 2 anzeigt.
- Verwenden Sie die vordefinierten Lösungslisten auf der "Lösungen-Homepage", um die am besten bewerteten und am häufigsten verwendeten Lösungen zu überprüfen. Sie erhalten damit einen Hinweis auf die Bereiche, in denen mehr Wissen hinzugefügt und die Bibliothek erweitert werden kann.
- Analysieren Sie abgeschlossene Serviceanfragen regelmäßig auf Trends und ermitteln Sie die Kernproblembereiche, die in der Wissensdatenbank durch weitere Informationen erweitert werden können.

## Arbeiten mit der Lösungshomepage

Die Lösungshomepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Lösungen.

**"HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Lösungshomepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen eines Lösungsdatensatzes

Klicken Sie zum Erstellen eines Lösungsdatensatzes im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Lösungen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Lösungsfelder \(auf Seite 463\)](#).

### Arbeiten mit Lösungslisten

Im Abschnitt "Lösungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Lösungen beschrieben.

Lösungsliste	Filter
Genehmigte Lösungen	Status = Genehmigt
Veröffentlichte Lösungen	Veröffentlicht = J
Zuletzt erstellte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Änderungsdatum
Entwurfslösungen (nur für Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" sichtbar)	Status = Entwurf
Lösungen mit höchster Bewertung	Lösungen mit den höchsten kumulativen Bewertungen aller Benutzer
Häufigste Lösungen	Häufig mit Serviceanfragen verknüpft
Alle Lösungen	Alle Lösungen, alphabetisch nach Lösungstitel geordnet

Lösungsliste	Filter
Meine zuletzt geänderten Lösungen	Alle Lösungen, für die Sie verantwortlich sind, sortiert nach dem Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt angezeigten Lösungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Lösungen" sind die zuletzt angezeigten Lösungen enthalten.

### Anzeigen der häufigsten Lösungen

Im Abschnitt "Häufigste Lösungen" werden die Lösungen angezeigt, die häufig mit Serviceanfragen verknüpft wurden. Eine hohe Nutzung kann auf Bereiche in einer Service-Organisation hindeuten, deren Produkte und Services den Kunden vor besondere Herausforderungen stellen. Hierauf können Organisationen reagieren, indem sie Service-Mitarbeitern mehr Informationen für die Unterstützung von Kunden bereitstellen oder Kunden direkt mehr Informationen zur Verfügung stellen.

### Anzeigen der Lösungen mit höchster Bewertung

Im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" werden die Lösungen aufgelistet, die insgesamt die höchsten Bewertungen von allen Benutzern erhalten haben.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Lösungshomepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Lösungshomepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Lösungen
- Zuletzt geänderte Lösungen
- Meine zuletzt erstellten Lösungen
- Meine zuletzt geänderten Lösungen
- Einen oder mehrere Berichtabschnitte (der Unternehmensadministrator kann Bericht auf Ihrer Lösungshomepage bereitstellen)

Im Folgenden wird beschrieben, wie sich Ihrer Lösungshomepage Abschnitte hinzufügen lassen.

### So fügen Sie Ihrer Lösungshomepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Lösungshomepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der Lösungshomepage auf die Pfeile, wenn Sie Abschnitte hinzufügen oder entfernen und die Abschnitte auf der Seite anordnen möchten.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Lösungen

Führen Sie zum Verwalten von Lösungen folgende Vorgänge aus:

- [Prüfen von Lösungen \(auf Seite 461\)](#)
- [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen \(auf Seite 462\)](#)

- [Bewerten von Lösungen \(auf Seite 462\)](#)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung \(auf Seite 462\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Zum Ändern des Status eines Lösungsdatensatzes oder zum Veröffentlichen einer Lösung muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" beinhalten.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lösungsfelder \(auf Seite 463\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Prüfen von Lösungen

Sie können die häufigsten Lösungen oder die Lösungen mit der höchsten Bewertung prüfen. Sie können auch die vollständigen Informationen für jeden beliebigen Lösungsdatensatz prüfen.

#### ***So prüfen Sie die häufigsten Lösungen***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Häufigste Lösungen" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

#### ***So prüfen Sie die Lösungen mit höchster Bewertung***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

#### ***So prüfen Sie Lösungsinformationen***

- 1 Wählen Sie die Lösung aus.  
Weitere Anweisungen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie den Lösungsdatensatz prüfen.  
Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Lösungsfelder \(auf Seite 463\)](#).

## **Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen**

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" enthalten.

Sie können Lösungen auf Genauigkeit und Vollständigkeit hin überprüfen. Anschließend können Sie den Entwurf genehmigen und intern veröffentlichen. Durch das interne Veröffentlichen einer Lösung steht diese allen Kundenservicemitarbeitern zur Nutzung und zur Verknüpfung mit Serviceanfragen zur Verfügung.

### ***So genehmigen und veröffentlichen Sie eine Lösung***

- 1 Klicken Sie auf der "Lösungen-Homepage" auf den Link "Entwurfslösungen".
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsliste" die gewünschte Lösung und klicken Sie danach auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" den Status in "Genehmigt", um die Lösung zu genehmigen.
- 4 Wählen Sie zum Veröffentlichen der Lösung das Kontrollkästchen "Veröffentlicht".
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

## **Bewerten von Lösungen**

Sie können die Effizienz einer Lösung beliebig oft bewerten.

### ***So bewerten Sie Lösungsinformationen***

- 1 Wählen Sie die Lösung aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Lösungsdetails" auf die Schaltfläche "Lösung bewerten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsbewertung" eine Bewertung von 1 bis 5 (5 ist die beste Bewertung) aus der Dropdown-Liste.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.  
Aus den einzelnen Benutzerbewertungen wird ein Durchschnittswert berechnet, um zu bestimmen, welche Lösungen im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf der Lösungen-Homepage angezeigt werden.

## **Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung**

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher zu einer Lösung hinzufügen. Wenn Sie ein Buch zu einer Lösung hinzufügen, können Sie das Buch ändern oder entfernen. Diese Vorgehensweise geht davon aus, dass der Datensatztyp "Bücher" auf der Seite "Lösung" als zugehöriges Element angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anpassen von Informationen zu zugehörigen Elementen finden Sie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389).

### ***So fügen Sie ein Buch zu einer Lösung hinzu***

- 1 Öffnen Sie die gewünschte Lösung auf der Seite "Lösungsliste".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lösungsdetails" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zu der Lösung hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

## Lösungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Lösung bearbeiten", um eine Lösung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Lösung zu aktualisieren. Auf der Seite "Lösung bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Lösung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Lösungsdetailinformationen</b>	
Lösungs-ID	Eindeutige ID der Lösung. Vom System generiert.
Titel	Lösungstitel. Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt und muss ausgefüllt werden.
Status	Status der Lösung, wie etwa "Entwurf", "Genehmigt" oder "Veraltet". Standardwert: "Entwurf". Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Veröffentlicht	Zeigt an, dass die Lösung für den internen Gebrauch zur Verfügung steht. Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Lösungsbewertung	Bewertung der Lösung von 1 bis 5 (wobei 5 die beste ist).
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
<b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.	
Rechtliche Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die rechtliche Genehmigung erteilt wurde.
Marketing-Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die Marketing-Genehmigung erteilt wurde.
Multi-Dateianlage	Gibt an, dass die Lösung aus mehreren digitalen Dateien besteht. Ein bestimmtes Lösungsbild kann aus verschiedenen Dateien für Fotos, Logos und anderen Komponenten eines größeren Bildes bestehen.
Ablaufdatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt nicht mehr in der Übermittlung personalisierter Inhalte (PCD - Personalized Content Delivery) verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.

Feld	Beschreibung
Freigabedatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Freigabedatum zu wählen.
Überprüfungsstatus	Gibt an, ob die Lösung richtig angezeigt werden kann. Wenn Benutzer Multimedia- oder Grafikdateien laden, testen sie die Dateien, um sicherzustellen, dass die Dateien richtig angezeigt werden. Die Benutzer setzen außerdem den Prüfstatus auf "Erfolgreich". Folgende Werte sind gültig: Nicht überprüft, Erfolgreich oder Fehler.
PCD-Anhangstyp	Gibt den Typ der angehängten Multimedia- oder Grafikdatei an: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Nachricht.</b> Der Inhalt eignet sich für eine Präsentation.</li> <li>■ <b>Miniaturbild.</b> Der Inhalt ist eine kleinere, komprimierte Version eines größeren Meldungsdatensatzes.</li> </ul>
Zugehörige Miniaturansicht	Der Name eines anderen Lösungsdatensatzes, der ein Miniaturbild der Hauptmeldungslösung bereitstellt. Alle Lösungen vom Typ "Meldung" müssen eine entsprechende Lösung vom Typ "Miniaturbild" haben.
Verteilungsmethode	Wählen Sie "Veröffentlichen", um den Inhalt automatisch an Remote-Benutzer zu verteilen. Die Verteilung hängt von den entsprechenden Berechtigungen der Benutzer ab.
<b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder sind standardmäßig für alle Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.	
FAQ	Häufig gestellte Fragen zur Lösung.
Lösungsdetails	Zusätzliche Informationen über die Lösung.

# 7

## Social Networking

---

Oracle CRM On Demand ermöglicht Ihnen, mit Social Networking-Tools wie Oracle Social Engagement and Monitoring zu arbeiten, sodass Sie über Social Media mit Ihren Kunden in Kontakt treten können.

### Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring ist eine eigenständige Anwendung, die Social Media-Sites auf Kommentare zu Ihrem Unternehmen überwacht, sodass Sie angemessen auf diese Kommentare antworten können. Wenn ein Benutzer von Oracle Social Engagement and Monitoring einen Kommentar entdeckt, der ein Problem oder eine Beschwerde enthält, das bzw. die über eine Serviceanfrage in Oracle CRM On Demand bearbeitet werden muss, kann ein Benutzer Details zum Kommentar direkt aus Oracle Social Engagement and Monitoring an Oracle CRM On Demand senden, indem er auf "An CRMOD senden" klickt. Wenn Oracle CRM On Demand die Informationen empfängt, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand erstellt einen Social Media-Datensatz für das Problem, der eine URL zum Post, den Namen des Posterstellers und den Namen der Social Community enthält, in der sich der Post befindet.
- Oracle CRM On Demand erstellt für den Autor des Posts einen Datensatz für soziale Profile (sofern noch keiner vorhanden ist). Sofern möglich, ordnet Oracle CRM On Demand das soziale Profil einer vorhandenen Person in Oracle CRM On Demand zu.
- Oracle CRM On Demand erstellt einen Serviceanfragedatensatz und einen Aktivitätsdatensatz, um das Problem zu beheben.

Anschließend kann ein Servicemitarbeiter die Serviceanfrage nachverfolgen und das Problem beheben.

Um die Funktionen für Serviceanfragen zu aktivieren, muss Ihr Unternehmensadministrator die Oracle Social Engagement and Monitoring-Felder dem Seitenlayout der Serviceanfrage für Ihre Rolle hinzufügen. Weitere Informationen zu den jeweiligen Social Media-Feldern finden Sie unter [Serviceanfragefelder \(auf Seite 454\)](#). Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einer Seite finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts \(siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398\)](#).

#### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Social Media und sozialen Profilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Social Media \(auf Seite 465\)](#)
- [Soziale Profile \(auf Seite 468\)](#)

### Social Media

Verwenden Sie die Social Media-Seiten, um Informationen über die Social Media-Postings Ihrer Personen aufzuzeichnen.

#### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Social Media finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Arbeiten mit der Social Media-Homepage \(auf Seite 466\)](#)
- [Verwalten von Social Media \(auf Seite 467\)](#)
- [Felder für Social Media \(auf Seite 467\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Arbeiten mit der Social Media-Homepage

Die Social Media-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Social Media-Datensätzen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Social Media-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Social Media-Datensätzen

Um einen Social Media-Datensatz zu erstellen, klicken Sie auf der Social Media-Homepage im Abschnitt für die zuletzt geänderten Social Media auf die Schaltfläche "Neu".

### Arbeiten mit Social Media-Listen

Im Abschnitt mit den Social Media-Listen werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Social Media beschrieben.

Social Media-Liste	Filter
Alle Social Media	Alle Social Media-Datensätze, die für Sie sichtbar sind.
Zuletzt geänderte Social Media	Alle Social Media-Datensätze, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Social Media-Datensätze

Im Abschnitt für die zuletzt geänderten Social Media werden die Social Media-Datensätze angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Social Media-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Social Media-Homepage möglicherweise weitere Abschnitte hinzufügen. Ihr Unternehmensadministrator kann Abschnitte für die Anzeige auf Ihrer Social Media-Homepage zur Verfügung stellen.

### **So fügen Sie der Social Media-Homepage Abschnitte hinzu:**

- 1 Klicken Sie auf der Social Media-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layoutseite der Social Media-Homepage die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Social Media-Datensätzen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Social Media \(auf Seite 465\)](#)
- [Felder für Social Media \(auf Seite 467\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## **Verwalten von Social Media**

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Social Media-Datensätzen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Social Media \(auf Seite 465\)](#)
- [Arbeiten mit der Social Media-Homepage \(auf Seite 466\)](#)
- [Felder für Social Media \(auf Seite 467\)](#)

## **Felder für Social Media**

Auf der Bearbeitungsseite für Social Media werden alle Felder für einen Social Media-Datensatz angezeigt.

**TIPP:** Sie können Social Media-Datensätze auch auf der Listenseite für Social Media und der Detailseite für Social Media bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter ["Aktualisieren von Datensatzdetails"](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Feldern für Social Media.

Feld	Beschreibung
Autor	Der eindeutige Benutzername der Person auf einer bestimmten Social Media-Site, z.B. Facebook oder Twitter, die eine Nachricht gepostet hat.
Community	Der Name der Social Media-Site, wie z.B. Facebook oder Twitter, die dieser Person zugeordnet ist. Dieses Textfeld darf maximal 255 Zeichen enthalten.
Netzwerknachrichten-ID	Eine Kennung zum eindeutigen Bezeichnen der Nachricht auf der Social Media-Site. Dieses Textfeld darf maximal 255 Zeichen enthalten.
Postlink	Eine eindeutige URL zum Post auf der Social Media-Site.
Eindeutige ID	Eine Kennung zum eindeutigen Bezeichnen des Social Media-Datensatzes. Dieses Textfeld darf maximal 255 Zeichen enthalten.
Erstellt	Der Ersteller des Social Media-Datensatzes, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit des Datensatzes.
Geändert	Die letzte Person, die den Social Media-Datensatz geändert hat, sowie Änderungsdatum und -uhrzeit.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Social Media-Datensätzen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Social Media \(auf Seite 465\)](#)
- [Arbeiten mit der Social Media-Homepage \(auf Seite 466\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Soziale Profile

Verwenden Sie die Seite "Soziale Profile", um Informationen zu den Profilen von Personen aufzuzeichnen, die sich an Social Media-Interaktionen beteiligen. Oracle CRM On Demand erstellt ein soziales Profil für eine Person, wenn Oracle Social Engagement and Monitoring einen Social Media-Post erkennt, für den eine Aktion ausgeführt werden muss. Weitere Informationen finden Sie unter Info zu Oracle Social Engagement and Monitoring (siehe [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring](#) auf Seite 465).

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu sozialen Profilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile \(auf Seite 469\)](#)
- [Verwalten von sozialen Profilen \(auf Seite 470\)](#)
- [Felder für soziale Profile \(auf Seite 470\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile

Die Homepage für soziale Profile ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von sozialen Profilen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Homepage für soziale Profile anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Datensätzen für soziale Profile

Um einen Datensatz für soziale Profile zu erstellen, klicken Sie auf der Homepage für soziale Profile im Abschnitt für die zuletzt geänderten sozialen Profile auf die Schaltfläche "Neu".

### Arbeiten mit Listen für soziale Profile

Im Abschnitt mit den Listen sozialer Profile werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für soziale Profile beschrieben.

Liste für soziale Profile	Filter
Alle sozialen Profile	Alle sozialen Profile, die für Sie sichtbar sind.
Zuletzt geänderte soziale Profile	Alle sozialen Profile, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten sozialen Profile

Im Abschnitt für die zuletzt geänderten sozialen Profile werden die sozialen Profile angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Homepage für soziale Profile

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Homepage für soziale Profile möglicherweise weitere Berichtsabschnitte hinzufügen. Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte für die Anzeige auf Ihrer Homepage für soziale Profile zur Verfügung stellen.

#### **So fügen Sie der Homepage für soziale Profile Abschnitte hinzu:**

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für soziale Profile auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layoutseite der Homepage für soziale Profile die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu sozialen Profilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Soziale Profile \(auf Seite 468\)](#)
- [Felder für soziale Profile \(auf Seite 470\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Verwalten von sozialen Profilen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu sozialen Profilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Soziale Profile \(auf Seite 468\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile \(auf Seite 469\)](#)
- [Felder für soziale Profile \(auf Seite 470\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Felder für soziale Profile

Auf der Seite zum Bearbeiten sozialer Profile werden alle Felder für ein soziales Profil angezeigt.

**TIPP:** Sie können soziale Profile auch auf der Listenseite für soziale Profile und der Detailseite für soziale Profile bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter "Aktualisieren von Datensatzdetails".

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Feldern für soziale Profile.

Feld	Beschreibung
Autor	Der eindeutige Benutzername der Person auf einer bestimmten Social Media-Site, z.B. Facebook oder Twitter, die eine Nachricht gepostet hat.

Feld	Beschreibung
Community	Die Social Media-Site, wie z.B. Facebook oder Twitter, auf der die Person beobachtet wurde. Dieses Textfeld darf maximal 255 Zeichen enthalten.
Netzwerkautor-ID	Eine Kennung zum eindeutigen Bezeichnen des Autors auf der Social Media-Site. Dieses Textfeld darf maximal 100 Zeichen enthalten.
Aktiv	Gibt an, ob dieses soziale Profil aktiv ist.
Person	Eine vorhandene Person in Oracle CRM On Demand.
Erstellt	Die Person, die den Datensatz für das soziale Profil erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit des Datensatzes.
Geändert	Die letzte Person, die den Datensatz für das soziale Profil geändert hat, sowie Änderungsdatum und -uhrzeit.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu sozialen Profilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Soziale Profile \(auf Seite 468\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile \(auf Seite 469\)](#)
- [Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 465\)](#)

## Informationen zu Oracle Social Network

Oracle Social Network ist ein sicheres, privates Netzwerk, das eine Reihe von Tools zum Erfassen und Teilen von Geschäftsdaten bereitstellt. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Social Network einsetzt, kann Ihr Administrator Oracle Social Network mit Oracle CRM On Demand integrieren. Nach der Integration von Oracle Social Network mit Oracle CRM On Demand können Sie Informationen aus Datensätzen bestimmter Oracle CRM On Demand-Datensatztypen als Social Objects in Oracle Social Network teilen. Weitere Informationen zu Social Objects finden Sie in der Hilfe für Oracle Social Network.

Je nachdem, wie Ihr Administrator die Integration mit Oracle Social Network konfiguriert, können Sie möglicherweise Datensätze der folgenden Datensatztypen teilen:

- Firma
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Ihr Administrator legt fest, welche Felder aus den Datensätzen im Social Object in Oracle Social Network angezeigt werden. In einem Social Object können maximal 10 Felder aus einem Datensatz angezeigt werden. Wenn der Abschnitt "Social" mit zugehörigen Informationen im Seitenlayout "Detail" für einen Datensatztyp verfügbar ist, können Sie folgende Schritte für jeden Datensatz dieses Typs auf der Detailseite im Datensatz in Oracle CRM On Demand durchführen, vorausgesetzt, Sie besitzen die erforderlichen Zugriffsrechte auf den Datensatz:

- Teilen Sie den Datensatz in Oracle Social Network, wenn er noch nicht geteilt wurde. Anschließend können Sie in Oracle Social Network weitere Benutzer in Oracle Social Network als Mitglieder des Social Objects hinzufügen. Nachdem Sie einen Datensatz in Oracle Social Network geteilt haben, wird die Pinnwand für das

Social Object in Oracle Social Network im Abschnitt "Social" der Detailseite des Datensatzes in Oracle CRM On Demand angezeigt.

- Treten Sie dem Social Object bei, wenn ein anderer Benutzer den Datensatz bereits in Oracle Social Network geteilt hat. Nachdem Sie dem Social Object in Oracle Social Network beigetreten sind, wird die Pinnwand für das Social Object in Oracle Social Network im Abschnitt "Social" der Detailseite des Datensatzes in Oracle CRM On Demand angezeigt.
- Posten Sie Aktualisierungen am Social Object in Oracle Social Network, wenn Sie Mitglied des Social Objects in Oracle Social Network sind. Wenn Sie die Felder in einem Datensatz in Oracle CRM On Demand aktualisieren, die im Social Object in Oracle Social Network angezeigt werden, können Sie Ihre Aktualisierungen im Social Object in Oracle Social Network posten, damit die Informationen in Oracle Social Network auf dem aktuellen Stand sind.
- Greifen Sie auf Unterhaltungen über das Social Object in Oracle Social Network zu, wenn Sie Mitglied des Social Objects sind. Wenn Sie auf einen Link oder eine Schaltfläche im Oracle Social Network-Webapplet im Bereich "Social" klicken, wird Oracle Social Network in einem separaten Browserfenster geöffnet, und Sie können alle in Oracle Social Network verfügbaren Funktionen nutzen.

Wenn Sie beispielsweise Mitglied eines Teams für ein Verkaufsprojekt in Oracle CRM On Demand sind, können Sie Folgendes tun:

- Teilen Sie in Oracle CRM On Demand das Verkaufsprojekt als Social Object in Oracle Social Network.
- Fügen Sie in Oracle Social Network die anderen Mitglieder des Verkaufsprojektteams zum neuen Social Object hinzu. Sie können auch andere Oracle Social Network-Benutzer zum Social Object hinzufügen, selbst wenn die Oracle Social Network-Benutzer keine Benutzer in Oracle CRM On Demand sind.

Sie und die anderen Mitglieder des Social Objects können dann Unterhaltungen über das Social Object für das Verkaufsprojekt in Oracle Social Network starten oder daran teilnehmen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit Oracle Social Network \(auf Seite 472\)](#)

## Arbeiten mit Oracle Social Network

In diesem Hilfethema werden folgende Aspekte beschrieben:

- Einen Datensatz aus Oracle CRM On Demand in Oracle Social Network teilen.
- Einem Social Object in Oracle Social Network über eine Datensatzdetailseite in Oracle CRM On Demand beitreten.
- Aktualisierungen an Feldern in einem Social Object in Oracle Social Network posten.
- Auf alle Unterhaltungen, an denen Sie in Oracle Social Network beteiligt sind, zugreifen.

**Hinweis zu Beginn.** Um die unter diesem Thema beschriebenen Aufgaben durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle in Oracle CRM On Demand die Berechtigung zur Integration von Oracle Social Network beinhalten. Damit Sie Datensätze in Oracle Social Network teilen und aktualisieren können, muss Ihr Administrator den Abschnitt "Social" mit zugehörigen Informationen im Layout der Detailseite für den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle bereitstellen. Damit Sie auf alle Unterhaltungen, an denen Sie in Oracle Social Network beteiligt sind, zugreifen können, muss Ihr Unternehmensadministrator die Registerkarte für soziale Netzwerke für Ihre Benutzerrolle verfügbar machen.

**HINWEIS:** Ein Datensatz kann nur einmal in Oracle Social Network geteilt werden. Nachdem ein Benutzer einen Datensatz in Oracle Social Network geteilt hat, steht die Schaltfläche "Teilen" im Abschnitt "Social" der Detailseite für den Datensatz in Oracle CRM On Demand nicht mehr zur Verfügung. Stattdessen wird die Schaltfläche "Beitreten" oder "Aktualisieren" angezeigt. Wenn Sie noch kein Mitglied des Social Objects in Oracle Social

Network sind, wird die Schaltfläche "Beitreten" angezeigt. Wenn Sie bereits Mitglied des Social Objects in Oracle Social Network sind, wird die Schaltfläche "Aktualisieren" angezeigt.

### **So teilen Sie einen Datensatz in Oracle Social Network**

- 1 Suchen Sie in Oracle CRM On Demand nach dem gewünschten Datensatz.  
Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Öffnen Sie den Datensatz auf der Detailseite, und scrollen Sie zum Abschnitt "Social" der Seite.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Social" der Seite in der Titelleiste auf "Teilen".

### **So treten Sie dem Social Object für einen in Oracle Social Network geteilten Datensatz bei**

- 1 Scrollen Sie auf der Datensatzdetailseite in Oracle CRM On Demand zum Social-Abschnitt der Seite.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Social" der Seite in der Titelleiste auf "Beitreten".

### **So posten Sie Aktualisierungen an Feldern in einem Social Object in Oracle Social Network**

- 1 Scrollen Sie auf der Datensatzdetailseite in Oracle CRM On Demand zum Social-Abschnitt der Seite.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Social" der Seite in der Titelleiste auf "Aktualisieren".

### **So greifen Sie auf alle Unterhaltungen zu, an denen Sie in Oracle Social Network beteiligt sind**

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Social".

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Oracle Social Network \(auf Seite 471\)](#)



# 8

## Partner Relationship Management und High Tech

---

Oracle CRM On Demand bietet die folgenden Datensatztypen für Partner Relationship Management (PRM):

- **Partner.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die externen Unternehmen oder Personen in Unternehmen zu verwalten, die Produkte verkaufen oder Service dafür anbieten, die zu Ihrem Unternehmen gehören.
- **Partnerprogramme.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anforderungen und Vorteile für Unternehmen zu verfolgen, die Bestandteil der Partnerprogramme Ihres Unternehmens sind.
- **Anwendungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anwendungen von neuen oder vorhandenen Partnern für die Partnerschaft mit dem Markeneigentümerunternehmen zu verwalten.
- **Geschäftsregistrierungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Geschäftsregistrierungen zu verwalten, mit denen Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümerunternehmen anfordern können.
- **MDF-Anfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Market Development Funds-(MDF)-Anfragen für Fonds zu verwalten, die von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden. Mit MDF-Anfragen kann ein Partner seine Produkte verkaufen oder die Marke des Herstellers vermarkten.
- **Sonderpreisanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Sonderpreisanfragen von Partnern im Hinblick auf eine Preisanpassung für ein Produkt zu verwalten.
- **Geldmittel.** Verwenden Sie diese Seiten, um Fondsanfragen, Kredite und Genehmigungen zu verwalten.
- **Schulung und Zertifizierung (S&Z).** Mit diesen Seiten können Sie die Partner-Community auf Schulungskurse und Programme aufmerksam machen, die für die Produkte und Dienstleistungen des Markeneigentümers angeboten werden. Mit S&Z können Sie auch die Qualifikation und Zuständigkeiten der Partnerunternehmen und ihrer Mitarbeiter verfolgen. Die S&Z-Datensatztypen umfassen:
  - Kurse
  - Prüfungen
  - Zertifizierungen
  - Akkreditierungen

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar. Der Datensatztyp "Fonds" ist auch in Oracle CRM On Demand High Tech Edition verfügbar.

### Verwalten von PRM und High Tech

Weitere Informationen zum Verwalten und Konfigurieren von Partner Relationship Management (PRM) finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Partner

Auf den Partnerseiten können Sie Partnerunternehmen und deren Mitglieder verfolgen, Partnerfirmen in Oracle CRM On Demand zur Unterstützung von Partnerbenutzern erstellen und den einzelnen Partnerfirmen die jeweiligen Zugriffsebenen für Oracle CRM On Demand und die jeweilige Datensichtbarkeit zuordnen.

### Informationen zu Partnern

In der Registerkarte "Partner" sind externe Unternehmen aufgeführt, die Produkte des Markeneigentümers verkaufen oder Dienstleistungen für diese Produkte anbieten.

Auf den Partnerseiten in Oracle CRM On Demand können Sie die Geschäftsinformationen zum Partner sowie Informationen zur Partnerschaft zwischen dem Markeneigentümer und dem Partner definieren. Zu den Profilingen des Partners gehören unter anderem Unternehmensname, Adresse, Telefonnummer, Faxnummer, Website, Jahresumsatz, Anzahl der Angestellten, Markt, Branche und Geschäftsbeschreibung.

### Informationen zu Partnerfirmen

Eine *PRM-Partnerfirma*, auch als verwaltete Partnerfirma bekannt, ist ein Partner mit Benutzern in Oracle CRM On Demand. Eine nicht verwaltete Partnerfirma hat keine Benutzer in Oracle CRM On Demand. Eine PRM-Partnerfirma wird sowohl in der Registerkarte "Firma" als auch in der Registerkarte "Partner" angezeigt und hat die folgenden Attribute:

- Sie ist eine Firma mit dem Firmentyp "Partner".
- Das Flag "Verwalteter Partner" ist auf den Wert "Y" gesetzt.
- Der Status der Partnerorganisation ist auf "Aktiv" gesetzt.

Für Organisationen, die sowohl Firmen, an die Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, als auch PRM-Partner sind, müssen Sie zwei Datensätze erstellen: einen Firmendatensatz und einen Partnerdatensatz.

Der Datensatztyp "Partner" ist eine Unterklasse des Datensatztyps "Firma". Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Firma" hinzugefügt werden, sind daher auch für den Datensatztyp "Partner" verfügbar. Dies gilt jedoch nicht umgekehrt: Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt werden, sind für den Datensatztyp "Firma" nicht verfügbar.

Allgemein gilt: Geben Sie partnerspezifische Attribute in der Registerkarte "Partner" und firmenspezifische Attribute, die nicht im Zusammenhang mit der Partnerschaft stehen, in der Registerkarte "Firmen" an. Möglicherweise möchten Sie jedoch in einzelnen Fällen ein partnerspezifisches Attribut in der Registerkarte "Firmen" anzeigen. In diesem Fall können Sie dem Datensatztyp "Firma" benutzerdefinierte Attribute hinzufügen. Diese Attribute werden dann automatisch dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt.

Wenn Sie eine Partnerfirma in der Registerkarte "Partner" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" nicht sichtbar, da eine Partnerfirma nur den Wert "Partner" haben kann. Wenn Sie eine Partnerfirma in der Registerkarte "Partner" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" nicht sichtbar, da eine Partnerfirma nur den Wert "Partner" haben kann.

**HINWEIS:** Wenn der Status der Partnerorganisation "Aktiv" ist, muss der Firmentyp einer Partnerfirma auf "Partner" gesetzt sein.

## Arbeiten mit der "Partner-Homepage"

Über die "Partner-Homepage" verwalten Sie Ihre Partner.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Partner-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer Partnerfirma

Sie können eine Partnerfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Partnerfelder \(auf Seite 480\)](#).

**TIPP:** Sie können Partnerhierarchien angeben, z.B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist, indem Sie die übergeordnete Firma wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von übergeordneten Firmen \(auf Seite 308\)](#).

### Arbeiten mit Partnerlisten

Im Abschnitt "Partnerlisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partner beschrieben.

Partnerliste	Beschreibung
Alle Partner	Filtert alle Partner, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen.
Meine Partner	Partner mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Zuletzt erstellte Partner	Alle Partner, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partner	Alle Partner, nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen zuletzt geänderter Partner

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" werden die Partner angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur "Partner-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Partner-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partner
- Alle inaktiven Partner
- Zuletzt erstellte Partner
- Zuletzt geänderte Partner
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte über Ihre "Partner-Homepage" verfügbar machen)

### So fügen Sie der "Partner-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Partner-Homepage" auf "Layout bearbeiten"

- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Partner-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Partnerfirmen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerfirmen folgende Aufgaben aus:

- [Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen \(auf Seite 478\)](#)
- [Suche nach Partnerfirmen \(siehe \[Suchen von Partnerfirmen\]\(#\) auf Seite 479\)](#)
- [Löschen von Partnerfirmen \(auf Seite 480\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen \(auf Seite 313\)](#)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen \(auf Seite 309\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Partnerfirma erstellen und das Feld "Partnerorganisationsstatus" für die Firma auf "Aktiv" setzen, wird für die Partnerfirma automatisch ein Buch erstellt. Der automatisch generierte Name des Buches enthält den Namen der Partnerfirma. Wenn der Partnerfirma ein Benutzer hinzugefügt wird, d.h. wenn die Partnerfirma im entsprechenden Feld im Datensatz des Benutzers ausgewählt ist, ist der Benutzer auch dem Buch zugeordnet, das automatisch für die Partnerfirma erstellt wurde. Wenn die Partnerorganisation des Benutzers später in eine andere Partnerorganisation geändert wird, wird der Benutzer automatisch aus dem Partnerbuch für die alte Partnerorganisation entfernt und zum richtigen Partnerbuch für die neue Partnerorganisation hinzugefügt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen

Wenn eine Partnerschaft ausgesetzt oder beendet wurde, dann können Sie die Partnerfirma deaktivieren (auf "nicht-aktiv" setzen). Indem Sie die Partnerfirma deaktivieren, können Sie die Firma in Oracle CRM On Demand belassen und sie gegebenenfalls später erneut aktivieren.

#### ***So aktivieren oder deaktivieren Sie eine Partnerfirma***

- 1 Navigieren Sie zur Seite "Partner bearbeiten".
- 2 Wählen Sie "Aktiv" aus der Statusliste "Partnerorganisation", um die Partnerfirma zu aktivieren, oder wählen Sie "Inaktiv", um die Partnerfirma zu deaktivieren.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Partnerfirma deaktivieren, können Sie den Wert "Firmentyp" auf der Registerkarte "Firmen" nicht ändern oder die Firma aus der Registerkarte löschen. Solange eine Firma aktiv ist, können Sie sie in der Registerkarte "Firmen" weder löschen noch ihren Firmentyp ändern.

### Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen

In Oracle CRM On Demand können Sie Firmen in Partnerfirmen umwandeln, wenn Ihre Zugriffsstufe dies erlaubt.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Unternehmensadministrator muss das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner" auf der Detailseite hinzugefügt haben.

#### **So wandeln Sie eine Firma in eine Partnerfirma um**

- 1 Wählen Sie in der "Firmenliste" die Firma, die Sie in eine Partnerfirma umwandeln möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie den Firmentyp auf der Seite "Firma bearbeiten" in "Partner".
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner", und klicken Sie dann auf "Speichern".

**HINWEIS:** Wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps "Partner" der Benutzermodus konfiguriert ist, und wenn Sie diese Aufgabe ausführen, ändert sich der Name des Feldes "Verantwortlicher" automatisch in den Namen des Benutzers, der die Umwandlung durchführt, und der neue Partner wird zum Partnerteam des Verantwortlichen hinzugefügt.

#### **So stellen Sie sicher, dass eine Partnerfirma nicht auf eine reguläre Firma zurückgesetzt werden kann**

- 1 Navigieren Sie auf der Registerkarte "Partner" zur "Partnerliste", und wählen Sie die Partnerfirma.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Partnerdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Partner bearbeiten" den Status der Partnerorganisation in "Aktiv".  
Wenn Sie den Status auf "Aktiv" festgelegt haben, kann die Partnerfirma nicht mehr in eine reguläre Firma geändert werden.

### Suchen von Partnerfirmen

Sie können Partnerfirmen in der Aktionsleiste über die erweiterte Suchfunktion suchen. Dazu müssen Sie die folgenden Suchkriterien eingeben:

- Feld ist auf Firmentyp gesetzt
- Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt
- Filterwert ist auf "Partner" gesetzt

Wenn Sie PRM-Partnerfirmen (verwaltete Partnerfirmen) suchen möchten, müssen Sie die Suchkriterien in der vorhergehenden Liste eingeben. Legen Sie folgende Suchkriterien fest:

- Das Feld ist auf "Verwalteter Partner" gesetzt.
- Die Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt.
- Der Filterwert ist auf "Y" gesetzt.

Weitere Informationen zur Suche von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

## Löschen von Partnerfirmen

Da Partnerfirmen auch als Firmen verwendet werden können, können Partnerfirmen mit Verkaufsprojekten oder auch mit anderen Datensätzen verknüpft sein. Aufgrund dieser Verknüpfungen kann das Löschen von Partnerfirmen zu Fehlern führen.

Da Firmen auch als Partnerfirmen verwendet werden können, kann auch das Löschen einer Firma mit dem Firmentyp "Partner" in der Registerkarte "Firmen" Fehler hervorrufen. Daher können Sie Partnerfirmen nicht in der Registerkarte "Partner" löschen. Sie können Partnerfirmen nur deaktivieren. Wenn die Firma nicht verwendet wird und Sie sie löschen wollen, dann müssen Sie diese inaktive Partnerfirma in der Registerkarte "Firmen" löschen.

Wenn Sie eine Firma des Typs "Partner" in der Registerkarte "Firmen" löschen, prüft Oracle CRM On Demand, ob der Partnerorganisationsstaus "Inaktiv" ist. Dadurch wird das zufällige Löschen aktiver Partnerdatensätze verhindert. Weitere Informationen über das Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#).

## Partnerfelder

Auf der Seite "Partner bearbeiten" können Sie Partner hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Partner aktualisieren. Auf der Seite "Partner bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Partner angezeigt.

**TIPP:** Sie können Partner auch auf der Seite "Partnerliste" und auf der Seite "Partnerdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Partner</b>	
Partnername	Der Name des Partners. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Primärer Partnertyp	Wählen Sie den Partnertyp, den Sie als primären Typ für diese Partnerfirma verwenden möchten.
Standort	Typ der Niederlassung des Partners an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitz.
Status der Partnerorganisation	Zeigt an, ob die Partnerfirma aktiv oder nicht-aktiv ist.
Übergeordnete Firma	Der Name des Unternehmens, zu dem der Partner als Tochtergesellschaft gehört.
Haupt-Telefonnr.	Die primäre Telefonnummer, unter der der Partner zu erreichen ist.
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Partners.

Feld	Beschreibung
Website	URL-Adresse des Partners.
Preisliste	Die der Partnerfirma zugeordnete Preisliste. Normalerweise sind in dieser Preisliste die Anschaffungskosten des Partners enthalten.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Rechnungs- und Versandadresse	<p>Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet wurden, sind die Rechnungs- und die Lieferadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden geändert, um sie an die Anforderungen für gemeinsame Adressen anzupassen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter <a href="#">Adressen</a>.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des Verantwortlichen für den Partnerdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Partnerdatensatz neu zuzuweisen, müssen Sie über Zugriffsberechtigungen zum Lesen/Bearbeiten für den Datensatz verfügen.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Channel Account-Manager	Der Channel Account-Manager ist für die Beziehungen zwischen den Partnern und dem Unternehmen, das die Marke besitzt, verantwortlich. Channel Account-Manager sind die Primärkontakte der Partner.
Anzahl aktive Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das die aktuelle Anzahl aktiver Benutzer in Oracle CRM On Demand für den Partner festlegt.
Max. Benutzeranzahl	Die maximal mögliche Anzahl an Benutzern einer Partnerorganisation. Ein Partner kann nicht über mehr Benutzer verfügen als die in diesem Feld definierte Anzahl.
Verbleibende Anzahl verfügbare Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das der Differenz zwischen dem Feld "Max. Benutzeranzahl" und dem Feld "Anzahl aktive Benutzer" entspricht. Wenn der Wert dieses Feldes 0 (null) ist, können Sie keine weiteren aktiven Benutzer zu Oracle CRM On Demand hinzufügen.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerinformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Partnerprogramme

Verwenden Sie die Partnerprogramm-Seiten, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verschiedene Typen und Stufen von Partnerprogrammen verwalten
- Verschiedene Partnertypen angeben
- Partnerprogramm-Mitgliedschaften verwalten

Ein *Partnerprogramm* beschreibt die Erfordernisse und Vergünstigungen, die für die Mitglieder des Partnerprogramms gelten. Partnerprogramme wurden entwickelt, um Partner durch das Unternehmen anzuwerben, das Inhaber der Marke ist.

### Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage

Die Partnerprogramm-Homepage dient zum Verwalten der Partnerprogramme.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Partnerprogramm-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

#### Erstellen eines Partnerprogramms

Sie können ein Partnerprogramm erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Partnerprogrammen \(auf Seite 484\)](#) und Felder für Partnerprogramme (siehe [Partnerprogrammfelder](#) auf Seite 487).

#### Arbeiten mit Partnerprogrammlisten

Der Abschnitt "Partnerprogrammlisten" enthält eine Reihe von Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partnerprogramme beschrieben.

Partnerprogrammliste	Beschreibung
Zuletzt erstellte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle Partnerprogramme	Diese Liste ist nicht gefiltert. Sie zeigt alle für Sie sichtbaren Partnerprogramme an, egal, wer für das Partnerprogramm verantwortlich ist.
Meine Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Bearbeitungsdatum.

Partnerprogrammliste	Beschreibung
Alle inaktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Inaktiv".
Alle aktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Partnerprogramme

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" werden die Partnerprogramme angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Partnerprogramm-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Partnerprogramm-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partnerprogramme
- Alle inaktiven Partnerprogramme
- Zuletzt erstellte Partnerprogramme
- Zuletzt geänderte Partnerprogramme
- Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme
- Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer Partnerprogramm-Homepage zur Verfügung stellen.)

### So fügen Sie der Partnerprogramm-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Partnerprogramm-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite für die Partnerprogramm-Homepage auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Partnerprogrammen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerprogrammen folgende Aufgaben aus:

- [Erstellen von Partnerprogrammen \(auf Seite 484\)](#)
- [Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften \(auf Seite 484\)](#)
- [Löschen von Partnerprogrammen \(auf Seite 486\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)

- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 180)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 313)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 309)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Erstellen von Partnerprogrammen

Sie können in Oracle CRM On Demand Partnerprogramme erstellen, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Dieses Formular können Sie von verschiedenen Bereichen innerhalb von Oracle CRM On Demand aufrufen, abhängig davon, woran Sie gerade arbeiten und welche Aufgaben Sie ausführen möchten.

### **So erstellen Sie ein Partnerprogramm**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammliste" auf "Neues Partnerprogramm".  
Die Seite "Partnerprogramm bearbeiten" wird angezeigt.
- 2 Geben Sie einen Namen für das zu erstellende Partnerprogramm in das Feld "Partnerprogrammname" ein.  
TIPP: Alle Partnerprogrammnamen müssen eindeutig sein.
- 3 Wählen Sie im Feld "Status" den für das Partnerprogramm geeigneten Status aus.
- 4 Aktualisieren Sie die übrigen Felder der Seite "Partnerprogramm bearbeiten", wo nötig.  
Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Partnerprogrammfelder](#) (auf Seite 487).
- 5 Speichern Sie das Partnerprogramm.

## Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Auf den Seiten "Neue Programm-Mitgliedschaft" und "Programm-Mitgliedschaft bearbeiten" können Sie folgende Verwaltungsaufgaben ausführen:

- [Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 484)
- [Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft](#) (auf Seite 485)
- [Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 485)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 182)

### **Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften**

Nachdem der Mitgliedschaftsantrag eines Partners für ein Partnerprogramm genehmigt wurde, wird der Partner als Mitglied in das Partnerprogramm aufgenommen.

### **So erstellen Sie Partnerprogramm-Mitgliedschaften**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" des gewählten Partnerprogramms in der Leiste "Programmmitgliedschaften" auf "Neu".  
Die Seite "Neue Programmmitgliedschaften" wird angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Feld "Partername" den Namen des Partners aus, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen wollen.
- 3 Füllen Sie die übrigen Felder auf der Seite "Neue Partnermitgliedschaft" nach Bedarf aus.  
Weitere Informationen über diese Felder finden Sie unter [Programmmitgliedschaftsfelder \(auf Seite 486\)](#).  
**HINWEIS:** Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Aktuell" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" aktiviert sein.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft**

Wenn die Mitgliedschaft eines Partners bei einem Partnerprogramm genehmigt wurde und Sie einen neuen Mitgliedschafts-Datensatz für dieses Partnerprogramm erstellt haben, dann ist der Standardstatus dieser Mitgliedschaft "Aktuell".

Sie können den Status der Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf die folgenden Werte ändern:

- Abgelaufen
- Beendet

**HINWEIS:** Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Abgelaufen" oder "Abgebrochen" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" deaktiviert sein.

### **So ändern Sie den Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf den Link "Bearbeiten" der Partnerprogramm-Mitgliedschaft, deren Status Sie ändern möchten.
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" den gewünschten Wert aus der Dropdown-Liste "Status" aus.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften**

Wenn Sie eine Programmmitgliedschaft aus Versehen erstellt haben oder sie löschen möchten, dann können Sie das auf der Seite "Partnerprogrammdetails" tun.

**HINWEIS:** Partnerprogramm-Mitgliedschaften mit dem Mitgliedschaftsstatus "Aktuell" können nicht gelöscht werden.

### **So löschen Sie eine Partnerprogramm-Mitgliedschaft**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Programmmitgliedschaften" der Seite "Partnerprogrammdetails" für die zu entfernende Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf "Löschen".  
Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung der gewählten Mitgliedschaft zu bestätigen.
- 2 Klicken Sie auf "OK".  
Die gewählte Mitgliedschaft wird gelöscht.

**Programmmitgliedschaftsfelder**

Verwenden Sie die Seiten "Neue Programmmitgliedschaft" und "Programmmitgliedschaft bearbeiten", um Partnerprogramm-Mitgliedschaften hinzuzufügen oder zu aktualisieren. Sie können über die Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Die Seite "Partnerprogramme bearbeiten" zeigt alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder an.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle beinhaltet zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Programmmitgliedschaftsseiten.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Programmmitgliedschaft</b>	
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem Sie ein Mitglied hinzufügen.
Partnertyp	Der Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Partnername	Der Name des Partners, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen.
Programmstufe	Die Programmebene, auf der der Partner dem Programm beigetreten ist.
Aktiv	Zeigt an, ob die Mitgliedschaft beim Partnerprogramm aktiv ist.
ID-Nr.	Die ID-Nummer der Mitgliedschaft. Oracle CRM On Demand weist die ID-Nummer zu.
Status	Der Status der Mitgliedschaft. Gültige Werte sind: "Aktuell", "Abgebrochen", "Abgelaufen" und "Erneuert".
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum, zu dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.

**Löschen von Partnerprogrammen**

Sie können Partnerprogramme auf der Seite "Partnerprogrammdetails" löschen.

**HINWEIS:** Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv" können nicht gelöscht werden.

**So löschen Sie ein Partnerprogramm**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf die Schaltfläche "Löschen" des zu löschenden Partnerprogramms.

Es wird eine Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung des gewählten Partnerprogramms zu bestätigen.

- 2 Klicken Sie auf "OK".

Das Partnerprogramm wird gelöscht.

## Partnerprogrammfelder

Auf der Seite "Partnerprogramme bearbeiten" können Sie Partnerprogramme hinzufügen oder die Details eines vorhandenen Partnerprogramms aktualisieren. Auf dieser Seite können Sie auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Auf dieser Seite werden alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder angezeigt.

**TIPP:** Sie können Partner auch auf den Seiten "Partnerprogrammliste" und "Partnerprogrammdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails (siehe Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Administratoren können einem Partner auch Zugriff auf diese Detailfelder erteilen, sodass der Partner die Informationen aktualisieren kann.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Partnerprogramme</b>	
Partnerprogrammname	Der Name des Partnerprogramms. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Status	Zeigt an, ob das Partnerprogramm aktiv, inaktiv, oder in Bearbeitung ist.
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum, an dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Partnertyp	Bestimmt den Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Programmtyp	Bestimmt den zu erstellenden Programmtyp. Beispiel: Geschäftsregistrierung.
MDF zulässig	Erlaubt MDF (Market Development Funds, Marktentwicklungsmittel). MDFs sind Geldmittel, die der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers zur Verfügung gestellt werden, um dem Partner beim Verkauf der Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke behilflich zu sein.  Wenn Sie "MDF erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf MDFs.

Feld	Beschreibung
Sonderpreisgestaltung zulässig	erteilt die Berechtigung, Sonderpreise zu gewähren. Diese Berechtigung erlaubt es Partnern, einen Sonderpreis für ein verkauftes Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern. Ein solcher Preis wird normalerweise angefordert, um den Partner wettbewerbsfähig zu halten, oder um eine bestimmte Gewinnspanne zu erreichen.  Wenn Sie "Sonderpreis erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf Sonderpreise.
Geschäftsregistrierung zulässig	Wenn Sie "Geschäftsregistrierung erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf die Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerprogramminformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Vollständiger Name Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Partnerprogrammdatensatz.  In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Partnerprogrammdatensatz neu zuzuweisen, müssen Sie über Zugriffsberechtigungen zum Lesen/Bearbeiten für den Datensatz verfügen.  Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .

## Anträge

Ein *Antrag* bietet einem neuen oder vorhandenen Partner die Möglichkeit, eine Partnerschaft mit dem Markeneigentümer zu beantragen. Anschließend prüft und genehmigt der Markeneigentümer den Antrag oder lehnt ihn ab. Sie können Daten aus dem Portal des Markeneigentümers in Anträge laden. Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen. Der Markeneigentümer kann auch während des Arbeitens in Oracle CRM On Demand auf Antragsinformationen zurückgreifen.

### Arbeiten mit der Anträge-Homepage

Die Anträge-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Partneranträgen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Anträge-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

## Erstellen von Anträgen

Sie können einen Antrag erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Anträge klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Antragsfelder \(auf Seite 493\)](#).

Sie können Web-Services verwenden, um Anträge aus einem Partnerportal auszufüllen. Sie können auch das Importtool in Oracle CRM On Demand verwenden, um Anträge zu importieren. Weitere Informationen zum Importieren von Anträgen finden Sie unter [Importieren von Anträgen \(auf Seite 493\)](#).

## Arbeiten mit Antragslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Anträge beschrieben.

Antragsliste	Beschreibung
Alle Anträge	Diese Liste zeigt alle für Sie sichtbaren Datensätze, egal, wer für die Liste verantwortlich ist. Anträge werden nicht gefiltert.
Alle gesendeten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Gesendet"
Alle zurückgewiesenen Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Zurückgewiesen"
Alle genehmigten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Genehmigt"
Meine Anträge	Filtert Anträge, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht
Alle kürzlich erstellten Anträge	Filtert Anträge, sortiert nach dem Datum, an dem der Antrag erstellt wurde

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Anträge"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Anträge" werden die Anträge angezeigt, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

## Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Anträge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Anträge-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Antragslisten
- Alle Anträge

- Alle zurückgewiesenen Anträge
- Alle genehmigten Anträge
- Alle gesendeten Anträge
- Meine Anträge
- Alle kürzlich erstellten Anträge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte wie den Analytics-Bericht für Anträge auf Ihrer Anträge-Homepage bereitstellen.)

### **So fügen Sie Ihrer Anträge-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Anträge-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Anträge-Homepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf dieser Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## **Verwalten von Anträgen**

Führen Sie zum Verwalten von Anträgen die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Anträgen \(auf Seite 490\)](#)
- [Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung \(auf Seite 491\)](#)
- [Prüfen von Anträgen \(auf Seite 491\)](#)
- [Zurückweisen von Anträgen \(auf Seite 492\)](#)
- [Zurückrufen von Anträgen \(auf Seite 492\)](#)
- [Stornieren von Anträgen \(auf Seite 493\)](#)
- [Löschen von Anträgen \(auf Seite 493\)](#)
- [Importieren von Anträgen \(auf Seite 493\)](#)
- [Antragsfelder \(auf Seite 493\)](#)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## **Erstellen von Anträgen**

In Oracle CRM On Demand erstellen Sie einen Antrag, indem Sie Daten in ein Formular eingeben.

**So erstellen Sie einen Antrag**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Antragsliste" auf "Neu".
- 2 Geben Sie im Feld "Antragsname" einen Namen für den zu erstellenden Antrag ein.  
TIPP: Jeder Antragsname muss eindeutig sein.
- 3 Geben Sie im Abschnitt "Antrag gesendet von" Ihren Vor- und Nachnamen in die jeweiligen Felder ein.
- 4 Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Anträge nach Bedarf.  
Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Antragsfelder \(auf Seite 493\)](#).
- 5 Speichern Sie den Antrag.

**Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung**

Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen.

**Hinweis zu Beginn.** Zunächst muss der Antrag erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Anträgen finden Sie unter [Erstellen von Anträgen \(auf Seite 490\)](#). Eine Workflow-Regel muss erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Anträge zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln (siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677).

**So leiten Sie einen Antrag zur Genehmigung weiter**

- 1 Wählen Sie den Antrag, für den Sie einen Antrag weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.  
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".  
Klicken Sie anschließend auf "Speichern".  
Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:
  - Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
  - Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
  - Die Genehmigung des Antrags beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" des Antrags auf den entsprechenden Benutzer.
  - Der Benutzer wird dem Team des Antrags hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
  - Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn sie zum Senden von E-Mails konfiguriert wurde.

**Prüfen von Anträgen**

Ein Markeneigentümer muss geeignete Partner für die Partnerprogramme anwerben. Wenn potenzielle Partner eine Partnerschaft beantragen oder vorhandene Partner zusätzliche Programmmitgliedschaften beim Markeneigentümer beantragen, ermöglicht es Oracle CRM On Demand dem Markeneigentümer, die Anträge zu prüfen. Der Markeneigentümer kann die Anträge dann genehmigen oder ablehnen.

**So prüfen Sie einen Antrag**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Antrags, den Sie prüfen möchten.
- 2 Prüfen Sie die entsprechenden Felder auf der Seite "Antragsdetails".

- 3 Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, wie z.B. einen Antrag genehmigen oder ablehnen, klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 4 Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge die erforderlichen Änderungen an dem Antrag vor. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Genehmigen von Anträgen**

Markeneigentümer können Oracle CRM On Demand verwenden, um Partneranträge anzunehmen, die sie als akzeptabel betrachten.

**HINWEIS:** Sie können nur Partneranträge genehmigen, für die Sie als aktueller Genehmiger benannt sind.

#### ***So genehmigen Sie einen Partnerantrag***

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Partnerantrags, den Sie genehmigen möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt", und klicken Sie dann auf "Speichern".

### **Zurückweisen von Anträgen**

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag zurückweisen.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus des Antrags muss "Weitergeleitet" lauten.

#### ***So weisen Sie einen Antrag zurück***

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.  
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.  
**Hinweis:** Wenn der Antrag nicht genehmigt wurde, wird im Feld "Genehmigungsdatum" kein Datum angezeigt.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

### **Zurückrufen von Anträgen**

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Partner den Antrag zurückrufen.

**Hinweis zu Beginn.** Der Antrag muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

#### ***So rufen Sie Anträge zurück***

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückrufen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.  
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".  
Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:
  - Der Genehmigerstatus wird auf einen leeren Wert zurückgesetzt.
  - Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Genehmigungsaktion zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
  - Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

## Stornieren von Anträgen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag stornieren.

**Hinweis zu Beginn.** Der Genehmigungsstatus des Antrags muss "Genehmigt" lauten.

### *So stornieren Sie einen Antrag*

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.  
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Löschen von Anträgen

Sie können einen Antrag auf der Seite "Antragsdetails" löschen.

### *So löschen Sie einen Antrag*

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Löschen".  
Ein Meldungsfeld wird angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie den Antrag wirklich löschen möchten.
- 2 Klicken Sie auf "OK".  
Der Antrag wird gelöscht.

## Importieren von Anträgen

In den meisten Fällen möchten Markeneigentümer Partneranträge aus einer anderen Quelle übernehmen. Markeneigentümer können Partneranträge mit dem Importtool von Oracle CRM On Demand laden, oder sie können Web-Services verwenden, um Antragsdaten aus einem Partnerportal zu laden. Weitere Informationen zum Importieren von Daten mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#).

## Antragsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Anträge, um einen Antrag hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Antrag zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Anträge werden alle Felder für einen Antrag angezeigt.

**TIPP:** Sie können Anträge auch auf der Listenseite für Anträge und der Seite "Antragsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Unternehmensprofil</b>	
Name	Der Name des Unternehmens. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Standort	Der Standort des Unternehmens.
Haupt-Telefonnr.	Die primäre Telefonnummer des Unternehmens.
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Unternehmens.
Website	URL-Adresse des Unternehmens.
Anzahl Mitarbeiter	Die Gesamtzahl der Mitarbeiter im Unternehmen.
Jahresumsatz	Der Gesamtjahresumsatz des Unternehmens.
Branche	Die Branche, in der das Unternehmen tätig ist.
Land	Das Land in der Firmenadresse.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Adresse 2	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Ort	Der Ort in der Firmenadresse.
Provinz	Der Bundesstaat oder die Region in der Firmenadresse.
PLZ	Die Postleitzahl in der Firmenadresse.
<b>Antrag gesendet von</b>	
Vorname	Der Vorname der weiterleitenden Person.
Nachname	Der Nachname der weiterleitenden Person.

Feld	Beschreibung
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Die Geschäftstelefonnummer der weiterleitenden Person.
Mobiltelefonnr.	Die Mobiltelefonnummer der weiterleitenden Person.
Fax-Nr. (geschäftlich)	Die Geschäftsfaxnummer der weiterleitenden Person.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der weiterleitenden Person.
Berufsbezeichnung/ Position	Die Berufsbezeichnung/Position der weiterleitenden Person.
Weiterleitungsstatus	Der aktuelle Weiterleitungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die über die Befugnis zum Genehmigen des Antrags verfügt.
Land	Das Land in der Adresse der weiterleitenden Person.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Adresse 2	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Ort	Der Ort in der Adresse der weiterleitenden Person.
Provinz	Der Bundesstaat oder die Region in der Adresse der weiterleitenden Person.
PLZ	Die Postleitzahl in der Adresse der weiterleitenden Person.
<b>Partnerschaftsinformationen</b>	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind: "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgewiesen" und "Storniert".
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag genehmigt wurde.
Verarbeitet von: Name	Der Name der Person, die diesen Antrag geprüft und angenommen oder zurückgewiesen hat.
Zurückweisungsgrund	Der Grund, aus dem der Antrag zurückgewiesen wurde. Mögliche Werte sind: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" oder "Sonstige".
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, das dem Antrag zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Programmstufe	Die dem Antrag zugeordnete Stufe des Partnerprogramms.
Partnertyp	Der Typ des Partners, für den der Antrag weitergeleitet wird.
Erwartete Partnerschaftsvorteile	Die erwarteten Vorteile dieser Partnerschaft. Dies ist ein Textfeld, das auf 500 Zeichen beschränkt ist.
Bestehende Partnerschaften	In diesem Feld werden alle bestehenden Partnerschaften aufgeführt. Dies ist ein Textfeld, das auf 300 Zeichen beschränkt ist.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Partner	Der Partner, der diesem Antrag zugeordnet ist.
Quelle	Die Quelle, aus der dieser Antrag stammt, z.B. Website, Direktversand, E-Mail usw.
Kampagne	Die Kampagne, die zu diesem Partnerantrag geführt hat. Diese Kampagne ist diesem Antrag zugeordnet.
Antrags-ID	Die eindeutige Kennnummer (ID) dieses Antrags.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Antragsdatensatz.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .

## Geschäftsregistrierungen

Eine *Geschäftsregistrierung* ist ein Prozess, mit dem Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümer anfordern. Sie ermöglicht Partnern, den Anbieter über ein potenzielles Verkaufsprojekt zu informieren. Anschließend erhalten Partner Priorität für dieses Verkaufsprojekt. Geschäftsregistrierungen sind weniger spekulativ als Leads, jedoch spekulativer als Verkaufsprojekte, sodass sie zwischen Leads und Verkaufsprojekten angesiedelt sind.

In den meisten Fällen fordert ein Partner die Registrierung eines Leads oder Verkaufsprojekts an, das der Partner entdeckt hat. Der Partner kann jedoch auch die Registrierung eines Verkaufsprojekts anfordern, das dem Partner zuvor vom Markeneigentümer angeboten wurde.

Geschäftsregistrierungen können Vertriebspartnerkonflikte abschwächen, bei denen Partner miteinander oder mit der internen Vertriebsabteilung des Anbieters für dasselbe Verkaufsprojekt konkurrieren.

Geschäftsregistrierungen bieten außerdem folgende Vorteile:

- Sie verbessern die Transparenz der Verkaufsprojekt-Pipeline der Partner für den Markeneigentümer.
- Sie verbessern die Möglichkeiten des Markeneigentümers, Up-Selling und/oder Cross-Selling durchzuführen.

Beim Registrieren eines Geschäfts verfügt der Partner möglicherweise nicht über genügend Informationen über das Verkaufsprojekt. So kennt der Partner z.B. unter Umständen nicht die genaue Art der Produkte, die der potenzielle Kunde kaufen möchte. Oder der Partner hat nur eine vage Vorstellung von den Interessen des potenziellen Kunden, z.B. *High-End-Server*, und verfügt nicht über ein klares Bild der "Einkaufsliste" des potenziellen Kunden. Daher können Partner beim Registrieren von Geschäften so viele Informationen angeben, wie sie möchten.

## Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage

Die Geschäftsregistrierung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsregistrierungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Geschäftsregistrierung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer Geschäftsregistrierung

Sie können eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Geschäftsregistrierungen \(auf Seite 508\)](#).

### Arbeiten mit Geschäftsregistrierungslisten

Im Abschnitt für Geschäftsregistrierungslisten werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

Im Folgenden werden einige Abschnitte aufgeführt, die auf der Geschäftsregistrierung-Homepage angezeigt werden können.

Geschäftsregistrierungslisten	Beschreibung
Alle Geschäftsregistrierungen	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen für den Datensatz. Die Liste filtert keine Geschäftsregistrierungen.
Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach der Reihenfolge der zuletzt angezeigten sortiert.
Geschäftsregistrierungen, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen mit einem Ablaufdatum innerhalb der nächsten 30 Kalendertage ab dem aktuellen Datum.
Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend", für die Sie der aktuelle Genehmiger sind.

Geschäftsregistrierungslisten	Beschreibung
Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen, für die es bei dem zugeordneten Verkaufsprojekt innerhalb der letzten 30 Kalendertage vor dem aktuellen Datum keine Aktivität gab.
Aktive Geschäftsregistrierungen	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigt".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten

Im Abschnitt "Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" werden alle Geschäftsregistrierungen angezeigt, für die Sie der aktuelle Genehmiger sind, die Sie jedoch noch nicht genehmigt haben.

### Sonstige Abschnitte

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Geschäftsregistrierungs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Genehmigte Geschäftsregistrierungen
- Geschäftsregistrierungen, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen
- Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen
- Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen
- Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen
- Aktive Geschäftsregistrierungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte [Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte erstellen, wie z.B. "Genehmigte Registrierungen nach Geschäftsumfang" (Balkendiagramm), "Genehmigte Registrierungen nach Alter" (Balkendiagramm), "Registrierungen nach Status" (Kreisdiagramm), "Anzahl der in Gewinnen resultierenden Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm) oder "Anzahl Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm).]

### Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsregistrierung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" weitere Abschnitte hinzufügen. Welche Abschnitte Sie hinzufügen können, hängt davon ab, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator für die Anzeige auf Ihrer Geschäftsregistrierung-Homepage verfügbar gemacht hat.

### So fügen Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Geschäftsregistrierung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Geschäftsregistrierungen

Führen Sie zum Verwalten von Geschäftsregistrierungen die folgenden Aufgaben aus:

- Erstellen von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 499)
- Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung (auf Seite 500)
- Genehmigen von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 501)
- Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 502)
- Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 502)
- Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 502)
- Stornieren von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 503)
- Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen (auf Seite 503)
- Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 504)
- Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen (auf Seite 504)
- Berechnen des Geschäftsumfangs (auf Seite 505)
- Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen (auf Seite 505)
- Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 505)
- Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen (auf Seite 506)
- Felder für Geschäftsregistrierungen (auf Seite 508)

### Erstellen von Geschäftsregistrierungen

Partner können in Oracle CRM On Demand eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem sie Daten in ein Formular eingeben. Der Partner kann über verschiedene Bereiche in der Anwendung auf dieses Formular zugreifen - je nachdem, woran der Partner gerade arbeitet und was er tun möchte. In diesem Abschnitt wird eine Methode zum Erstellen einer Geschäftsregistrierung über die Registerkarte "Geschäftsregistrierung" erläutert. Partner können Geschäftsregistrierungen auch mit anderen Methoden erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).

Wenn ein Partner eine Geschäftsregistrierung erstellt, kann er sie als unabhängige Registrierung erstellen oder einem Verkaufsprojekt zuordnen. Der Partner erstellt eine unabhängige (eigenständige) Geschäftsregistrierung, wenn er glaubt, ein potenzielles neues geschäftliches Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und dieses mit dem Markeneigentümer registrieren möchte. Der Markeneigentümer betrachtet es aber möglicherweise erst als Verkaufsprojekt, wenn es durch eine oder mehrere Personen in der Organisation geprüft wurde.

In diesem Fall, d.h. wenn der Partner glaubt, ein Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und der Markeneigentümer dieses erst nach der Überprüfung und Bestätigung als Verkaufsprojekt akzeptieren möchte, besteht die Lösung für den Partner in der Erstellung einer Geschäftsregistrierung. Die Geschäftsregistrierung enthält sowohl das Verkaufsprojekt als auch Registrierungsinformationen. An einem bestimmten Punkt leitet der Partner die Registrierung zur Genehmigung weiter, und der Markeneigentümer kann sie genehmigen. Bevor der Markeneigentümer die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt, ordnet er sie einem Verkaufsprojekt zu.

### So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Neu".
- 2 Geben Sie im Formular "Geschäftsregistrierungsdetails" die erforderlichen Informationen ein.
  - a Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein vorhandenes Verkaufsprojekt, suchen und wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt". Im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" sollten nur die Verkaufsprojekte angezeigt werden, die für Sie sichtbar sind. In das Kundenfeld wird automatisch der Name des Kunden eingetragen, der dem gewählten Verkaufsprojekt zugeordnet ist.

- b Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt (oder auf ein Verkaufsprojekt, das für Sie nicht sichtbar ist), aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neues Verkaufsprojekt", und geben Sie im Abschnitt "Verkaufsprojektinformationen" die folgenden Informationen ein.
    - Währung
    - Geschäftsumfang
    - Abschlussdatum
    - Produktinteresse
    - Nächster Schritt
  - c Wenn sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt bezieht, kann sie für einen vorhandenen Kunden oder einen neuen Kunden gelten. Gilt sie für einen vorhandenen Kunden, suchen und wählen Sie den Kunden im Feld "Zugeordneter Kunde". Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf einen neuen Kunden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neuer Kunde", und füllen Sie die folgenden Felder im Informationsabschnitt "Neues Unternehmen" aus.

Weitere Informationen zu Geschäftsregistrierungsfeldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen \(auf Seite 508\)](#).
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

### Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung

Eine *Geschäftsregistrierung* ist eine Anforderung eines Partners an den Markeneigentümer, um exklusive Rechte für ein Verkaufsprojekt zu erhalten. Die Anforderung kann von Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig ausgearbeitete Prozesse, um solche Genehmigungsanfragen von Partnern zu verarbeiten. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Registrierung anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anforderung genehmigt wird. In kleinen Unternehmen bleiben die Mitarbeiter, die eine Registrierung genehmigen müssen, immer gleich, d.h. dieselben Genehmiger genehmigen alle Geschäftsregistrierungen. In größeren Unternehmen ist die Gruppe der Genehmiger, die eine Registrierung genehmigen müssen, jedoch dynamisch und basiert auf einer Reihe von Faktoren, wie z.B. Geschäftsumfang, Partnern, Produkten usw.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen \(auf Seite 499\)](#). Erstellen Sie eine Workflow-Regel, die einen entsprechenden Benutzer als Genehmiger des Geschäfts zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln (siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677).

### So leiten Sie Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten.
- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

  - Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
  - Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
  - Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.

- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

## Genehmigen von Geschäftsregistrierungen

Je nach den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind möglicherweise mehrere Personen im Unternehmen erforderlich, um eine Geschäftsregistrierung zu genehmigen, sodass sie als gültiges Verkaufsprojekt gilt. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Sie müssen das Feld "Aktueller Genehmiger" ändern, um die Registrierung in der Genehmigungskette weiterzugeben.

**Hinweis:** Eine Genehmigung auf mehreren Ebenen ist möglich, wenn jeder Genehmiger in der Genehmigungskette das Feld "Genehmiger" für den jeweils nächsten Genehmiger in der Kette aktualisiert.

Eine Geschäftsregistrierung kann nur dann endgültig genehmigt werden, wenn sie einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. Wenn die Registrierung keinem Verkaufsprojekt zugeordnet ist (z.B. bei einer eigenständigen Registrierung), muss sie mit einem vorhandenen Verkaufsprojekt verknüpft oder manuell in ein Verkaufsprojekt konvertiert werden. Weitere Informationen zum Konvertieren einer Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte \(auf Seite 505\)](#). Wenn eine Geschäftsregistrierung die endgültige Genehmigung erhält, wird das der Geschäftsregistrierung zugeordnete Verkaufsprojekt der Partnerorganisation angezeigt, da der Partner möglicherweise auf das Verkaufsprojekt zugreifen muss.

**Hinweis:** Das zugeordnete Verkaufsprojekt wird der Partnerorganisation erst nach der Genehmigung der Geschäftsregistrierung angezeigt. Wenn die Registrierung zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde, wird das zugeordnete Verkaufsprojekt (falls vorhanden) nicht angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" sein, damit sie genehmigt werden kann.

### So genehmigen Sie Geschäftsregistrierungen

- 1 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Genehmigt".
- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" geändert wurde. Wenn der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert aufweist, kann die Validierung nicht erfolgreich durchgeführt werden, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" ein Verkaufsprojekt angegeben ist.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob das im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" angegebene Verkaufsprojekt noch keiner genehmigten Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist aktiviert.
- Im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist das Ablaufdatum für die genehmigte Registrierung angegeben.
- Die Partnerinformationen aus der genehmigten Registrierung werden in die Kopfzeile des Verkaufsprojekts kopiert.
- Der endgültige Genehmiger wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Genehmigungsdatum wird in das aktuelle Datum in Oracle CRM On Demand geändert.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.

- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

## Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Registrierung an den Ersteller zurückgeben, damit dieser die Parameter ändert.

**Hinweis zu Beginn.** Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

### *So geben Sie Geschäftsregistrierungen zurück*

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Der Ersteller der Geschäftsregistrierung kann diese jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung \(auf Seite 500\)](#).

## Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Geschäftsregistrierung zurückweisen.

**Hinweis zu Beginn.** Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

### *So weisen Sie Geschäftsregistrierungen zurück*

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel erstellt die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

## Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung den Genehmigungsprozess durchläuft, benötigt der Genehmiger möglicherweise zusätzliche Informationen, um die Registrierung genehmigen oder zurückweisen zu können. In diesen Fällen kann der Genehmiger die Registrierung an den Verantwortlichen zurückgeben und einen Grund für die Rückgabe angeben. Auch der Verantwortliche für die Registrierung kann die Registrierung zurückrufen, um zusätzliche Informationen anzugeben.

Nachdem die Registrierung zurückgegeben oder zurückgerufen wurde, kann der Verantwortliche die Registrierung aktualisieren. Sobald der Verantwortliche die Geschäftsregistrierung aktualisiert hat, kann er sie erneut zur Genehmigung weiterleiten.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Zurückgerufen" oder "Nicht weitergeleitet" sein.

### ***So leiten Sie Geschäftsregistrierungen erneut zur Genehmigung weiter***

- 1 Fügen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die zusätzlichen Informationen hinzu.
- 2 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Ein Workflow setzt das Feld "Genehmiger" für die Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

### **Stornieren von Geschäftsregistrierungen**

Der Markeneigentümer kann Geschäftsregistrierungen stornieren, wenn das Feld "Genehmigungsstatus" auf einen der folgenden Werte gesetzt ist:

- Genehmigung ausstehend
- Genehmigt

Weist der Genehmigungsstatus einen anderen Wert auf, ist eine Stornierung der Geschäftsregistrierung nicht möglich.

### ***So stornieren Sie Geschäftsregistrierungen***

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn eine genehmigte Geschäftsregistrierung storniert wird, werden folgende Aktualisierungen am zugeordneten Verkaufsprojekt vorgenommen:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" ist nicht aktiviert.
- Das Feld "Ablaufdatum der Registrierung" ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" ändert sich in einen Null-Wert.

### **Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen**

Sie können die Periode für eine Geschäftsregistrierung jederzeit beenden, vorausgesetzt beide folgenden Bedingungen sind erfüllt:

- Das Feld "Weiterleitungsstatus" des Geschäftsregistrierungsdatensatzes ist derzeit auf "Weitergeleitet" gesetzt.

- Das Feld "Genehmigungsstatus" des Geschäftsregistrierungsdatensatzes ist derzeit auf "Genehmigt" gesetzt.

### **So beenden Sie die Periode für eine Geschäftsregistrierung**

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Abgelaufen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Abgelaufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist nicht aktiviert.
- Das Datum im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.

### **Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen**

Beim ersten Erstellen einer Geschäftsregistrierung verfügen Sie nicht immer über alle erforderlichen Informationen. Außerdem können Sie einer Registrierung nur Produktinformationen hinzufügen, nachdem die Geschäftsregistrierung erstellt wurde. Daher ermöglicht es Ihnen Oracle CRM On Demand, eine Geschäftsregistrierung, die für Sie sichtbar ist, anzuzeigen und zu ändern.

Wenn eine Geschäftsregistrierung den Status "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen" aufweist, können Sie die Registrierung bearbeiten oder Umsatzpositionen hinzufügen oder entfernen. Weist eine Geschäftsregistrierung einen anderen Status auf, können Sie diese Änderungen nicht vornehmen.

### **So aktualisieren Sie eine Geschäftsregistrierung**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Bearbeiten".
- 2 Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die gewünschten Änderungen an der Geschäftsregistrierung vor. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen**

Wenn Sie ein neues Verkaufsprojekt registrieren, haben Sie eine Vorstellung von der Art und Menge der Produkte, an denen der potenzielle Kunde interessiert ist. Sie müssen diese Informationen über die Geschäftsregistrierung unbedingt speichern, da viele Unternehmen während ihrer Entscheidung zur Genehmigung der Registrierung die Produkte prüfen. Da eine Geschäftsregistrierung vor der endgültigen Genehmigung in ein Verkaufsprojekt umgewandelt werden kann, müssen Sie die Produktlinieninformationen zum Geschäft speichern, sodass diese Angaben zum Zeitpunkt der Umwandlung in das Verkaufsprojekt kopiert werden können.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung, und setzen Sie den Status auf "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen". Sie können der Geschäftsregistrierung Produktlinien hinzufügen, nachdem Sie die Registrierung erstellt haben, aber bevor Sie sie zur Genehmigung weiterleiten.

### **So verknüpfen Sie Produkte mit Geschäftsregistrierungen**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Produktumsätze" auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie den Produktnamen, die Menge und den Preis für das Produkt, das Sie mit der Geschäftsregistrierung verknüpfen möchten, in die Felder ein. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129).

## Berechnen des Geschäftsumfangs

Einer Geschäftsregistrierung können keine, eine oder mehrere Produktpositionen zugeordnet sein. Jeder Produktposition kann ein Umsatzwert zugeordnet sein. Sie können den Geschäftsumfang in der Kopfzeile der Geschäftsregistrierung mit der entsprechenden Währungsumrechnung auf die Summe aller Umsatzpositionen setzen.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### So berechnen Sie den Geschäftsumfang

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" im Abschnitt "Produktumsätze" auf "Geschäftsumfang aktualisieren".

Oracle CRM On Demand ruft den Umsatz von jeder Position ab und rechnet ihn in die Geschäftswährung (die in der Kopfzeile der Registrierung angegeben ist) um. Während der Umrechnung berücksichtigt Oracle CRM On Demand das Umtauschdatum in der Position. Wurde ein Umtauschdatum für die Position angegeben, wird der an diesem Datum gültige Wechselkurs für die Umrechnung verwendet. Wurde kein Umtauschdatum angegeben, verwendet Oracle CRM On Demand das aktuelle Datum für die Umrechnungsberechnungen.

Der umgerechnete Umsatz aus jeder Position wird einer laufenden Summe hinzugefügt, und der daraus resultierende Wert wird in das Feld "Geschäftsumfang" in der Kopfzeile der Registrierung geladen.

- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

## Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie vorhandene Geschäftsregistrierungen vorhandenen Verkaufsprojekten zuordnen und vorhandene Zuordnungen ändern. Eine Geschäftsregistrierung kann auch einem falschen Verkaufsprojekt zugeordnet sein.

### So ordnen Sie eine Geschäftsregistrierung einem Verkaufsprojekt zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" für die Geschäftsregistrierung, mit der Sie arbeiten möchten, auf "Bearbeiten".
- 2 Suchen und wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" das Verkaufsprojekt, das Sie der Geschäftsregistrierung zuordnen möchten. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Informationen zu Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Datensätzen zusammenführen, indem Sie den Geschäftsregistrierungsdatensatz konvertieren. Je nach den Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die sich auf Umsatzberechnungen auswirken.

**Hinweis zu Beginn.** Sie müssen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 499).

- Richten Sie Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und das Zugriffsprofil ein. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 506).

### **So konvertieren Sie eine Geschäftsregistrierung in eine Firma, eine Person oder ein Verkaufsprojekt**

- 1 Wählen Sie die Geschäftsregistrierung, die Sie konvertieren möchten, im Abschnitt "Alle Geschäftsregistrierungen" auf der Geschäftsregistrierung-Homepage.  
Weitere Informationen zum Wählen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf die Schaltfläche "In Verkaufsprojekt konvertieren".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" einen der folgenden Schritte aus:
  - Um neue Firmen- und Personendatensätze für diese Geschäftsregistrierung zu erstellen, wählen Sie die Optionen "Neues Konto autom. erstellen" und "Neue Person autom. erstellen".  
Im Abschnitt "Firma" wird das Feld des zugeordneten Unternehmens für die Geschäftsregistrierung standardmäßig im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig der Vor- und Nachname für die Geschäftsregistrierung angezeigt.
  - Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".  
Wenn der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Firma verfügt, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Verfügt der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Person, wird diese im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.
  - Um die Geschäftsregistrierung mit einer anderen Firma oder Person zu verknüpfen, klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnete Firma" oder "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma und eine andere Person. Stellen Sie sicher, dass im Feld "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" aktiviert sind.
- 4 Um die Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, wählen Sie "Verkaufsprojekt autom. erstellen", und geben Sie Werte in die Felder ein.  
Der Name der Geschäftsregistrierung wird standardmäßig im Feld "Verkaufsprojektname" angezeigt. Daten aus den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" werden ebenfalls in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Sie können diese Daten auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" bearbeiten. Sie können die Geschäftsregistrierung auch einem vorhandenen Verkaufsprojekt zuordnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:
  - a Wählen Sie die Option "Vorhandenes Verkaufsprojekt verwenden".
  - b Wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt über das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt".
- 5 Klicken Sie zum Konvertieren der Geschäftsregistrierung auf "Speichern".

### **Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen**

Um Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihren Zugriffsprofilen und Ihrer Benutzerrolle verfügen. In diesem Thema sind die erforderlichen Einstellungen beschrieben.

#### **[Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#)**

Die Zugriffsebenen, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können, werden in den folgenden Tabellen aufgeführt. Diese Einstellungen sind sowohl in Ihrem Standardzugriffsprofil als auch in Ihrem Eigentümerzugriffsprofil erforderlich.

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen und bearbeiten
Person	Lesen und bearbeiten
Geschäftsregistrierung	Lesen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Lesen und bearbeiten

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen für zugehörige Informationen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Firma	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Person	Firmen	Lesen und erstellen
	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Umsatz	Lesen und bearbeiten
	Person	Lesen und erstellen

### Einstellungen für Benutzerrollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Folgende Rolleneinstellungen ermöglichen es Ihnen, Geschäftsregistrierungen zu konvertieren:

- Die Rolle muss die Berechtigung "Geschäftsregistrierungen konvertieren" enthalten.
- Folgende Zugriffseinstellungen müssen für die verschiedenen Datensatztypen der Rolle vorgenommen werden:
  - Das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" muss für alle Konvertierungen von Geschäftsregistrierungen für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" aktiviert sein.
  - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Verkaufsprojekte zu konvertieren (d.h. zuzuordnen oder zu verknüpfen), muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
  - Um Geschäftsregistrierungen in neue Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
  - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Firmen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
  - Um Geschäftsregistrierungen in neue Firmen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.

- Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Personen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.
- Um Geschäftsregistrierungen in neue Personen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

## Felder für Geschäftsregistrierungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen, um eine Geschäftsregistrierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Geschäftsregistrierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen werden alle Felder für eine Geschäftsregistrierung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Geschäftsregistrierung - Schlüsselinformationen</b>	
Name	Der Name der Geschäftsregistrierung. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/ Kleinschreibung usw. beachten.
Typ	Der Typ der Geschäftsregistrierungen. Die Optionen lauten: "Standard" und "Kein Standard".
Weiterleitungsstatus	Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung. Die Optionen lauten: "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" und "Zurückgerufen".
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung abläuft.
Sonderpreis angefragt	Gibt an, ob eine Sonderpreisgestaltung für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
Zugeordneter Lead	Eine eindeutige ID für den Lead, der zu einer Geschäftsregistrierung geführt hat.
ID	Die eindeutige Kennung (ID) für die Geschäftsregistrierung.
Hauptpartner	Die Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Hauptpartner: Standort	Der Standort der ursprünglichen Partnerfirma.

Feld	Beschreibung
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, mit dem die Geschäftsregistrierung verbunden ist.
Zielsetzung	Zielsetzung, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Support erforderlich	Gibt an, ob Presales-Support für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
<b>Verkaufsprojektinformationen</b>	
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Der Name des Verkaufsprojekts, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neues Verkaufsprojekt	Gibt an, ob es sich bei dem der Geschäftsregistrierung zugeordneten Verkaufsprojekt um ein neues Verkaufsprojekt handelt.
Währung	Die gewählte Währung für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Geschäftsumfang	Der Umfang des Geschäfts in den Einheiten der gewählten Währung.
Abschlussdatum	Das Abschlussdatum für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Produktinteresse	Der Produktbereich, an dem der potenzielle Kunde interessiert ist.
Nächster Schritt	Der nächste logische Schritt im Verkaufsprozess für das Verkaufsprojekt, das der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
<b>Kundeninformationen</b>	
Zugeordneter Kunde	Der Name der Kundenorganisation, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neuer Kunde	Gibt an, ob sich die Geschäftsregistrierung auf eine neue Kundenorganisation bezieht.
Firmenname	Der Name der Kundenorganisation.
Land	Das Land, in dem die Kundenorganisation ihren Sitz hat.
Straße	Die Anschrift der Kundenorganisation.
Ort	Der Ortsname in der Anschrift der Kundenorganisation.
Bundesstaat	Der Bundesstaat in der Anschrift der Kundenorganisation.

Feld	Beschreibung
Postleitzahl	Die Postleitzahl in der Anschrift der Kundenorganisation.
Zugeordnete Person	Der Name einer zugeordneten Person.
Neue Person	Gibt an, ob es sich um eine neue Person handelt.
Herr/Frau	Gibt die entsprechende Anrede an.
Vorname	Der Vorname des Kunden.
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Kunden.
Nachname	Der Nachname des Kunden.
Berufsbezeichnung/Position	Die Berufsbezeichnung/Position des Kundenkontakts.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Kundenkontakts.
Telefonnr.	Die Telefonnummer des Kundenkontakts.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts.
Fax	Die Faxnummer des Kundenkontakts.
<b>Genehmigungsinformationen</b>	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Geschäftsregistrierung.
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die die Geschäftsregistrierung als Nächstes genehmigen muss.
Endgültiger Genehmiger	Der Name der Person, die die endgültige Genehmigung für die Geschäftsregistrierung erteilt hat.
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung zur Genehmigung weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt wurde.
Zurückweisungsgrund	Der Grund für die Ablehnung der Genehmigung der Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Geschäftsregistrierungsdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Verantwortlicher für Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die für die Geschäftsregistrierung verantwortlich ist.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Beschreibung	Geben Sie zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung ein.

## MDF-Anfragen

Über Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) können Markeneigentümer einem Partner auf geregelte Weise die Marketingmittel bereitstellen, die er für den Absatz von Produkten des Markeneigentümers in bestimmten geografischen Regionen oder für den Vertrieb der Marke benötigt. Mittels einer *MDF-Anfrage* ersucht der Partner den Markeneigentümer um Geldmittel.

Partner können Vorabgenehmigungen zur Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. In den MDF-Anfragen werden die Details der Marketingaktivität sowie die geschätzten Kosten ausgewiesen. Die Anfrage durchläuft anschließend einen Genehmigungsprozess. Der Markeneigentümer stellt die genehmigten Geldmittel für die MDF-Anfrage bereit und kann die Anfrage genehmigen, ablehnen oder zurückgeben.

Nach Abschluss der Marketingaktivitäten können die Partner Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt. Jeder MDF-Anfrage kann nur ein Anspruch zugeordnet sein. Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der verknüpften MDF-Anfrage verrechnet.

## Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage

Die MDF-Anfragen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Anfragen nach Geldmitteln für die Marktentwicklung (MDF).

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer MDF-Anfragen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer MDF-Anfrage

Sie können eine MDF-Anfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte MDF-Anfragen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und "MDF-Felder".

### Arbeiten mit MDF-Anfragelisten

Im Abschnitt "MDF-Anfragelisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für MDF-Anfragen beschrieben.

Liste für MDF-Anfragen	Beschreibung
Alle MDF-Anfragen	Diese Liste zeigt alle für Sie sichtbaren Datensätze, egal, wer für die Liste verantwortlich ist. Sie filtert die MDF-Anfragen nicht.
Zuletzt erstellte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Änderungsdatum sortiert.
Meine MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Änderungsdatum.
Alle ausstehenden MDF-Anfragen	Alle MDF-Anfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine ausstehenden MDF-Anfragen	MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine genehmigten MDF-Anfragen	Alle genehmigten MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen" zeigt die MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine ausstehenden MDF-Anfragen" enthält alle MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet". Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer MDF-Anfragen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der MDF-Anfragen-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für MDF-Anfragen
- Alle ausstehenden MDF-Anfragen
- Zuletzt erstellte MDF-Anfragen
- Zuletzt geänderte MDF-Anfragen
- Meine ausstehenden MDF-Anfragen
- Meine genehmigten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen
- MDF-Anfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht

### So fügen Sie Ihrer MDF-Anfragen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der MDF-Anfragen-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite für die MDF-Anfragenhomepage die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von MDF-Anfragen

Führen Sie zum Verwalten von MDF-Anfragen die folgenden Aufgaben aus:

- [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung \(auf Seite 514\)](#)
- [Zurückrufen von MDF-Anfragen \(auf Seite 515\)](#)
- [Zurückgeben von MDF-Anfragen \(auf Seite 515\)](#)
- [Zurückweisen von MDF-Anfragen \(auf Seite 516\)](#)
- [Genehmigen von MDF-Anfragen \(auf Seite 516\)](#)
- [Stornieren von MDF-Anfragen \(auf Seite 517\)](#)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen \(auf Seite 517\)](#)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen \(auf Seite 518\)](#)
- [Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen \(auf Seite 518\)](#)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

Allgemeine Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung**

Partner haben die Möglichkeit, mittels einer MDF-Anfrage eine Vorabgenehmigung für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anzufordern. Diese enthält Angaben zur Aktivität sowie die geschätzten Ausgaben des Partners.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie die MDF-Anfrage. Erstellen Sie eine Workflow-Regel, mit der Sie einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für MDF-Anfragen zuweisen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln (siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677).

#### ***So leiten Sie eine MDF-Anfrage zur Genehmigung weiter***

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".  
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Weitergeleitet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" z.B. und den Datensatz speichern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der MDF-Anfrage beginnt. Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
- Sofern nicht bereits geschehen, wird z.B. er zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
- Mit einer Workflow-Regel werden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Die MDF-Anfrage erscheint in der Liste der vom Genehmiger zu bearbeitenden Datensätze und ist für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt. Weitere Aktualisierungen (z. B. eine Änderung der angeforderten Beträge oder der zugeordneten Geldmittel usw.) sind nicht zulässig. Um eine weitergeleitete MDF-Anfrage z.B. zu können, muss der Partner sie zurückrufen.

## Zurückrufen von MDF-Anfragen

Eine vorgelegte MDF-Anfrage kann vor ihrer Genehmigung zurückgezogen werden. Wenn Sie sie erfolgreich zurückgezogen haben, können Sie sie z.B. und erneut weiterleiten.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" und z.B. Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" lauten.

### *So rufen Sie eine MDF-Anfrage zurück*

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Zurückgezogen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- z.B. Genehmigungsstatus wird auf einen Nullwert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird gegebenenfalls eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden gegebenenfalls entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung \(auf Seite 514\)](#).

## Zurückgeben von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann z.B. er die Anfrage an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser weitere Änderungen vornehmen oder zusätzliche Informationen bereitstellen kann.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

### *So geben Sie eine MDF-Anfrage zurück*

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage ändert sich in "Nicht weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Genehmiger kann die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung \(auf Seite 514\)](#).

## Zurückweisen von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger die Anfrage zurückweisen, wenn er den für die Marketingaktivität angeforderten Betrag nicht gewähren kann.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

### So weisen Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage lautet weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage zurückgewiesen wurde, ist sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

## Genehmigen von MDF-Anfragen

Ein Genehmiger kann eine Vorabgenehmigung für eine MDF-Anfrage ausstellen und der angeforderten Marketingaktivität Geldmittel zuteilen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt muss die Weiterleitung der Genehmigung manuell durchgeführt werden, und es wird nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

**HINWEIS:** Mehrere Genehmigungsebenen erreichen Sie, wenn jeder Genehmiger das Feld "Genehmiger" für seinen Nachfolger in der Genehmigungskette aktualisiert.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus muss in "Weitergeleitet" geändert werden, bevor die MDF-Anfrage genehmigt werden kann.

### So genehmigen Sie eine MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Vorabgenehmigter Betrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" geändert wurde. Wenn der Status einen anderen Wert aufweist, verläuft die Validierung nicht erfolgreich, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der vorab genehmigte Betrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit nicht überschreitet und ob die Genehmigung nicht zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Datum der Vorabgenehmigung wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einem Workflow wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage genehmigt wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden, es sei denn, ein zugehöriger Anspruch wird übermittelt oder das Ablaufdatum wird verlängert.

### Stornieren von MDF-Anfragen

Der Markeneigentümer kann eine MDF-Anfrage jederzeit stornieren, wenn sie ihre Gültigkeit verliert.

**Hinweis zu Beginn.** Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage muss "Genehmigt" lauten.

#### **So stornieren Sie eine MDF-Anfrage**

- 1 Wählen Sie die zu stornierende MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus in "Genehmigt" geändert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage storniert wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

### Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Partner können Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt.

#### **So leiten Sie einen Anspruch für eine MDF-Anfrage weiter**

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Angefordertes Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Anspruch gesendet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Die Weiterleitung der beanspruchten MDF-Anfrage beginnt.
- Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
- Sofern nicht bereits geschehen, wird der Genehmiger zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

### **Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen**

Wenn ein MDF-Anspruch den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger den Anspruch zurückweisen.

**Hinweis zu Beginn.** Der Anspruchsstatus der MDF-Anfrage muss "Anspruch weitergeleitet" lauten.

#### ***So weisen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage zurück***

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".  
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Anspruchsstatus" die Option "Anspruch abgelehnt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

### **Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen**

Ein Genehmiger kann beanspruchte Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Derzeit wird für MDF-Ansprüche nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus muss in "Anspruch weitergeleitet" geändert werden, bevor der MDF-Anspruch genehmigt werden kann.

#### ***So genehmigen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage***

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".  
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Genehmiger Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag das für den Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Entscheidungsdatum des Anspruchs wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der zugeordneten MDF-Anfrage verrechnet.

## Felder für MDF-Anfragen

Verwenden Sie die Seite "MDF-Anfrage bearbeiten", um eine MDF-Anfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Anfrage zu aktualisieren. Auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine MDF-Anfrage angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>MDF-Anfrage - Schlüsselinformationen</b>	
ID	Die Kennung der MDF-Anfrage.
Anfragenname	Der eindeutige Name der MDF-Anfrage.
Hauptpartnerfirma	Das für die Weiterleitung der MDF-Anfrage verantwortliche Partnerunternehmen.
Fond	Der Name des Fonds, der der MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, wie z. B. "Weitergeleitet", "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgezogen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage genehmigt werden muss. Standardmäßig liegt es sieben Tage nach dem heutigen Datum.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage ihre Gültigkeit verliert.
Kampagne	Der Name der Kampagne, der die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Marketingziel	Der Marketinggrund für die MDF-Anfrage.
Gebiet	Die Region, für die die MDF-Anfrage gestellt wird.
Kategorie	Die Kategorie, zu der die MDF-Anfrage gehört.
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, dem die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
MDF-Anfrage - Währung	Die im Rahmen der MDF-Anfrage angeforderte Währung.
<b>MDF-Anfrage - Detailinformationen</b>	

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Marketingaktivität. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Datum und Uhrzeit für das Ende der Marketingaktivität. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Angeforderter Betrag	Der angeforderte Gesamtbetrag für die Marketingaktivität.
Vorabgenehmigter Betrag	In dieses Feld gibt der Markeneigentümer den genehmigten Gesamtbetrag für die Marketingaktivität ein.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus für die MDF-Anfrage.
Anfragedatum	Erstellungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Weiterleitungsdatum	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Vorgenehmigungsdatum	Vorgenehmigungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Zuletzt genehmigt von	Der Name des vorherigen Genehmigers.
Ursachencode	Die Ursache für die Nichtgenehmigung der Marketingaktivität. Standardwerte: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" und "Sonstige".
<b>Anspruchsinformationen</b>	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Partner für die Marketingaktivität angeforderte Gesamtbetrag.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Markeneigentümer für die Marketingaktivität genehmigte Gesamtanspruchsbetrag.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs.
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Datensatz mit der MDF-Anfrage. In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die

Feld	Beschreibung
	<p>Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur MDF-Anfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name des Partners, der die MDF-Anfrage gestartet hat.

## Sonderpreisanfragen

*Sonderpreisanfragen* beinhalten die Gruppe von Geschäftsprozessen, über die ein Partner den Markeneigentümer nach einem Rabatt für ein Produkt fragt. Beispiel: Eine Sonderpreisanfrage kann die Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder einen Abwärtstrend bei den Preisen sein. Der Markeneigentümer bewilligt die niedrigeren Preise und stellt dem Partner nach dem Verkauf Gutschriften aus. Der Sonderpreis gilt in der Regel für ein entsprechend autorisiertes Produkt, eine bestimmte Menge und Dauer sowie für den Partner und/oder den Endkunden.

Sonderpreisanfragen umfassen die folgenden zwei Phasen:

**Verwaltung von Sonderpreisanfragen.** Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für ein Produkt und gibt Detailinformationen an, z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Anfrage an den Markeneigentümer zur Genehmigung weiter. Sobald die Anfrage genehmigt ist, verkauft der Partner den Bestand zu einem neuen, niedrigeren Preis an den Kunden. Nach dem Verkauf kann der Partner über den Prozess für Sonderpreisansprüche die Differenz zwischen den ursprünglichen Anschaffungskosten und den neuen autorisierten Kosten zurückfordern.

**Verwaltung von Sonderpreisansprüchen.** Der Partner erstellt Sonderpreisansprüche zu genehmigten und offenen Sonderpreisanfragen, um Gutschriften für einen Verlust zu erhalten. Verkaufsberichte werden in der Regel nach dem Verkauf mit Sonderpreisansprüchen weitergeleitet. Sobald die Anfrage genehmigt ist, bietet der

Markeneigentümer dem Partner eine Gutschrift über die Differenz zwischen den ursprünglichen Kosten und den neuen autorisierten Kosten an.

Sonderpreisanfragen bieten Markeneigentümern und Partnern folgende Vorteile:

- Markeneigentümer können ihre Partner bei erhöhtem Wettbewerbsdruck unterstützen.
- Partner werden darin bestärkt, Produkte des Markeneigentümers zu kaufen und zu lagern, auch wenn Preissenkungen in der Zukunft wahrscheinlich sind.

## Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage

Die Sonderpreisanfrage-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Sonderpreisanfragen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Sonderpreisanfrage-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer Sonderpreisanfrage

Sie können eine Sonderpreisanfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Sonderpreisanfragen \(auf Seite 534\)](#).

### Arbeiten mit Listen für Sonderpreisanfragen

Im Abschnitt für Sonderpreisanfragelisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Sonderpreisanfragen beschrieben.

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Alle Sonderpreisanfragen	Diese Liste zeigt alle für Sie sichtbaren Datensätze, egal, wer für die Liste verantwortlich ist. Die Liste filtert keine Sonderpreisanfragen.
Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Meine Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Erstellungsdatum sortiert.
Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine genehmigten Sonderpreisanfragen	Filtert alle genehmigten Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht	Filtert Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet", deren nächster Genehmiger Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

#### Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen" werden die Sonderpreisanfragen angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

#### Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen" werden alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet" angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

#### Hinzufügen von Abschnitten zur Sonderpreisanfrage-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Sonderpreisanfrage-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für Sonderpreisanfragen
- Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen
- Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen
- Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen
- Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen
- Meine genehmigten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen
- Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht
- Einer oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte, wie z.B. den Analytics-Bericht für Sonderpreisanfragen, auf der Sonderpreisanfragen-Homepage verfügbar machen.)

**So fügen Sie Abschnitte zur Sonderpreisanfrage-Homepage hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Sonderpreisanfrage-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Sonderpreisanfrage-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Sonderpreisanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Sonderpreisanfragen die folgenden Aufgaben aus

- [Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen \(auf Seite 524\)](#)
- [Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen \(auf Seite 525\)](#)
- [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung \(auf Seite 525\)](#)
- [Zurückrufen von Sonderpreisanfragen \(auf Seite 526\)](#)
- [Zurückgeben von Sonderpreisanfragen \(auf Seite 527\)](#)
- [Zurückweisen von Sonderpreisanfragen \(auf Seite 527\)](#)
- [Genehmigen von Sonderpreisanfragen \(auf Seite 528\)](#)
- [Stornieren von Sonderpreisanfragen \(auf Seite 529\)](#)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen \(auf Seite 529\)](#)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen \(auf Seite 530\)](#)
- [Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen \(auf Seite 530\)](#)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen

Sie können Produkte mit Sonderpreisanfragen verknüpfen, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verfolgen, welche Produkte zu der Sonderpreisanfrage gehören
- Angeforderte und vorab genehmigte (autorisierte) Gesamtbeträge berechnen

**HINWEIS:** Sie berechnen die angeforderten und vorab genehmigten Beträge mit der Schaltfläche "Gesamtanforderung aktualisieren".

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produkte Sonderpreisgestaltung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen

Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So verknüpfen Sie ein Produkt mit einer Sonderpreisanfrage**

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), mit der Sie ein Produkt verknüpfen möchten.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie im Feld "Produkt" das Produkt, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten.
- 4 Aktualisieren Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage die erforderlichen Felder.  
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung \(auf Seite 531\)](#).
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

### **So berechnen Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge**

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), für die Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnen möchten.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung" auf "Gesamtanforderung aktualisieren".  
Dadurch werden die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnet und die Felder "Angeforderter Gesamtbetrag" und "Autorisierter Gesamtbetrag" in der Sonderpreisanfrage aktualisiert.

### **Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen**

Sie können eine Sonderpreisanfrage einem bestimmten Partnerprogramm zuordnen, an dem Sie teilnehmen.

#### **So verknüpfen Sie Programme mit Sonderpreisanfragen**

- 1 Navigieren Sie zur Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen.
- 2 Wählen Sie in der Liste "Partnerprogramm" das Partnerprogramm, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "Speichern".

### **Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung**

Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für eine Preisanpassung zu einem Produkt und stellt Details bereit, wie z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Sonderpreisanfrage zur Genehmigung an den Markeneigentümer weiter. Die Anforderung kann von Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig ausgearbeitete Prozesse, um solche Genehmigungsanfragen von Partnern zu verarbeiten. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Sonderpreisanfrage anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anfrage genehmigt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Zunächst muss die Sonderpreisanfrage erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#). Es muss eine Workflow-Regel erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Sonderpreisanfragen zuweist. Weitere Informationen

zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln (siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677).

### **So leiten Sie Sonderpreisanfragen zur Genehmigung weiter**

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zur Genehmigung weiterleiten möchten.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Das Weiterleitungsdatum wird automatisch auf den aktuellen Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Sonderpreisanfrage beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Genehmiger wird (sofern noch nicht vorhanden) zum Team für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt.
- Eine Workflow-Regel sendet die erforderlichen E-Mail-Benachrichtigungen.

Die Sonderpreisanfrage wird in der Liste der Datensätze angezeigt, die auf eine Aktion des Genehmigers warten und für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt werden. Weitere Aktualisierungen der Sonderpreisanfrage (z.B. durch Hinzufügen oder Entfernen von Produkten, Aktualisieren der angeforderten Preise usw.) sind nicht zulässig. Der Partner kann nur Änderungen an einer weitergeleiteten Sonderpreisanfrage vornehmen, wenn er sie erfolgreich zurückgerufen hat.

### **Zurückrufen von Sonderpreisanfragen**

Wenn eine Sonderpreisanfrage zur Genehmigung weitergeleitet und noch nicht genehmigt wurde, können Sie die Anfrage zurückrufen. Nach dem erfolgreichen Rückruf der Sonderpreisanfrage können Sie sie weiter aktualisieren und erneut zur Genehmigung weiterleiten.

**Hinweis zu Beginn.** Die Sonderpreisanfrage muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

### **So rufen Sie Sonderpreisanfragen zurück**

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zurückrufen möchten.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus wird auf keinen Wert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die Sonderpreisanfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung \(auf Seite 525\)](#).

## Zurückgeben von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser Änderungen vornehmen kann. Der Genehmiger kann Kommentare anfügen und zusätzliche Informationen vom Verantwortlichen anfordern.

**Hinweis zu Beginn.** Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

### *So geben Sie Sonderpreisanfragen zurück*

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückgeben möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgegeben" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Verantwortliche der Sonderpreisanfrage kann die Sonderpreisanfrage aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung \(auf Seite 525\)](#).

## Zurückweisen von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Sonderpreisanfrage zurückweisen, wenn die angeforderten Rabatte nicht eingeräumt werden können.

**Hinweis zu Beginn.** Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

### *So weisen Sie Sonderpreisanfragen zurück*

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage lautet auch weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage zurückgewiesen wurde, wird sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

## Genehmigen von Sonderpreisanfragen

In Abhängigkeit von den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind unter Umständen mehrere Personen in Ihrem Unternehmen erforderlich, um eine Sonderpreisanfrage zu genehmigen. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Das Feld "Aktueller Genehmiger" muss manuell geändert werden, um die Sonderpreisanfrage entlang der Genehmigungskette zu verschieben.

**Hinweis:** Jeder Genehmiger in der Genehmigungskette aktualisiert das Feld "Genehmiger", sodass die mehrstufige Genehmigung erfolgt.

**Hinweis zu Beginn.** Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage muss auf "Weitergeleitet" gesetzt sein, bevor Sie die Anfrage genehmigen können.

### So genehmigen Sie Sonderpreisanfragen

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Genehmigt" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus auf "Weitergeleitet" gesetzt ist. Wenn der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert aufweist, kann die Validierung nicht erfolgreich durchgeführt werden, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag der Summe der autorisierten Beträge aller Produkte mit Sonderpreisgestaltung entspricht. Weisen die Beträge eine Differenz auf, schlägt die Validierung fehl, und eine entsprechende Fehlermeldung wird generiert.
- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" Genehmiger wird nicht aktualisiert.
- Das Autorisierungsdatum ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage genehmigt wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind zulässig, mit Ausnahme der Fälle, in denen ein zugehöriger Anspruch weitergeleitet oder das Ablaufdatum verlängert wird.

## Stornieren von Sonderpreisanfragen

Der Markeneigentümer kann eine Sonderpreisanfrage jederzeit stornieren, wenn die Anfrage nicht mehr gültig ist.

**Hinweis zu Beginn.** Der Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage muss "Genehmigt" lauten.

### So stornieren Sie eine Sonderpreisanfrage

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus "Genehmigt" lautet.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage storniert wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

## Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Partner verwenden den Anspruchsprozess für Sonderpreisanfragen, um die Differenz zwischen den ursprünglichen Kaufkosten und den neuen genehmigten Kosten einzufordern, die in der Sonderpreisanfrage autorisiert sind. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers den Anspruch anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob sie ihn genehmigen.

### So leiten Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen weiter

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Die Weiterleitung des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage beginnt. Mit einer Workflow-Regel wird das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer gesetzt.
- Der Benutzer wird zum Team der Sonderpreisanfrage hinzugefügt, sofern er nicht bereits darin enthalten ist.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

## Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Während ein Anspruch für Sonderpreisanfragen die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie zurückweisen.

**Hinweis zu Beginn.** Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

### ***So weisen Sie einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage zurück***

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen "Anspruch abgelehnt" aus dem Feld "Anspruch - Status".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".  
Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

## Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Ein Genehmiger kann einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Zurzeit wird für Ansprüche für Sonderpreisanfragen nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

**Hinweis zu Beginn.** Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss auf "Anspruch gesendet" gesetzt sein, bevor Sie den Anspruch genehmigen können.

### ***So genehmigen Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen***

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Homepage für Sonderpreisanfragen.  
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter Suchen nach Datensätzen (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".  
Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:
  - Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag das für den Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
  - Das Entscheidungsdatum des Anspruchs ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
  - Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

## Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Führen Sie zum Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente \(auf Seite 531\)](#)
- [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung \(auf Seite 531\)](#)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Sie können ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element einer Sonderpreisanfrage erstellen, um die angeforderten Kosten (oder andere Informationen) für ein bestimmtes Produkt anzugeben. In Oracle CRM On Demand erstellen Sie ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Sie können über die Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf dieses Formular zugreifen.

**HINWEIS:** Bevor Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung erstellen können, muss der Bereich "Produkte - Sonderpreisgestaltung" als zugehöriges Element zur Detailseite für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Elemente finden Sie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen \(siehe Customizing Related Item Layouts auf Seite 1389\)](#).

### *So erstellen Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente*

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 2 Wählen Sie im Feld "Produktname" ein Produkt.
- 3 Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung nach Bedarf. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Informationen zu jedem Feld finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung \(auf Seite 531\)](#).

## Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung, um ein neues Produkt mit Sonderpreisgestaltung zu erstellen. Auf dieser Seite werden alle verfügbaren Felder für ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Informationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Bearbeitungsseiten für Produkte mit Sonderpreisgestaltung.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Produkt</b>	
Produkt	Der Name des Produkts für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Sonderpreisanfrage mit einem Verkaufsprojekt zusammenhängt, können nur die für dieses Verkaufsprojekt vorhandenen Produkte gewählt werden. Andernfalls werden alle Produkte aufgeführt.
Produkt: Produktkategorie	Die aus der Produktdefinition übernommene Kategorie des Produkts. Schreibgeschützt.
Menge	Die voraussichtliche Menge an Produkten, die im Rahmen dieser Sonderpreisanfrage verkauft werden.
Währung	Die Währung für das Produkt mit Sonderpreisgestaltung.
Produkt: Teilernr.	Die aus der Produktdefinition übernommene Teilenummer. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Typ	Der aus der Produktdefinition übernommene Produkttyp. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Status	Der aus der Produktdefinition übernommene Status. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
UVP	<p>Die unverbindliche Preisempfehlung (UVP) des Herstellers in der verwendeten Währung. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.</p> <p>Wenn ein Endkunde für die Sonderpreisanfrage definiert wurde und eine Preisliste diesem Endkunden zugeordnet wurde, lädt Oracle CRM On Demand beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage anhand dieser Preisliste einen Wert in das Feld "UVP". Die Preisliste der Sonderpreisanfrage wird automatisch mit dem Preislistenwert ausgefüllt, der zum Firmen- oder Endkundendatensatz hinzugefügt wurde, der dem Datensatz für die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die dem Endkunden zugeordnete Preisliste weist den Typ "UVP" auf.</li> <li>■ Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht".</li> <li>■ Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden.</li> <li>■ Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition).</li> </ul> <p>Wurde keine Preisliste dem Endkunden zugeordnet, bleibt die Preisliste in der Kopfzeile der Sonderpreisanfrage leer.</p>
<b>Sonderpreisanfragen - Detailinformationen</b>	

Feld	Beschreibung
Anschaffungskosten	<p>Der Preis, den der Partner ursprünglich für das Produkt gezahlt hat. Oracle CRM On Demand lädt beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage einen Wert aus der dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordneten Preisliste in dieses Feld. Bevor die Anschaffungskosten in den Datensatz "Produkt - Sonderpreis" eingefügt werden können, muss der Verantwortliche für die Sonderpreisanfrage ein Partnerbenutzer sein. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordnete Preisliste weist den Typ "DIST COST" auf.</li> <li>■ Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht".</li> <li>■ Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden.</li> <li>■ Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition).</li> </ul> <p>Sie können das Feld "Anschaffungskosten" bearbeiten und den Standardwert ändern.</p>
Angeforderte Kosten	Der ermäßigte Preis, den der Partner für die Sonderpreisanfrage angefragt hat.
Angeforderter Wiederverkaufspreis	Der Wiederverkaufspreis, zu dem der Partner das Produkt verkaufen möchte.
Autorisierte Kosten	Der Preis des Partners, der für die Sonderpreisanfrage ausgehandelt wurde. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.
Vorgeschlagener Wiederverkaufspreis	Der vom Markeneigentümer vorgeschlagene Wiederverkaufspreis. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.
Angeforderter Betrag	Berechnet den angeforderten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den Betrag.
Angeforderter Rabatt in Prozent	Berechnet den angeforderten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den Rabattprozentsatz.
Autorisierter Betrag	Berechnet den autorisierten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabatt.
Genehmigter Rabatt in Prozent	Berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz.
<b>Sonderpreisgestaltung - Kommentar</b>	
Mitbewerbername	Der Name des Mitbewerbers für die Sonderpreisanfrage.
Mitbewerberprodukt	Der Name des Mitbewerberprodukts.

Feld	Beschreibung
Produktpreis Mitbewerber	Der Preis des Mitbewerberprodukts.
Mitbewerberpartner	Der Name des mitbewerbenden Partners.
Sonstige Mitbewerberinformationen	Alle anderen Informationen zu Produktangeboten von Mitbewerbern, zur Begründung für den Sonderpreis usw.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu diesem Listeneintrag. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

## Felder für Sonderpreisanfragen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen, um eine Sonderpreisanfrage hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Sonderpreisanfrage zu aktualisieren. Auf dieser Seite werden alle Felder für eine Sonderpreisanfrage angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem Sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Sonderpreisanforderung - Schlüsselinformationen</b>	
ID	Die Kennung (ID) der Sonderpreisanfrage.
Anfragenname	Der Name der Sonderpreisanfrage.
Hauptpartnerfirma	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die Sonderpreisanfrage trägt.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, z.B. "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet", "Zurückgerufen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Sonderpreisanfrage genehmigt werden muss. In diesem Feld wird standardmäßig das Datum angezeigt, das eine Woche nach dem aktuellen Datum liegt.
Fond	Der Name des Fonds, der der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Endkunde	Der Endkunde für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Anfrage einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist, können Sie nur "Verkaufsprojektfirma" wählen.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Partner, der die Sonderpreisanfrage erstellt hat.
Geschäftsregistrierung	Die Geschäftsregistrierung, die der Anfrage zugeordnet ist.
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Währung	Die Währung, in die der Preis umgerechnet wird. Sie können eine andere Währung für die Umrechnung wählen, wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion eingerichtet hat.
<b>Sonderpreisanfragen - Detailinformationen</b>	
Startdatum	Das Datum und die Uhrzeit, ab dem der Sonderpreis gültig ist. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum und die Uhrzeit, an dem die Gültigkeit des Sonderpreises endet. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Angeforderter Gesamtbetrag	Die Summe für den angeforderten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Autorisierter Gesamtbetrag	Die Summe für den autorisierten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Anfragedatum	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Sonderpreisanfrage.
Weiterleitungsdatum	Datum und Uhrzeit der Weiterleitung der Sonderpreisanfrage.
Autorisierungsdatum	Datum und Uhrzeit der Genehmigung der Sonderpreisanfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage, z.B. "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgegeben", "Zurückgewiesen", "Abgelaufen" oder "Storniert".
Zuletzt genehmigt von	Der Name der Person, die die Sonderpreisanfrage zuletzt genehmigt hat.
Ursachencode	Gibt den Grund an, aus dem eine Sonderpreisanfrage zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde.

Feld	Beschreibung
<b>Anspruchsinformationen</b>	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wird.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Markeneigentümer genehmigt wird.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs, z.B. "In Bearbeitung", "Anspruch gesendet", "Anspruch abgelehnt" und "Anspruch genehmigt".
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Datensatz "Sonderpreisanfrage".</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Geändert	Der Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung oder Aktualisierung. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Sonderpreisanfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.

## Fonds

Verwenden Sie die Fonds-Seiten, um Fonds zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

In der Regel handelt es sich bei einem *Fonds* um einen Geldbetrag oder andere Ressourcen, die zu einem bestimmten Zweck auf die Seite gelegt werden. Zu Fonds zählen u.a. Geldmittel zur Marktentwicklung, kooperative Fonds, Absatzförderungsfonds usw. Auf den Fonds-Seiten können Sie eine Reihe von Aktivitäten verwalten, die eine Vorgehensgenehmigung erfordern, und Ansprüche für Marketingfonds verarbeiten.

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, werden Sie der Verantwortliche des Fonds, der so genannte Fondsmanager. In der Regel können Fondsverantwortliche Fondsdatensätze aktualisieren oder löschen, andere Benutzer als Fondsteilnehmer hinzufügen, Guthaben- und Lastschrifteneinträge erstellen sowie Anhänge und Notizen zu Fonds hinzufügen. Ihr Unternehmensadministrator kann Ihre Zugriffsstufen jedoch so festlegen, dass Ihr Zugriff auf Fondsdatensätze eingeschränkt oder erweitert wird.

Fondsteilnehmer können den Fondsdatensatz anzeigen, jedoch nicht bearbeiten. Sie können auch Vorgehensgenehmigungs- und Anspruchsanforderungen für die Fonds, deren Teilnehmer sie sind, weiterleiten. Fondsmanager können alle Fondsanforderungen für die Fonds, deren Verantwortliche sie sind, anzeigen und bearbeiten, und sie können diese Fondsanforderungen genehmigen oder zurückweisen.

**HINWEIS:** Sie können keine Geldmittelanforderungen bearbeiten, bei denen das Feld "Status" auf "Anspruch genehmigt" gesetzt ist.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Arbeiten mit Fonds nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fonds" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Fonds-Homepage

Die Fonds-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Fonds und Mittelanforderungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Fonds-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung

Klicken Sie zum Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung im Abschnitt "Erstellen" links auf der Fonds-Homepage auf "Fonds" oder "Mittelanforderung". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Fondsfelder \(auf Seite 546\)](#).

### Arbeiten mit Fondslisten oder Mittelanforderungslisten

In den Abschnitten "Fondslisten" und "Mittelanforderungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Fondslisten beschrieben.

Fondsliste	Filter
Alle Fonds	Alle Fonds, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Alle aktiven Fonds	Alle Fonds mit dem Status "Aktiv", für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Fondsliste	Filter
Meine aktiven Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher" und mit dem Status "Aktiv"

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Mittelanforderungslisten beschrieben.

Mittelanforderungsliste	Filter
Alle Mittelanforderungen	Alle Geldmittelanforderungen, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Mittelanforderungen	Geldmittelanforderungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"
Meine offenen Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet", für die Sie verantwortlich sind.
Offene Mittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".
Meine genehmigten Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigt," für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen Ihrer offenen Mittelanforderungen

Ihre offenen Mittelanforderungen finden Sie im Abschnitt "Meine offenen Mittelanforderungen". In diesem Abschnitt werden folgende Informationen angezeigt: "Name Mittelanforderung", "Fonds", "Vorgenehmigungsanforderung", "Gewährt", "Genehmigt", "Anforderungsdatum", "Fälligkeitsdatum" und "Status".

Ihre offenen Mittelanforderungen sind die Anforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Geldmittel zu erweitern.

### Anzeigen von offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen

Sie können die offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen im Abschnitt "Mittelanforderung - Offene Aktivitäten" anzeigen. Dieser Abschnitt enthält folgende Informationen: Fälligkeitsdatum, Priorität, Aktivität, Thema und Mittelanforderung.

Diese Informationen enthalten eine Liste der offenen Aktivitäten, die mit Ihren Mittelanforderungen verknüpft sind. Das Feld "Priorität" zeigt die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager angegeben wurde, beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Priorität von Aufgaben wird durch Pfeile angezeigt: Ein

nach oben weisender Pfeil zeigt eine hohe Priorität an, kein Pfeil zeigt eine mittlere Priorität an, ein nach unten weisender Pfeil zeigt eine niedrige Priorität an.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabepriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Mittelanforderungen zu erweitern.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Fonds-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Fonds-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Offene Mittelanforderungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Fonds-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

### So fügen Sie der "Fonds-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fonds-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Fonds-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds](#) (auf Seite 537)
- [Verwalten von Fonds](#) (auf Seite 539)
- [Fondsfelder](#) (auf Seite 546)

## Verwalten von Fonds

Führen Sie zum Verwalten von Fonds die folgenden Aufgaben aus:

- [Hinzufügen von Fondsteilnehmern](#) (auf Seite 540)
- [Hinzufügen von Guthaben zu Fonds](#) (auf Seite 541)
- [Bearbeiten von Geldmittelanforderungen](#) (auf Seite 541)
- [Bearbeiten von Ansprüchen](#) (auf Seite 544)
- [Anwenden von Lastschriften auf Fonds](#) (auf Seite 545)
- [Überprüfen der Fondsaktivität](#) (auf Seite 546)

**HINWEIS:** Die Fondsfunktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

**HINWEIS:** Sie können einen Fondsdatensatz aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche des Datensatzes sind. Wenn Sie ein Fondsteilnehmer sind, können Sie Geldmittelanforderungen erstellen und aktualisieren.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)
- Anpassen von Audittrails (siehe [Customizing the Audit Trail](#) auf Seite 1442)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen und interessante Themen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage \(auf Seite 537\)](#)
- [Fondsfelder \(auf Seite 546\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)

### Hinzufügen von Fondsteilnehmern

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, sind Sie standardmäßig der Verantwortliche für den Fonds. Anschließend können Sie Fondsteilnehmer hinzufügen. Wenn eine Person als Fondsteilnehmer hinzugefügt ist, kann diese Person den Fondsdatensatz anzeigen und Geldmittelanforderungen senden.

**Hinweis zu Beginn.** Um Benutzer in der Liste berechtigter Fondsteilnehmer anzeigen zu können, müssen sie zunächst als aktive Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition eingerichtet werden.

#### ***So fügen Sie einen Fondsteilnehmer hinzu***

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Fondsteilnehmer", und klicken Sie auf "Teilnehmer hinzufügen".

**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsteilnehmer" hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Fondsteilnehmer hinzufügen" auf das Suchsymbol, und wählen Sie den Benutzer aus.

Die Benutzerliste enthält alle Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### Hinzufügen von Guthaben zu Fonds

Um Fonds zur Verfügung stellen zu können, müssen Sie diesen Guthaben hinzufügen.

#### So fügen Sie einem Fonds Guthaben hinzu

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondsguthaben", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".

**HINWEIS:** Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsguthaben" hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- 3 Geben Sie die Informationen wie in der folgenden Tabelle beschrieben ein, und speichern Sie dann den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Fond	Der Name des Fonds. Wird standardmäßig auf den aktuellen Fonds gesetzt. (Schreibgeschützt.)
Name des Guthabens	Der Name dieses Guthabendatensatzes. Dieses Feld ist auf 30 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Betrag	Der Betrag des Guthabens, den Sie für den Fonds anwenden, z.B. 500 Euro.
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Fondsguthabens.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Guthaben abläuft (MM/TT/JJJJ). Dieses Datum wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.

### Bearbeiten von Geldmittelanforderungen

Wenn Sie einen Teil des Fonds verwenden möchten, erstellen Sie eine Geldmittelanforderung und senden sie an den Fondsmanager zur Genehmigung. Um den Status der Geldmittelanforderung zu verfolgen, aktualisieren Sie gemeinsam mit dem Fondsmanager das Feld "Status".

#### So leiten Sie eine Anforderung zur Vorgehenigung weiter

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geldmittelanforderungen", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Mittelanforderung" hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- 3 Geben Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Geldmittelanforderungen beschrieben. Ihr Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
<b>Hauptinformationen Geldmittelanforderung</b>	
Anforderungs-ID*	Die Kennung für die Mittelanforderung. Oracle CRM On Demand generiert die Anforderungs-ID. (Erforderliches Feld.)
Name Mittelanforderung	Der Name der Mittelanforderung. Maximal 50 Zeichen. (Erforderliches Feld.)
Typ	<p>Gibt den Fondstyp an. Dies ist ein benutzerdefiniertes Feld, das von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden kann. (Erforderliches Feld.)</p> <p>Zwei Fondstypen stehen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDFs (Market Development Funds - Geldmittel für Marktentwicklung).</b> Diese Geldmittel werden von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Unternehmens verwendet, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Händler beim Verkauf oder bei der Vermarktung Ihrer Produkte zu unterstützen.</li> <li>■ <b>SPFs (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung).</b> Diese Geldmittel werden von einem Unternehmen zur Unterstützung von Sonderpreisanforderungen verwendet. Diese Sonderpreisanforderungen sind Mittelanforderungen, die ein Partner beantragt, um einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe zu erhalten. Ein solcher Preis wird normalerweise angefordert, um den Partner wettbewerbsfähig zu halten, oder um eine bestimmte Gewinnspanne zu erreichen.</li> </ul>
Fond	Der Name des verknüpften Fonds. (Erforderliches Feld.)
Status	<p>Der aktuelle Status des Geldmittelanforderung. Erforderliches Feld. (Erforderliches Feld.)</p> <p>Die folgenden Standardoptionen sind verfügbar: "Anspruch genehmigt", "Anspruch abgelehnt", "Anspruch gesendet", "In Bearbeitung", "Vorgenehmigung abgelehnt", "Vorgenehmigung gesendet" oder "Vorgenehmigt".</p> <p>Fondsteilnehmer können den Status in folgende Werte ändern: "In Bearbeitung", "Vorabgenehmigung gesendet" oder "Anspruch gesendet".</p>
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Mittelanforderung spätestens genehmigt werden muss. (Erforderliches Feld.)
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, auf das sich der Fonds bezieht.
Verkaufsprojektfirma	Die Firma, der das entsprechende Verkaufsprojekt gehört.
Kampagne	Wird verwendet, um eine Kampagne mit einem Fonds zu verknüpfen.

Feld	Beschreibung
Marketingziel	Standardoptionen sind "Partneranreiz", "Gemeinsames Marketing", "Wettbewerbsfähige Positionierung", "Neue Produkteinführung" oder "Kundenbindung".
Gebiet	Standardoptionen sind "Afrika", "Asien/Pazifik", "Europa", "Lateinamerika", "Nahe Osten", "Keine", "Nordamerika", "Nordeuropa", "Sonstige", "Südamerika", "Südeuropa" oder "Weltweit".
Kategorie	Standardoptionen sind "Werbung", "Markenbildung", "Kundenveranstaltung", "Postwurfsendung", "Managerveranstaltung", "Gemeinsame Werbung", "Sonstige", "Verkaufsaktion", "Muster", "Seminar", "Bonus", "Messe" oder "Schulung".
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, für das die Mittelanforderung getätigt wird.
<b>Detailinformationen Geldmittelanforderung</b>	
Vorgenehmigungsanforderung	Der Fondsbeitrag, den Sie zur Durchführung Ihrer Aufgaben benötigen.
Gewährt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den Betrag, der diesem Teilnehmer gewährt wurde. Er basiert auf dem im Feld "Vorgenehmigungsanforderung" angeforderten Betrag.
Anspruchsanforderung	Nachdem die Aufgabe durchgeführt wurde, beansprucht der Teilnehmer unter Verwendung dieses Feldes den zur Durchführung dieser Aufgabe aufgewendeten Betrag.
Genehmigt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den auf Grundlage des angeforderten Betrags genehmigten Betrag.
Anfragedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Vorgenehmigungsdatum	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag der Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Entscheidungsdatum Anspruch	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag des Fondsanspruchs genehmigt hat.
Anfangsdatum	Der Anfang des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Enddatum	Das Ende des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat. Nach diesem Datum ist die Geldmittelanforderung nicht mehr gültig.
Währung Mittelanforderung	Die Währung, in der der Fonds angefordert wurde.

Feld	Beschreibung
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.  Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.
Geändert	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Vom System generiert.
Verantwortlicher für Firma	Hierbei handelt es sich um die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.

- 1 Wählen Sie als Status "Vorgenehmigung gesendet".
- 2 Speichern Sie den Datensatz.  
Der Datensatz der Geldmittelanforderung wird im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen" auf der "Fonds-Homepage" des Managers angezeigt.

**So führen Sie eine Vorgenehmigung für eine Geldmittelanforderung durch**

- 1 Wählen Sie die Geldmittelanforderung auf der "Fonds-Homepage" im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
  - a Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Vorgenehmigungsdatum" ein.
  - b Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Gewährt" ein.
  - c Ändern Sie das Statusfeld in "Vorgenehmigt".
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

**Bearbeiten von Ansprüchen**

Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde und Sie die Aufgabe durchgeführt haben, für die Sie den Fonds angefordert haben, können Sie einen Anspruch senden. Nachdem Sie den Anspruch gesendet haben, kann der Fondsmanager diesen überprüfen und genehmigen.

**So senden Sie einen Anspruch**

- 1 Wählen Sie eine Mittelanforderung aus der Mittelanforderungsliste, für den Sie einen Anspruch senden möchten, oder wählen Sie eine vorgenehmigte Mittelanforderung (im Abschnitt "Offene Mittelanforderungen" auf der Fonds-Homepage).  
Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
  - a Geben Sie den beanspruchten Betrag in das Feld "Anspruchsanforderung" ein.
  - b Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch gesendet".
  - c Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Fälligkeitsdatum" ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### **So genehmigen Sie einen Anspruch**

- 1 Wählen Sie die Geldmittelanforderung (im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderung" auf der "Fonds-Homepage" aufgeführt) aus, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Überprüfen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetails" den im Feld "Anspruchsanforderung" beanspruchten Betrag, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
  - a Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Genehmigt" ein.
  - b Geben Sie das Datum in das Feld "Entscheidungsdatum Anspruch" ein.
  - c Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch genehmigt".

**HINWEIS:** Um Geldmittel zu genehmigen, muss das Genehmigungslimit in Ihrem Benutzerdatensatz auf einen ausreichend hohen Wert gesetzt sein. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn das Genehmigungslimit nicht hoch genug ist. Darüber hinaus können Sie in Oracle CRM On Demand eine Mittelanforderung, die in einem negativen Fondsaldo resultiert, nur dann genehmigen, wenn das Kontrollkästchen "Negativen Saldo zulassen" auf der Detailseite des Fonds gewählt ist.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.  
Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, wird er im Abschnitt "Fondslastschriften" des Fondsdatensatzes angezeigt.

**HINWEIS:** Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, kann die Geldmittelanforderung nicht mehr bearbeitet werden.

### **Anwenden von Lastschriften auf Fonds**

Erstellen Sie einen Lastschriftdatensatz, um einen Betrag vom Fonds abzuziehen.

#### **So wenden Sie eine Lastschrift auf einen Fonds an**

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondslastschriften", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu", um einen Lastschrifteintrag zu erstellen.
- 3 Geben Sie auf der Seite "Fondslastschrift bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.  
Der Name der Geldmittelanforderung ist auf 50 Zeichen beschränkt.

## Überprüfen der Fondsaktivität

Sie können die Fondsaktivität für Datensätze überprüfen, die Sie verwalten. Wenn Sie der Fondsadministrator Ihres Unternehmens sind, können Sie auch sämtliche Fonds und Geldmittelanforderungen Ihres Unternehmens überprüfen. Dadurch können Sie die Fondsaktivität überwachen und verfolgen.

### So überprüfen Sie die Aktivität eines Fonds

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Protokoll".  
Die Liste enthält alle Aktivitäten, die den Fonds betreffen, einschließlich Transaktionen, Daten und Beteiligte.  
**HINWEIS:** Möglicherweise möchten Sie den Abschnitt "Protokoll" zu Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

## Fondsfelder

Verwenden Sie die Seite "Fonds bearbeiten", um einen Fonds hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fonds zu aktualisieren. Auf der Seite "Fonds bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Fondsdatensatz angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Hauptinformationen Fonds</b>	
Fonds-ID	Die ID des Fonds. Vom System generiert. (Erforderliches Feld.)
Fondsname	Der Name des Fonds. Maximal 50 Zeichen. (Erforderliches Feld.)
Anfangsdatum Enddatum	Zeitraum, für den der Fonds gültig ist.
Status	Standardoptionen sind "Aktiv", "Geschlossen", "In Bearbeitung" oder "Angehalten".
Typ	Gibt den Fondstyp an. Die Optionen für den Fondstyp sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MDF (Market Development Funds - Geldmittel zur Marktentwicklung).</b> MDFs sind Geldmittel, die von einer Verkaufs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Vertriebshändler beim Vertrieb seiner Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke zu unterstützen.</li> <li>■ <b>SPA (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung).</b> SPA ermöglicht es Partnern, einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
Partner	Nur Firmen, bei denen das Feld "Partner" aktiviert ist, werden in dieser Auswahlliste angezeigt.
Negativen Saldo zulassen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen wählen, kann für den Fonds ein negativer Saldo verwendet werden. Beispiel: Wenn der Saldo Ihres Fonds \$500 beträgt, kann eine Geldmittelanforderung von \$600 genehmigt werden. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht gewählt ist, zeigt Oracle CRM On Demand eine Nachricht an, die angibt, dass negative Salden nicht zulässig sind, wenn der Fondsgenehmiger versucht, die Mittelanforderung in Höhe von \$600 zu genehmigen. (Erforderliches Feld.) Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt
Zielbetrag	Der für den Fonds geplante Gesamtbetrag. (Erforderliches Feld.)
Gesamtguthaben	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Fondsguthaben, die im Abschnitt "Fondsguthaben" erstellt wurden.
Gesamtlastschriften	Schreibgeschütztes Feld. Dies ist die Summe aller Fondslastschriften, die im Abschnitt "Fondslastschriften" erstellt wurden. Wenn ein Fondsanspruch genehmigt ist, wird im Abschnitt "Fondslastschrift" automatisch ein Lastschriftdatensatz erstellt.
Saldo	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtlastschriften).
Summe Vorgenommungen	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Geldmittelanforderungen, die für einen gegebenen Fonds genehmigt wurden. Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde, wird der Wert in diesem Feld widerspiegelt.
Saldo nach Vorgenommungen	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtguthaben - Summe Vorgenommungen).
Fondswährung	Die Währung des Fonds, z.B. US-Dollar oder Euro. Verwenden Sie das Symbol für die Auswahl der Währung, um die Währung des Fonds zu wählen.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Fondsdatensatz. In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.

## Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds \(auf Seite 537\)](#)
- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage \(auf Seite 537\)](#)
- [Verwalten von Fonds \(auf Seite 539\)](#)

## Kurse

Ein *Kurs* ist ein strukturiertes Schulungsprogramm, das in erster Linie Einzelpersonen bestimmte Fähigkeiten vermitteln soll. Viele Unternehmen, insbesondere Unternehmen mit komplexen Produkten oder Dienstleistungen, setzen voraus, dass ihre Partner und Wiederverkäufer für die Produkte, die sie verkaufen, entsprechend geschult werden und mit diesen Produkten vertraut sind. Somit werden Kurse zu einem Mittel, mit dem Kenntnisse und Informationen über die Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens vermittelt werden. Im Allgemeinen sind Kurse auf ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktfamilie fokussiert. Gelegentlich werden jedoch auch allgemeine Grundlagen und Prinzipien behandelt. Kurse können theoretisch und/oder praktisch sein (Beispiel: praktische Schulung, praktische Übungen usw.).

In Oracle CRM On Demand kann ein Kurs einem bestimmten Produkt oder einer bestimmten Produktgruppe zugeordnet sein. Ein Kurs kann auch einer einzelnen Produktkategorie, mehreren Produktkategorien oder keiner Produktkategorie zugeordnet sein. Mit der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand können Sie auch bestimmte Basisattribute eines Kurses erfassen, wie Dauer, Gebühr, Anfangs- und Enddatum, Abhängigkeiten von anderen Kursen usw.

Kurse können von dem Unternehmen selbst angeboten, an bestimmte Anbieter von Schulungsservices ausgelagert werden oder beides. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Liste der Drittanbieter definieren, die den Kurs anbieten und die Liste für Partner veröffentlichen. Nachdem ein Kurs veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter des Partners Personen für den Kurs registrieren.

## Arbeiten mit der Kurs-Homepage

Die Kurs-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kursen.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator kann das Layout der Kurs-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen eines Kurses

Sie können einen Kurs erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Kursen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Kursfelder (siehe [Course Fields](#) auf Seite 553).

### Arbeiten mit Kurslisten

Im Abschnitt "Kurslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kurse beschrieben.

Kursliste	Beschreibung
Alle Kurse	Alle Kurse, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.

Kursliste	Beschreibung
Zuletzt erstellte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt erstellte Kurs am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt geänderte Kurs am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Kurse	Alle Kurse, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt eingeführte Kurs am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Kurse	Alle Kurse, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist chronologisch, sodass der Kurs, der zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Kurse	Alle Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Kursen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" werden die Kurse angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kurs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Kurs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Kurse
- Zuletzt erstellte Kurse

- Zuletzt geänderte Kurse
- Zuletzt eingeführte Kurse
- Ablaufende Kurse
- Meine Kurse
- Meine zuletzt erstellten Kurse
- Meine zuletzt geänderten Kurse

### **So fügen Sie der Kurs-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Kurs-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Kurs-Homepage-Layout" die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## **Verwalten von Kursen**

Führen Sie zum Verwalten von Kursen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen \(auf Seite 569\)](#)
- [Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen \(auf Seite 551\)](#)
- [Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen \(auf Seite 551\)](#)
- [Sichtbarmachen von Kursen für Partner \(auf Seite 552\)](#)
- [Registrieren für Kurse \(auf Seite 552\)](#)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung \(auf Seite 553\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen**

Sie können Kurse mindestens einem Produkt, einer Produktkategorie und einer Lösung zuordnen. Wenn der Kurs nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie zutreffend ist, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn ein Kurs jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien zutreffend ist, führen Sie die unten aufgeführten Schritte aus.

**Hinweis zu Beginn.**

Der Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So ordnen Sie Kurse Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kursdetails" im Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt (oder die Produktkategorie) an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

**HINWEIS:** Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um einen Kurs Lösungen zuzuordnen, unabhängig davon, ob der Kurs sich auf eine oder viele Lösungen bezieht.

### **Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen**

Ein Kurs endet im Allgemeinen mit einer oder mehreren Prüfungen. Wenn Sie die Prüfungen bestehen, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können Kurse Prüfungen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Kursprüfungen oder für Zertifizierungskurse für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So ordnen Sie Kurse Prüfungen und Zertifizierungen zu**

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungskursen auf der Seite mit Kursdetails auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung bzw. Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die obigen Schritte, um weitere Prüfungs- oder Zertifizierungsbeziehungen hinzuzufügen.

### **Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen**

In Oracle CRM On Demand können Sie einen Kurs mit anderen Kursen verknüpfen. Ein Kurs kann eine Voraussetzung für einen anderen Kurs, ein Folgekurs für einen anderen Kurs oder ein Ersatzkurs für einen anderen Kurs sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, dass Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Kurse und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für einen Kurs registriert. So könnte eine abgeschlossene Registrierung für Kurs A beispielsweise als Voraussetzung zur Registrierung für Kurs B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person für Kurs B registrieren kann, auch wenn sie sich nicht für Kurs A registriert hat.

**HINWEIS:** Um zu gewährleisten, dass ein Kurs nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandter Kurs" nicht mit dem Kurs auf der übergeordneten Seite identisch sein.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So verknüpfen Sie einen Kurs mit einem anderen Kurs**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, den Sie mit einem anderen Kurs verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Kurse" auf der Seite "Kursdetails" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Kurse den verwandten Kurs und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Sichtbarmachen von Kursen für Partner**

Kurse sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können den Kurs sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Kursdatensatz zuordnen.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So machen Sie Kurse für Partner sichtbar**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kurs - Team" auf der Seite "Kursdetails" auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den der Kurs sichtbar sein soll.  
**HINWEIS:** Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Registrieren für Kurse**

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für einen Kurs zu registrieren, um Ihre Qualifikation für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten zu verbessern.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So registrieren Sie sich für einen Kurs**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, für den Sie sich registrieren möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursregistrierungen den Kurs und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

**HINWEIS:** Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für denselben Kurs. Eine Person möchte sich möglicherweise aus verschiedenen Gründen

mehrmals für denselben Kurs registrieren, z.B. um eine unvollständige Registrierung abzuschließen, als Wiederholer usw. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für denselben Kurs registrieren, sofern sich die Registrierungsstermine oder der Verantwortliche des Datensatzes unterscheiden.

## Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Kursregistrierungsdatensatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

### Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### So aktualisieren Sie einen Kursregistrierungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Abgeschlossen" und "Unvollständig". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

## Course Fields

Use the Course Edit page to add a course or update details for an existing course. The Course Edit page shows the complete set of fields for a course.

**TIP:** You can also edit courses on the Course List page and the Course Detail page. For more information on updating records, see [Updating Record Details](#) (siehe [Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126](#)).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the course. This field is case sensitive, make sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to avoid duplicate courses. This field is required.
Type	The course type that you want to use for this course.

Field	Description
Status	The status of the course, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, you may see a set of values different from those mentioned here. This field is required.
Available From	The date on which the course is introduced. This field is useful if you plan to introduce a course over the next few months but want to spread awareness about it to your partner community before the introduction. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Recently Introduced Courses list on the course home page.
Course ID	Internal identifier for the course. Within a company, this identifier is typically unique; however, Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category on which this course focuses. Use this field only if the course is focused on a single product category. If the course is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Course Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the course focuses. If the course is for more than one product, use the Course Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the course is focused on a single product. If the course is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Course Products related item section instead.
Available Till	The date after which the course will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the course is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this course will be displayed on the Retiring Courses list on the course home page.
<b>Course Details Section</b>	
Duration (Hours)	The duration of the course.
Course Length (Days)	The calendar length of the course. Courses of longer duration (typically more than 8 hours) are usually offered over several days.

Field	Description
Format	Indicates the delivery format for the course.
Medium	Indicates the delivery medium for the course.
External Unique ID	The unique identifier of the course in an external system. This ID is required when you import data from an external system and must know whether an incoming course has been previously imported.
Website	The URL of a page that contains additional information about the course. The Website field is useful if the course information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Course Fee	The fee charged for taking the course.
Payment Options	The method by which you will pay for the course, such as credit card or check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The main point of contact for the course. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.

Field	Description
Email	The email address of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the course. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the course record.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Description	Additional information about the course. This field has a limit of 2,000 characters.

## Felder für die Kursregistrierung

Verwenden Sie die Seite "Kursregistrierung", um sich für einen Kurs anzumelden. Auf der Seite "Kursregistrierung" werden alle Felder für eine Kursregistrierung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Registrierung - Schlüsselinformationen</b>	
Kurs	Der Name des Kurses. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Kursregistrierung.
Registrierungsdatum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann während und nach der Erstellung geändert werden.
Registrierungsstatus	Der aktuelle Status der Kursregistrierung. Gemäß der Vorabkonfiguration lautet dieser Wert während der Erstellung standardmäßig "Registriert".
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der am Kurs teilnimmt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierungsnummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.

Feld	Beschreibung
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Kurs vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Kurs - Partner	Die Partnerfirma, mit der sich der Kandidat für den jeweiligen Kurs registriert.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Kursregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Kursregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Prüfungen

Eine *Prüfung* ist eine Möglichkeit, um die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf eine bestimmte Fähigkeit oder mehrere Fähigkeiten zu messen. Prüfungen sind in der Regel für eine Einzelperson der nächste logische Schritt nach Abschließen eines Kurses. Normalerweise endet ein Kurs mit einer oder mehreren Prüfungen. Es wird davon ausgegangen, dass sich eine Einzelperson nach Abschluss des Kurses für eine Prüfung registriert und diese absolviert. Viele Unternehmen betrachten einen Kurs nur dann als erfolgreich abgeschlossen, wenn alle zugehörigen Prüfungen mit einer Mindestpunktzahl bestanden wurden.

Eine Prüfung kann nicht nur einem Kurs zugeordnet sein, sondern auch einem Produkt oder einer Produktgruppe sowie einer oder mehreren Produktkategorien. In Oracle CRM On Demand können Sie festlegen, dass eine Prüfung für ein bestimmtes Produkt oder bestimmte Produktgruppen oder -kategorien gelten soll. Sie können eine Prüfung auch einem oder mehreren Kursen zuordnen, sodass der logische Fortschritt vom Kurs zur Prüfung genau erfasst werden kann.

Da Prüfungen in der Regel von autorisierten Testserviceanbietern und nicht vom Unternehmen selbst verwaltet werden, können Sie in Oracle CRM On Demand die Liste dieser Drittanbieter für eine bestimmte Prüfung definieren. Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um alle Personen zu registrieren, auf die Sie Zugriff für eine Prüfung haben.

### Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage

Die "Prüfungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prüfungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Prüfungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

#### Erstellen von Prüfungen

Sie können eine Prüfung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Prüfungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Prüfungsfelder (siehe [Exam Fields](#) auf Seite 562).

#### Arbeiten mit Prüfungslisten

Im Abschnitt mit den Prüfungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Prüfungen beschrieben.

Prüfungsliste	Beschreibung
Alle Prüfungen	Alle Prüfungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Prüfung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Prüfungen	Alle Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen zuletzt geänderter Prüfungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" werden die Prüfungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Prüfungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Prüfungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Prüfungen
- Zuletzt erstellte Prüfungen
- Zuletzt geänderte Prüfungen
- Zuletzt eingeführte Prüfungen
- Ablaufende Prüfungen
- Meine Prüfungen
- Meine zuletzt erstellten Prüfungen
- Meine zuletzt geänderten Prüfungen

### **So fügen Sie der "Prüfungs-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Prüfungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Prüfungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## **Verwalten von Prüfungen**

Führen Sie zum Verwalten von Prüfungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen \(auf Seite 559\)](#)
- [Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen \(auf Seite 560\)](#)
- [Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen \(auf Seite 560\)](#)
- [Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner \(auf Seite 561\)](#)
- [Registrieren für Prüfungen \(auf Seite 561\)](#)
- [Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes \(auf Seite 562\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen**

Sie können Prüfungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Prüfung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem

Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Prüfung jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

#### **So ordnen Sie Prüfungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt oder die Produktkategorie an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

**HINWEIS:** Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um eine Prüfung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Prüfung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

#### **Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen**

Eine Prüfung oder Prüfungsreihe gibt in der Regel den erfolgreichen Abschluss eines Zertifizierungskurses an. Wenn Sie die Prüfung oder Prüfungsreihe bestehen, bestehen Sie den Kurs oder erhalten ein Zertifikat. Sie können eine Prüfung Kursen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt für Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

#### **So ordnen Sie Prüfungen Kursen und Zertifizierungen zu**

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite den Kurs bzw. die Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Kurs- oder Zertifikatbeziehungen hinzuzufügen.

#### **Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen**

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Prüfung mit anderen Prüfungen verknüpfen. Eine Prüfung kann eine Voraussetzung für eine andere Prüfung, eine Folgeprüfung für eine andere Prüfung oder eine Ersatzprüfung für eine andere Prüfung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, dass Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Prüfungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für eine Prüfung anmeldet. So könnte ein erfolgreicher Abschluss oder das Bestehen von Prüfung A beispielsweise als Voraussetzung für die Anmeldung zu Prüfung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person zu Prüfung B anmelden kann, auch wenn sie in Prüfung A durchgefallen ist oder sich nicht für Prüfung A angemeldet hatte.

**HINWEIS:** Um zu gewährleisten, dass eine Prüfung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Prüfung" nicht mit der Prüfung auf der übergeordneten Seite identisch sein.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Prüfungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So verknüpfen Sie eine Prüfung mit einer anderen Prüfung**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, die Sie mit einer anderen Prüfung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Prüfungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Prüfungen die verwandte Prüfung und den Typ der Beziehung aus.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner**

Prüfungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Prüfung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Prüfungsdatensatz zuordnen.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Prüfungsteams für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So machen Sie Prüfungen für Partner sichtbar**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Team" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Prüfung sichtbar sein soll.

**HINWEIS:** Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Registrieren für Prüfungen**

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für eine Prüfung zu registrieren, um Ihre Kompetenz für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten nachzuweisen.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So registrieren Sie sich für eine Prüfung**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, für die Sie sich registrieren möchten.

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsregisrierungen die Prüfung und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für dieselbe Prüfung. Eine Person möchte sich unter Umständen aus verschiedenen Gründen mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, etwa um eine frühere Bewertung zu verbessern, eine nicht bestandene Prüfung zu bestehen oder um eine abgelaufene Bewertung zu verlängern. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, sofern sich die Prüfungstermine oder der Eigentümer des Datensatzes unterscheiden.

### Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Prüfungsregistrierungsdatensatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

#### Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

#### So aktualisieren Sie den Prüfungsregistrierungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt für Prüfungsregisrierungen auf der Detailseite für Prüfungen auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Durchlaufen" und "Fehler". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

### Exam Fields

Use the Exam Edit page to add a course or update details for an existing exam. The Exam Edit page shows the complete set of fields for an exam.

**TIP:** You can also edit courses on the Exam List page and the Exam Detail page. For more information on updating records, see [Updating Record Details \(siehe Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	

Field	Description
Name	The name of the exam. This field is case sensitive, so be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to avoid duplicate exams. This field is required.
Type	The exam type that you want to use for this exam.
Status	The status of the exam, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, you may see a set of values different from those mentioned here. This field is required.
Available From	The date on which the exam is introduced. This field is useful if you plan to introduce an exam over the next few months but want to spread awareness about it to your partner community before the introduction. This field, if specified, decides whether or not this exam will be displayed on the Recently Introduced Exams list on the exam home page.
Exam ID	Internal identifier for the exam. Within a company, this identifier is typically unique; however, Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category on which this exam focuses. Use this field only if the exam is focused on a single product category. If the exam is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Exam Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The main product on which the exam focuses. If the course is for more than one product, use the Exam Products related-item to capture the list of products. Use this field only if the exam is focused on a single product. If the exam is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Exam Products related item section instead.
Available Till	The date after which the exam will no longer be offered. Use this field to spread awareness among the partner community that the exam is set to be de-commissioned soon. This field, if specified, decides whether or not this exam will be displayed on the Retiring Exams list on the exam home page.
<b>Exam Details Section</b>	

Field	Description
Number of Questions	The total number of questions in the exam.
Time Allowed (Minutes)	The total time, in minutes, you are allowed when taking the exam.
Maximum Score	The maximum possible score that you can achieve in the exam.
Passing Score	The minimum score that you must obtain to pass the exam.
Validity (Months)	The length of time, in months, that the exam score is valid.
Website	The URL of a page that contains additional information about the exam. The Website field is useful if the exam information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Format	Indicates the delivery format for the exam.
Medium	Indicates the delivery medium for the exam.
Grading Method	The method by which the exam is graded.
Currency	The currency used for the fee.
Exam Fee	The fee charged for taking the exam.
Payment Options	The method by which you will pay for the exam, such as Credit Card, or Check. This is a single-value field. Therefore, if multiple payment options are allowed, define them as a value in the drop-down list. For example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the exam. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Company	The company of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated. The populated value is based on what you select in the Contact field.

Field	Description
First Name	The first name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point of contact for the exam. Use this field ONLY if the point of contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the exam record.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Description	Additional information about the exam. This field has a limit of 2,000 characters.

## Felder für Prüfungsregistrierungen

Verwenden Sie die Seite "Prüfung - Registrierung", um sich für eine Prüfung zu registrieren. Auf der Seite "Prüfung - Registrierung" werden alle Felder für eine Prüfungsregistrierung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Registrierung - Schlüsselinformationen</b>	
Prüfung	Der Name der Prüfung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Registrierung zur Prüfung.
Registrierungsdatum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann während und nach der Erstellung geändert werden.

Feld	Beschreibung
Registrierungsstatus	Der aktuelle Status der Prüfungsregistrierung.
Prüfungspartner	Die Partnerfirma, die die Prüfung verwaltet, für die sich der Kandidat registriert.
Bewertung läuft ab am	Das Datum, an dem die Bewertung oder Benotung abläuft.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Prüfung ablegt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierungsnummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem die Prüfung vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Erzielte Bewertung	Die in der Prüfung erzielte numerische Bewertung (falls vorhanden).
Erzielte Note	Die in der Prüfung erzielte Note (falls vorhanden), die mit einem Buchstaben angegeben wird.
Prüfungsdatum	Das Datum, an dem die Prüfung absolviert wird.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Prüfungsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Prüfungsregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Zertifizierung

Eine *Zertifizierung* ist ein Nachweis für die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf bestimmte Fähigkeiten. Während eine Prüfung die Kompetenz einer Person misst, bestätigt eine Zertifizierung die Kompetenz der Person. Zertifizierungen werden in der Regel ausgestellt, wenn eine Person eine oder mehrere Prüfungen bestanden hat. Daher können Zertifizierung als logische Fortsetzung von Kursen und Prüfungen betrachtet werden.

Auch wenn Zertifizierungen nicht verbindlich sind, ist ihnen in der Regel ein Ablaufdatum zugeordnet. Das bedeutet, dass eine Person, die ein Zertifikat innehat, nur für einen festgelegten Zeitraum Anspruch auf die Zertifizierung erheben kann. Nach Ablauf dieses Zeitraums muss sie die Zertifizierung erneut beantragen. Wenn eine Zertifizierung ein Ablaufdatum aufweist, hängt dies normalerweise damit zusammen, dass die erteilende Firma davon ausgeht, dass sich die Fähigkeit oder Technologie (für die das Zertifikat ausgestellt wurde) weiterentwickelt oder veraltet.

Im Gegensatz zu Kursen und Prüfungen, die Produkten zugeordnet sein können, wird eine Zertifizierung fast immer für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktgruppe erteilt. Oracle CRM On Demand unterstützt die Zuordnung einer Zertifizierung zu Kursen, Prüfungen, Produkten, Produktkategorien und Lösungen. Keine dieser Zuordnungen ist verbindlich, d.h. Sie können beliebige Zuordnungen mit einer

Zertifizierung vornehmen. In einigen Fällen können Sie sogar eine Zertifizierung definieren, die keinem Kurs, keiner Prüfung, keinem Produkt, keiner Produktkategorie oder keiner Lösung zugeordnet ist.

## Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage

Die "Zertifizierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zertifizierungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zertifizierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Zertifizierungen

Sie können eine Zertifizierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Felder für Zertifizierungen (siehe [Certification Fields](#) auf Seite 572).

### Arbeiten mit Zertifizierungslisten

Im Abschnitt mit den Zertifizierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zertifizierungen beschrieben.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Alle Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Zertifizierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen zuletzt geänderter Zertifizierungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" werden die Zertifizierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Zertifizierungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zertifizierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Zertifizierungen
- Zuletzt erstellte Zertifizierungen
- Zuletzt geänderte Zertifizierungen
- Zuletzt eingeführte Zertifizierungen
- Ablaufende Zertifizierungen
- Meine Zertifizierungen
- Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen
- Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen

### So fügen Sie der "Zertifizierungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zertifizierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Zertifizierungs-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Zertifizierungen

Führen Sie zum Verwalten von Zertifizierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen \(auf Seite 569\)](#)
- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen \(auf Seite 569\)](#)
- [Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen \(auf Seite 570\)](#)
- [Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner \(auf Seite 570\)](#)
- [Anfordern von Zertifizierungen \(auf Seite 571\)](#)

## ■ Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage (auf Seite 571)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Erstellen von Datensätzen (auf Seite 56)
- Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 126)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)
- Hinzufügen von Notizen (auf Seite 175)
- Arbeiten mit Anhängen (auf Seite 180)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## **Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen**

Sie können Zertifizierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Zertifizierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Zertifizierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So ordnen Sie Zertifizierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

**HINWEIS:** Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Zertifizierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Zertifizierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

## **Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen**

Für eine Zertifizierung ist es in der Regel erforderlich, einen Kurs oder eine Reihe von Kursen zu absolvieren. Diese Kurse schließen mit einer oder mehreren Prüfungen ab. Wenn Sie die Prüfungen bestehen, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können eine Zertifizierung Prüfungen und/oder Kursen zuordnen.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So ordnen Sie Zertifizierungen Prüfungen und Kursen zu**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung oder den Kurs an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Prüfungs- oder Kursbeziehungen hinzuzufügen.

### **Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen**

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Zertifizierung mit anderen Zertifizierungen verknüpfen. Eine Zertifizierung kann eine Voraussetzung für eine andere Zertifizierung, eine Folgezertifizierung für eine andere Zertifizierung oder eine Ersatzzertifizierung für eine andere Zertifizierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, dass Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Zertifizierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Zertifizierung nicht. So könnte der Erhalt von Zertifizierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Zertifizierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Zertifizierung B für eine Person ausgestellt werden kann, auch wenn diese Zertifizierung A nicht innehat.

**HINWEIS:** Um zu gewährleisten, dass eine Zertifizierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Zertifizierung" nicht mit der Zertifizierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So verknüpfen Sie eine Zertifizierung mit einer anderen Zertifizierung**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie mit einer anderen Zertifizierung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Zertifizierungen die verwandte Zertifizierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner**

Zertifizierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Zertifizierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team mit dem Zertifizierungsdatensatz verknüpfen.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite

angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So machen Sie Zertifizierungen für Partner sichtbar**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Team" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Zertifizierung sichtbar sein soll.  
**HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.**
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Anfordern von Zertifizierungen**

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um die Zertifizierung für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten anzufordern.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So fordern Sie Zertifizierungen an**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie anfordern möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Anfrage - Zertifizierung".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsanfragen die Zertifizierung und den Kandidaten für die Zertifizierung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

**HINWEIS: Mehrere Zertifizierungsanfragen für dieselbe Person werden unterstützt. Dies hängt damit zusammen, dass Personen dieselbe Zertifizierung unter Umständen mehrmals anfordern müssen, da die vorhandene Zertifizierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher lässt Oracle CRM On Demand zu, dass mehrere Anfragen für dieselbe Zertifizierung und dieselbe Person gestellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.**

### **Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage**

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Zertifizierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

#### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

**So aktualisieren Sie einen Datensatz für die Zertifizierungsanfrage**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Zertifizierungsstatus sind "Angefordert", "Bewilligt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

**Certification Fields**

Use the Certification Edit page to add a certification or update the details for an existing certification. The Certification Edit page shows the complete set of fields for a certification.

**TIP:** You can also edit certifications on the Certification List page and the Certification Detail page. For more information on updating records, see Updating Record Details (siehe Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the certification. This field is case-sensitive, be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on, to prevent duplicate certifications. This is a required field.
Type	The certification type you want to use for this certification.
Status	The status of the certification, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for status, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a required field.
Available From	The date after which the certification is available to be requested. This field, if specified, determines whether or not this certification is displayed on the Recently Introduced Certifications list on the certification home page.
Certification ID	An internal identifier for the certification. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	The name of the primary product category that the contact will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product category. If the certification is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Certification Product Product Categories related item section instead.

Field	Description
	<p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the certification. Use this field only if the certification is focused on a single product. If the certification is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Certification Products related item section instead.
Available Till	The date after which the certification will no longer be offered. This field, if specified, decides whether or not this certification is displayed on the Retiring Certifications list on the Certification homepage.
<b>Certification Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the certification is valid after it has been awarded to a contact. This field is for informational purposes only; Oracle CRM On Demand does not automatically set the validity period of an awarded certification.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the certification awarded to a contact.
Website	The URL to a page that contains additional information about the certification. The Website field is useful if the certification information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Certification Fee	The fee charged for awarding the certification.
Payment Options	The methods by which you will pay for the certification, such as credit card or check. This is a single-value field, but multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	The contact for the certification.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.

Field	Description
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the certification. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	The owner of the certification record.  Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Description	Additional information about the certification record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Felder für Zertifizierungsanfragen

Verwenden Sie die Seite "Zertifizierung - Anfrage", um eine Zertifizierung anzufordern. Auf der Seite "Zertifizierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Zertifizierungsanforderung angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Anfrage</b>	
Zertifizierung	Der Name der angeforderten Zertifizierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Anforderung der Zertifizierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Zertifizierung. Dieses Feld enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann aber während und nach der Erstellung geändert werden.
Zertifizierungsnummer	Die Zertifizierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Die Eindeutigkeit wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Zertifizierung verlängert werden kann.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Zertifizierung anfordert. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Zertifizierungsdatum	Das Datum, an dem die Zertifizierung dem Kandidaten zuerkannt wurde.
Zertifizierungsstatus	Der aktuelle Status der Zertifizierungsanforderung.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Zertifizierung abläuft.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Datensatz für die Zertifizierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Akkreditierung

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit einer Partnerfirma, etwas zu verkaufen oder eine akzeptable Servicequalität bereitzustellen. Während Zertifizierungen Einzelpersonen zuerkannt werden, werden Akkreditierungen einer Partnerfirma erteilt. Eine Partnerfirma erhält eine Akkreditierung, wenn sie mehrere Anforderungen erfüllt. In der Regel besteht eine der Anforderungen darin, dass eine vordefinierte Mindestanzahl an Mitarbeitern mit bestimmten Zertifizierungen auf der Lohn-/Gehaltsabrechnung vorhanden sein muss. Daher ist eine Akkreditierung in gewisser Hinsicht eine Zusammenstellung von Zertifizierungen und ist der nächste Schritt in der logischen Abfolge von Kurs über Prüfungen zu Zertifizierungen.

Akkreditierungen können Produkten, Produktkategorien und Lösungen zugeordnet werden. Sie können auch mit anderen Akkreditierungen verknüpft werden.

### Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage

Die "Akkreditierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Akkreditierungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Akkreditierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Akkreditierungen

Sie können eine Akkreditierung anfordern, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Akkreditierungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Akkreditierungsfelder (siehe [Accreditation Fields](#) auf Seite 581).

### Arbeiten mit Akkreditierungslisten

Im Abschnitt mit den Akkreditierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Akkreditierungen beschrieben.

Akkreditierungsliste	Beschreibung
Alle Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Akkreditierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### **Anzeigen der zuletzt geänderten Akkreditierungen**

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" werden die Akkreditierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### **Hinzufügen von Abschnitten zur Akkreditierungs-Homepage**

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Akkreditierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Akkreditierungen
- Zuletzt erstellte Akkreditierungen
- Zuletzt geänderte Akkreditierungen
- Zuletzt eingeführte Akkreditierungen
- Ablaufende Akkreditierungen
- Meine Akkreditierungen
- Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen
- Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen

### **So fügen Sie der "Akkreditierungs-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Akkreditierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Akkreditierungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## **Verwalten von Akkreditierungen**

Führen Sie zum Verwalten von Akkreditierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen \(auf Seite 578\)](#)
- [Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen \(auf Seite 578\)](#)
- [Aufzeichnen von Zertifizierungsanfragen für eine Akkreditierung \(siehe \[Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung\]\(#\) auf Seite 579\)](#)
- [Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner \(auf Seite 580\)](#)
- [Anfordern von Akkreditierungen \(auf Seite 580\)](#)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage \(auf Seite 580\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)

- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 175)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 180)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## **Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen**

Sie können Akkreditierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Akkreditierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Akkreditierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

### **Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### **So ordnen Sie Akkreditierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

**HINWEIS:** Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Akkreditierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Akkreditierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

## **Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen**

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Akkreditierung mit anderen Akkreditierungen verknüpfen. Eine Akkreditierung kann eine Voraussetzung für eine andere Akkreditierung, eine Folgeakkreditierung für eine andere Akkreditierung oder eine Ersatzakkreditierung für eine andere Akkreditierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, dass Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Akkreditierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. So könnte der Erhalt von Akkreditierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Akkreditierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Akkreditierung B für eine Partnerfirma ausgestellt werden kann, auch wenn diese Akkreditierung A nicht innehat.

**HINWEIS:** Um zu gewährleisten, dass eine Akkreditierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Akkreditierung" nicht mit der Akkreditierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

**Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

**So verknüpfen Sie eine Akkreditierung mit einer anderen Akkreditierung**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie mit einer anderen Akkreditierung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Akkreditierungen die zugehörige Akkreditierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

**Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung**

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit oder Kompetenz einer Partnerfirma, ein Produkt oder einen Service bereitzustellen. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung festlegen. Sie können beispielsweise festlegen, dass 10 % der Mitarbeiter einer Partnerfirma über die entsprechende Zertifizierung verfügen müssen und dass die Mindestanzahl der Mitarbeiter bei zwei liegen muss, damit der Partnerfirma diese Akkreditierung erteilt wird. Anders ausgedrückt: wenn die Lohn- und Gehaltsliste der Firma 40 technische Mitarbeiter umfasst, muss die Firma mindestens vier Mitarbeiter mit der entsprechenden Zertifizierung aufweisen. Enthält die Liste nur 15 Mitarbeiter, müssen zwei Mitarbeiter der Firma die entsprechende Zertifizierung aufweisen.

Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Zertifizierungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. Diese Informationen werden lediglich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, Ihre Partner über die Akkreditierungsanforderungen zu informieren.

**Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

**So zeichnen Sie Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung auf**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, für die Sie Zertifizierungsanforderungen aufzeichnen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie die entsprechende Zertifizierung aus der Auswahlliste "Zertifizierung".
- 4 Geben Sie eine Zahl in das Feld "Anzahl Zertifizierungen" ein, wenn Sie eine Mindestanzahl Mitarbeiter festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen.
- 5 Geben Sie einen Prozentsatz in das Feld "% Mitarbeiter zertifiziert" ein, wenn Sie einen Mindestprozentsatz an Mitarbeitern festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner

Akkreditierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Akkreditierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter einem Team hinzufügen und dieses Team dem Akkreditierungsdatensatz zuordnen.

### Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### So machen Sie Akkreditierungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Team" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter ein, für den Sie die Akkreditierung sichtbar machen möchten.

**HINWEIS:** Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Anfordern von Akkreditierungen

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Unternehmen die Anforderungen für eine Akkreditierung erfüllt, können Sie die Akkreditierung bei der Partnerfirma anfordern.

### Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

### So fordern Sie Akkreditierungen an

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie anfordern möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfrage" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Anfrage - Akkreditierung".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsanfragen die Akkreditierung und den Partner, und klicken Sie dann auf "Speichern".

**HINWEIS:** Partnerfirmen müssen dieselbe Akkreditierung unter Umständen mehrmals anfordern, da die vorhandene Akkreditierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher ermöglicht Oracle CRM On Demand, dass mehrere Anfragen für dieselbe Akkreditierung für dieselbe Partnerfirma erstellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.

## Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Akkreditierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

**Hinweis zu Beginn.**

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

**So aktualisieren Sie einen Datensatz für eine Akkreditierungsanfrage:**

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Akkreditierungsstatus sind "Angefordert", "Gewährt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

**Accreditation Fields**

Use the Accreditation Edit page to add an accreditation or update details for an existing accreditation. The Accreditation Edit page shows the complete set of fields for an accreditation.

**TIP:** You can also edit accreditations on the [Accreditation List page](#) and the [Accreditation Detail page](#). For more information on updating records, see [Updating Record Details](#) (siehe [Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126](#)).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Administrators can even add additional fields to be part of an accreditation.

The following table provides additional information regarding some fields.

Field	Description
<b>Key Information Section</b>	
Name	The name of the accreditation. This field is case sensitive, so be sure you follow the naming conventions that your company has set up for abbreviations, capitalization, and so on to ensure you avoid creating duplicate accreditations. This field is required.
Type	The accreditation type that you want to use for this accreditation.
Status	The status of the accreditation, such as Planned or Available. Your administrator can modify the possible values for the status field, so you may see a set of values different from those mentioned here. This is a mandatory field.
Available From	The date from which the accreditation is available. This field, if specified, determines whether or not this accreditation is displayed on the Recently Introduced Accreditation list on the Accreditation homepage.

Field	Description
Accreditation ID	An internal identifier for the accreditation. Typically unique, but Oracle CRM On Demand does not enforce uniqueness.
Primary Product Product Category	<p>The name of the primary product category that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product category. If the accreditation is equally appropriate for several product categories, leave this field blank and use the Accreditation Product Product Categories related item section instead.</p> <p>If your administrator enforces the relationship between products and their product category, then the primary product and the primary product category on the record must be associated with each other, and the behavior is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If a product is already selected in the Primary Product field, and if you select a product category that is not associated with the selected product, then you cannot save your changes.</li> <li>■ If you select a product category before you select a product in the Primary Product field, then when you click the Lookup icon in the Primary Product field, a list of the products that are associated with the selected product category is displayed.</li> </ul> <p>Your administrator can enforce the relationship between products and their product category by selecting the Enforce Product Category-Product Relationship check box on the company profile.</p>
Primary Product	The name of the primary product that the partner company will be certified for upon successfully achieving the accreditation. Use this field only if the accreditation is focused on a single product. If the accreditation is equally appropriate for several products, leave this field blank and use the Accreditation Products related item section instead.
Available Till	The date after which the accreditation will no longer be available. This field, if specified, decides whether or not this accreditation is displayed on the Retiring Accreditations list on the Accreditation homepage.
<b>Accreditation Details Section</b>	
Validity (Months)	The length of time, in months, that the accreditation is valid after it has been awarded to a partner company.
Renewable	Indicates whether or not you can renew the accreditation awarded to a partner company.
Website	URL to a page that contains additional information about the accreditation. The Web site field is useful if the accreditation information is stored and maintained in some application other than Oracle CRM On Demand.
Currency	The currency used for the fee.
Accreditation Fee	The fee charged for awarding the accreditation.

Field	Description
Payment Options	The methods by which you can pay for the accreditation, such as a credit card or check. This is a single-value field. Multiple payment options may be allowed, for example, "Check or Credit", "Cash or Credit", and so on.
<b>Contact Information Section</b>	
Contact	Select the main point of contact for the accreditation. Use this field only if the point of contact already exists as a contact in Oracle CRM On Demand.
Contact: First Name	The first name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Last Name	The last name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Account	The account name of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
Contact: Email	The email address of the contact selected in the Contact field. This field is automatically populated based on what you select in the Contact field.
First Name	The first name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field only if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Last Name	The last name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Company	The company name of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Email	The email address of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
Phone	The phone number of the point-of-contact for the accreditation. Use this field ONLY if the point-of-contact is not already defined in Oracle CRM On Demand.
<b>Additional Information</b>	
Owner	<p>The owner of the accreditation record.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>

Field	Description
Description	Additional information about the accreditation record. This field has a limit of 2,000 characters.

## Felder für Akkreditierungsanfrage

Verwenden Sie die Seite "Akkreditierung - Anfrage", um eine Akkreditierung anzufordern. Auf der Seite "Akkreditierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Akkreditierungsanfrage angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Anfrage</b>	
Akkreditierung	Der Name der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, zum Anfordern der Akkreditierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann aber während und nach der Erstellung geändert werden.
Akkreditierungsnummer	Die Akkreditierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Akkreditierung verlängert werden kann.
Partner	Der Name der Partnerfirma, die die Akkreditierung anfordert. Dieses Feld ist erforderlich.
Akkreditierungsdatum	Das Datum, an dem die Akkreditierung der Partnerfirma zuerkannt wurde.
Akkreditierungsstatus	Der aktuelle Status der Akkreditierungsanfrage.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Akkreditierung abläuft.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Akkreditierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

# 9

## Life Sciences

---

Oracle CRM On Demand stellt verschiedene Datensatztypen für Life Sciences-Informationen und zum Verwalten des pharmazeutischen Vertriebsprozesses bereit.

Die folgenden Registerkarten sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar:

**Veranstaltung.** Verwenden Sie diese Seiten, um Veranstaltungen zu verwalten, z.B. Fortbildungsveranstaltungen oder Kundenveranstaltungen, sowie die zu diesen Veranstaltungen eingeladenen Personen.

**Staatl. Zulassung für Person.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Gerichtsbarkeit) zur Ausübung medizinischer Berufe zu dokumentieren und Signaturen für Muster zu validieren, die von einem Vertriebsmitarbeiter übergeben werden.

**Bestandsperiode.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Vertriebsmitarbeiter für die Planung und Auswertung von Kennzahlen zu organisieren (z.B. für die Durchführung von vorläufigen Audits, endgültigen Audits und Abstimmungen).

**Mustertransaktion.** Verwenden Sie diese Seiten, um verschiedene Arten von Mustertransaktionen (Transfers, Bestätigungen, Anpassungen und Ausbezahlungen oder Abgabemustertransaktionen) und zugeordnete Transaktionselemente zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

**Zuteilung.** Verwenden Sie diese Seiten, um Endbenutzern Proben zuzuordnen und die Menge von Musterprodukten sowie den Zeitraum zu verfolgen, in dem Musterprodukte für die Verteilung verfügbar sind.

**Mustercharge.** Verwenden Sie diese Seiten, um Chargennummern für Musterprodukte zu verfolgen.

**Musterausschlussklausel.** Verwenden Sie diese Seiten, um Ausschlussklauseln für Musterprodukte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

**Nachrichtenplan.** Verwenden Sie diese Seiten, um Nachrichtenpläne (Präsentationen, die über einen Personal Computer oder einen Tablet-Computer für Vertriebsbenutzer bereitgestellt werden) zu verwalten.

**Nachrichtenplanposition.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Elemente anzugeben, aus denen ein Nachrichtenplan besteht.

**Beziehung von Nachrichtenplanpositionen.** Verwenden Sie diese Seiten, um ein Präsentationselement anzugeben, das optionale Informationen zum Unterstützen der primären Nachrichtenplanposition enthält.

**Gesperrtes Produkt.** Verwenden Sie diese Seiten, um bestimmte Produkte für bestimmte Personen zu sperren.

**HCP-Personenzuteilung.** Mit diesen Seiten können Sie die Zuordnungen, die HCP-Personen zugewiesen sind, erstellen, aktualisieren und löschen.

## Life Sciences-Prozesse

Mit Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

### [Verfolgen von Veranstaltungen](#)

Sie können mit den Veranstaltungsseiten Veranstaltungen planen und verfolgen, z.B. eine Fortbildungsveranstaltung. Eine Veranstaltung kann eine einfache Veranstaltung sein, wie z.B. ein Arbeitstreffen zum Mittagessen im Büro eines Kunden, oder eine komplexe Veranstaltung, wie z.B. eine Seminarreihe oder ein Vertriebsmeeting auf Landesebene für ein Unternehmen. Weitere Informationen zum Planen und Verfolgen von Veranstaltungen finden Sie unter [Veranstaltungen \(auf Seite 588\)](#).

### **Geschäftsplanung**

Die Seiten "Geschäftsplanung" bieten eine Grundlage für Geschäftsplanungsaktivitäten in der Pharmabranche. Sie können die Ziele und Zielsetzungen für Firmen, Personen und Produkte festlegen. Sie können diese Ziele und Zielsetzungen mit langfristigen strategischen Plänen, kurzfristigen Zielsetzungen, hierarchischen Firmenplänen, Key Opinion Leader-Plänen oder Markenplänen verknüpfen. Weitere Informationen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftsplanung \(auf Seite 421\)](#).

### **Erfassen von Personen- und Firmendetails und Planen von Vertriebsbesuchen**

Sie können über den Bereich für Besuchsaktivitäten der Seite "Personendetails" und "Firmendetails" detailliertere Informationen über Vertriebsbesuche erfassen und speichern. Diese Seiten stellen eine Liste mit Besuchsaktivitäten bereit und zeigen die Besuchshistorie für eine Person oder Firma an. Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Personen" finden Sie unter [Personen \(auf Seite 325\)](#). Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Firma" finden Sie unter [Firmen \(auf Seite 300\)](#) und [Arbeiten mit Aktivitätslisten \(auf Seite 228\)](#).

### **Planen von Vertriebsbesuchen**

Vertriebsmitarbeiter können vor dem Durchführen von Besuchen Planungsaufgaben für eine Firma durchführen, indem sie die zugeordneten Personen- und Firmenbeziehungen prüfen. Sie können auch die optimalen Besuchszeiten für die Person und die gültige medizinische Zulassung der Person prüfen. Anhand dieser Planung kann ein Vertriebsmitarbeiter Folgendes ermitteln:

- Welche Produkte erläutert werden sollen
- Wie viele Muster oder Werbepartikel abgegeben werden sollen
- Wessen Signatur zum Durchführen des Vertriebsbesuchs erfasst werden soll

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#), [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten \(auf Seite 340\)](#), Staatliche Zulassung für Person (siehe [Staatliche Zulassungen für Person](#) auf Seite 595) und [Massenbesuchsplanung \(auf Seite 240\)](#).

### **Erfassen von Kundeninformationen zum Einhalten behördlicher Richtlinien**

Sie können die folgenden Informationen zu Kundenbesuchen erfassen:

- Besprochene Produkte
- Bei Kunden abgegebene Muster
- Von Kunden angeforderte Muster
- Bei Kunden abgegebene Werbepartikel oder Weiterbildungsartikel
- Erörterte Nachrichtenpläne
- Antworten auf Nachricht
- Erfasste Kundensignaturen

Diese Informationen sind in der Regel erforderlich, um die Vorschriften der Food and Drug Administration (FDA) und ähnlicher Behörden in anderen Ländern zu erfüllen. Sie können diese Informationen auf der Listenseite für die Besuchsaktivität des Personendetaildatensatzes speichern. Weitere Informationen zu den Aktivitätsseiten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#)
- [Arbeiten mit Aktivitätslisten \(auf Seite 228\)](#)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)

## Verwalten von Mustern

Musteradministratoren können Geschäftsprozesse ausführen, wie z.B. die Erstellung von Bestandszeiträumen, Zuordnungsdatensätzen und Musterbestandsdatensätzen für Vertriebsmitarbeiter. Vertriebsmitarbeiter können auf Anfrage des Musteradministrators Bestandsauditberichte erstellen und Bestandsperioden abschließen oder abstimmen. Darüber hinaus können Vertriebsmitarbeiter Bestände anpassen, Muster in und aus dem Bestand übertragen und Muster abgeben. Dadurch werden Auszahlungstransaktionen erstellt. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verwalten von Mustern \(auf Seite 598\)](#).

## Verwalten von Kundenpräsentationen

Vertriebs- und Marketingorganisationen können ihre Multimedia- oder Grafikdateiinhalte verwalten, Nachrichtenpläne erstellen und diese Nachrichtenpläne an den Vertriebsaußendienst weitergeben. Anschließend können Vertriebsorganisationen maßgeschneiderte Präsentationen für Kunden ausarbeiten und zugleich automatisch Kennzahlen zu Kundenreaktionen erfassen. Diese Kennzahlen werden zur Analyse an die Marketingorganisation weitergeben. Verwenden Sie Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition mit einer Offline-Client-Anwendung. Der Client ist erforderlich, um Präsentationen für Kunden zu erstellen und die Kennzahlen der Kundenreaktionen zu erfassen. Um den Präsentationsinhalt und die Nachrichtenpläne zu verwalten, verwenden Sie Personalized Content Delivery (PCD), eine Software für Vertriebspräsentationen. Weitere Informationen zu PCD finden Sie unter Personalized Content Delivery (siehe [Übermittlung personalisierter Inhalte](#) auf Seite 686).

## Verwalten von Analysen

Ein Vertriebsmitarbeiter, eine Marketingorganisation, ein Managementteam oder ein administratives Team in einem Pharmaunternehmen kann in Analytics detaillierte Analyseberichte erstellen. "Besuchshistorie", "Veranstaltungen" und "PCD" verfügen über Analysekomponenten, mit denen Sie Analysen in diesen Bereichen von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwalten können. Weitere Informationen zur Verwendung von Analytics finden Sie unter [Erste Schritte mit Analytics \(auf Seite 908\)](#).

## Erstellen von Integrationsereignissen und Workflow-Regeln

Integrationsereignisse werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Aktivität
- Geschäftsplan
- Kampagne
- Staatliche Zulassung für Person
- Veranstaltung
- Fond
- Mittelanforderung
- HCP-Personenzuteilung
- Bestandsperiode
- MDF-Anfrage
- Nachrichtenplan
- Zielsetzung
- Auftrag
- Musterbestand
- Mustercharge
- Musteranforderung
- Musteranforderungsposition
- Mustertransaktion
- Transaktionsposition

Weitere Informationen über Integrationsereignisse und Workflow-Regeln finden Sie unter Info über Integrationsereignisse (siehe [Informationen zu Integrationsereignissen](#) auf Seite 2044) und Erstellen von Workflow-Regeln (siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677).

### Durchführen von Aktivitätsbewertungen

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Aktivitätsbewertungsskripte eingerichtet hat, können Sie Bewertungen für Aufgaben, Termine, Besuche oder geplante Besuche für eine Firma oder Person vornehmen. Weitere Informationen zu Bewertungen finden Sie unter Einrichten von Aktivitätsbewertungsskripten (siehe [Einrichten von Bewertungsskripten](#) auf Seite 2063) und [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (auf Seite 256).

### Hinzufügen von Büchern zu Life Sciences-Datensatztypen

Bücher werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Zuteilung
- Geschäftsplan
- Veranstaltung
- HCP-Personenzuteilung
- Bestandsauditbericht
- Bestandsperiode
- Zielsetzungen
- Mustercharge
- Mustertransaktion

Sie können festlegen, welches Buch einem Benutzer standardmäßig in der Buchauswahl für jeden Datensatztyp angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer](#) (auf Seite 1522). Weitere Informationen zu Büchern im Allgemeinen finden Sie unter [Verwaltung von Büchern](#) (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

## Veranstaltungen

Verwenden Sie die Veranstaltungsseiten, um Veranstaltungen zu planen und zu verfolgen, z.B. ein Fortbildungsseminar, ein Symposium oder eine Kundenveranstaltung. Eine Veranstaltung kann eine einfache Veranstaltung sein, wie z.B. ein Arbeitstreffen zum Mittagessen im Büro eines Kunden, oder eine komplexe Veranstaltung, wie z.B. eine Seminarreihe oder ein Vertriebsmeeting auf Landesebene.

**HINWEIS:** Obwohl der Datensatztyp "Veranstaltung" und der zugeordnete Datensatztyp "Eingeladener" im Paket für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition enthalten sind, können Sie anfordern, dass Oracle CRM On Demand Customer Care diese für Ihr Unternehmen einrichtet, selbst wenn das Unternehmen kein Unternehmen ist, das Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Veranstaltungen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Veranstaltung" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Veranstaltungshomepage

Die Veranstaltungshomepage ist der Ausgangspunkt für das Verwalten von Veranstaltungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Veranstaltungshomepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Veranstaltungen

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Veranstaltung im Abschnitt für eigene zuletzt angezeigte Veranstaltungen auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Veranstaltungsfelder \(auf Seite 593\)](#).

### Arbeiten mit Veranstaltungslisten

Im Abschnitt für Veranstaltungslisten wird eine Reihe von Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Veranstaltungen beschrieben.

Veranstaltungsliste	Filter
Alle Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, alphabetisch nach Veranstaltungsname geordnet
Alle Veranstaltungen dieses Monats	Veranstaltungen mit dem Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant, deren Startdatum in den aktuellen Monat fällt.
Alle aktuellen Veranstaltungen	Veranstaltungen, die die folgenden beiden Bedingungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant</li> <li>■ Das Startdatum fällt in den Bereich 30 Tage vor dem heutigen Datum bis 60 Tage nach dem heutigen Datum.</li> </ul>
Zuletzt erstellte Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine Veranstaltungen	Veranstaltungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Veranstaltungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Veranstaltungen" werden die von Ihnen zuletzt geänderten Veranstaltungen angezeigt.

### Anzeigen von veranstaltungsbezogenen Aufgaben

Im Abschnitt "Veranstaltungsbezogene Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben zuerst nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität angezeigt. Darüber hinaus werden folgende Informationen angezeigt:

- **Fälligkeitsdatum.** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Pfeil.** Die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager eingestellt wurde, z. B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angezeigt: ein nach oben weisender Pfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein nach unten weisender Pfeil für eine niedrige Priorität.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" ändert (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Ihr Unternehmensadministrator die folgenden Muster verwendet: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Ihr Unternehmensadministrator der Aufgabenpriorität zuweist. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Ihr Unternehmensadministrator der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügt, keine Pfeile an. Weitere Informationen zum Ändern der Standardwerte für Auswahllisten (z.B. Feld "Priorität") finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu prüfen.
- **Veranstaltung.** Die der Aufgabe zugeordnete Veranstaltung.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Veranstaltungshomepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Veranstaltungshomepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Veranstaltungsbezogene Aufgaben
- Zuletzt erstellte Veranstaltungen
- Zuletzt geänderte Veranstaltungen
- Meine zuletzt erstellten Veranstaltungen
- Meine zuletzt geänderten Veranstaltungen
- Einen oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer Veranstaltungshomepage zur Anzeige zur Verfügung stellen.)

### So fügen Sie Ihrer Veranstaltungshomepage Abschnitte hinzu:

- 1 Klicken Sie auf der Veranstaltungshomepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der Veranstaltungshomepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Veranstaltungen](#) (auf Seite 588)
- [Verwalten von Veranstaltungen](#) (auf Seite 590)
- [Veranstaltungsfelder](#) (auf Seite 593)

## Verwalten von Veranstaltungen

Informationen zum Verwalten von Veranstaltungen und Eingeladenen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Verfolgen von zu Veranstaltungen eingeladenen Personen](#) (siehe [Tracking Invitees to Events](#) auf Seite 591)
- [Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung](#) (auf Seite 256)

**HINWEIS:** Die Funktion für Veranstaltungen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Veranstaltungen \(auf Seite 588\)](#)
- [Veranstaltungsfelder \(auf Seite 593\)](#)
- [Arbeiten mit der Veranstaltungshomepage \(auf Seite 588\)](#)

### 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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](#) (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).
- 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 (siehe [Veranstaltungsfelder](#) auf Seite 593).
- 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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).
- 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 (siehe [Ändern des Layouts der Detailseite](#) auf Seite 835).
- 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.

## **Veranstaltungsfelder**

Verwenden Sie die Seite zum Bearbeiten einer Veranstaltung, um eine Veranstaltung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Veranstaltung zu aktualisieren. Auf der Seite zum Bearbeiten einer Veranstaltung werden alle für eine Veranstaltung verfügbaren Felder angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Veranstaltungsdetailinformationen</b>	
Name	Name der Veranstaltung, maximal 150 Zeichen. Standardmäßig erforderliches Feld.
Standort	Maximal 100 Zeichen.
Startdatum	Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Standardmäßig erforderliches Feld.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Der Standardwert ist eine Stunde später als die aktuelle Datums-/Zeitangabe. Standardmäßig erforderliches Feld.
Bestätigungsdatum	Geplantes Datum für das Versenden von Veranstaltungsbestätigungen an die Eingeladenen.
Status	Der Status der Veranstaltung. Standardwerte sind "Aktiv", "Storniert", "Abgeschlossen", "In Bearbeitung", "Inaktiv" und "Geplant".
Typ	Der Typ der Veranstaltung. Maximal 30 Zeichen. Standardwerte sind CD_ROM-Präsentation, Konferenz, Krankenhausausstellung, Journal Club, Lunch-and-Learn, Meeting, Runden, Seminar, Symposium, Messe und Handel.
Budget	Budgetbetrag in der angegebenen Währung. Der Standardwert ist die Systemwährung. Ihr Administrator legt die Währung über das Feld "Aktivitätswährung" fest. Dieses Feld muss vom Unternehmensadministrator zum Seitenlayout für Veranstaltungen hinzugefügt werden, wenn Sie es verwenden möchten. Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398).
Maximale Teilnehmerzahl	Maximale Anzahl der Personen, die an dieser Veranstaltung teilnehmen können.
Produkt	Produkt, das Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen.  Um Produkte hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".
Produktkategorie	Produktkategorie, die Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen.  Um Produktkategorien hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".
CME-Guthaben	Anzahl der CME-Guthaben für diese Veranstaltung.  <b>HINWEIS:</b> Ihr Administrator kann dieses Feld anpassen, indem er einen generischeren Namen verwendet, z.B. CE Credit im Kontext Continuing Education.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Veranstaltung.  In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.  Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.

Feld	Beschreibung
	Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Vollständiger Name Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Veranstaltung.
Veranstaltungsziel	Maximal 500 Zeichen. Standardmäßig erforderliches Feld.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.
Sessiondetails	Details bezüglich der Session. Maximal 500 Zeichen.
Vollständiger Name Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Veranstaltung.
Geändert	Das Datum und der Benutzer, der diese Veranstaltung zuletzt geändert hat.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Veranstaltungen \(auf Seite 588\)](#)
- [Arbeiten mit der Veranstaltungshomepage \(auf Seite 588\)](#)
- [Verwalten von Veranstaltungen \(auf Seite 590\)](#)

## Staatliche Zulassungen für Person

Verwenden Sie die Seiten "Staatl. Zulassung für Person", um staatliche Zulassungen für eine Person zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *staatliche Zulassung für eine Person* dokumentiert die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Rechtsprechung) für die Ausübung medizinischer Berufe. Sie wird verwendet, um die Signaturen für Muster zu validieren, die ein Vertriebsvertreter (z.B. ein Pharmavertreter) einer Person (z.B. einem Arzt) übergibt. Ein Arzt hat jeweils nur eine gültige aktive Zulassung für jeden Bundesstaat. Zulassungen für die Berufsausübung in einer bestimmten Rechtsprechung können verlängert werden. Erfolgt die Implementierung außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zur staatlichen Zulassung für Personen umfasst, ist die Registerkarte "Staatl. Zulassung für Person" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Die Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit staatlichen Zulassungen für Personen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen einer staatlichen Zulassung für eine Person

Sie können eine neue staatliche Zulassung für eine Person erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Staatliche Zulassung für Person - Felder \(auf Seite 597\)](#).

### Arbeiten mit Listen für staatliche Zulassung für Person

Im Abschnitt "Staatliche Zulassung für Person - Liste" wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für staatliche Zulassungen für Personen beschrieben.

Staatliche Zulassung für Person - Liste	Filter
Alle staatlichen Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" werden die staatlichen Zulassungen für Personen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte staatliche Zulassungen für Personen
- Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen
- Meine zuletzt erstellten staatlichen Zulassungen für Personen
- Meine zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person verfügbar machen).

### So fügen Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person auf "Layout bearbeiten".

- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Homepage für staatliche Zulassungen für Person - Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person \(auf Seite 595\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person \(auf Seite 595\)](#)
- [Staatliche Zulassung für Person - Felder \(auf Seite 597\)](#)

## Staatliche Zulassung für Person - Felder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen, um eine staatliche Zulassung für eine Person hinzuzufügen oder die Details einer vorhandenen staatlichen Zulassung für eine Person zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen werden alle Felder für eine staatliche Zulassung für eine Person angezeigt.

**TIPP:** Sie können staatliche Zulassungen für Personen auch auf der Seite "Staatliche Zulassung für Person - Liste" und der Detailseite für staatliche Zulassungen für Personen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für staatliche Zulassungen für Personen.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Zulassung, in der Regel ein Arzt oder ein Pharmavertreter. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Person zu wählen. (Erforderlich.)
Lizenznummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich.)

Feld	Beschreibung
Bundesstaat	<p>Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.</p>
Ablaufdatum	<p>Das Datum, an dem die Zulassung abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.</p>
Status	<p>Der Status der Zulassung, der "Aktiv" oder "Inaktiv" lauten kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Setzen Sie dieses Feld auf "Aktiv", wenn die staatliche Zulassung validiert wurde.</li> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Setzen Sie dieses Feld auf "Inaktiv", wenn die staatliche Zulassung nicht mehr benötigt wird.</li> </ul>

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person \(auf Seite 595\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person \(auf Seite 595\)](#)
- [Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen \(auf Seite 597\)](#)
- [Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung \(auf Seite 2079\)](#)

## Verwalten von Mustern

Die meisten großen Pharmahersteller stellen Fachleuten aus dem Gesundheitswesen im Rahmen ihrer regulären Außendienstvertriebsaktivitäten kostenlose Muster bereit. In den USA wird die Verteilung von Mustern durch die Food and Drug Administration (FDA) geregelt und muss mindestens einmal pro Jahr abgestimmt werden. In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management einen elektronischen Bestand an Mustern und Werbeartikeln verwalten. Administratoren können einen Musterbestand einrichten und verwalten und die Musterbereitstellung, Eingänge, Diskrepanzen, Anpassungen und Bestandszählungen überwachen. Endbenutzer verwenden die Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand, um einen elektronischen Bestand des Musterbestands zu verwalten, Musterübertragungen zu erstellen, den Eingang von Musterübertragungen zu bestätigen und den Bestand für Abstimmungszwecke anzupassen.

Mit der Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand können Musteradministratoren und Vertriebsvertreter Musterabgaben auf jeder Ebene der Organisation messen und überwachen. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen den Aufgaben für Musteradministratoren und Endbenutzer finden Sie in den folgenden Abschnitten:

### Szenario für das Verwalten von Mustern

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel, das den von einem Musteradministrator und den Vertriebsmitarbeitern (Endbenutzern), die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, ausgeführten Prozess veranschaulicht. Je nach den Geschäftsanforderungen weicht der in Ihrem Unternehmen implementierte Prozess unter Umständen davon ab.

Ein Pharmaunternehmen verfügt über neue Produkte, die auf den Markt gebracht werden sollen. Um einen Musterbestand einzurichten, fügt der Musteradministrator die Produkte der Datenbank hinzu, ordnet alle Chargennummern zu, weist den Vertriebsmitarbeitern Muster zu und überträgt Muster an die Manager und Vertriebsmitarbeiter im Außendienst. Anschließend besuchen die Vertriebsmitarbeiter die Ärzte in ihren Gebieten

und geben die neuen Muster ab. Nach einem Monat wird jeder Vertriebsmitarbeiter von der Zentrale gebeten, seinen Bestand abzugleichen. Zunächst stellt der Vertriebsmitarbeiter eine endgültige Zählung jedes Bestandsdatensatzes bereit, und eine neue Bestandsperiode beginnt. Der Vertriebsmitarbeiter stellt beim Ausführen der Abstimmung fest, dass es einige Abweichungen im Bestand gibt. Wenn der Vertriebsmitarbeiter die erforderlichen Anpassungen vorgenommen hat, führt er eine erfolgreiche Abstimmung aus und kennzeichnet den Bestand als "Abgeschlossen" und "Abgestimmt".

In diesem Szenario sind Musteradministratoren für den Musterbestand ihres Unternehmens verantwortlich und müssen sicherstellen, dass dieser die behördlichen Regeln und Richtlinien erfüllt. In dieser Rolle übernehmen sie die Verantwortung für die Einrichtung eines Master-Musterbestands und die anschließende Übertragung von Mustern an jeden Endbenutzer. Wenn Endbenutzer eine Lieferung erhalten, leiten sie eine Eingangsbestätigung oder Bestätigung des Bestands weiter. Oracle CRM On Demand erfasst die erhaltenen Muster automatisch in den Bestandszählungen.

In diesem Szenario können der Vertriebsmitarbeiter, der Manager des Vertriebsmitarbeiters und der Musteradministrator Abweichungen zwischen gelieferten Mengen und erhaltenen Mengen überwachen.

### Administratorverfahren

Musteradministratoren benötigen administrative Berechtigungen in der Musterverwaltung von Oracle CRM On Demand, damit sie die folgenden Aufgaben ausführen können:

- Muster als Produkte definieren und zur Oracle CRM On Demand-Datenbank hinzufügen. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Content Management \(auf Seite 2050\)](#).
- Wenn Ihre Organisation Chargennummern zum Verfolgen von Mustern verwendet, Chargennummern definieren und Musterprodukten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterchargen \(auf Seite 667\)](#).
- Einen Musterbestand anlegen. Jeder Datensatz im Musterbestand liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen über das Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für die Musterabgabenverarbeitung in Frage kommt. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterbestand \(auf Seite 609\)](#).
- Zuordnungen einrichten und Muster Vertriebsvertretern zuordnen. Der Zuordnungsdatensatz legt den Zeitraum fest, in dem Musterprodukte den Vertriebsmitarbeitern für die Verteilung an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte bereitgestellt werden, wenn sie einen Besuch zur Musterabgabe tätigen. Außerdem definiert der Zuordnungsdatensatz die dem Muster zugeordneten Grenzwerte (z.B. die maximale Menge, die während eines Besuchs abgegeben werden kann). Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#).

Wenn Ihr Schema für die Musterverwaltung des Sperren eines Produkts für eine bestimmte HCP-Person oder das Beschränken der Menge eines bestimmten Produkts, das für die HCP-Person verfügbar ist, unterstützt, finden Sie weitere Informationen zu Zuteilungen unter [HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#) oder [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#).

- Eine Bestandsperiode einrichten. Dabei handelt es sich um die definierte Periode, in der die Bewegung von Mustern oder Werbeartikeln verfolgt werden kann. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter führen während der Bestandsperiode sämtliche Anfangszählungen, vorläufigen Audits, endgültigen Audits, Berichterstellungen und Abstimmungen durch. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestandsperiode \(auf Seite 600\)](#).
- Muster an Endbenutzer im Außendienst übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#).
- Musteraktivitäten überwachen. Zu überwachende Aktivitäten umfassen Musterabgaben, Musterübertragungen zwischen Mitarbeitern und der Zentrale, Benutzerbestandszählungen und Bestandsanpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen von Musteraktivitäten \(auf Seite 649\)](#).
- Elektronische Signaturen prüfen. Elektronische Signaturen werden von Vertriebsmitarbeitern erfasst und in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert. Weitere Informationen über Signaturen finden Sie unter [Prüfen von elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#).

### Endbenutzerverfahren

Die Endbenutzer sind die Vertriebsmitarbeiter, die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, und sie führen die folgenden Aufgaben aus:

- Eingang des Musterbestands (d. h. von Musterübertragungen) bestätigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen \(auf Seite 611\)](#).
- Muster an andere Endbenutzer oder zurück an die Zentrale übertragen. Vertriebsmitarbeiter können Muster untereinander austauschen und Muster (z.B. abgelaufene Muster) an die Zentrale zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#).
- Muster während Vertriebsbesuchen bei Kunden abgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#).
- Elektronische Signaturen für die abgegebenen Muster erfassen. Die elektronischen Signaturen, die von Vertriebsmitarbeitern erfasst werden, werden in die Oracle CRM On Demand-Datenbank hochgeladen. Weitere Informationen zu Signaturen finden Sie unter [Informationen zu elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#).
- Bei Bedarf Bestandszählungen vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung \(auf Seite 606\)](#).
- Bei Bedarf Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#).
- Sie müssen alle Abweichungen in Bestandsdatensätzen durch die Durchführung von Bestandsanpassungen und die Weiterleitung anderer Transaktionen berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen \(siehe Anpassen von Mustertransaktionen auf Seite 623\)](#), [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen \(auf Seite 625\)](#) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen \(auf Seite 625\)](#).
- Den Bestand bei Bedarf abstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#).

### Anforderungen für das Verwalten von Mustern

Die folgenden Anforderungen gelten für Administratoren und Endbenutzer:

- **Administratoren.** Bevor Sie Muster in Oracle CRM On Demand verwalten können, müssen Administratoren zunächst die Produkte definieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Content Management \(auf Seite 2050\)](#).
- **Endbenutzer.** Bevor Endbenutzer Muster abgeben können, müssen sie über einen zugeordneten Zuordnungsdatensatz für die Muster verfügen, und sie müssen den Empfang der Muster bestätigen. Weitere Informationen zu Zuordnungen und Bestätigungen finden Sie unter [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#) und [Empfang des Musterbestands bestätigen \(auf Seite 611\)](#).

Damit sie Muster verwalten können, müssen die Benutzerrollen von Administratoren und Endbenutzern die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten. Informationen zu den Einstellungen für Benutzerrollen und Zugriffsprofile, die zum Prüfen elektronischer Signaturen erforderlich sind, finden Sie unter [Prüfen von elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#).

## Bestandsperiode

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsperiode", um Bestandsperioden zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Eine *Bestandsperiode* ist eine definierte Periode, in der alle Bewegungen von Mustern oder Werbeartikeln (Musterabgaben, -eingänge, -übertragungen und Bestandsanpassungen) verfolgt werden können. Die Bestandsperiode wird vom Musteradministrator für das Kundenunternehmen definiert. Sie wird verwendet, um die Vertriebsmitarbeiter über Planungs- und Bewertungskennzahlen zu organisieren.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter führen alle Anfangszählungen, vorläufigen Auditzählungen, endgültigen Auditzählungen und Abstimmungen in der Bestandsperiode durch:

- **Anfangszähler.** Die Anfangszählung wird vom Vertriebsmitarbeiter beim Empfang eines neuen Bestands vorgenommen. Vertriebsmitarbeiter müssen alle Muster zählen, die sie erhalten, und müssen bestätigen, dass sich die Artikel in ihrem Besitz befinden. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen \(auf Seite 611\)](#).
- **Vorläufige Auditzählung.** Der Musteradministrator kann jederzeit eine vorläufige Auditzählung beantragen. Dabei wird beantragt, den Bestand zu zählen und einen Bericht zu erstellen. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn eine potenzielle Betrugsaktivität stattgefunden hat oder beim Verfolgen des Bestands anscheinend ein Verarbeitungsproblem aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung \(auf Seite 606\)](#).
- **Abschließende Auditzählung.** Der Musteradministrator beantragt die endgültige Auditzählung. In diesem Fall nähert sich die Bestandsperiode dem Ende, und alle Muster müssen gezählt werden. Der Vertriebsmitarbeiter muss jedes Muster zählen, die endgültige Zählung protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Um einen Auditbericht zu erstellen, kann der Vertriebsmitarbeiter zur Homepage für den Bestandsauditbericht gehen und einen neuen Bestandsauditbericht erstellen. Der Vertriebsmitarbeiter kann auch die automatische Erstellung des endgültigen Auditberichts anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#).
- **Abstimmung.** Wenn der endgültige Audit abgeschlossen ist, muss der Vertriebsmitarbeiter den Bestand abstimmen. Für diese Abstimmung wird die Verfolgung der internen Mustertransaktionen mit der endgültigen tatsächlichen Anzahl verglichen. Alle Abweichungen werden protokolliert. Wenn keine Abweichungen vorhanden sind, ist die Abstimmung erfolgreich, und die Bestandsperiode wird als "Abgestimmt" gekennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl \(auf Seite 626\)](#) und [Abgleichen einer Bestandsperiode \(auf Seite 608\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsperioden umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsperiode" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Arten von Bestandsperioden

Da die Abstimmung des Musterbestands bis zu einmal im Monat erfolgen kann, können Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management so oft eine Abstimmung vornehmen, wie Sie vom Musteradministrator dazu aufgefordert werden. Für optimale Flexibilität werden drei Arten von Bestandsperioden bereitgestellt.

In der folgenden Tabelle werden die Arten von Bestandsperioden erläutert.

Bestandsperiode	Beschreibung
Aktiv	Die aktuelle Periode. Diese weist kein Enddatum auf und ist nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion erfassen, einschließlich des Hinzufügens neuer Produkte. Bestandszählungen werden entsprechend angepasst.
Inaktiv	Eine vergangene, nicht abgestimmte Periode. Diese weist ein Enddatum auf, wurde aber noch nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion, mit Ausnahme neuer Produkte, im Bestand erfassen. Dies wirkt sich entsprechend auf die Bestandszählungen auf. In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand wird eine inaktive Periode bereitgestellt.
Abgeglichen	Eine vergangene, inaktive Periode. Diese weist ein Enddatum auf und wurde erfolgreich abgestimmt. Für diese gesperrte Bestandsperiode können Sie keine Transaktionen ausführen.

In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand für die Musterverwaltung werden drei nicht abgegichene Perioden bereitgestellt: eine aktive Periode und zwei inaktive Perioden. Sie können über mehrere abgegichene Bestandsperioden verfügen, jedoch kann jeweils nur eine aktive Bestandsperiode offen sein.

## Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage

Die Bestandsperiode-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Bestandsperioden. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Anspruchsinformationen an.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Bestandsperiode-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit Bestandsperioden arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### Erstellen einer Bestandsperiode

Nur der Musteradministrator des Unternehmens kann eine Bestandsperiode erstellen. Vertriebsmitarbeiter können keine Bestandsperioden erstellen. Der Musteradministrator erstellt die anfängliche Bestandsperiode für jeden Vertriebsmitarbeiter, der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer \(auf Seite 1530\)](#) und [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#).

### Arbeiten mit Bestandsperiodenlisten

Im Abschnitt mit den Bestandsperiodenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Bestandsperioden beschrieben.

Bestandsperiodenliste	Filter
Alle Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Bestandsperiode ist.
Zuletzt geänderte Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Bestandsperioden

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Bestandsperioden" werden die zuletzt geänderten Bestandsperioden angezeigt.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Bestandsperiode-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Bestandsperiode-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Bestandsperioden
- Zuletzt geänderte Bestandsperioden
- Meine zuletzt erstellten Bestandsperioden
- Meine zuletzt geänderten Bestandsperioden
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Bestandsperiode-Homepage verfügbar machen).

### **So fügen Sie der Bestandsperiode-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Bestandsperiode-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Bestandsperiode-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Zugehörige Informationen**

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode \(auf Seite 600\)](#)
- [Felder für Bestandsperioden \(auf Seite 608\)](#)
- [Verwalten von Bestandsperioden \(auf Seite 603\)](#)

### **Verwalten von Bestandsperioden**

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode \(auf Seite 604\)](#)
- [Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode \(auf Seite 604\)](#)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode \(auf Seite 605\)](#)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode \(auf Seite 605\)](#)
- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung \(auf Seite 606\)](#)
- [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#)
- [Abgleichen einer Bestandsperiode \(auf Seite 608\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode \(auf Seite 600\)](#)
- [Felder für Bestandsperioden \(auf Seite 608\)](#)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage \(auf Seite 602\)](#)

## Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode

Musteradministratoren verwenden die Bearbeitungsseite für den Musterbestand, um eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode für einen Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Musterbestandsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand werden alle Felder für den Musterbestand angezeigt.

Vertriebsmitarbeiter können keine Musterbestandspositionen in einer Bestandsperiode hinzufügen oder löschen. Beim Durchführen vorläufiger und endgültiger Auditzählungen müssen Vertriebsmitarbeiter jedoch das Feld "Bestandszählung" in der Musterbestandsposition in einer Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zu Auditzählungen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung \(auf Seite 606\)](#) und [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Musterbestandspositionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### *So fügen Sie eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode hinzu*

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Musterbestand" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände \(auf Seite 612\)](#).

**HINWEIS:** Dieses Verfahren ist geeignet, wenn Sie kleine Produktmengen hinzufügen. Wenn Sie mehrere Bestandsdatensätze hinzufügen, empfiehlt es sich, eine Importdatei (die aus den entsprechenden Bestandsdatensätzen besteht) zu erstellen und Ihren Unternehmensadministrator dann zu bitten, die Daten in die Bestandsperiode zu laden.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand \(auf Seite 609\)](#)
- [Verwalten des Musterbestands \(auf Seite 610\)](#)
- [Felder für Musterbestände \(auf Seite 612\)](#)

## Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktionsposition zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktionsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### *So fügen Sie eine Mustertransaktion zu einer Bestandsperiode hinzu*

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Mustertransaktionen" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage \(auf Seite 618\)](#)
- [Verwalten von Mustertransaktionen \(auf Seite 620\)](#)
- [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)

### Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode

Mit den folgenden Verfahren können Sie Bücher zu einer aktiven Bestandsperiode hinzufügen. Nachdem Sie das Buch zur aktiven Bestandsperiode hinzugefügt haben, können Sie es bearbeiten oder löschen. Dieses Verfahren setzt voraus, dass das Buch als zugeordnete Position auf der Detailseite der Bestandsperiode angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389).

#### **So fügen Sie ein Buch zu einer Bestandsperiode hinzu**

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für Bestandsperioden im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchwahl das Buch, das Sie der Bestandsperiode hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

- 4 Schließen Sie - wenn erforderlich - die Bestandsperiode, indem Sie auf "Abschluss" klicken.

Wenn eine Bestandsperiode geschlossen ist, werden ein Bestandsprotokollbericht und eine neue Bestandsperiode generiert. Alle Musterbestände und an die geschlossene Bestandsperiode angehängten Buchinformationen werden in die neue Bestandsperiode und in den Bestandsauditbericht kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#).

### Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte, um einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode zu erstellen oder Details für einen vorhandenen Bestandsauditbericht zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte werden alle Felder für einen Bestandsauditbericht angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### **So erstellen Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode**

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Bestandsauditberichte" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Bestandsauditbericht die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Bestandsauditberichte \(auf Seite 615\)](#).

Wenn Sie einen Bestandsauditbericht erstellt haben, können Sie ihn nicht mehr ändern. Wenn ein Fehler in einem generierten Bestandsauditbericht festgestellt wird, müssen Sie zunächst eine Bestandsanpassung vornehmen, um den Fehler zu korrigieren. Wenn die Bestandsanpassung verarbeitet wurde, müssen Sie einen neuen Bestandsauditbericht generieren.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht \(auf Seite 614\)](#)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten \(auf Seite 614\)](#)
- [Felder für Bestandsauditberichte \(auf Seite 615\)](#)

### Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung

Wenn Vertriebsmitarbeiter in ihr Büro zurückkehren, müssen sie in der Regel eine physische Bestandszählung vornehmen. Sie fordern eine vorläufige Bestandszählung an, wodurch sie ihren Bestand an Mustern prüfen und die Informationen an den Musteradministrator weiterleiten können. Der Musteradministrator gibt normalerweise eine Anforderung für einen physischen Audit des Bestands aus. Der vorläufige Audit basiert auf Unternehmensrichtlinien. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn potenzielle Betrugsaktivitäten aufgetreten sind oder anscheinend ein Verarbeitungsproblem beim Verfolgen des Bestands aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator.

Sie können Ihren physischen Bestand jederzeit während der aktiven, nicht abgeglichenen Bestandsperiode zählen. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So fordern Sie eine vorläufige Bestandszählung an

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" auf, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, für die Sie einen Audit durchführen möchten.
- 2 Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.  
Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss den tatsächlichen Mengen entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.
- 3 Klicken Sie auf "Vorläufige Zählung".

Danach geschieht Folgendes:

- Der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" ändert sich, um den tatsächlichen Mengenwert vor dem aktuellen tatsächlichen Mengenwert darzustellen. Anschließend können Sie die alte tatsächliche Zählung mit der neuen tatsächlichen Zählung validieren und vergleichen.
- Ein neuer Bestandsauditbericht wird erstellt, für den alle Positionen aus dem aktuellen Bestand kopiert werden.
- Die aktuelle Bestandsperiode bleibt offen.

**HINWEIS:** Die Schaltfläche "Vorläufige Zählung" ist nur für aktive Bestandsperioden aktiviert.

## Abschließen einer Bestandsperiode

Wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird, muss der Vertriebsmitarbeiter die endgültige tatsächliche Zählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Der Vertriebsmitarbeiter leitet die endgültige Auditzählung (nach Produkt oder Chargennummer) weiter, indem er die Bestandsperiode abschließt. Wenn Sie eine Bestandsperiode abschließen, lösen Sie die Erstellung eines Bestandsauditberichts aus. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen.

Das Abschließen einer Bestandsperiode ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine Bestandsperiode abschließen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So schließen Sie eine Bestandsperiode ab

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abschließen möchten.
- 2 Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.  
Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss der tatsächlichen Menge entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.
- 3 Klicken Sie auf "Abschluss".

Wenn Sie auf "Abschluss" klicken, geschieht Folgendes:

- Die Bestandsperiode, die Sie in Schritt 1 geöffnet haben, wird geschlossen, indem ein Enddatum zugewiesen wird. Eine neue Bestandsperiode, die alle Datensätze aus der alten Bestandsperiode enthält, wird erstellt.
- Die Werte aus dem Feld "Bestandszählung" (in den Musterbestandsdatensätzen) der alten Bestandsperiode werden in das Feld "Anfangssaldo" (in den entsprechenden Musterbestandsdatensätzen) in der neuen Bestandsperiode kopiert.
- Alle Muster, die nicht abgelaufen sind, werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle abgelaufenen Muster mit einer Menge größer als null werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Es wird ein Bestandsprotokollbericht erstellt. Alle Musterbestände und Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in den neuen Bestandsauditbericht kopiert.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf die Schaltfläche "Abschluss" klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn der Status der Bestandsperiode nicht "Aktiv" lautet oder wenn das Feld "Bestandszählung" in einem der Musterbestandsdatensätze leer ist.

- 4 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Bestandsperiodendatensatz, den Sie in Schritt 1 geöffnet haben.

Beachten Sie, dass ein Bestandsauditbericht als untergeordnetes Element der geschlossenen Bestandsperiode erstellt wurde. Der Bestandsauditbericht enthält einen Schnappschuss der Bestandsdatensätze und die endgültige tatsächliche Zählung, wenn die Bestandsperiode geschlossen wird. Der Bestandsauditbericht und die zugeordneten Datensätze werden gesperrt, können nicht mehr geändert werden und werden als historischer Audit Trail für den Musteradministrator aufbewahrt.

## Abgleichen einer Bestandsperiode

Vertriebsmitarbeiter müssen ihre Muster mindestens einmal pro Jahr abgleichen. Sie können Abgleiche zu unterschiedlichen Zeiten des Jahres starten, jedoch nur für Bestandsperioden, die abgeschlossen sind. Alle Transaktionen, die einer Bestandsperiode zugeordnet sind, müssen abgeschlossen sein, bevor die Bestandsperiode vollständig abgeglichen werden kann.

Die Abstimmung einer Bestandsperiode ist der letzte Schritt beim [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine Bestandsperiode abgleichen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So gleichen Sie eine Bestandsperiode ab

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abgleichen möchten.  
Die Bestandsperiode, die Sie öffnen, muss abgeschlossen sein. Sie können eine Periode nur abstimmen, wenn keine Differenz zwischen der tatsächlichen Zählung und der von Oracle CRM On Demand berechneten Menge vorliegt und wenn die Bestandsperiode keine ausstehenden Transaktionen enthält.
- 2 Klicken Sie auf "Abstimmen".  
Wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt:
  - Der Bestandsperiode sind Transaktionen zugeordnet, die den Status "In Bearbeitung" aufweisen.
  - Es gibt vorherige Bestandsperioden, die noch offen sind.
  - Die Abweichung liegt außerhalb der zulässigen Grenzwerte. Zurzeit ist die Abweichung auf null gesetzt.
- 3 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Bestandsperiodendatensatz, den Sie in Schritt 1 geöffnet haben. Wenn der Abgleich erfolgreich war, ist das Flag "Abgeglichen" aktiviert.

**HINWEIS:** Endbenutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die in der Periode vor dem Abgleich an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden. Ebenso müssen mobile Benutzer ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine Bestandszählung weiterleiten. Diese Synchronisierung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben, oder wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer Periode erhalten haben, die noch nicht aktiv ist.

## Felder für Bestandsperioden

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsperioden, um eine Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Bestandsperiode zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsperioden werden alle Felder für eine Bestandsperiode angezeigt.

**TIPP:** Sie können Bestandsperioden auch auf der Seite "Bestandsperiodenliste" und der Detailseite für die Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsperioden. Die meisten dieser Felder sind für Vertriebsmitarbeiter schreibgeschützt, können jedoch von Musteradministratoren bearbeitet werden. Die Felder "Aktiv" und "Abgeglichen" werden von Oracle CRM On Demand automatisch festgelegt, je nachdem, ob eine Bestandsperiode abgeschlossen oder abgestimmt wurde.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Das Anfangsdatum für diese Bestandsperiode.
Enddatum	Das Datum, an dem diese Bestandsperiode abläuft.
Aktiv	<p>Dieses Kontrollkästchen wird automatisch von Oracle CRM On Demand festgelegt und gibt an, ob die Bestandsperiode aktiv oder abgeschlossen ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, ist diese Bestandsperiode zurzeit aktiv. Alle aktuellen abgegebenen Muster und Werbeartikel verwenden diese aktive Bestandsperiode für die Verarbeitung.</li> <li>■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode abgeschlossen und ist inaktiv.</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 607)</a>.</p>
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für diese Bestandsperiode.
Erstellt	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode erstellt hat.
Geändert	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode zuletzt geändert hat.
Abgeglichen	<p>Oracle CRM On Demand legt dieses Kontrollkästchen automatisch fest. Es gibt an, ob der Abgleichsprozess für diese Bestandsperiode erfolgreich ausgeführt wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wurde diese Bestandsperiode ohne Abweichungen vollständig abgeglichen, ist inaktiv und gesperrt.</li> <li>■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode nicht erfolgreich abgestimmt.</li> </ul> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Abgleichen einer Bestandsperiode (auf Seite 608)</a>.</p>

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode \(auf Seite 600\)](#)
- [Verwalten von Bestandsperioden \(auf Seite 603\)](#)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage \(auf Seite 602\)](#)

## Musterbestand

Verwenden Sie die Seiten "Musterbestand", um Datensätze für den Musterbestand zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Ein Datensatz für den *Musterbestand* liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen zu dem Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für eine Musterabgabe in Frage kommt. Der Musteradministrator genehmigt das Produkt und weist dem Vertriebsmitarbeiter eine Menge zu. Der Vertriebsmitarbeiter kann das Muster behalten, bis er es an einen validierten Arzt, eine validierte Klinik oder ein validiertes Krankenhaus abgeben kann. Ein Datensatz für den Musterbestand kann auf Produktebene oder Musterchargenebene definiert werden. Regeln zu der Menge, die an eine bestimmte Person abgegeben werden kann, sind im Zuordnungsdatensatz für dieses

Produktmuster enthalten. Der Zuordnungsdatensatz und der Musterbestandsdatensatz verfolgen den Prozess zum Durchführen eines Vertriebsbesuchs und zur Abgabe eines Musters oder Werbeartikels.

### Informationen zum Verfolgungsprozess für Musterbestandsdatensätze

Wenn der Musteradministrator Musterlieferungen an Endbenutzer sendet, muss der Vertriebsmitarbeiter den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Vertriebsmitarbeiter muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Prozess ist der Ausgangspunkt für den Prozess zum Verfolgen des Musterbestands und endet mit dem Abgleich des Bestands am Ende der Bestandsperiode.

Während einer Bestandsperiode erhält der Vertriebsmitarbeiter unter Umständen Anfragen vom Musteradministrator, Audits für einen Bestand durchzuführen. Dann generiert der Vertriebsmitarbeiter anhand der Musterbestandsdatensätze einen Bestandsauditbericht. Wenn eine Bestandsperiode endet, wird der Bestand gezählt und im Musterbestandsdatensatz verwaltet, und der verbleibende Bestand wird in die neue Bestandsperiode kopiert. Durch den Abgleich der Bestandsperiode wird bestätigt, dass der Bestand mit den Berechnungen übereinstimmt, die sich aus der Verarbeitung der Transaktionsdatensätze für die Produkte ergeben haben. Alle Datensätze müssen übereinstimmen, bevor die Bestandsperiode als *abgeglichen* gilt.

### Verwalten des Musterbestands

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten des Musterbestands finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands \(auf Seite 610\)](#)
- [Empfang des Musterbestands bestätigen \(auf Seite 611\)](#)
- [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode \(auf Seite 604\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand \(auf Seite 609\)](#)
- [Felder für Musterbestände \(auf Seite 612\)](#)

### Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands

Zu Beginn einer Bestandsperiode kann ein Vertriebsmitarbeiter die *Menge n* von *Produkt x* haben. Während der Bestandsperiode führt der Vertriebsmitarbeiter verschiedene Transaktionen durch, z.B. Eingänge, Ausgänge, Musterabgaben, Anpassungen und Bestätigungen. Mit jeder begonnenen und abgeschlossenen Transaktion aktualisiert Oracle CRM On Demand die laufende Zählung für das Produkt x.

Auf der Grundlage der Mustertransaktionsaktivität erfasst Oracle CRM On Demand die aktuelle Zählung für alle Produkte anhand der Berechnung des *repräsentativen Bestands*. Um den repräsentativen Bestand zu berechnen, nimmt Oracle CRM On Demand die Menge des Produkts x zu Beginn jeder Bestandsperiode und führt Folgendes aus:

- Fügt Lieferbestätigungen hinzu
- Fügt Mustertransaktionen vom Typ "Eingang" hinzu
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausgang"
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausbezahlung" (eine Musterabgabetransaktion)
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Rücksendung"
- Fügt Mustertransaktionen hinzu oder entfernt sie, je nach dem Typ der Bestandsanpassung und dem Wert im Mengenfeld. Um einen Verlust, Diebstahl oder menschlichen Fehler anzugeben, ist auch eine negative Zahl zulässig.

**Hinweis zu Beginn.** Das Feld "Systemzählung" wird standardmäßig nicht angezeigt. Daher müssen Sie sich zur Konfiguration der Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten an Ihren Musteradministrator wenden. Weitere Informationen zum Feldmanagement finden Sie unter Seite "Datensatztyp" - Anwendungsanpassung (siehe [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) auf Seite 1324).

### **So zeigen Sie die Menge der letzten Bestandszählung an**

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode zum Abschnitt "Musterbestand".  
Für jede Musterbestandsposition zeigt der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" die Menge des Bestands zum Zeitpunkt des zuletzt ausgeführten Bestandsauditberichts. Das Feld "Systemzählung" zeigt die erste Bestandsmenge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wurde. Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände \(auf Seite 612\)](#).

### **Empfang des Musterbestands bestätigen**

Wenn der Musteradministrator Muster an Endbenutzer sendet, wenn Endbenutzer Muster austauschen oder wenn Endbenutzer Muster an die Zentrale zurücksenden, muss der Empfänger der Transaktion den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Empfänger muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Schritt ist der Ausgangspunkt für die Verfolgung des Musterbestands und führt zum Abgleichen des Musterbestands am Ende der Periode.

Oracle CRM On Demand Samples Management unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand durch den Prozess zum [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen oder teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 621\)](#)
- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 622\)](#)

**Hinweis zu Beginn.** Um den Empfang eines Musterbestands bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

**HINWEIS:** Wenn der Endbenutzer den Empfang des Musterbestands bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

## Abgleichen des Bestands

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie den Bestand abstimmen.

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.
- Erfüllen Sie die folgenden Anforderungen:
  - **Prüfen, dass vorherige Bestandsperioden abgeglichen wurden.** Benutzer müssen vorherige Bestandsperioden in chronologischer Reihenfolge abgleichen. Diese Anforderung ist nur relevant, wenn die Konfiguration eines Unternehmens mehrere inaktive, nicht abgeglichene Perioden zulässt.
  - **Empfang von Bestandsübertragungen bestätigen.** Benutzer müssen Bestätigungen für alle erhaltenen Musterbestandslieferungen senden.
  - **Übertragungstransaktionen für übertragene Muster erstellen.** Benutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden.
  - **Mobile Benutzer müssen eine Synchronisierung mit der Serverdatenbank durchführen.** Mobile Benutzer müssen ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine Bestandszählung weiterleiten. Diese Anforderung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben.

## Einschränkungen beim Abgleichen des Bestands

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:

- Die Zählungen für übertragene und empfangene Muster werden erst in der Bestandszählung dargestellt, wenn ihre Datensätze weitergeleitet wurden.
- Eine Bestandsperiode kann nicht abgeglichen werden, wenn zwischen tatsächlichen und elektronischen Bestandszählungen eine Abweichung besteht. Wenn eine Abweichung vorliegt, muss diese korrigiert werden, bevor ein Benutzer die Periode abgleichen kann.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um den Bestand abzugleichen:

- 1 [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#)
- 2 [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl \(auf Seite 626\)](#)
- 3 [Abgleichen einer Bestandsperiode \(auf Seite 608\)](#)

## Felder für Musterbestände

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterbestände, um einen neuen Musterbestandsdatensatz zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Musterbestandsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterbestände werden alle Felder für einen Musterbestand angezeigt.

**TIPP:** Sie können einen Musterbestand auch auf der Listenseite für den Musterbestand und der Detailseite für den Musterbestand bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Musterbestände.

Feld	Beschreibung
Muster	Das Produkt, das diesem Musterbestandsdatensatz zugeordnet ist. <b>HINWEIS:</b> Beim Erstellen eines neuen Musterbestandsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Chargennr.	Die Chargennummer, die dem gewählten Musterprodukt zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional. <b>HINWEIS:</b> Wenn Sie einen Musterbestandsdatensatz hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter <a href="#">Musterchargen (auf Seite 667)</a> und <a href="#">Felder für Musterchargen (auf Seite 669)</a> .
Anfangssaldo	Die anfängliche Menge, die zu Beginn der Bestandsperiode von der Zentrale empfangen wird.
Letzte Bestandszählung	Die Bestandsmenge zum Zeitpunkt der Ausführung des letzten Bestandsauditberichts.
Bestandszählung	Eine physische Zählung des Bestands. Der Vertriebsmitarbeiter gibt diesen Wert ein. <b>HINWEIS:</b> Dies ist das einzige Feld, das der Vertriebsmitarbeiter ändern kann.
Systemzählung	Die anfängliche Menge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wird. Weitere Informationen zum Anzeigen einer laufenden Zählung des Musterbestands finden Sie unter <a href="#">Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands (auf Seite 610)</a> . <b>HINWEIS:</b> Standardmäßig wird das Feld "Systemzählung" nicht auf der Detailseite für den Musterbestand und der Bearbeitungsseite für den Musterbestand angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Musteradministrator, um die Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten zu konfigurieren.
Differenz	Die Differenz zwischen dem Wert im Feld "Bestandszählung" und dem Wert im Feld "Letzte Bestandszählung". Oracle CRM On Demand lädt automatisch einen Wert in dieses Feld, wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 607)</a> .
Chargennr.: Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Muster abläuft. Dieses Datum ist relevant, wenn eine Mustercharge zum Verfolgen von Musterbestandsdatensätzen verwendet wird.
Chargennr.: Abschlussdatum	Ein berechnetes Datum, an dem das Muster abläuft. Die Formel zum Berechnen des Abschlussdatums für die Chargennummer lautet wie folgt: Ablaufdatum minus der Anzahl der Tage vor Verfallsdatum ergibt das Abschlussdatum.

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz erstellt hat.
Geändert	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz zuletzt geändert hat.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand \(auf Seite 609\)](#)
- [Verwalten des Musterbestands \(auf Seite 610\)](#)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode \(auf Seite 604\)](#)

### Bestandsauditbericht

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsauditbericht", um Bestandsauditberichte zu erstellen und zu verfolgen.

Ein *Bestandsauditbericht* wird von Oracle CRM On Demand generiert, wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine vorläufige oder endgültige Auditzählung für die Bestandsperiode erstellt. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter können zuvor weitergeleitete Bestandszählungen (vorläufige und endgültige Abschlussperioden) auf der Listenseite für den Bestandsauditbericht anzeigen.

Der Bestandsauditbericht ist ein nützliches Tool für Musteradministratoren, mit dem diese prüfen können, ob Muster von einzelnen Vertriebsmitarbeitern ordnungsgemäß verteilt werden. Mit Bestandsauditberichten können Compliance-Administratoren im Lauf des Jahres bestimmte behördliche Anforderungen erfüllen. Wenn der Bestandsauditbericht erstellt wurde, können Sie ihn nicht mehr ändern.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsauditberichten umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsauditbericht" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Verwalten von Bestandsauditberichten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung \(auf Seite 606\)](#). Eine vorläufige Auditzählung ist eine Anforderung zum Zählen des Bestands und zum Generieren eines Bestandsauditberichts.
- [Abschließen einer Bestandsperiode \(auf Seite 607\)](#). Endbenutzer müssen die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Durch das Abschließen einer Bestandsperiode wird automatisch die Erstellung des endgültigen Bestandsauditberichts ausgelöst.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder \(auf Seite 186\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht \(auf Seite 614\)](#)
- [Felder für Bestandsauditberichte \(auf Seite 615\)](#)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode \(auf Seite 605\)](#)

### Felder für Bestandsauditberichte

Verwenden Sie die Listenseite für Bestandsauditberichte, um Datensätze zu Bestandsauditberichten anzuzeigen. Wenn ein Bestandsauditbericht erstellt oder generiert wurde, können Sie ihn nicht mehr bearbeiten oder ändern.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsauditberichte.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Bestandsauditbericht</b>	
Typ	<p>Der Typ des Bestandsauditberichts. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bestandszählung - Abschluss.</b> Dieser Typ eines Bestandsauditberichts schließt eine Bestandsperiode ab, indem die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vorgenommen und protokolliert wird. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 607)</a>.</li> <li>■ <b>Vorläufige Bestandszählung.</b> Dieser Typ eines Bestandsauditberichts zählt Ihren physischen Bestand zu einem beliebigen Zeitpunkt während der aktiven, nicht abgeglichenen Periode. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung (auf Seite 606)</a>.</li> </ul>
Status	<p>Der Status des Bestandsauditberichts beschreibt den Status des Datensatzes. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>In Bearbeitung.</b> Der Anfangsstatus eines Bestandsauditberichts.</li> <li>■ <b>Weitergeleitet.</b> Der Bestandsauditbericht wurde vom Vertriebsmitarbeiter geprüft und zur Genehmigung an dessen Manager weitergeleitet.</li> <li>■ <b>Zurückgewiesen.</b> Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und wurde zurückgewiesen, da er unvollständig oder ungenau ist.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Genehmigt.</b> Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und als gültige Bestandsbuchführung akzeptiert.</li> <li>■ <b>Storniert.</b> Der Bestandsauditbericht hat den Genehmigungsprozess nicht durchlaufen und wurde storniert.</li> </ul>
Ursache	<p>Der Grund, aus dem der Bestandsauditbericht erforderlich ist. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Jährlich.</b> Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Standardbestandszählung für das vergangene Jahr generieren.</li> <li>■ <b>Abschluss - Jährlich.</b> Wählen Sie diese Option, wenn Sie die jährliche Bestandszählung für den Standardabschluss generieren.</li> <li>■ <b>Grund.</b> Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Ad-hoc-Bestandszählung generieren, die vom Musteradministrator angefordert wurde.</li> <li>■ <b>Abschluss - Grund.</b> Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, außerhalb der voraussichtlichen Bestandsperiode eine Abschlussbestandszählung zu generieren.</li> <li>■ <b>Vorläufige Sonderzählung.</b> Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, einen Ad-hoc-Bestandsauditbericht zu generieren.</li> <li>■ <b>Vorläufige Zählung - Wöchentl.</b> Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für die vergangene Woche generieren.</li> <li>■ <b>Vorläufige Zählung - Monatl.</b> Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für den vergangenen Monat generieren.</li> <li>■ <b>Abschluss - Ablauf.</b> Wählen Sie diese Option, wenn dem Vertriebsmitarbeiter gekündigt wurde und eine andere Partei den verbleibenden Bestand zählt.</li> </ul>
Kommentare	Zusätzliche Kommentare, die zum Bestandsauditbericht erfasst wurden.
Berichtsdatum	Das Datum, an dem der Bericht generiert wurde.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Bericht endgültig genehmigt wurde.

Feld	Beschreibung
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Bestandsauditbericht anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Bestandsauditbericht anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Datensatz des Bestandsauditberichts anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter <a href="#">Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 186)</a>.</p>
<b>Schlüsselinformationen Bestandsperiode</b>	
Bestandsperiode	Die Bestandsperiode, der der Auditbericht zugeordnet ist.
Verantwortlicher	Der Vertriebsmitarbeiter, der den Bestandsauditbericht ausführt und für die Bestandsdatensätze verantwortlich ist.
Erstellt	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Generierung des Berichts.
Geändert	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Genehmigung oder Zurückweisung des Berichts.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht \(auf Seite 614\)](#)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten \(auf Seite 614\)](#)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode \(auf Seite 605\)](#)

## Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Seiten "Mustertransaktion", um Mustertransaktionen und zugeordnete Transaktionselemente für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Mustertransaktion* ist ein Datensatz für eine Musterübertragung, einen Mustereingang, eine Musterabgabe oder eine Bestandsanpassung. Oracle CRM On Demand weist jedem Mustertransaktionsdatensatz eine eindeutige Kennung zu Verfolgungszwecken zu. Sie erstellen eine Mustertransaktion, sodass alle Bewegungen von Mustern und Werbeartikeln am Ende der Bestandsperiode dokumentiert und abgestimmt werden können und während einer Bestandsperiode eine laufende Zählung der Bestandsprodukte verwaltet werden kann. Jeder

Mustertransaktionsdatensatz stellt eine einzelne Transaktion dar, die aus einem oder mehreren Positionseinträgen (Transaktionselementen) bestehen kann. Transaktionen sind je nach ihrem Transaktionsdatum der entsprechenden Bestandsperiode zugeordnet. Alle Aktivitäten zur Abgabe von Mustern und Werbeartikeln generieren eine Auszahlungstransaktion (Musterabgabetransaktion). Die Übertragung von Bestand an und von der Zentrale sowie an und von Vertriebsvertretern generiert zwei Transaktionsdatensätze:

- Einen für die *ausgehende Übertragung* für die sendende Entität
- Einen für die *eingehende Übertragung* für die Entität, die das Muster erhält

Vertriebsmitarbeiter oder die Zentrale können Anpassungstransaktionen erstellen, um Abweichungen im Bestand zu berücksichtigen, die durch Verlust, Diebstahl, Rücksendungen, gefundene Muster oder Eingabefehler entstehen. Wenn Mustertransaktionen den Status "Weitergeleitet" aufweisen, können keine Änderungen an den Transaktionsinformationen vorgenommen werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist, müssen Sie eine neue Transaktionsanpassung generieren.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Mustertransaktionsinformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustertransaktion" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage

Die Mustertransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Mustertransaktionen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Mustertransaktion-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit Mustertransaktionen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

### Erstellen einer Mustertransaktion

Sie können eine neue Mustertransaktion erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).

Sie können die folgenden Arten von Mustertransaktionen erstellen:

- **Gesendete Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#).
- **Anpassungstransaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen \(siehe Anpassen von Mustertransaktionen auf Seite 623\)](#).
- **Verlorene und gefundene Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen \(auf Seite 625\)](#).

Die folgenden Arten von Mustertransaktionen können Sie nicht erstellen, da Oracle CRM On Demand sie automatisch generiert, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Vertriebsbesuchs Muster abgeben:

- **Auszahlungstransaktionen.** Sie können Auszahlungstransaktionen anzeigen. Wenn Änderungen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, müssen Sie eine neue Bestandsanpassungstransaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen \(auf Seite 625\)](#).
- **Empfangene Transaktionen.** Endbenutzer müssen den Empfang von Mustern bestätigen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Mustermenge erhält, die von der gesendeten Menge abweicht, muss eine Bestandsanpassungstransaktion erstellt werden, um die Abweichung zu dokumentieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen \(auf Seite 611\)](#).

### Arbeiten mit Mustertransaktionslisten

Im Abschnitt mit den Mustertransaktionslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Mustertransaktionen beschrieben.

Mustertransaktionsliste	Filter
Alle Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustertransaktion ist.
Anpassungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" aufweisen.
Auszahlungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Auszahlung" aufweisen.
Abweichungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Status "Mit Abweichungen verarbeitet" aufweisen.
Verlorene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" mit dem Grund "Verloren" aufweisen.
Empfangene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Eingehende Übertragung" aufweisen.
Zuletzt geänderte Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Gesendete Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Ausgehende Übertragung" aufweisen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Mustertransaktionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" werden die zuletzt geänderten Mustertransaktionen angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Mustertransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Mustertransaktion-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Mustertransaktionen
- Zuletzt geänderte Mustertransaktionen

- [Meine zuletzt erstellten Mustertransaktionen](#)
- [Meine zuletzt geänderten Mustertransaktionen](#)

### **So fügen Sie der Mustertransaktion-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Mustertransaktion-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Mustertransaktion-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)
- [Verwalten von Mustertransaktionen \(auf Seite 620\)](#)

### **Verwalten von Mustertransaktionen**

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#)
- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 621\)](#)
- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 622\)](#)
- [Anpassen von Mustertransaktionen \(auf Seite 623\)](#)
- [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen \(auf Seite 625\)](#)
- [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen \(auf Seite 625\)](#)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion \(auf Seite 626\)](#)
- [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl \(auf Seite 626\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)
- [Prüfen von elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#)
- [Überwachen von Musteraktivitäten \(auf Seite 649\)](#)
- [Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen \(auf Seite 2082\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder \(auf Seite 186\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zugehörige Themen**

- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage \(auf Seite 618\)](#)
- [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)
- [Felder für Transaktionspositionen \(auf Seite 655\)](#)

## Erstellen einer Musterübertragung

Eine *Musterübertragung* ist eine gesendete Transaktion vom Typ "Ausgehende Übertragung". Sie erstellen eine Musterübertragung, wenn Produktmuster in Ihrem Unternehmen ausgetauscht werden. Dieses Verfahren kann von folgenden Personen eingesetzt werden:

- Einem Musteradministrator, um Lieferungen an Endbenutzer im Außendienst zu senden
- Endbenutzern, um untereinander Muster auszutauschen
- Endbenutzern, um Muster an die Zentrale zu senden

Wenn eine Musterübertragung in Oracle CRM On Demand weitergeleitet wurde, erhält der Empfänger eine Musterübertragung des Typs "Eingehende Übertragung". Wenn der Empfänger den Eingang der Transaktion bestätigt hat, erfasst Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in der Bestandszählung und verringert die Bestandsartikel in den Bestandsdatensätzen des Senders.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine Musterübertragung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So erstellen Sie Musterübertragungen:

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen den Transaktionstyp auf "Ausgehende Übertragung".  
"Ausgehende Übertragung" gibt an, dass Sie Muster an einen anderen Benutzer übertragen.
- 3 Setzen Sie den Status auf "In Bearbeitung".
- 4 Geben Sie den Namen der Person, die das Muster erhält, in das Feld "Transfer an" ein.
- 5 Geben Sie nach Bedarf Werte in die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen ein (weitere Informationen finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)), und klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6 Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen (siehe [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion auf Seite 626](#)) beschrieben.
- 7 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
- 8 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status dieses neuen Transaktionsdatensatzes für eine ausgehende Übertragung in "Unterwegsbestand", und Oracle CRM On Demand erstellt automatisch einen neuen Empfängertransaktionsdatensatz mit dem Transaktionstyp "Eingehende Übertragung" und dem Status "Unterwegsbestand".

Alle Buchinformationen, die den Transaktionen "Ausgehende Übertragung" zugeordnet sind, werden in die neue Empfängertransaktion kopiert.

Der neue Eingangstransaktionsdatensatz übernimmt alle Transaktionspositionen aus dem Transaktionsdatensatz für die ausgehende Übertragung.

## Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#). Muster werden an einen Empfänger

weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen, wie im folgenden Verfahren beschrieben. Sie können auch den Empfang von Teilen einer Musterübertragung bestätigen, wie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 622\)](#) beschrieben.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

**Hinweis zu Beginn.** Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### ***So bestätigen Sie den vollständigen Eingang einer Musterübertragung***

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.  
Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.
- 3 Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.  
Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
- 4 Klicken Sie auf "Bestätigen".  
Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, wird der Status der Transaktion in "Verarbeitet" geändert. Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.  
Wenn eine Abweichung zwischen der empfangenen Menge und der Liefermenge besteht, haben Sie die Möglichkeit, die Transaktion mit einer Abweichung abzuschließen oder mit dem Status "Teilweise erhalten" offen zu lassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 622\)](#).

**HINWEIS:** Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

### **Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen**

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung \(auf Seite 621\)](#). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung, wie unter [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen \(auf Seite 621\)](#) beschrieben, oder den teilweisen Empfang einer Musterübertragung, wie im folgenden Verfahren beschrieben, bestätigen.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

**Hinweis zu Beginn.** Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

## So bestätigen Sie den Eingang eines Teils einer Musterübertragung

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.  
Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.
- 3 Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.  
Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
- 4 Klicken Sie auf "Bestätigen".  
Weichen empfangene Menge und Liefermenge voneinander ab, generiert Oracle CRM On Demand automatisch eine Abweichungstransaktion mit dem Status "Mit Abweichungen verarbeitet". Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, ändert Oracle CRM On Demand den Status der Transaktion in "Verarbeitet". Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.

**HINWEIS:** Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

## Anpassen von Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter müssen den Bestand verfolgen und sicherstellen, dass jedes Muster während der Abstimmung berücksichtigt wird. Mit der Abstimmungsfunktion können Administratoren und Endbenutzer die Bestandszählungen von Mustern anpassen, indem sie frühere Mustertransaktionen (bereits verarbeitete Transaktionen) anpassen. Häufige Gründe für die Anpassung früherer Mustertransaktionen sind: Produktverlust, Produktdiebstahl, Zählfehler oder Dateneingabefehler. Sie können für jede Art von Mustertransaktion (Übertragung, Verlust, Diebstahl, Eingang, Musterabgabe oder Auszahlung usw.) Produkte hinzufügen oder Mengen anpassen. Sie verwenden Anpassungen, um die ursprüngliche Menge aus dem Musteradministratordatensatz mit der Menge abzugleichen, die vorhanden ist, wenn der Vertriebsmitarbeiter den physischen Bestand zählt.

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Sie müssen dann einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen \(auf Seite 623\)](#)
- [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung \(auf Seite 624\)](#)

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Anpassungen (Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung") erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

### Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung \(auf Seite 624\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie vorhandene Datensätze zur Bestandsanpassung anpassen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

### **So passen Sie einen vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung an**

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Mustertransaktionsliste" eine Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Transaktionsstatus "Verarbeitet".
- 2 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
- 3 Klicken Sie auf "Anpassen".

Mit diesem Schritt wird eine neue Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Status "In Bearbeitung" erstellt.

Alle Transaktionspositionen werden in den neuen Datensatz kopiert. Alle der ursprünglichen Transaktion zugeordneten Buchinformationen werden in die neue Transaktion kopiert.
- 4 Ändern Sie die Schlüsselinformationen für die Transaktion nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).
- 5 Ändern Sie die Transaktionspositionen nach Bedarf.

Sie können z.B. die Menge für eine vorhandene Transaktionsposition ändern, eine neue Transaktionsposition hinzufügen oder eine vorhandene Transaktionsposition löschen. Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen \(auf Seite 655\)](#).
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten", um den neuen Transaktionsdatensatz für die Bestandsanpassung weiterzuleiten.

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status des neuen Transaktionsdatensatzes für die Bestandsanpassung in "Weitergeleitet".

### **Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung**

Um Abweichungen zwischen physischen Zählungen des Bestands und elektronischen Zählungen des Bestands zu lösen, müssen Endbenutzer und Musteradministratoren Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten. Vertriebsmitarbeiter und Musteradministratoren dokumentieren Änderungen an ihren Mustertransaktionen, indem sie neue Mustertransaktionsdatensätze vom Typ "Bestandsanpassung" erstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Datensätze zur Bestandsanpassung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

### **So erstellen Sie einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3 Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" für verlorene Muster, "Gefunden" für gefundene Muster oder "Anfangszähler".
- 4 Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).
- 5 Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen (siehe [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion auf Seite 626](#)) beschrieben.
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

## Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter können verlorene oder gefundene Mustertransaktionen dokumentieren, die sie in ihrem Bestand feststellen, indem sie neue Datensätze für verlorene und gefundene Transaktionen erstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie verlorene und gefundene Mustertransaktionen erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

### **So erstellen Sie einen neuen Datensatz für verlorene oder gefundene Mustertransaktionen**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3 Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" oder "Gefunden".
- 4 Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".  
Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).
- 5 Fügen Sie mindestens eine Transaktionsposition hinzu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion \(auf Seite 626\)](#).
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

## Anzeigen von Auszahlungstransaktionen

Endbenutzer können keine Auszahlungstransaktionen (Musterabgabetransaktionen) erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Auszahlungstransaktionen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter Muster während eines Vertriebsbesuchs abgeben.

**HINWEIS:** Endbenutzer können auch keine Empfangstransaktionen erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Transaktionen für eingehende Übertragungen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor abgegebene Muster zurücksenden oder Muster an die Zentrale oder einen anderen Vertriebsmitarbeiter übertragen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Auszahlungstransaktionen anzeigen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### **So zeigen Sie Auszahlungstransaktionen an**

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Auszahlungstransaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die Auszahlungstransaktion zu öffnen, die Sie anzeigen möchten.
- 3 Prüfen Sie auf der angezeigten Detailseite für die Mustertransaktion die Schlüsselinformationen zur Transaktion, die Informationen zur Hauptperson und die Informationen zu den Transaktionspositionen.  
Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#).  
Endbenutzer können die Informationen auf dieser Seite weder aktualisieren noch ändern. Wenn Änderungen oder Korrekturen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, muss eine neue Transaktion zur Bestandsanpassung erstellt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung \(auf Seite 624\)](#).

**HINWEIS:** Ebenso können Sie empfangene Transaktionen anzeigen, indem Sie die entsprechende Option aus der "Mustertransaktionsliste" wählen.

## Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzuzufügen oder die Details für eine vorhandene Transaktionsposition in einer Mustertransaktion zu aktualisieren.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Transaktionspositionen zu Mustertransaktionen hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### *So fügen Sie eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzu*

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion im Abschnitt "Transaktionspositionen" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen \(auf Seite 655\)](#).

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen \(auf Seite 654\)](#)
- [Verwalten von Transaktionspositionen \(auf Seite 654\)](#)
- [Felder für Transaktionspositionen \(auf Seite 655\)](#)

## Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl

Um Abweichungen zwischen physischen Bestandszählungen und elektronischen Bestandszählungen (die von Oracle CRM On Demand beim Übertragen von Mustern aufgezeichnet werden) zu korrigieren, müssen Musteradministratoren und Endbenutzer Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten.

Die Korrektur von Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der elektronisch erfassten Anzahl ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands \(auf Seite 612\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter können eine oder alle der folgenden Optionen verwenden, um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren.

- Erstellen und Weiterleiten einer Transaktion zur Musteranpassung mit einer oder mehreren Positionen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung \(auf Seite 624\)](#).
- Anpassen der Positionsdatensätze zuvor erfasster Transaktionen, die noch nicht weitergeleitet wurden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen \(auf Seite 623\)](#).

## Abgeben von Mustern während eines Besuchs

Während eines Besuchs entnehmen Vertriebsmitarbeiter Muster aus ihrem Bestand und geben sie bei Ärzten, Apotheken, Kliniken, Krankenhäusern und anderen geeigneten Personen ab. Der Vertriebsmitarbeiter muss Folgendes tun:

- Jedes abgegebene Muster zählen
- Prüfen, dass das Muster für den Arzt und dessen Fachgebiet geeignet ist
- Autorisierte Signaturen erfassen, um die Transaktion abzuschließen

**Produktanforderungen zum Verknüpfen von Produkten mit einem Besuchsdatensatz.** Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel", "Besprochene Produkte" oder "Musteranforderungsartikel", die die folgenden Bedingungen erfüllen, können mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden:

- Die Produkte sind für die primäre Person für den Vertriebsbesuch nicht gesperrt. Bei einem Vertriebsbesuch kann der Vertriebsmitarbeiter keine Produkte bereitstellen, die für die primäre Person beim Besuch gesperrt sind. Dazu zählen gesperrte Produktinformationen, Muster oder Werbemittel. Ein Produkt kann für eine Person aus unternehmerischen, gesetzlichen oder rechtlichen Gründen gesperrt sein. Ein pharmazeutisches Unternehmen möchte z.B. verhindern, dass die Details für ein Testmedikament bekannt werden. Weitere Informationen zum Sperren von Produkten für Personen finden Sie unter [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#).

**HINWEIS:** Wenn bei einem Vertriebsbesuch ein Produkt für die primäre Person gesperrt ist, kann der Vertriebsmitarbeiter das Produkt nicht mit dem Besuchsdatensatz verknüpfen, selbst wenn der Vertriebsmitarbeiter über eine Zuteilung für dieses Produkt verfügt. Produkte, die bei einem Besuch für die primäre Person gesperrt sind, lassen sich in der Liste der Produkte, die dem Besuch hinzugefügt werden können, nicht wählen. Wenn für den Besuch keine primäre Person vorhanden ist, werden keine Produkte gesperrt.

- Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet.
- Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft.
- Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.

**Richtlinien für das Einrichten von Vertriebsbesuchen.** Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie Vertriebsbesuche einrichten, um Muster oder Werbemittel abzugeben oder Produkte zu besprechen:

- Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmer- oder Personenbesuche über eine zugeordnete primäre Person verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass alle Teilnehmer-, Personen- oder Firmenbesuche über eine zugeordnete Adresse verfügen.
- Ändern Sie nicht die Informationen zur primären Person, nachdem der Besuchsdatensatz erstellt wurde und für ihn eine zugeordnete Anfrage für Musterabgaben, Werbemittel, Produktdetails oder Muster definiert ist.

**Hinweis zu Beginn.** Um während eines Besuchs Muster und Werbemittel abgeben sowie Muster anfordern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

### So geben Sie Muster während eines Besuchs ab

- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die Person, an die Sie Muster abgeben möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt "Besuche" auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Besuch", um eine neue Position hinzuzufügen.
  - Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatensatz manuell eingeben müssen.

Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".

- Wenn Sie auf "Automatischer Besuch" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten für den neuen Besuchsdatensatz automatisch ausgefüllt werden.
  - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
  - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
  - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:
  - a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
  - b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.  
Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuch bearbeiten" und "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).
- 4 Speichern Sie den Datensatz, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:
  - Klicken Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern".
  - Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".Weitere Informationen finden Sie unter [Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage \(auf Seite 644\)](#).
- 5 Führen Sie anschließend auf der Seite "Besuchsdetails" bei Bedarf einen der folgenden Schritte durch:
  - Fügen Sie Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu.  
**HINWEIS:** Nur Produkte, die für die primäre Person für den Besuch nicht gesperrt sind, lassen sich dem übergeordneten Besuchsdatensatz hinzufügen. Produkte, die für die primäre Person gesperrt sind, lassen sich in der Produktliste nicht wählen.
  - Fügen Sie eine Teilnehmerposition zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu, und fügen Sie anschließend Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Teilnehmerdatensatz hinzu.Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie in den folgenden Themen:
  - [Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen \(auf Seite 629\)](#)
  - [Hinzufügen von mehreren Personen zu Firmenbesuchen \(auf Seite 630\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)
- 6 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterabgaben finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verwalten von Zuordnungen \(auf Seite 660\)](#)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#)

- Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen (siehe [Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung](#) auf Seite 2079)
- Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern (auf Seite 2081)

### Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen

Ein *Teilnehmer* ist eine einzelne Person, die bei einem bestimmten Meeting oder einem Telefonanruf anwesend ist. Eine Firma kann mehrere Teilnehmer haben, und jeder einzelne Teilnehmer, der an einem Firmenbesuch teilnimmt, kann unterschiedliche eindeutige Elemente oder bestimmte Interaktionen aufweisen, die der Vertriebsmitarbeiter erfasst. Aufgrund der Berichtserstellung auf der Ebene der Interaktion mit einzelnen Personen kann der Vertriebsmitarbeiter erfassen, welche Muster oder Werbeartikel abgegeben wurden und welche Informationen zu besprochenen Produkten oder Musteranforderungen für die jeweilige Interaktion erfasst wurden.

Ein *Teilnehmerbesuch* ist ein einzelner Besuch, der mit einem übergeordneten Firmenbesuch verbunden ist. Teilnehmerbesuche funktionieren wie geschäftliche Besuche, abgesehen davon, dass sie mit Firmenbesuchen verknüpft sind. Teilnehmerbesuche stellen separate Datensätze mit dem Besuchstyp "Teilnehmerbesuch" dar.

### Einstellungen für Zugriffsprofile für Teilnehmerbesuche

Um auf Teilnehmer zuzugreifen und diese einer übergeordneten Firma hinzuzufügen, müssen Ihre Zugriffsprofile die entsprechenden Einstellungen aufweisen. In der folgenden Tabelle ist die Einstellung für Zugriffsebenen für den zu "Teilnehmerbesuch" gehörenden Informationsdatensatztyp aufgeführt, die Ihnen den Zugriff auf Teilnehmerbesuche in einer übergeordneten Firma ermöglicht. Diese Einstellung ist sowohl für Ihr Standardzugriffsprofil als auch für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen erforderlich. Wenn die Zugriffsebene für den zu "Teilnehmerbesuch" gehörenden Informationsdatensatztyp konfiguriert ist, verhalten sich Teilnehmerbesuche im Besuchsrahmen wie andere Besuche (Firmen- oder Personenbesuche). Die Berechtigung der obersten Ebene für Teilnehmerbesuche ist jedoch auf die Berechtigung beschränkt, die in der übergeordneten Aktivität definiert ist. Weitere Informationen zu Zugriffsprofilen finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1552) und [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1567).

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Aktivität	Teilnehmerbesuche	Anzeigen

**HINWEIS:** Teilnehmerbesuche sind untergeordnete Elemente der zweiten Ebene der Firma und untergeordnete Elemente von "Firmenbesuch" (das den Typ "Aktivität" aufweist). Daher muss der Zugriff auf Teilnehmerbesuche vom Abschnitt für zugehörige Informationen des Datensatztyps "Aktivität" aus konfiguriert werden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem Besuch ein Teilnehmer hinzugefügt wird.

### So fügen Sie einem Besuch einen Teilnehmer hinzu

- 1 Rufen Sie die Firmen-Homepage auf, und wählen Sie die gewünschte Firma.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82).
- 2 Blättern Sie auf der Seite mit Firmendetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Datensatz des Firmenbesuchs, dem Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt "Teilnehmer" auf "Neu".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Teilnehmer" auf der Seite "Details" nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt "Teilnehmer" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 4 Führen Sie auf der Seite "Teilnehmerdetails" folgende Schritte durch:
  - a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
  - b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie ggf. Beachten Sie dabei jedoch Folgendes:
    - Der schreibgeschützte Wert im Feld "Besuchstyp" lautet standardmäßig "Teilnehmerbesuch".
    - Die Firmeninformationen werden dem Firmenbesuch entnommen.
    - Die Adressinformationen werden dem Firmenbesuch entnommen.
    - Sie müssen über das Feld "Primäre Person" die Person wählen, die am Firmenbesuch teilnimmt.

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem Sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Benutzerdefinierte Felder, die Ihr Unternehmensadministrator definiert hat, werden in der Besuchsvorlage gespeichert.

- 5 Klicken Sie auf "Speichern", um den Teilnehmerdatensatz zu speichern.
- 6 Geben Sie auf der Seite "Teilnehmerdetails" alle Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeatikeln für diesen Teilnehmerdatensatz ein, wie in den folgenden Themen beschrieben:
  - [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Werbeatikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

**HINWEIS:** Nur Produkte, die für die primäre Person für den Besuch nicht gesperrt sind, lassen sich der Detailseite für die Teilnehmer hinzufügen. Produkte, die für die primäre Person gesperrt sind, lassen sich in der Produktliste nicht wählen.

- 7 Klicken Sie anschließend auf "Zurück zu Besuchsdetails".

Im Abschnitt "Teilnehmer" wird der neu hinzugefügte Teilnehmer aufgelistet.
- 8 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

### **Hinzufügen von mehreren Personen zu Firmenbesuchen**

Ein Firmenbesuch kann mehrere Personen enthalten. Mit der Besuchserstellungsfunktion von Oracle CRM On Demand können Sie für alle Personen automatisch einen Teilnehmerbesuch erstellen. Mit dieser Funktion können Sie die Anzahl manueller Eingaben beim Erstellen von Besuchen verringern. Diese Funktion stellt außerdem konsistente Daten für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen für die Personen und Teilnehmerbesuche des Firmenbesuchs bereit.

### **Zu berücksichtigende Aspekte vor dem Hinzufügen von mehreren Personen zu einem Firmenbesuch**

Beachten Sie folgende Aspekte, bevor Sie mehrere Personen zu einem Personenbesuch auf diese Weise hinzufügen:

- Die gewählten Personen sind dem Firmenbesuch zugeordnet, es sei denn, für die Person ist das Feld "Code für Sperrgrund" festgelegt. Wenn für die Person das Feld "Code für Sperrgrund" festgelegt wurde, wird die Person nicht zum Firmenbesuch hinzugefügt. Es wird auch kein Teilnehmerbesuch erstellt. Oracle CRM On Demand zeigt außerdem eine Meldung an, dass die Person gesperrt ist. Weitere Informationen zum Sperren von Personen finden Sie unter [Sperren von Personen \(auf Seite 342\)](#).
- Oracle CRM On Demand erstellt für jede nicht gesperrte Person einen Teilnehmerbesuch, wenn Sie auf der Detailseite für den Firmenbesuch die Option "Besuche erstellen" auswählen. Die erstellten Teilnehmerbesuche werden auf der Detailseite für den Firmenbesuch in der Registerkarte "Teilnehmerbesuch" angezeigt. Für die erstellten Teilnehmerbesuche werden die Felder "Datum"; "Uhrzeit", "Dauer", "Firma", "Adresse", "Status" und "Thema" aus dem übergeordneten Firmenbesuch ausgefüllt.
- Die Korrelation zwischen dem Teilnehmerbesuch und der Personenliste für den Firmenbesuch wird wie folgt angezeigt:
  - Wenn die Person entfernt oder gelöscht wird, wird auch der Teilnehmerbesuch entfernt oder gelöscht.
  - Wenn der Teilnehmerbesuch entfernt oder gelöscht wird, wird auch die Person entfernt oder gelöscht, solange der Firmenbesuch nicht den Status "Unterschrieben", "Weitergeleitet" oder "Abgeschlossen" aufweist.
- Wenn die Personen innerhalb des UI-Flusses für Firmenbesuche zusammengeführt werden, entfernt Oracle CRM On Demand die Teilnehmerbesuche für die sekundäre Person.
- Wenn Sie Informationen zu besprochenen Produkten bereitgestellt und hierfür den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" oder den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Verfügbare Produkte für Besprechungen" im Firmenbesuch verwendet haben, werden die einzelnen Teilnehmerbesuche mit diesen Informationen für besprochene Produkte ausgefüllt, wenn die Besuche mit der Besuchserstellungsfunktion erstellt werden.
- Wenn Sie die abgegebenen Muster, die abgegebenen Werbeartikel oder die für einen Besuch besprochenen Produkte dokumentiert, den Besuch jedoch nicht weitergeleitet haben, und wenn der Person ein Datensatz für ein gesperrtes Produkt zugeordnet ist, wird die Besuchsweiterleitung ohne Fehler fortgesetzt. Das Produkt muss gesperrt werden, wenn das Muster oder der Werbeartikel zum ersten Mal abgegeben oder wenn die Produktdetails zum ersten Mal erstellt werden, damit das Produkt für die Besuchsberichterstellung gesperrt wird. Wenn Sie den Artikel bereits in Oracle CRM On Demand eingegeben und das Produkt gesperrt haben, wird die Besuchsverarbeitung korrekt fortgesetzt. Weitere Informationen zum Sperren von Produkten finden Sie unter [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Für die Person, die diese Schritte ausführt, in der Regel ein Unternehmensadministrator oder Kundendienstmitarbeiter, ist die Berechtigung "Besuche: Besuchsdetailierung aktivieren" erforderlich. Außerdem ist der Zugriff auf die Datensätze "Firmenbesuch", "Personenbesuch" und "Teilnehmerbesuch" in den Zugriffsprofilen erforderlich.

#### **So fügen Sie mehrere Personen zu einem Firmenbesuch hinzu:**

- 1 Rufen Sie die Firmen-Homepage auf, und wählen Sie die gewünschte Firma.  
Informationen zum Wählen von Datensätzen finden Sie unter "Suchen von Datensätzen".
- 2 Blättern Sie auf der Seite mit Firmendetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Datensatz des Firmenbesuchs, dem Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Detailseite für den Firmenbesuch im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen für "Personen" auf "Hinzufügen". Wählen Sie im Fenster für die Personensuche die Personen, die am Besuch teilnehmen sollen. Klicken Sie auf "OK", wenn Sie die Auswahl der Personen abgeschlossen haben.

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Personen" auf der Seite mit den Besuchsdetails nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Personen" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- 4 Geben Sie auf der Detailseite für den Firmenbesuch oder auf einer der erstellten Detailseiten für Teilnehmerbesuche Informationen zu besprochenen Produkten, abgegebenen Mustern, Musteranforderungen und Werbeartikeln wie in den folgenden Abschnitten beschrieben ein:
  - [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#)
  - [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)
- HINWEIS:** Sie können der Seite mit Teilnehmerdetails nur Produkte hinzufügen, die für die primäre Person des Besuchs nicht gesperrt sind. Produkte, die für die primäre Person gesperrt sind, lassen sich in der Produktliste nicht wählen.
- 5 Klicken Sie anschließend auf "Zurück zu Besuchsdetails".  
Im Abschnitt "Personen" werden die neu hinzugefügten Personen aufgelistet.
- 6 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

### **Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen**

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Detailinformationen zu Produkten verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Detailinformationen zu Produkten hinzufügen
  - Indem Sie dem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Detailinformationen zu Produkten hinzufügen
- Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Informationen dazu, wie Informationen zu besprochenen Produkten SPM-Informationen zugeordnet werden, finden Sie unter [Zuordnen von Besuchszielen, nächsten Besuchszielen und Ergebnissen zu besprochenen Produkten in einem Besuch \(auf Seite 707\)](#).

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

### **Zu berücksichtigende Aspekte bei der Entscheidung, den Abschnitt mit Informationen für "Verfügbare Produkte für Besprechung" oder den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" zu verwenden**

In diesem Thema werden die zu berücksichtigenden Aspekte beim Verwenden des Abschnitts mit Informationen für "Verfügbare Produkte für Besprechung" oder des Abschnitts mit Informationen für "Besprochene Produkte" beschrieben, um Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen zu verknüpfen:

- Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Verfügbare Produkte für Besprechung"  
Der Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechung" enthält eine Liste der Produkte, die der Vertriebsmitarbeiter an Kunden weitergeben kann. Die Liste basiert auf den Zuteilungsdatensätzen des Vertriebsmitarbeiters. Administratoren können den Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechung" anpassen. Beispielsweise können sie die Auswahlliste "Indikation" entfernen, den Datensatz "Produktindikation" hinzufügen, neue Felder hinzufügen und angepasste Seitenlayouts verwenden. Zudem können Administratoren eigene benutzerdefinierte Felder einschließen wie bei anderen Oracle CRM On Demand-Abschnitten mit zugehörigen Informationen. In Release 24 und früheren Releases war die Auswahlliste "Indikation" ein Pflichtfeld und musste zusammen mit dem Feld "Priorität" angegeben werden. Dies ist nicht mehr der Fall.

**HINWEIS:** Nachrichtenplanobjekte, die das strukturierte Produkt-Messaging unterstützen, können nicht mit "Verfügbare Produkte für Besprechung" verknüpft werden.

■ Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte"

Wenn Ihr Unternehmen Besuchsziele, nächste Besuchsziele und Ergebnisse dokumentieren möchte, verwenden Sie den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" anstelle von "Verfügbare Produkte für Besprechung".

Früher stand für den Datensatz "Besprochene Produkte" ein Auswahlménü aller Produkte vom Typ "Besprechen" zur Verfügung, aus dem der Vertriebsmitarbeiter wählen konnte, welche Produkte in die Besprechungssession eingeschlossen werden sollen. Der Abschnitt enthält einen administrativen Filter, mit dem ein Vertriebsmitarbeiter nur die dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilten Produkte anzeigen kann. Der Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" kann vollständig angepasst werden, da Administratoren bei Bedarf neue Felder hinzufügen können. Administratoren können besprochenen Produkten den Datensatztyp "Produktindikation" hinzufügen und die optionale Auswahlliste "Indikation" ersetzen. Der Datensatztyp "Besprochene Produkte" unterstützt auch die Datensatztypen und Informationen für strukturiertes Produkt-Messaging.

Weitere Informationen zum Anpassen von Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Anwendungsanpassung \(auf Seite 1322\)](#).

**Informationen zur Produktfeldsynchronisierung in den Datensätzen "Besprochene Produkte", "Nachrichtenplanpositionen", "Nachrichtenplanbeziehungen" und "Antwort auf Nachricht"**

Das Feld "Produkt" in den Datensätzen mit zugehörigen Informationen für "Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" und "Antwort auf Nachricht" (zugehörige PCD-Datensätze) muss einem verfügbaren Produkt aus dem übergeordneten Datensatz "Besprochene Produkte" zugeordnet werden. Wenn Sie ein Produkt in den zugehörigen PCD-Datensätzen mit der Suchauswahl zuordnen, sind in der Auswahlliste nur die Produkte enthalten, die im übergeordneten Datensatz "Besprochene Produkte" verfügbar sind. Nachdem das Feld "Produkt" im Datensatz "Besprochene Produkte" den zugehörigen PCD-Datensätzen zugeordnet wurde, kann ein Benutzer das übergeordnete Produkt im Datensatz "Besprochene Produkte" ändern. Die Folge ist, dass zugehörige untergeordnete PCD-Datensätze, die zuvor gespeichert wurden und für die dasselbe Produkt aus dem Datensatz "Besprochene Produkte" erzwungen wurde, nicht mehr synchron sind. Aus diesem Grund dürfen Sie das Feld "Produkt" im Datensatz "Besprochene Produkte" nicht aktualisieren, nachdem Sie das Produkt den zugehörigen PCD-Datensätzen zugeordnet haben.

**Informationen zu Prozessadministrationsregeln zum Sperren von Aktivitätsdatensätzen und Datensätzen vom Typ "Besprochenes Produkt bei Besuch"**

Mit der Prozessadministration von Oracle CRM On Demand kann der Administrator folgende Regeln zum Sperren von Datensätzen erstellen:

- Regel zum Sperren eines Aktivitätsdatensatzes sowie der zugehörigen untergeordneten Datensätze
- Regel zum Sperren des Datensatzes "Besprochenes Produkt bei Besuch" sowie der zugehörigen untergeordneten Datensätze

In diesem Fall synchronisiert Oracle CRM On Demand den Status des Datensatzes "Besprochenes Produkt bei Besuch" und den Status des Datensatzes "Besuchsaktivität", wenn Sie einen Datensatz vom Typ "Besuchsaktivität" weiterleiten. Wenn die Besuchsaktivität als "Weitergeleitet" gekennzeichnet ist, wird der Datensatz "Besprochene Produkte" von Oracle CRM On Demand ebenfalls als "Weitergeleitet" gekennzeichnet. Wenn mit der Prozessadministrations-Sperrregel für die Aktivität, für die der Status auf "Weitergeleitet" gesetzt ist, die untergeordneten Aktivitätsdatensätze gesperrt werden, wird empfohlen, eine entsprechende Prozessadministrations-Sperrregel für den Datensatz "Besprochenes Produkt bei Besuch" zu verwenden, wenn der Status des Datensatzes auf "Weitergeleitet" gesetzt ist. Weitere Informationen zum Einrichten von Regeln zum Sperren von Datensätzen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition finden Sie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

## Zu berücksichtigender Aspekt bei Vorgängen aus dem Abschnitt mit zugehörigen Informationen für besprochene Produkte

Die Funktion "Besprochene Produkte" ist einzigartig in ihrer Art. Führen Sie Vorgänge, die mit besprochenen Produkten zu tun haben, immer aus dem Abschnitt mit zugehörigen Informationen für besprochene Produkte auf der Seite "Besuchsdetails" aus. Sie können Vorgänge zu besprochenen Produkten von folgenden Orten ausführen:

- (Empfohlen) Dem Abschnitt mit zugehörigen Informationen für besprochene Produkte auf der Seite "Besuchsdetails". Darin werden vier Vorgänge unterstützt: Neu, Bearbeiten, Direktbearbeitung und Löschen. All diese Vorgänge generieren Integrationsereigniswarteschlangen-XML, die den übergeordneten Aktivitätsdatensatz einschließt.
- (Nicht empfohlen) Der Detailseite "Besprochene Produkte", die angezeigt wird, wenn Sie im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für besprochene Produkte auf einen Produktnamen klicken. Dort werden drei Vorgänge unterstützt: Bearbeiten, Direktbearbeitung und Löschen. Alle drei Vorgänge generieren Integrationsereigniswarteschlangen-XML, die den übergeordneten Aktivitätsdatensatz nicht einschließt. Wenn Sie diese Vorgänge von der Detailseite "Besprochene Produkte" ausführen, verhalten sich die von Ihnen mit diesen Vorgängen konfigurierten Workflowaktionen oder andere Aktionen, die von der generierten Integrationsereigniswarteschlangen-XML abhängig sind, möglicherweise nicht wie erwartet.

### So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsdatsatz

- 1 Scrollen Sie auf der Besuchs- oder Teilnehmerdetailseite zum Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" oder "Besprochene Produkte", und führen Sie Folgendes aus:

**HINWEIS:** Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" die erforderlichen Informationen in die Felder "Indikation", "Priorität" (optional) und "Themen" (optional) ein.  
Nur Produkte des Kategorietyps "Besprochene Produkte", die für eine primäre Person nicht gesperrt sind, dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilt wurden und die zum aktuellen Datum aktiv sind, werden in der Liste der verfügbaren Produkte angezeigt, die mit dem Besuchsdatsatz verknüpft werden soll.  
Informationen zu den Feldern finden Sie in der Tabelle am Ende dieses Themas.
- Klicken Sie im Abschnitt "Besprochene Produkte" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" ein.  
Informationen zu den Feldern finden Sie in der Tabelle am Ende dieses Themas.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Einstellung "Filtern der Produktauswahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" ausgewählt hat, werden in der Produktauswahl nur die Produkte angezeigt, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter \(auf Seite 2080\)](#).

**HINWEIS:** Die Felder "Besprochene Produkte" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

- 2 Speichern Sie den Datensatz.
- 3 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 2, um dem Besuchsdatsatz weitere Positionen besprochener Produkte hinzuzufügen.

- 4 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Besprochene Produkte</b>	
Produktkategorie	<p>(Schreibgeschützt) Die vom Unternehmensadministrator definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgegebene Muster</li> <li>■ Abgegebene Werbeatikel</li> <li>■ Besprochene Produkte</li> </ul>
Produkt	<p>(Erforderlich) Der Name des besprochenen oder dem Kunden vorgeführten Produkts (z.B. ein medizinisches Gerät). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 2052)</a> und <a href="#">Produktfelder (auf Seite 656)</a>.</p> <p>Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel", "Besprochene Produkte" oder "Musteranforderungsartikel", die die folgenden Bedingungen erfüllen, können mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Produkte sind für eine primäre Person nicht gesperrt.</li> <li>■ Die Produkte wurden dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet, und der Unternehmensadministrator hat die Einstellung "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter (auf Seite 2080)</a>.</li> <li>■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.</li> </ul>
Priorität	Optionales Feld zur Kundenverwendung.
Indikation	<p>Die Krankheit, für die das Produkt verwendet wird. Beispiele: Allergie, Asthma, Herzrhythmusstörungen, Herzfehler usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine Indikation zu wählen.</p> <p>Vor Release 23 war das Feld "Indikation" standardmäßig ein erforderliches Feld. Für das aktuelle Release ist dieses Feld jedoch nicht mehr erforderlich. Wenn Ihr Unternehmen das Seitenlayout für die Kategorie "Besprochene Produkte" in Release 23 jedoch angepasst hat, bleibt das Auswahllistenfeld "Indikation" für diese angepassten Layouts ein erforderliches Feld. Um dieses Feld in "Nicht erforderlich" zu ändern, muss Ihr Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Erforderlich" für das Feld deaktivieren, das im angepassten Seitenlayout für Produktdetails definiert wurde. Weitere Informationen zur Feldeinrichtung finden Sie unter <a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a>.</p>
Themen	Dieses Feld ist ein optionales Feld zur Kundenverwendung. Einige Beispiele hierfür sind u.a. Nebenwirkungen, Wirksamkeit, Kosten im Vergleich zu Generika, Preis usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um ein Thema zu wählen.

Feld	Beschreibung
<p><b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder sind standardmäßig nicht verfügbar. Ihr Unternehmensadministrator kann sie jedoch Ihrem Seitenlayout "Besprochene Produkte" hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398)</a>.</p>	
Besprochenes Produkt	Dieser Wert wird auf denselben Wert wie im Feld "Produkt" gesetzt. Bei einer Änderung dieses Wertes mit der Suchauswahl wird der Wert im Feld "Produkt" entsprechend geändert.
Primäre Nachrichtenplanposition	Die Nachrichtenplanposition, die als primäre Nachricht für das besprochene Produkt festgelegt ist.
Primäre Nachrichtenplanbeziehung	Der Datensatz "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", der als primärer Datensatz für das besprochene Produkt festgelegt ist.
Primäre Antwort auf Nachricht	Die Antwort auf die Nachricht, die als primäre Antwort für das besprochene Produkt festgelegt ist.
Typ	<p>Die Kategorie "Besprochene Produkte". Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Typ zu wählen.</p> <p>Die Standardwerte für "Typ" sind "Antwort auf Nachricht", "Ergebnis", "Besuchsziel" und "Ziel für nächsten Besuch". Ihr Unternehmensadministrator kann jedoch bei Bedarf zusätzliche Typen hinzufügen. Das Wählen eines Typs kann zu einem anderen Seitenlayout als dem Standardseitenlayout für den Datensatztyp "Besprochene Produkte" führen, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Das Wählen von "Besuchsziel" kann zu einem Seitenlayout "Besuchsziel" führen, wenn es von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Weitere Informationen zum Einrichten dynamischer Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</a> sowie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Produktindikation	Eine Kombination aus einem Symptom oder einer Krankheit und dem spezifischen Produkt oder Arzneimittel zur Linderung des Symptoms oder der Krankheit. Die Produktindikation wird in der Regel von einem Pharmavertreter während eines Besuchs mit einer medizinischen Fachkraft besprochen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Produktindikationen (auf Seite 711)</a> .
Detailanmerkungen	Zusätzliche Informationen zu dem besprochenen Produkt. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.

**Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen**

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu abgegebenen Mustern verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu abgegebenen Mustern hinzufügen
- Indem Sie dem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu abgegebenen Mustern hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Mustieranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Informationen über abgegebene Muster mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um Muster während eines Besuchs abgeben zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

### **So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsdatensatz**

- 1 Scrollen Sie auf der Besuchs- oder Teilnehmerdetailseite zum Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" oder "Abgegebene Muster", und führen Sie Folgendes aus:

**HINWEIS:** Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", die für eine primäre Person nicht gesperrt sind und dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeteilt wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Muster angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- Klicken Sie im Abschnitt "Abgegebene Muster" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" ein.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Einstellung "Filtern der Produktauswahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" ausgewählt hat, werden in der Produktauswahl nur die Produkte angezeigt, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter \(auf Seite 2080\)](#).

**HINWEIS:** Die Felder der abgegebenen Muster werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen, mit *Ausnahme* von "Chargenr."

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Abgegebene Muster</b>	
Produktkategorie	(Schreibgeschützt) Die Produktkategorie, die vom Produktadministrator im Unternehmen definiert wurde. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgegebene Muster</li> <li>■ Abgegebene Werbeartikel</li> <li>■ Besprochene Produkte</li> </ul>
Produkt	(Erforderlich) Der Name des bei der Person abgegebenen Musters (z.B. ein neues Medikament, das auf den Markt gebracht wurde). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 2052)</a> und <a href="#">Produktfelder (auf Seite 656)</a> .

Feld	Beschreibung
	<p>Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel", "Besprochene Produkte" oder "Musteranforderungsartikel", die die folgenden Bedingungen erfüllen, können mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Produkte sind für eine primäre Person nicht gesperrt.</li> <li>■ Die Produkte wurden dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet, und der Unternehmensadministrator hat die Einstellung "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter (auf Seite 2080)</a>.</li> <li>■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.</li> </ul>
Chargennr.	<p>Die Chargennummer für das gewählte Musterprodukt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur relevant, wenn Sie Chargennummern zum Verfolgen von Mustern im Bestand verwenden. Wenn Sie einen Datensatz für abgegebene Muster hinzufügen oder aktualisieren, können nur Musterchargen in dieses Feld eingegeben werden, bei denen das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" gewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Musterchargen (auf Seite 667)</a> und <a href="#">Felder für Musterchargen (auf Seite 669)</a>.</p>
Menge	<p>Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Muster. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein. Bei den folgenden Aktionen wird eine Warnmeldung angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie einen Wert eingeben, der den Wert im Feld "Max. pro Besuch" überschreitet</li> <li>■ Wenn Sie einen Wert eingeben, bei dem von der maximalen Menge von Produkten, die an eine Person während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, weniger als 10% übrig bleiben.</li> </ul>
Max. pro Besuch	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge eines Produkts, die bei einem Besuch abgegeben werden darf.
Max. pro Zuweisung	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf.
Berechnete Summe Zuweisungsmenge	(Schreibgeschützt) Die Gesamtmenge der in der Zuordnungsperiode bis dato abgegebenen Produkte.

**1** Speichern Sie den Datensatz.

Wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind, wenn Sie auf "Speichern" klicken, generiert Oracle CRM On Demand eine Auszahlungstransaktion mit einer Position für jedes abgegebene Muster für den Besuch und leitet diese weiter, um den Musterbestand zu aktualisieren. Ist die Auszahlungstransaktion erfolgreich, ändert Oracle CRM On Demand den Status des Besuchs in "Weitergeleitet".

- Alle Muster bleiben für die Periode im Musterbestand, die durch das Datum und die Uhrzeit des Besuchs angegeben wird.
- Die Periode, in der Muster aufgezeichnet werden, ist eine nicht abgestimmte Periode. Handelt es sich um eine abgestimmte Periode, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Eine gültige Chargennummer ist für abgegebene Muster angegeben, die anhand der Chargennummer verfolgt werden.

- Der Mengenwert, den Sie eingeben, ist nicht größer als die maximal zulässige Abgabemenge für einen Besuch.
  - Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, wird nicht überschritten, wenn Sie den Mengenwert eingeben.
- 2 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 2, um dem Besuchsdatensatz weitere Positionen abgegebener Muster hinzuzufügen.
  - 3 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

### Verknüpfen von Informationen zu Werbeatikeln mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu Werbeatikeln verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu Werbeatikeln hinzufügen
  - Indem Sie einem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu Werbeatikeln hinzufügen
- Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeatikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Werbeatikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um Werbeatikel während eines Besuchs abgeben zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

### So verknüpfen Sie Werbeatikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsdatensatz

- 1 Scrollen Sie auf der Besuchs- oder Teilnehmerdetailseite zum Abschnitt "Verfügbare Werbeatikel für Abgabe" oder "Werbeatikel", und führen Sie Folgendes aus:

**HINWEIS:** Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Werbeatikel für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.  
Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Werbeatikel", die für eine primäre Person nicht gesperrt sind und dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeteilt wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Werbeatikel angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.
- Klicken Sie im Abschnitt "Werbeatikel" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Werbeatikel bearbeiten" ein.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Einstellung "Filtern der Produktauswahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" ausgewählt hat, werden in der Produktauswahl nur die Produkte angezeigt, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter \(auf Seite 2080\)](#).

Weitere Informationen zu den Feldern für Werbeartikel finden Sie in der Tabelle der Feldbeschreibungen am Ende dieses Verfahrens.

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

**HINWEIS:** Die Felder "Werbeartikel" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

**2** Speichern Sie den Datensatz.

Wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind, wenn Sie auf "Speichern" klicken, generiert Oracle CRM On Demand eine Auszahlungstransaktion mit einer Position für jeden Werbeartikel, der beim Besuch als Muster abgegeben wurde, und leitet diese weiter, um den Musterbestand zu aktualisieren. Ist die Auszahlungstransaktion erfolgreich, ändert Oracle CRM On Demand den Status des Besuchs in "Weitergeleitet".

- Alle Werbeartikel, die als Muster abgegeben werden, bleiben für die Periode im Musterbestand, die durch das Datum und die Uhrzeit für den Besuch angegeben wird.
- Die Periode, in der Werbeartikel, die als Muster abgegeben werden, aufgezeichnet werden, ist eine nicht abgestimmte Periode. Handelt es sich um eine abgestimmte Periode, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Eine gültige Chargennummer ist für die als Muster abgegebenen Werbeartikel angegeben, die anhand der Chargennummer verfolgt werden.
- Der Mengenwert, den Sie eingeben, ist nicht größer als die maximal zulässige Abgabemenge für einen Besuch.
- Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, wird nicht überschritten, wenn Sie den Mengenwert eingeben.

**3** Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 2, um dem Besuchsdatsatz weitere Positionen von Werbeartikeln hinzuzufügen.

**4** Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Abgegebene Werbeartikel</b>	
Produkt	<p>(Erforderlich) Der Name des bei der Person abgegebenen Werbeartikels (z.B. ein Kugelschreiber oder ein Golfball) oder Schulungsartikels (z.B. Whitepaper oder Handbuch). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 2052)</a> und <a href="#">Produktfelder (auf Seite 656)</a>.</p> <p>Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel", "Besprochene Produkte" oder "Musteranforderungsartikel", die die folgenden Bedingungen erfüllen, können mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Produkte sind für eine primäre Person nicht gesperrt.</li> <li>■ Die Produkte wurden dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet, und der Unternehmensadministrator hat die Einstellung "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter (auf Seite 2080)</a>.</li> <li>■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<b>HINWEIS:</b> Nach Release 22 sucht die Suchauswahl für das Feld "Produkt" nicht wie in früheren Releases nach Zuordnungen, sondern nach Produkten.
Produktkategorie	(Schreibgeschützt) Die vom Unternehmensadministrator definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgegebene Muster</li> <li>■ Abgegebene Werbeartikel</li> <li>■ Besprochene Produkte</li> </ul>
Besuchsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum des Kundenbesuchs.
Menge	Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Werbe- oder Schulungsartikel. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein. Bei den folgenden Aktionen wird eine Warnmeldung angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie einen Wert eingeben, der den Wert im Feld "Max. pro Besuch" überschreitet</li> <li>■ Wenn Sie einen Wert eingeben, bei dem von der maximalen Menge von Produkten, die an eine Person während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, weniger als 10% übrig bleiben.</li> </ul>
Max. pro Zuweisung	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge von Werbeartikeln, die in der Zuordnungsperiode abgegeben werden dürfen.
Max. pro Besuch	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge von Werbeartikeln, die bei einem Besuch abgegeben werden dürfen.
Berechnete Summe Zuweisungsmenge	(Schreibgeschützt) Die Gesamtmenge der in der Zuordnungsperiode bis dato abgegebenen Werbeartikel.

### Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu Musteranforderungen verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu Musteranforderungen hinzufügen
- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu Musteranforderungen hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

**HINWEIS:** Sie können auch über die Auftragsseiten Auftragspositionen für Produkte erstellen und aktualisieren. Wenn Sie die Seite "Auftragsdetails" durch Hinzufügen eines neuen Feldes anpassen, ist das neue Feld ebenfalls auf der Seite für Musteranforderungen verfügbar. Weitere Informationen zu Auftragspositionen finden Sie unter [Erstellen von Auftragspositionen für Produkte \(auf Seite 719\)](#).

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Informationen zu Musteranforderungen mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

**HINWEIS:** In Releases von Oracle CRM On Demand vor Release 22 war es möglich, einen Datensatz für einen Musteranforderungsartikel ohne zugeordneten übergeordneten Musteranforderungsdatensatz beim Verwenden von Webservices oder der Importfunktion einzufügen. Ab Release 22 müssen Sie jedoch die Musteranforderungs-ID der übergeordneten Musteranforderung angeben, um den Kontext für den Musteranforderungsartikel zur

Verfügung zu stellen, wenn Sie Datensätze für Musteranforderungsartikel anhand von Webservices oder der Importfunktion einfügen. In der Oracle CRM On Demand-Benutzerschnittstelle können Sie einen Musteranforderungsartikel nur in einer übergeordneten Musteranforderung im Kontext eines Besuches erstellen. Darüber hinaus werden Produktsperregeln nicht befolgt, wenn Musteranforderungsartikel anhand von Webservices oder der Importfunktion eingefügt oder aktualisiert werden.

**HINWEIS:** Das Verarbeiten von gesperrten Produkten wird für Musteranforderungsartikel nicht unterstützt, wenn in Oracle CRM On Demand Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Workflows für Musteranforderungsartikel und Regeln für gesperrte Produkte \(auf Seite 726\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um Muster während eines Besuchs anzufordern, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

### **So verknüpfen Sie Informationen zu Musteranforderungen mit einem Besuchsdatensatz**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder der Seite für Teilnehmerdetails im Abschnitt für Musteranforderungen auf "Neu".

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

**HINWEIS:** Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Musteranforderungen die erforderlichen Informationen zur Musteranforderung ein.

Informationen zu den Feldern für Musteranforderungen finden Sie unter [Felder für Musteranforderungen \(auf Seite 683\)](#).

- 3 Speichern Sie den Musteranforderungsdatensatz.

- 4 Blättern Sie auf der Detailseite für die Musteranforderung zum Abschnitt "Musteranforderungsartikel".

**HINWEIS:** Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 5 Gehen Sie im Abschnitt "Musteranforderungsartikel" wie folgt vor:

- a Klicken Sie auf "Neu", um für jedes angeforderte Produktmuster einen Musteranforderungsartikel hinzuzufügen.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Einstellung "Filtern der Produktauswahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" ausgewählt hat, werden in der Produktauswahl nur die Produkte angezeigt, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeteilt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter \(auf Seite 2080\)](#).

- b Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Musteranforderungsartikel die erforderlichen Informationen zum Musteranforderungsartikel ein.

Die Tabelle am Ende dieses Verfahrens enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für einen Musteranforderungsartikel.

- c Speichern Sie den Musteranforderungsartikel-Datensatz.

- d Fügen Sie nach Bedarf weitere Musteranforderungsartikel hinzu.

- 6 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5, um dem Besuchsdatsatz weitere Positionen von Musteranforderungen hinzuzufügen.

- 7 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Feld	Beschreibung
Auftragspositionsnr	(Erforderlich) Ein numerisches Feld, das eine Auftragsposition darstellt.
Menge	<p>(Erforderlich) Die Anzahl der angeforderten Muster. Dies muss eine positive ganze Zahl ungleich Null sein. In Oracle CRM On Demand wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie Folgendes angeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einen Wert, der größer ist als der Wert im Feld "Max. Menge" in Ihrem Zuteilungsdatensatz.</li> <li>■ Einen Wert, der größer ist als der Wert im Feld "Max. Menge pro Kunde" in Ihrem Zuteilungsdatensatz oder der maximal 10% von diesem Wert abweicht.</li> </ul>
Produkt	<p>(Erforderlich) Der Name des Produkts. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem jeweiligen Produkt, das Sie anfordern möchten. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 2052)</a> und <a href="#">Produktfelder (auf Seite 656)</a>.</p> <p>Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel", "Besprochene Produkte" oder "Musteranforderungsartikel", die die folgenden Bedingungen erfüllen, können mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Produkte sind für eine primäre Person nicht gesperrt.</li> <li>■ Die Produkte wurden dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet, und der Unternehmensadministrator hat die Einstellung "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter (auf Seite 2080)</a>.</li> <li>■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.</li> </ul>
Auftrag	(Erforderlich) Dieses Feld gibt den übergeordneten Auftrag der Musteranforderung an. Dieses Feld ist standardmäßig schreibgeschützt, kann jedoch als bearbeitbares Feld angepasst werden. Informationen zur Anpassung finden Sie unter <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .

#### Zusätzliche Informationen

Feld	Beschreibung
Status	<p>(Erforderlich) Der Standardwert für dieses Feld lautet "Ausstehend". Wenn Sie einen Musteranforderungsauftrag für Produkte weiterleiten, wird der Wert in diesem Feld in "Weitergeleitet" geändert. Mögliche Werte für dieses Feld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Neu</li> <li>■ Offen</li> <li>■ Gebucht</li> <li>■ Unterwegsbestand</li> <li>■ Teilweise erhalten</li> <li>■ Teilweise versandt</li> <li>■ Ausstehend</li> <li>■ Geliefert</li> <li>■ Fakturiert</li> <li>■ Bezahlt</li> <li>■ Installiert</li> <li>■ Geschlossen</li> <li>■ Abgebrochen</li> <li>■ Halten</li> <li>■ Gefahr</li> <li>■ Tatsächlich</li> <li>■ Genehmigt</li> <li>■ Projektiert</li> <li>■ Zurückgewiesen</li> <li>■ Warte auf Genehmigung</li> <li>■ Abgeschlossen</li> <li>■ Weitergeleitet</li> <li>■ -</li> <li>■ Gewählt</li> <li>■ Kreditfehler</li> <li>■ Veranstaltungsrechnung</li> <li>■ Fehlgeschlagen</li> <li>■ Zurückgeliefert</li> <li>■ In Bearbeitung</li> <li>■ Verarbeitet</li> <li>■ Empfangen</li> <li>■ Unterschrieben</li> <li>■ Ungültig</li> </ul>

**Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage**

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Besuchsdetailinformationen als Vorlage gespeichert werden.

**So speichern Sie die Besuchsdetailinformationen als Vorlage**

- Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf die entsprechende Schaltfläche:
  - **Als private Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage kann nur von Ihnen persönlich verwendet werden.

- **Als öffentliche Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage wird der Liste hinzugefügt und kann auch von anderen verwendet werden.

**HINWEIS:** Jedes Mal, wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird der Datensatz als neue Besuchsvorlage gespeichert. Oracle CRM On Demand bleibt auf dieser Seite geöffnet.

### Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung übergeben werden.

**HINWEIS:** Wenn der Besuchsdatensatz keine gültige staatliche Zulassung für eine Person oder keine zugehörige Signatur enthält und die Prüfungen für diese Bedingungen von Ihrem Administrator auf der Seite "Life Sciences-Einstellungen" festgelegt wurden, wird in Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung angezeigt und die Besuchweiterleitung verhindert. Weitere Informationen zu den relevanten Einstellungen finden Sie in den Informationen zum Aktivieren der Überprüfung staatlicher Zulassungen von Personen und zum Aktivieren der Überprüfung von Signaturen unter [Festlegen von Life Sciences-Einstellungen \(auf Seite 2077\)](#).

### Informationen zum Weiterleiten von Teilnehmerbesuchen und Firmenbesuchen

Beim Weiterleiten von Informationen zu Teilnehmerbesuchen in Oracle CRM On Demand vor Release 24 wurde die Weiterleitung zugehöriger Informationen zu Firmenbesuchen von Oracle CRM On Demand nicht erlaubt. Der Status des Firmenbesuchs blieb dadurch unklar, auch wenn der Firmenbesuch Bestandsartikel und eine gültige Signatur enthielt. In Release 24 wurde die Funktion zum Weiterleiten von Firmenbesuchen jedoch wie folgt erweitert:

- Sie können einen Firmenbesuch unabhängig von dem Status eines zugeordneten Teilnehmerbesuchs weiterleiten.
- Auch wenn ein Firmenbesuch bereits als "Weitergeleitet" gekennzeichnet ist, führt das Klicken auf die Schaltfläche "Weiterleiten" auf der Seite "Besuchsdetails" nicht zu einem Fehler. Oracle CRM On Demand setzt die Prüfung der untergeordneten Teilnehmerbesuche fort und leitet sie weiter, wenn sie noch nicht weitergeleitet wurden.
- Wenn ein Firmenbesuch noch nicht als "Weitergeleitet" gekennzeichnet ist, werden beim Klicken auf die Schaltfläche "Weiterleiten" auf der Seite "Besuchsdetails" dieser Firmenbesuch und alle zugehörigen Teilnehmerbesuche, die nicht den Status "Weitergeleitet" haben, weitergeleitet, ohne dass ein Fehler generiert wird.
- Wenn der Firmenbesuch und alle Teilnehmerbesuche als "Weitergeleitet" gekennzeichnet sind, wird von Oracle CRM On Demand beim Klicken auf die Schaltfläche "Weiterleiten" auf der Seite "Besuchsdetails" kein Fehler generiert. Allerdings wird die Besuchsverarbeitung nicht fortgesetzt, damit keine doppelten Datensätze erstellt werden.

### So übergeben Sie die Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung

- Wenn auf der Seite "Besuchsdetails" alle Informationen eingegeben und gespeichert wurden, klicken Sie auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Wenn Sie auf "Weiterleiten" klicken, wird eine Auszahlungstransaktion erstellt, mit der die abgegebenen Muster oder Werbeartikel erfasst werden. Folgendes geschieht:

- Der Status des Firmenbesuchs wird in "Weitergeleitet" geändert.
- Der Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters verringert sich um die beim Besuch abgegebenen Werbeartikel und Muster.

**HINWEIS:** Aufträge zu Musteranforderungen haben keine Auswirkung auf den Musterbestand.

- Die Aufträge zu Musteranforderungen werden weitergeleitet.
- Der Firmenbesuch wird geschlossen.
- Sie können nur die Firmenbesuchsdetails anzeigen.

## Informationen zu elektronischen Signaturen

Oracle CRM On Demand kann Signaturdaten für abgegebene Muster sicher im Bildformat speichern. Signaturbilder werden mit Standardbildformaten in Oracle CRM On Demand gespeichert. Das Signaturbild ist eine Reihe von X- und Y-Koordinaten oder Zeichenfolgen, die in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert werden können.

Wenn Ihr Administrator das Kontrollkästchen "Signaturvalidierung aktivieren" auf der Seite "Life Sciences-Einstellungen" auswählt, muss jede Besuchsaktivität, die für während eines Besuchs abgegebene Muster erfasst wird, ein zugeordnetes Signaturbild aufweisen. Der Vertriebsmitarbeiter, der die Muster abgibt, muss eine elektronische Signatur von der Person (oder dem Unternehmen) einholen, die die Muster erhält. Die Signatur kann in Papierform oder über eine externe Anwendung (wie z.B. ein mobiles Handheld-Gerät) erfasst und dann über die Web-Services-Schnittstelle von einem Offline-Client, wie z.B. einem iPad oder einem Mobilgerät, in Oracle CRM On Demand hochgeladen werden. Der Vertriebsmitarbeiter muss die Signatur erfassen, wenn die Muster abgegeben werden. Der Vertriebsmitarbeiter kann den Besuchsdatensatz erst dann in Oracle CRM On Demand weiterleiten, wenn dem Besuch ein Signaturdatensatz zugeordnet ist.

Administratoren und autorisierte Benutzer können die Signaturbilder, die Besuchsdatensätzen in Oracle CRM On Demand zugeordnet sind, anzeigen, die Signaturdatensätze jedoch nicht erstellen, aktualisieren oder löschen. Musteradministratoren müssen die Signaturbilder regelmäßig prüfen, um sicherzustellen, dass die von einem Kontakt für unterschiedliche Besuche erfassten Signaturen konsistent sind. Informationen zu den Einstellungen für Benutzerrollen und Zugriffsprofile, die zum Prüfen elektronischer Signaturen erforderlich sind, finden Sie unter [Prüfen von elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#).

### Prüfen von elektronischen Signaturen

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die Signatur zu prüfen, die einer Besuchsaktivität für abgegebene Muster zugeordnet ist. Dieses Verfahren setzt voraus, dass Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile so konfiguriert sind, dass Sie die Signaturdatensätze anzeigen können, die mit Besuchen verknüpft sind. Die folgende Konfiguration ist zum Anzeigen von Signaturdatensätzen erforderlich:

- Die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" muss für Ihre Benutzerrolle aktiviert sein.
- In den Zugriffseinstellungen Ihrer Benutzerrolle für Datensatztypen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Signatur" ausgewählt sein.
- Der Abschnitt mit Signaturinformationen muss im Layout der Seite "Personenbesuch - Details" für Ihre Benutzerrolle enthalten sein.
- In Ihrem Standardzugriffsprofil muss in den Einstellungen für die zugehörigen Informationen für den Datensatztyp "Aktivität" die Zugriffsebene für den Datensatztyp "Signatur" auf einen Wert gesetzt sein, der Ihnen das Lesen der Signaturdatensätze ermöglicht.

In der Regel erhalten nur Administratoren Zugriff auf Signaturdatensätze. Weitere Informationen zu Signaturen finden Sie unter [Informationen zu elektronischen Signaturen \(auf Seite 646\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile so konfiguriert sind, dass Sie die Signaturdatensätze anzeigen können, die mit Besuchen verknüpft sind, können Sie den Signaturdatensatz anzeigen, aber weder Signaturdatensätze noch die Signaturbilder für diese Datensätze erstellen, aktualisieren oder löschen. Außerdem können Sie eine Datei, die an einen Signaturdatensatz angehängt ist, anzeigen oder durch eine andere Datei ersetzen oder aus dem Datensatz entfernen.

### So prüfen Sie Mustersignaturen

- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die gewünschte Person.
- 2 Führen Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt mit abgeschlossenen Aktivitäten einen Drilldown zum Feld "Thema" durch, um den gewünschten Besuchsaktivitätsdatensatz zu öffnen.
- 3 Scrollen Sie auf der Besuchsdetailseite zum Signaturabschnitt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Felder, die im Signaturabschnitt in der Standardanwendung angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Titelfeld	Wenn Sie auf den Ansichtslink in diesem Feld klicken, wird der Signaturdatensatz angezeigt.
Signaturdatum	Das Datum, an dem die Signatur erfasst wurde.
Person - Vorname	Der Vorname des Empfängers der Muster.
Person - Nachname	Der Nachname des Empfängers der Muster.
Vorname Vertriebsmitarbeiter	Der Vorname des Vertriebsmitarbeiters, der die Muster abgegeben hat.
Nachname Vertriebsmitarbeiter	Der Nachname des Vertriebsmitarbeiters, der die Muster abgegeben hat.

- 4 Klicken Sie auf den Link "Anzeigen" für den Signaturdatensatz, den Sie anzeigen möchten.

**HINWEIS:** Sie können weder die Details eines vorhandenen Signaturdatensatzes bearbeiten noch einen neuen Signaturdatensatz erstellen.

- 5 Führen Sie auf der Seite "Signaturdetails" folgende Schritte durch:

- Zeigen Sie das Signaturbild an.
- Klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Signaturbearbeitungsseite zu öffnen, und hängen Sie dann eine Datei an den Signaturdatensatz an bzw. zeigen Sie eine an den Datensatz angehängte Datei an oder entfernen Sie sie.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder auf der Seite "Signaturdetails" in der Standardanwendung.

Feld	Beschreibung
Ausschlussklauseltext	<p>Im Feld "Ausschlussklauseltext" wird der Ausschlussklauseltext angezeigt, der den abgegebenen Mustern zugeordnet ist. Teile des Ausschlussklauseltextes können nicht bearbeitet, eingefügt oder gelöscht werden.</p> <p>Der Ausschlussklauseltext wird über die Web-Services-Schnittstelle von einem Offline-Client, wie z.B. einem iPad oder einem Mobilgerät, in Oracle CRM On Demand hochgeladen. Dieses Feld enthält den vollständigen Ausschlussklauseltext in der für die Ausschlussklausel angegebenen Sprache. Der Text wird exakt so angezeigt, wie er vom Arzt bei Empfang eines Musters unterschrieben wird. Weitere Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie unter <a href="#">Musterausschlussklauseln (auf Seite 670)</a>.</p>
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Signaturdatensatz anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p> 

Feld	Beschreibung
	<p>Sie können eine Datei auch an den Signaturdatensatz anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei auswählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann. Informationen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen zu den Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter <a href="#">Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 186)</a>.</p>

### Informationen zur Beziehung zwischen Mustertransaktionen und Musterbestand

In der folgenden Tabelle wird die Beziehung zwischen Mustertransaktionen, Transaktionstypen und der Auswirkung auf den Musterbestand für Vertriebsmitarbeiter angezeigt.

**HINWEIS:** "Ausgehende Übertragung" und "Bestandsanpassung" (verlorene und gefundene Muster) sind vom Benutzer generierte Transaktionen. Die Transaktionstypen "Auszahlung" und "Einzahlung" werden von Oracle CRM On Demand generiert.

Mustertransaktionsdatei	Beschreibung	Transaktionstyp	Auswirkung auf den Musterbestand
Auszahlungstransaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster weiterleitet und abgibt. Oracle CRM On Demand generiert automatisch Auszahlungstransaktionen, wenn Vertriebsmitarbeiter während Vertriebsbesuchen Muster abgeben. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anzeigen von Auszahlungstransaktionen (auf Seite 625)</a> .	Auszahlung	Mustertransaktionen des Typs "Auszahlung" werden vom Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen.
Empfangene Transaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster empfängt. Benutzer müssen den Empfang von Mustern bestätigen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Empfang des Musterbestands bestätigen (auf Seite 611)</a> .	Einzahlung	Mustertransaktionen vom Typ "Einzahlung" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters hinzugefügt.
Gesendete Transaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster an einen anderen Benutzer überträgt oder unbenutzte Muster an die Zentrale sendet. Weitere Informationen finden Sie unter	Ausgehende Übertragung	Mustertransaktionen vom Typ "Ausgehende Übertragung" werden vom Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen.

Mustertransaktionsdatei	Beschreibung	Transaktionstyp	Auswirkung auf den Musterbestand
	<a href="#">Erstellen einer Musterübertragung (auf Seite 621).</a>		
Anpassungstransaktion	Transaktionen, die vom Vertriebsmitarbeiter erstellt werden, um Abweichungen zwischen den Bestandszählungen von Mustern und Datensätzen in Oracle CRM On Demand abzugleichen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Mustertransaktionen anpassen (siehe Anpassen von Mustertransaktionen auf Seite 623).</a>	Bestandsanpassung	Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung" werden vom Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen bzw. ihm hinzugefügt. Beispiel:  Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung" und mit dem Anpassungsgrund "Gefunden" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters hinzugefügt. In diesem Fall wird der Wert der Transaktionsposition im Feld "Menge" als positive Zahl behandelt.
Verlorene Transaktion	Transaktionen, die vom Vertriebsmitarbeiter erstellt werden, um verlorene Muster zu erfassen. Transaktionen zu verlorenen Mustern werden als Anpassungen weitergeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen (auf Seite 625).</a>	Bestandsanpassung mit dem Grund "Verloren"	Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung" und mit dem Anpassungsgrund "Verloren" werden vom Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen. In diesem Fall wird der Wert der Transaktionsposition im Feld "Menge" als negative Zahl behandelt.

## Überwachen von Musteraktivitäten

Der Musteradministrator ist für den Musterbestand des Unternehmens verantwortlich und muss sicherstellen, dass dieser die gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen erfüllt.

**Hinweis zu Beginn.** Um Musteraktivitäten zu überwachen, muss Ihre Benutzerrolle über Administratorrechte verfügen und die folgenden Berechtigungen umfassen:

- Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren
- Musteranpassung aktivieren

Um Musteraktivitäten zu überwachen, klicken Sie im Abschnitt "Mustertransaktionsliste" auf der "Mustertransaktion-Homepage" auf die Liste, die Sie überwachen möchten. In der folgenden Tabelle wird der Zweck jeder Liste erläutert.

Mustertransaktionsliste	Filter
Auszahlungstransaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und abgegeben wurden.  Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Muster prüfen, die abgegeben wurden.

Mustertransaktionsliste	Filter
Gesendete Transaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und übertragen wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle zurückgesendeten Muster oder zwischen Endbenutzern übertragene Lieferungen prüfen.
Empfangene Transaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und empfangen wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator empfangene Lieferungen zwischen Endbenutzern prüfen.
Anpassungstransaktionen	Zeigt alle Anpassungstransaktionen an, die weitergeleitet wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Arten von Anpassungstransaktionen prüfen, die von Endbenutzern und Musteradministratoren weitergeleitet wurden, um Abweichungen zwischen physischen Zählungen und Datensätzen in Oracle CRM On Demand abzustimmen.
Verlorene Transaktionen	Zeigt alle verlorenen Muster an, die als Anpassungen weitergeleitet wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator die Muster prüfen, die verloren gegangen sind.

Informationen zum Anzeigen oder Erstellen dieser Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#) und Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu".

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Felder für Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktion hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktion mit dem Status "In Bearbeitung" zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.

**TIPP:** Sie können Mustertransaktionen auch auf der Listenseite für die Mustertransaktion und der Detailseite für die Mustertransaktion bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Transaktionsfelder. Je nach Typ der geöffneten Mustertransaktion ("Einzahlung", "Ausgehende Übertragung", "Bestandsanpassung", "Auszahlung", "Verlorene Muster") sind möglicherweise nicht alle Felder anwendbar.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Transaktion</b>	
Name	Die eindeutige Kennung der Mustertransaktion (wird vom System generiert).
Datum	<p>Das Datum für die Mustertransaktion.</p> <p>Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer aktiven Bestandsperiode liegt, werden automatisch Werte in die Felder "Periode: Anfangsdatum" und "Periode: Enddatum" geladen. Wenn Sie ein Datum eingeben, das nicht in eine vorhandene Bestandsperiode fällt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie können ein in der Zukunft liegendes Datum eingeben, wenn "Weiterleitung von zukünftigen Besuchen und Mustertransaktionen zulassen" von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Festlegen von Life Sciences-Einstellungen (auf Seite 2077)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie einen zukünftigen Besuch weiterleiten, um eine Transaktion zu starten, ordnet Oracle CRM On Demand den Mustertransaktionsdatensatz der aktiven Bestandsperiode zu. Die Mustertransaktion bleibt der aktuellen aktiven Bestandsperiode zugeordnet, auch wenn Sie die Bestandsperiode vor dem Datum des zukünftigen Besuchs schließen. Die Mustertransaktion ist nicht der aktuelleren Bestandsperiode zugeordnet.</p> <p>Mustertransaktionen können nicht für abgeglichene Perioden erstellt werden. Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer abgestimmten oder inaktiven Periode liegt, zeigt Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung an.</p>
Typ	<p>Eine Mustertransaktion kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ausgehende Übertragung</li> <li>■ Bestandsanpassung</li> <li>■ Verlorene Muster</li> <li>■ Musteranforderung</li> <li>■ Auszahlung</li> <li>■ Einzahlung</li> </ul> <p>"Auszahlung", "Bestandsanpassung", "Verlorene Muster" und "Musteranforderung" sind vom Benutzer generierte Transaktionen. Die Transaktionen "Auszahlung" und "Eingehende Übertragung" werden vom System generiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie dürfen die Reihenfolge der Typauswahlliste für die Feldeinrichtung der Beispieltransaktion nicht anpassen oder ändern, da sich dies möglicherweise auf die Funktionalität der überlappenden Auswahlliste auswirkt.</p>
Status	<p>Die Mustertransaktion kann einen der folgenden Status haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Bearbeitung</li> <li>■ Weitergeleitet</li> <li>■ Mit Abweichungen verarbeitet</li> <li>■ Unterwegsbestand</li> <li>■ Verarbeitet</li> <li>■ Angepasst</li> </ul>

Feld	Beschreibung
Erwartetes Lieferdatum	Das Datum, an dem die Lieferung des Musters fällig ist.
Verfolgungsnr.	Eine eindeutige Nummer, mit der Sie und der Kunde die Lieferung des Musters verfolgen können.
Anzahl gesendeter Pakete	Die Anzahl der im Muster enthaltenen Pakete.
Transfer an	Die Person, an die eine ausgehende Übertragungstransaktion protokolliert wird. Diese Person erhält das Muster und muss den Empfang des Musters bestätigen.  Beim Erstellen einer ausgehenden Übertragungstransaktion ist dies ein erforderliches Feld.
Transfer von	Die Person, die die Muster überträgt (d. h. die Person, die die ausgehende Übertragungstransaktion erstellt).
Bestandsperiode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer aktiven Bestandsperiode liegt.  Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.
Bestandsperiode: Enddatum	Das Enddatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer inaktiven Bestandsperiode liegt.  Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.
Anpassungsgrund	Der Grund für die Erstellung oder Anpassung der Mustertransaktion. Folgende Grundschlüssel sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verloren</li> <li>■ Gefunden</li> <li>■ Diebstahl</li> <li>■ Menschliches Versagen</li> <li>■ Anfangszähler</li> <li>■ Anforderung</li> </ul>
Kommentare	Der Benutzer kann in dieses Feld zusätzliche Informationen zur Mustertransaktion eingeben.

Feld	Beschreibung
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Mustertransaktionsdatensatz anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter <a href="#">Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 186)</a>.</p>

### Schlüsselinformationen Person

**HINWEIS:** Diese schreibgeschützten Informationen werden nur für Auszahlungstransaktionen geladen. Oracle CRM On Demand generiert automatisch Auszahlungstransaktionen, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Besuchs Muster abgeben oder auszahlen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen \(auf Seite 625\)](#).

Person	Der vollständige Name des Arztes oder Krankenhauskontakts, an den die Auszahlung vorgenommen wurde.
Person - Vorname	Der Vorname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Person - Nachname	Der Nachname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Personentyp	Der Personentyp.
Firma Person	Die Firma, die dieser Person zugeordnet ist.
E-Mail-Adresse Person	Die E-Mail-Adresse für diese Person.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage \(auf Seite 618\)](#)
- [Verwalten von Mustertransaktionen \(auf Seite 620\)](#)

## Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Seiten "Transaktionsposition", um Transaktionspositionen für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Transaktionsposition* zeichnet die Details der Muster oder Werbeartikel auf, die einer Mustertransaktion zugeordnet sind. Für jede Mustertransaktion müssen eine oder mehrere Transaktionspositionen vorhanden sein. Mit diesen Berechnungen wird eine laufende Bestandszählung für den Vertriebsmitarbeiter berechnet. Mustertransaktionen werden im Abstimmungsprozess verwendet, um alle Muster und Werbeartikel zu berücksichtigen, die einem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden.

### Verwalten von Transaktionspositionen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Ändern des Musters in einer Transaktionsposition \(auf Seite 654\)](#)
- [Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition \(auf Seite 655\)](#)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion \(auf Seite 626\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

- [Transaktionspositionen \(auf Seite 654\)](#)
- [Felder für Transaktionspositionen \(auf Seite 655\)](#)
- [Produktfelder \(auf Seite 656\)](#)

### Ändern des Musters in einer Transaktionsposition

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um Muster in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### **So ändern Sie das Muster in einer Transaktionsposition**

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.

**HINWEIS:** Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
  - 3 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.
  - 4 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite "Produktdetails" auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- Weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder \(auf Seite 656\)](#).

### Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um die Mustercharge in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um Musterchargen in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So ändern Sie die Mustercharge in einer Transaktionsposition

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.
- HINWEIS:** Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
  - 3 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um eine andere Mustercharge zu wählen, die bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.
- HINWEIS:** Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d.h. Chargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden.
- 4 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf den Namen der Mustercharge, klicken Sie auf der Seite für die Musterchargendetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder für die Mustercharge nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter Musterchargenfelder (siehe [Felder für Musterchargen](#) auf Seite 669)).

### Felder für Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen, um eine Transaktionsposition hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Transaktionsposition zu aktualisieren.

**TIPP:** Sie können Transaktionspositionen auch auf der Detailseite für Transaktionspositionen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Transaktionspositionen.

Feld	Beschreibung
Zeilennummer	Eine eindeutige Nummer, die jeder Position manuell zugewiesen wird.
Muster	Der Name des Musters oder Werbeartikels.
Chargennr.	Die eindeutige Nummer oder der eindeutige Name, die oder der dem Muster zu Verfolgungszwecken zugewiesen ist. Ein Muster kann anhand einer Chargennummer verfolgt werden. Dieses Feld ist optional.  <b>HINWEIS:</b> Wenn Sie eine Transaktionsposition hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter <a href="#">Musterchargen (auf Seite 667)</a> und <a href="#">Felder für Musterchargen (auf Seite 669)</a> .
Menge	Die Menge des Musters. Dieses Feld ist erforderlich.  <b>HINWEIS:</b> Wenn der Mengenwert kleiner ist als die ursprüngliche Menge des von der Zentrale übertragenen Musterbestands, verwenden Sie ein Minuszeichen vor dem numerischen Wert. Dieses Feld ist wichtig, um Anpassungen wie Verlust, Diebstahl oder menschliches Versagen zu dokumentieren.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen \(auf Seite 654\)](#)
- [Verwalten von Transaktionspositionen \(auf Seite 654\)](#)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion \(auf Seite 626\)](#)

### Produktfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um die Produktliste Ihres Unternehmens zu definieren und zu verwalten. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt. Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten \(auf Seite 2052\)](#).

**TIPP:** Sie können Produkte auch auf der Detailseite für Produkte bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Produktfelder.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Produkt</b>	
Produktname	Der Name des Produkts.

Feld	Beschreibung
Produktkategorie	<p>Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abgegebene Muster</li> <li>■ Abgegebene Werbeartikel</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Ändern Sie die Seed-Daten für die Produktkategorie nicht. In Oracle CRM On Demand wurden einige Filter für "Abgegebene Muster" und "Abgegebene Werbeartikel" erstellt. Sie können neue Produktkategorien hinzufügen, die auf Ihren Kundenanforderungen basieren.</p>
Lösung	<p>Die Produktbilddatei, die diesem Produkt zugeordnet ist. Mit der Bilddatei wird das Produkt während eines Vertriebsbesuchs erläutert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und steht für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht zur Verfügung. Wenn Sie dieses Feld benötigen und es nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.</p>
Teilenummer	<p>Die Teilenummer des Herstellers, die dem Produkt zugeordnet ist. Das Unternehmen gibt die Teilenummer an.</p>
Bestellbar	<p>Ein Kontrollkästchen, das angibt, wie das Musterprodukt bestellt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, kann das Musterprodukt vom Vertriebsmitarbeiter bestellt und vom Unternehmen an den Arzt, die Klinik oder das Krankenhaus geliefert werden.</li> <li>■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, kann das Muster nur erhalten werden, wenn der Vertriebsmitarbeiter eine Musterabgabe durchführt.</li> </ul>
Typ	<p>Ein Produkt kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Produkt.</b> Ein physisches Element, das vom Kunden hergestellt wird.</li> <li>■ <b>Service.</b> Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden einen Service bereitstellt, wie z.B. Beratungszeit.</li> <li>■ <b>Schulung.</b> Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden Weiterbildung bereitstellt, wie z.B. Übungen, Handbücher, praktische Schulungen, Vorträge usw.</li> </ul>
Status	<p>Das Unternehmen definiert den Produktstatus. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Verfügbar.</b> Das Produkt ist für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar.</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> Für dieses Produkt liegen aktive Musterübertragungen und -abgaben vor.</li> <li>■ <b>Ausstehend.</b> Dieses Produkt ist noch nicht abgabebereit, befindet sich aber im Prozess, zur Verfügung gestellt zu werden.</li> <li>■ <b>Paket.</b> Eine Gruppe von Produkten oder Services, die voneinander abhängen, wurde zu einem Paket zusammengefasst.</li> <li>■ <b>Prototyp.</b> Das Produkt ist nicht für die allgemeine Verfügbarkeit bereit, ein Beispiel des Produkts kann jedoch untersucht werden.</li> <li>■ <b>Beendet.</b> Das Produkt ist nicht mehr für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar und wird auch in Zukunft nicht verfügbar sein.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Geschlossen.</b> Entspricht dem Status "Beendet" mit dem Unterschied, dass das Produkt verfügbar ist, bis keine Produkte mehr für die Übertragung oder Abgabe vorhanden sind.</li> </ul>
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Beschreibung	Eine Beschreibung des Produktmusters.

## Zuordnungen

Verwenden Sie die Seiten "Zuordnung", um Zuordnungen für ein Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Der Musteradministrator eines Pharmaunternehmens legt einen Zuordnungsdatensatz fest. Dieser Zuordnungsdatensatz bestimmt den Zeitraum, in dem dem Vertriebsmitarbeiter Musterprodukte ausgehändigt werden, um diese an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte zu verteilen. Zusätzlich wird mit den Zuordnungsinformationen Folgendes festgelegt:

- Die Anzahl der Muster eines bestimmten Produkts, die zu einem bestimmten Zeitpunkt abgegeben werden darf
- Die maximale Anzahl der Muster, die ein Vertriebsmitarbeiter an einem bestimmten Ort verteilen darf

Diese Funktion ermöglicht dem Musteradministrator, diese Parameter auf der Produktebene einzurichten und diese Informationen an alle Vertriebsmitarbeiter zu senden. Mit Zuordnungen können Sie den Zuordnungszeitraum festlegen, Muster innerhalb dieses Zuordnungszeitraums zuordnen, die Liste der für jeden Zuordnungszeitraum verfügbaren Muster anzeigen und die maximale Anzahl von Parametern für die Verteilung dieses Musters während dieses Zuordnungszeitraums einrichten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zuordnungsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Zuordnung" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage

Die Zuordnung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zuordnungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Zuordnung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit Zuordnungen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### Erstellen von Zuordnungen

Der Musteradministrator erstellt eine neue Zuordnung, indem er im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Zuordnungsfelder \(auf Seite 661\)](#).

### Arbeiten mit Zuordnungslisten

Im Abschnitt mit den Zuordnungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zuordnungen beschrieben.

Zuordnungsliste	Filter
Alle Zuordnungen	Alle Zuordnungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte Zuordnungen	Alle Zuordnungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Zuordnungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" werden die Zuordnungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Zuordnung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Zuordnung-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zuordnungen
- Zuletzt geänderte Zuordnungen
- Meine zuletzt erstellten Zuordnungen
- Meine zuletzt geänderten Zuordnungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Zuordnung-Homepage verfügbar machen).

### So fügen Sie der Zuordnung-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Zuordnung-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zuordnung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#)
- [Zuordnungsfelder \(auf Seite 661\)](#)
- [Verwalten von Zuordnungen \(auf Seite 660\)](#)

## Verwalten von Zuordnungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Endbenutzern Muster zuordnen \(auf Seite 660\)](#)
- [Ändern des Musters in einer Zuordnung \(auf Seite 661\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage \(auf Seite 658\)](#)
- [Zuordnungsfelder \(auf Seite 661\)](#)

### Endbenutzern Muster zuordnen

Verwenden Sie die Seite mit den Zuordnungsdetails, um einem Endbenutzer Muster zuzuordnen.

Zum Hinzufügen mehrerer Zuordnungsdatensätze empfiehlt es sich, dass der Musteradministrator eine Importdatei (für die Zuordnung von Endbenutzern zu Produktzuordnungen) erstellt und die Daten dann in Oracle CRM On Demand lädt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Endbenutzern Muster zuordnen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### ***So ordnen Sie einem Endbenutzer Muster zu***

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den gewünschten Zuordnungsdatensatz zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher", und wählen Sie den Endbenutzer. Klicken Sie auf "Speichern".

## Ändern des Musters in einer Zuordnung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Zuordnung zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie das Muster in einer Zuordnung ändern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So ändern Sie das Muster in einer Zuordnung

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den Zuordnungsdatensatz zu öffnen, den Sie ändern möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das gegebenenfalls dem Zuordnungsdatensatz zugeordnet werden soll.
- 3 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite mit den Produktdetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie dann die Felder nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder \(auf Seite 656\)](#)).

## Zuordnungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zuordnungen, um eine Zuordnung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zuordnungen werden alle Felder für eine Zuordnung angezeigt.

**TIPP:** Sie können Zuordnungen auch auf der Seite "Zuordnungsliste" und der Seite mit den Zuordnungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Zuordnungen.

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Der Zuordnungsname wird vom Musteradministrator festgelegt. Er muss eindeutig sein. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Musterzuteilung</li> <li>■ Werbemittelzuteilung</li> </ul>
Aktiv	Die Zuordnung kann einen der folgenden Status aufweisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiv.</b> Gibt an, dass das Enddatum für die Zuordnungsperiode noch nicht eingetreten ist.</li> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Gibt an, dass die Zuordnungsperiode abgeschlossen ist und das Enddatum erreicht wurde.</li> </ul>
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Zuordnungsdatensatzes. Dies ist die Person, der der Musteradministrator die Zuordnung zuweist.
Muster	Das Produktmuster, das dieser Zuordnung zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
	<b>HINWEIS:</b> Beim Erstellen eines neuen Zuordnungsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Max. Menge	Die maximale Menge eines Produkts, die bei einem Besuch abgegeben werden darf. <b>HINWEIS:</b> Bei der Abgabe von Mustern oder Werbeartikeln wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie sich dem Wert "Max. Menge" annähern oder diesen überschreiten.
Zuteilungsmenge	Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuteilungsperiode abgegeben werden darf.
Max. Menge pro Kunde	Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuteilungsperiode an eine Person abgegeben werden darf. <b>HINWEIS:</b> Bei der Abgabe von Mustern oder Werbeartikeln an eine Person wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie 10% oder mehr des Wertes "Max. Menge pro Kunde" erreichen.
Muster: Beschreibung	Textfeld, um den Zuteilungsdatensatz zu beschreiben, z.B. den Zweck der Zuteilung.
Besitzer: Vorname	Der Vorname des Besitzers des Zuteilungsdatensatzes. In der Regel handelt es sich dabei um den Benutzer, der den Datensatz erstellt hat.
Besitzer: Nachname	Der Nachname des Besitzers des Zuteilungsdatensatzes. In der Regel handelt es sich dabei um den Benutzer, der den Datensatz erstellt hat.
Startdatum	Das Anfangsdatum für diese Zuordnung.
Enddatum	Das Enddatum für diese Zuordnung.
Musterabgabe stoppen	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Bereitstellung von Mustern fortgesetzt werden soll:  <input type="checkbox"/> Ist das Kontrollkästchen aktiviert, dürfen keine Musterabgaben mehr erfolgen. <input type="checkbox"/> Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, sind Musterabgaben zulässig.
Sortieren nach	Mit diesem Feld können Vertriebsmitarbeiter ihre Zuordnungen in einer bestimmten Reihenfolge anzeigen.
<b>Zusätzliche Felder:</b>	
<b>HINWEIS:</b> Der Unternehmensadministrator muss die folgenden Felder konfigurieren, da sie standardmäßig nicht verfügbar sind.	
Restmenge	Die Menge des Produkts, die dem Vertriebsbeauftragten für die Abgabe in der Zuteilungsperiode verbleibt. Oracle CRM On Demand initialisiert dieses Feld mit dem Wert für das Feld "Zuteilungsmenge".

Feld	Beschreibung
Verteilte Menge	Die Menge des Produkts, die ein Vertriebsbeauftragter in der Zuteilungsperiode an eine Person verteilt hat. Oracle CRM On Demand initialisiert dieses Feld mit dem Wert null (0).

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage \(auf Seite 658\)](#)
- [Verwalten von Zuordnungen \(auf Seite 660\)](#)

## HCP-Personenzuteilungen

Mit den Seiten für HCP-Personenzuteilungen können Sie die maximale Menge eines Produkts oder Musters angeben, das eine HCP-Person (z.B. ein Arzt) von Vertriebsbeauftragten empfangen kann. Im Gegensatz dazu gibt ein Zuteilungsdatensatz die maximale Menge eines Produkts oder Musters an, die ein einzelner Vertriebsmitarbeiter innerhalb der Zuteilungsperiode an eine Person abgeben oder mit ihr besprechen kann. Weitere Informationen zu Zuteilungen finden Sie unter Zuteilungen (siehe [Zuordnungen](#) auf Seite 658).

HCP-Personenzuteilungen werden in der Regel von einem Musteradministrator in einem pharmazeutischen Unternehmen verwaltet. Sie können mit HCP-Personenzuteilungen arbeiten, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthält. Für jede Person können Sie mehrere Datensätze für HCP-Personenzuteilungen erstellen. Für jeden Datensatz für HCP-Personenzuteilungen können Sie Folgendes angeben: den Zuteilungstyp, ein Anfangs- und ein Enddatum für die Zuteilungsperiode sowie die Anzahl der Muster des angegebenen Produkts, das in der Zuteilungsperiode an die Person abgegeben werden kann.

Obwohl Sie Datensätze für HCP-Personenzuteilungen direkt über die Seiten für HCP-Personenzuteilungen erstellen können, um einen einzelnen Datensatz zu erstellen, empfiehlt es sich, die Datensätze für HCP-Personenzuteilungen in Oracle CRM On Demand zu importieren. Das gilt besonders dann, wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen erstellen müssen. Weitere Informationen zum Importieren von HCP-Personenzuteilungen finden Sie unter [HCP-Personenzuteilungsfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1933\)](#).

Sie können HCP-Personenzuteilungen als schreibgeschütztes zugehöriges Element in einem Personendatensatz anzeigen, vorausgesetzt, der Unternehmensadministrator hat dies entsprechend eingerichtet.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zuteilungen für HCP-Personen nicht umfasst, wird die Registerkarte für HCP-Personenzuteilungen möglicherweise nicht eingerichtet.

### Arbeiten mit der Homepage für HCP-Personenzuteilungen

Die Homepage für HCP-Personenzuteilungen ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von HCP-Personenzuteilungen.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator kann das Layout der Homepage für HCP-Personenzuteilungen anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit HCP-Personenzuteilungen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### Erstellen von HCP-Personenzuteilungen

Der Musteradministrator erstellt eine neue HCP-Personenzuteilung, indem er im Abschnitt "Zuletzt geänderte HCP-Personenzuteilungen" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [HCP-Personenzuteilungsfelder \(auf Seite 665\)](#).

**HINWEIS:** Obwohl Sie Datensätze für HCP-Personenzuteilungen direkt über die Seiten für HCP-Personenzuteilungen erstellen können, um einen einzelnen Datensatz zu erstellen, empfiehlt es sich, die Datensätze für HCP-Personenzuteilungen in Oracle CRM On Demand zu importieren. Das gilt besonders dann, wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen erstellen müssen. Weitere Informationen zum Importieren von HCP-Personenzuteilungen finden Sie unter [HCP-Personenzuteilungsfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1933\)](#).

### Arbeiten mit HCP-Personenzuteilungslisten

Im Abschnitt mit den HCP-Personenzuteilungslisten werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für HCP-Personenzuteilungen beschrieben.

HCP-Personenzuteilungsliste	Filter
Alle HCP-Personenzuteilungen	Alle HCP-Personenzuteilungen, die für Sie sichtbar sind
Zuletzt geänderte HCP-Personenzuteilungen	Alle HCP-Personenzuteilungen, die für Sie sichtbar sind, sortiert nach dem Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe \[Creating and Refining Lists\]\(#\) auf Seite 144\)](#).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten HCP-Personenzuteilungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte HCP-Personenzuteilungen" werden die HCP-Personenzuteilungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Homepage für HCP-Personenzuteilungen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für HCP-Personenzuteilungen möglicherweise weitere Berichtsabschnitte hinzufügen. Der Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte für die Anzeige auf der Homepage für HCP-Personenzuteilungen zur Verfügung stellen.

### So fügen Sie der Homepage für HCP-Personenzuteilungen Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für HCP-Personenzuteilungen auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite für die Homepage für HCP-Personenzuteilungen auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu HCP-Personenzuteilungen finden Sie in den folgenden Themen:

- [HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#)
- [Verwalten von HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 665\)](#)
- [HCP-Personenzuteilungsfelder \(auf Seite 665\)](#)

## Verwalten von HCP-Personenzuteilungen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu HCP-Personenzuteilungen finden Sie in den folgenden Themen:

- [HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#)
- [HCP-Personenzuteilungsfelder \(auf Seite 665\)](#)

## HCP-Personenzuteilungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für HCP-Personenzuteilungen, um eine HCP-Personenzuteilung hinzuzufügen oder die Details für eine vorhandene Zuteilung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für HCP-Personenzuteilungen werden alle Felder für eine HCP-Personenzuteilung angezeigt.

**TIPP:** Sie können HCP-Personenzuteilungen auch auf der Seite für HCP-Personenzuteilungslisten und auf der Seite für HCP-Personenzuteilungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen HCP-Personenzuteilungsfeldern.

Feld	Beschreibung
ID HCP-Personenzuteilung	Eine eindeutige ID, die von Oracle CRM On Demand für diesen Datensatz generiert wurde.

Feld	Beschreibung
Typ	<p>Der Zuteilungstyp, den Sie erstellen möchten. Standardmäßig sind die folgenden Zuteilungstypen für HCP-Personenzuteilungen verfügbar, aber der Unternehmensadministrator kann Zuteilungstypen hinzufügen oder entfernen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detailzuteilung</li> <li>■ Musterzuteilung</li> <li>■ Musteranforderungszuteilung</li> <li>■ Werbemittelzuteilung</li> </ul> <p>"Detailzuteilung", "Musterzuteilung", "Musteranforderungszuteilung" und "Werbemittelzuteilung" sind von Benutzern erstellte Bezeichnungen. Sie werden von Benutzern zum Filtern zugeordneter Positionsabschnitte beim Verwalten von Mustern verwendet.</p> <p><b>ACHTUNG:</b> Sie dürfen die Reihenfolge der Typauswahlliste für die Einrichtung des HCP-Personenzuteilungsfeldes nicht anpassen oder ändern, da sich dies möglicherweise auf die Funktionalität der überlappenden Auswahlliste auswirkt.</p>
Produktname	Der Name des Produktmusters, das der HCP-Person zugeteilt werden soll.
Personenname	Der Name der HCP-Person, für die Sie die Zuteilung angeben möchten.
Zuteilungsmenge	<p>Die Gesamtanzahl der Muster eines angegebenen Produkts, die die HCP-Person in der Zuteilungsperiode erhalten kann.</p> <p>Wenn Sie den Datensatz für HCP-Personenzuteilungen initialisieren, setzen Sie den Wert für das Feld "Zuteilungsmenge" auf den Wert für das Feld "Restmenge". Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.</p>
Verteilte Menge	<p>Die Anzahl der Muster des angegebenen Produkts, die in der Zuteilungsperiode bereits an die Person abgegeben wurden.</p> <p>Wenn die HCP-Personenzuteilung erstmalig erstellt wird, muss das Feld "Verteilte Menge" den Wert null besitzen. Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.</p>
Restmenge	<p>Die Anzahl der Muster des angegebenen Produkts, die in der Zuteilungsperiode für die Abgabe an die angegebene HCP-Person noch zur Verfügung stehen.</p> <p>Wenn Sie den Datensatz für HCP-Personenzuteilungen initialisieren, setzen Sie den Wert für das Feld "Restmenge" auf den Wert für das Feld "Zuteilungsmenge". Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.</p>
Startdatum	Das Anfangsdatum für diese Zuordnung.
Enddatum	Das Enddatum für diese Zuordnung.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu HCP-Personenzuteilungen finden Sie in den folgenden Themen:

- [HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 663\)](#)
- [Verwalten von HCP-Personenzuteilungen \(auf Seite 665\)](#)

## Musterchargen

Verwenden Sie die Seiten "Mustercharge", um Musterchargen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Einem Produkt wird während der Herstellung eine Chargennummer zugewiesen. Unternehmen verwenden diese Chargennummer, um Produkte zu verfolgen. Die Verfolgung ist wichtig, wenn ein bestimmtes Produkt zurückgerufen werden muss oder wenn während der Produktion ein Mangel gefunden wird. Für viele Unternehmen ist es wichtig, zu wissen, wo sich alle seine Produkte befinden. Oracle CRM On Demand bietet die Möglichkeit, die abgegebenen Muster anhand von Chargennummern zu verfolgen. Der Musteradministrator eines Unternehmens entscheidet, ob Chargennummern verwendet werden sollen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Musterchargeninformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustercharge" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage

Die "Mustercharge-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterchargen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Mustercharge-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit Musterchargen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### Erstellen einer Mustercharge

Sie können eine neue Mustercharge erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Musterchargen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Musterchargen \(auf Seite 669\)](#).

#### Arbeiten mit Musterchargenlisten

Im Abschnitt mit den Musterchargenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterchargen beschrieben.

Musterchargenliste	Filter
Alle Musterchargen	<p>Alle Musterchargen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustercharge ist.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste "Alle Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Felder für Musterchargen (auf Seite 669)</a>).</p>

Musterchargenliste	Filter
Zuletzt geänderte Musterchargen	<p>Alle Musterchargen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste "Zuletzt geänderte Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Felder für Musterchargen</a> (auf Seite 669)).</p>

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Musterchargen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterchargen" werden die zuletzt geänderten Musterchargen angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Mustercharge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Mustercharge-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterchargen
- Zuletzt geänderte Musterchargen
- Meine zuletzt erstellten Musterchargen
- Meine zuletzt geänderten Musterchargen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Mustercharge-Homepage" verfügbar machen).

### So fügen Sie der "Mustercharge-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Mustercharge-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Mustercharge-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 667)
- [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 669)
- [Verwalten von Musterchargen](#) (auf Seite 668)

## Verwalten von Musterchargen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen \(auf Seite 667\)](#)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage \(auf Seite 667\)](#)
- [Felder für Musterchargen \(auf Seite 669\)](#)

### Felder für Musterchargen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um eine Mustercharge hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustercharge zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

**TIPP:** Sie können Musterchargen auch auf der Seite mit der Musterchargenliste und der Seite mit den Musterchargen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Musterchargen.

Feld	Beschreibung
Chargennummer	Die angegebene Chargennummer für das Produkt.
Muster	Der Name des Musterprodukts. <b>HINWEIS:</b> Beim Erstellen eines neuen Musterchargendatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Startdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge verfügbar wurde.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge abläuft.
Tage ( Kurzformat)	Die Anzahl der Tage vor dem Ablaufdatum, für das der Musteradministrator die Beendigung der Musterabgabe festgelegt hat. Dieser numerische Wert wird in der Berechnung des Stichtags verwendet.

Feld	Beschreibung
Abschlussdatum (CutOff_Date)	Das berechnete Datum, an dem die Mustercharge nicht mehr für die Abgabe gültig ist. Dieses Datum wird von Oracle CRM On Demand berechnet, indem die Anzahl der Tage vor Ablaufdatum vom Ablaufdatum subtrahiert wird.  <b>HINWEIS:</b> Möglicherweise sehen Sie den Feldnamen "CutOff_Date" anstelle von "Abschlussdatum". Dies hängt davon ab, wie Ihr Unternehmensadministrator dies eingerichtet hat. "CutOff_Date" wird verwendet, wenn Sie Datenverarbeitung in Ihrer Anwendung benötigen, z.B. in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. "Abschlussdatum" ist die Textversion des Feldes "Cutoff_Date".
Status	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das angibt, ob das Muster ausgeführt werden kann. Die folgenden Werte sind möglich:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Gut.</b> Gibt an, dass das aktuelle Datum vor dem Stichtag liegt.</li> <li>■ <b>Abgelaufen.</b> Gibt an, dass das aktuelle Datum nach dem Stichtag liegt.</li> <li>■ <b>Kurzfristig.</b> Gibt an, dass das aktuelle Datum zwischen dem Ablaufdatum und dem Stichtag liegt.</li> </ul>
Bestand nach Charge	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Mustercharge im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt wird. Der Unternehmensadministrator definiert dieses Feld.  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt.</li> <li>■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand nicht anhand der Chargennummer verfolgt.</li> </ul>
Beispiel: Teilernr.	Die Nummer des Musterprodukts.
Beschreibung	Eine allgemeine Beschreibung der Mustercharge.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen \(auf Seite 667\)](#)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage \(auf Seite 667\)](#)
- [Verwalten von Musterchargen \(auf Seite 668\)](#)

## Musterausschlussklauseln

Verwenden Sie die Seiten "Musterausschlussklausel", um Ausschlussklauseln für ein Unternehmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Signatur für ein abgegebenes Muster erfasst, wird dem Arzt die Ausschlussklausel des Unternehmens zur Ansicht vorgelegt.

Eine *Musterausschlussklausel* ist der Text, der angezeigt wird, um die Verantwortung für bestimmte Nebenwirkungen abzulehnen und die Haftungsrisiken für ein Produktmuster, das an einen Arzt oder an andere Fachleute im Gesundheitswesen abgegeben wurde, zu verringern. Der Wortlaut des Textes in jeder Ausschlussklausel ist sorgfältig formuliert und von den leitenden Angestellten der Rechts- und der Marketingabteilung oder der Muster-Compliance-Abteilung des Pharmaunternehmens oder von beiden Abteilungen genehmigt. In Oracle CRM On Demand ist der Text für ein Unternehmen jederzeit für nur eine Ausschlussklausel aktiv.

Oracle CRM On Demand unterstützt zwei Musterausschlussklauseltypen:

- **Global.** Eine *globale Musterausschlussklausel* enthält einen Ausschlussklauseldatensatz pro Unternehmensinstanz. Diese Ausschlussklausel gilt für alle als Muster bereitgestellten Produkte und wird bei der Signaturerfassung zur Empfangsbestätigung der Produktmuster angezeigt. Es kann jeweils nur eine globale Musterausschlussklausel aktiv sein. Diese globale Musterausschlussklausel ist der Standardtyp für Oracle CRM On Demand.
- **Mehrsprachig.** Eine *mehrsprachige Musterausschlussklausel* enthält eine unbegrenzte Anzahl an Textdatensätzen für die Musterausschlussklausel in mehreren Sprachen, die nach den Ländern gruppiert sind, in denen die Ausschlussklausel gilt. Jeder Ausschlussklauseldatensatz besteht aus einem Kopfzeilenabschnitt mit Beziehungsschlüssel (abgeleiteter Name für die Ausschlussklausel), Typ, Status, Sprache und Land der Ausschlussklausel und einem sprachspezifischen Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" mit dem für das Unternehmen erforderlichen übersetzten Ausschlussklauseltext. Weitere Informationen zu diesen Feldern und zum Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" finden Sie unter [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#). Es können jeweils mehrere mehrsprachige Musterausschlussklauseln aktiv sein. Bevor mehrsprachige Musterausschlussklauseln verwendet werden können, muss der Unternehmensadministrator besondere Seitenlayouts einrichten, wie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben.

Kunden arbeiten in der Regel zunächst nur mit globalen Ausschlussklauseln und passen diese später nach Bedarf als mehrsprachige Ausschlussklauseln an. Obwohl globale und mehrsprachige Ausschlussklauseln zusammen verwendet werden können, verwenden Kunden in der Regel nur einen der beiden Typen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Ausschlussklauselinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Musterausschlussklausel" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage

Die Musterausschlussklausel-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterausschlussklauseln. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Zum Arbeiten mit Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### Erstellen einer Musterausschlussklausel

Sie können eine Musterausschlussklausel erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" auf "Neu" klicken. Alle Musterausschlussklauseln haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#).

**HINWEIS:** Beim Kopieren einer Musterausschlussklausel werden keine untergeordneten Datensätze für zugehörige Ausschlussklauseln kopiert. Beim Löschen einer Musterausschlussklausel wird dagegen die gesamte Ausschlussklausel zusammen mit allen untergeordneten Datensätzen für zugehörige Ausschlussklauseln gelöscht.

### Arbeiten mit Musterausschlussklausel-Listen

Der Abschnitt mit der Musterausschlussklausel-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterausschlussklauseln beschrieben.

Musterausschlussklausel-Liste	Filter
Alle Musterausschlussklauseln	Alle Musterausschlussklauseln, die Sie anzeigen können, unabhängig vom Ausschlussklauseltyp oder davon, wer für die Musterausschlussklausel verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln	Alle zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln, sortiert nach Änderungsdatum. Klicken Sie auf den Beziehungsschlüssel (abgeleiteter Name) der Musterausschlussklausel, um die Detailseite für die übergeordnete Musterausschlussklausel zu öffnen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann weitere benutzerdefinierte Listen erstellen, z.B. für die Anzeige mehrsprachiger Ausschlussklauseln. Weitere Informationen zum Einrichten von benutzerdefinierten Listen und Seitenlayouts finden Sie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" werden die Musterausschlussklauseln angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Musterausschlussklausel-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterausschlussklauseln
- Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage bereitstellen.)

### So fügen Sie der Musterausschlussklausel-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Musterausschlussklausel-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklauseln \(auf Seite 670\)](#)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln \(auf Seite 673\)](#)
- [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#)

- [Felder für zugehörige Ausschlussklauseln \(auf Seite 679\)](#)

## Verwalten von Musterausschlussklauseln

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen globaler Musterausschlussklauseln \(auf Seite 673\)](#)
- [Erstellen mehrsprachiger Musterausschlussklauseln \(auf Seite 674\)](#)
- [Markieren einer zugehörigen Ausschlussklausel als Standard \(auf Seite 674\)](#)
- [Aktivieren einer Musterausschlussklausel \(auf Seite 675\)](#)
- [Konvertieren globaler Ausschlussklauseln in mehrsprachige Ausschlussklauseln \(auf Seite 676\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

- [Musterausschlussklauseln \(auf Seite 670\)](#)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage \(auf Seite 671\)](#)
- [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#)
- [Felder für zugehörige Ausschlussklauseln \(auf Seite 679\)](#)

## Erstellen globaler Musterausschlussklauseln

Eine globale Musterausschlussklausel enthält den entsprechenden für Ihr Unternehmen zu verwendenden Text und ist standardmäßig verfügbar.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine globale Musterausschlussklausel erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### So erstellen Sie eine globale Musterausschlussklausel

- 1 Klicken Sie auf der Musterausschlussklausel-Homepage im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Ausschlussklausel - Schlüsselinformationen" aus. Weitere Informationen zu Feldern für Musterausschlussklauseln finden Sie unter [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#).

**Hinweis:** Wenn das Feld "Typ" im Ausschlussklauseldatensatz verfügbar ist, muss es den Wert "Global" enthalten.

**3** Speichern Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz.

Oracle CRM On Demand erstellt den neuen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".

### **Erstellen mehrsprachiger Musterausschlussklauseln**

Eine mehrsprachige Musterausschlussklausel besteht aus einem Kopfzeilenabschnitt mit Informationen wie Beziehungsschlüssel (abgeleiteter Name für die Ausschlussklausel), Sprache und Land der Musterausschlussklausel. Darüber hinaus enthält sie mehrere Datensätze für zugehörige Ausschlussklauseln. Jeder Datensatz enthält den Ausschlussklauseltext in einer der Sprachen, für die die Ausschlussklausel gilt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine mehrsprachige Musterausschlussklausel erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten, und Ihr Unternehmensadministrator muss die Seitenlayouts für mehrsprachige Musterausschlussklauseln einrichten.

#### ***So erstellen Sie eine mehrsprachige Musterausschlussklausel***

**1** Klicken Sie auf der Musterausschlussklausel-Homepage in der Liste "Zuletzt geänderte mehrsprachige Musterausschlussklauseln" auf "Neu".

**2** Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Ausschlussklausel - Schlüsselinformationen" aus.

**Hinweis:** Wenn das Feld "Typ" im Ausschlussklauseldatensatz verfügbar ist, muss es den Wert "Mehrsprachig" enthalten.

Informationen zu Feldern für Musterausschlussklauseln finden Sie unter [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#).

**3** Speichern Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz.

Oracle CRM On Demand erstellt den neuen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".

**4** Vervollständigen Sie den Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" mit dem übersetzten Text der Musterausschlussklausel:

**a** Klicken Sie auf der Detailseite für die Musterausschlussklausel im Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" auf "Neu".

**b** Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" aus.

Informationen zu Feldern für zugehörige Ausschlussklauseln finden Sie unter [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#).

**c** Speichern Sie den Datensatz für die zugehörige Ausschlussklausel.

**d** Erstellen Sie nach Bedarf weitere Datensätze für zugehörige Ausschlussklauseln für die Musterausschlussklausel.

### **Markieren einer zugehörigen Ausschlussklausel als Standard**

Bei mehrsprachigen Musterausschlussklauseln müssen Sie einen Datensatz für eine zugehörige Ausschlussklausel als Standard wählen. Es kann nur eine zugehörige Ausschlussklausel als Standard markiert werden.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine mehrsprachige Musterausschlussklausel erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

#### ***So markieren Sie eine zugehörige Ausschlussklausel als Standard***

■ Wählen Sie auf der Detailseite für die Musterausschlussklausel über die Suchauswahl für das Feld "Sprache" die Standardsprache.

Die verfügbaren Sprachen werden von den in den untergeordneten Datensätzen für zugehörige Ausschlussklauseln angegebenen Sprachen abgeleitet.

## Aktivieren einer Musterausschlussklausel

Musterausschlussklausel-Datensätze erhalten bei ihrer Erstellung automatisch den Status "Inaktiv". Wenn der gesamte Text in einem Musterausschlussklausel-Datensatz definiert und von den zuständigen Abteilungen Ihres Unternehmens genehmigt wurde, können Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz aktivieren.

### Einschränkungen für Musterausschlussklauseln

Für Musterausschlussklauseln gelten folgende Einschränkungen:

- Neue durch Klicken auf "Neu" oder "Kopieren" erstellte Ausschlussklauseln bleiben inaktiv, bis sie über die Schaltfläche "Aktivieren" aktiviert werden.
- Nach der Aktivierung sind Musterausschlussklauseln schreibgeschützt. Die aktive Ausschlussklausel kann über den Link "Kopieren" auf der Listenseite für Musterausschlussklauseln lediglich kopiert werden. Wenn ein Geschäftsprozess für Musterausschlussklauseln konfiguriert ist, wird beim Klicken auf die Links "Bearbeiten" und "Löschen" eine Fehlermeldung angezeigt. Für inaktive Ausschlussklauseln sind die Links "Bearbeiten" und "Löschen" auf der Listenseite für Musterausschlussklauseln dagegen aktiv. Durch Aktivieren einer neuen Ausschlussklausel ist das aktive Ausschlussklauselduplikat veraltet und läuft somit ab.
- Der Status einer Ausschlussklausel kann nicht manuell geändert werden. Beim Versuch einer manuellen Statusänderung wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Vertriebsmitarbeiter, Ärzte und sonstige Mitarbeiter im Gesundheitswesen können die derzeit aktive Musterausschlussklausel während der Signaturerfassung anzeigen.

### Einschränkungen für globale Musterausschlussklauseln

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Es kann jeweils nur eine Musterausschlussklausel aktiv sein.
- Das Feld "Ausschlussklauseltext" muss Text enthalten. Wenn das Feld leer ist, wird beim Aktivieren der Ausschlussklausel eine Fehlermeldung angezeigt.

### Einschränkungen für mehrsprachige Musterausschlussklauseln

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Die Musterausschlussklausel muss mindestens einen untergeordneten Datensatz für eine zugehörige Ausschlussklausel und einen gültigen, als Standard markierten Datensatz für eine zugehörige Ausschlussklausel enthalten, damit sie aktiviert werden kann.
- Es können jeweils mehrere mehrsprachige Ausschlussklauseln aktiv sein. Die Anzahl der aktiven mehrsprachigen Ausschlussklauseln ist unbegrenzt. Es kann jedoch jeweils nur eine mehrsprachige Ausschlussklausel pro Land aktiv sein.
- Beim Aktivieren einer neuen, standardmäßig globalen Musterausschlussklausel zeigt Oracle CRM On Demand eine Warnmeldung an, die Sie darüber informiert, dass Sie mindestens eine mehrsprachige Musterausschlussklausel durch eine einzige globale Musterausschlussklausel ersetzen möchten. Wenn Sie mit der Aktivierung dieser Musterausschlussklausel fortfahren, lässt Oracle CRM On Demand alle aktiven Ausschlussklauseln ablaufen.
- Bei inaktiven Ausschlussklauseln wird der Standarddatensatz für die zugehörige Ausschlussklausel gelöscht, und Sie müssen anschließend eine neue zugehörige Standardausschlussklausel wählen. Anderenfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt, die Sie auffordert, vor dem Aktivieren der Ausschlussklausel eine Standardsprache zu wählen.
- Wenn Ihr Unternehmensadministrator einen Geschäftsprozess für Musterausschlussklauseln konfiguriert hat, gelten folgende Einschränkungen:
  - Bei aktiven oder abgelaufenen Musterausschlussklauseln ist der Abschnitt für zugehörige Informationen schreibgeschützt. Beim Versuch, eine zugehörige Ausschlussklausel zu bearbeiten, zu löschen oder zu erstellen, wird in Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung angezeigt.

- Abgelaufene oder derzeit aktive Musterausschlussklauseln und deren zugehörige Ausschlussklauseln können weder geändert noch gelöscht werden. Sie können diese Datensätze jedoch bearbeiten, wenn kein Geschäftsprozess für Musterausschlussklauseln eingerichtet wurde.

Weitere Informationen zum Einrichten eines Geschäftsprozesses für Musterausschlussklauseln finden Sie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Hinweis zu Beginn.** Zum Aktivieren von Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### **So aktivieren Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz**

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Musterausschlussklauseln auf den Beziehungsschlüssel für den Musterausschlussklausel-Datensatz, den Sie aktivieren möchten. Wählen Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Musterausschlussklausel auf "Aktivieren", um den Musterausschlussklausel-Datensatz zu aktivieren.

Beim Aktivieren der Musterausschlussklausel geschieht Folgendes:

- Das Startdatum der neu aktivierten Musterausschlussklausel und das Enddatum der zuvor aktiven Musterausschlussklausel (sofern vorhanden) wird festgelegt.
- Der Status der zuvor aktiven Musterausschlussklausel wird auf "Abgelaufen" gesetzt, und der Beziehungsschlüssel wird entsprechend geändert.
- Bei mehrsprachigen Musterausschlussklauseln werden alle Datensätze für zugehörige Ausschlussklauseln aktiviert, die in den Abschnitten "Zugehörige Ausschlussklauseln" aufgeführt sind.

### **Konvertieren globaler Ausschlussklauseln in mehrsprachige Ausschlussklauseln**

Wenn in Ihrem Unternehmen globale Musterausschlussklauseln verwendet werden und künftig mehrsprachige Musterausschlussklauseln verwendet werden sollen, gehen Sie wie folgt vor.

**TIPP:** Vor der Konvertierung muss der Text der globalen Ausschlussklausel in alle für Ihr Unternehmen erforderlichen Sprachen übersetzt werden (in der Regel von einem externen Übersetzungsdienstleister). Der übersetzte Ausschlussklauseltext muss anschließend als Text der zugehörigen Ausschlussklauseln eingegeben werden.

**HINWEIS:** Dieses Verfahren gilt nur für inaktive globale Ausschlussklauseln. Die Datensätze für globale Ausschlussklauseln mit einem anderen Status können nicht bearbeitet werden, wenn ein entsprechender Geschäftsprozess konfiguriert ist.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie eine mehrsprachige Musterausschlussklausel erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten, Ihr Unternehmensadministrator muss die Seitenlayouts für mehrsprachige Musterausschlussklauseln einrichten, und die Ausschlussklauseln müssen inaktiv sein. Der Ausschlussklauseltext muss in alle für die Musterausschlussklausel erforderlichen Sprachen übersetzt werden. Dies geschieht in der Regel durch einen externen Übersetzungsdienstleister.

### **So konvertieren Sie eine globale Ausschlussklausel in eine mehrsprachige Ausschlussklausel**

- 1 Klicken Sie in der Liste "Zuletzt geänderte globale Musterausschlussklauseln" auf eine aktive globale Ausschlussklausel, die Sie konvertieren möchten, und notieren Sie den Ausschlussklauseltext zur Referenz.
- 2 Kopieren Sie die globale Musterausschlussklausel.  
Die neue kopierte Ausschlussklausel ist standardmäßig inaktiv.

- 3 Um den kopierten Datensatz für die globale Ausschlussklausel in einen Datensatz für eine mehrsprachige Ausschlussklausel zu konvertieren, wählen Sie im Feld "Typ" den Wert "Mehrsprachig" und im Auswahlfeld "Land" das Land.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator muss den Zugriff auf dieses Feld ermöglichen, da es standardmäßig nicht verfügbar ist.

- 4 Speichern Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz.  
Oracle CRM On Demand erstellt den neuen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".
- 5 Vervollständigen Sie den Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" mit dem übersetzten Text der Musterausschlussklausel:
- Klicken Sie auf der Detailseite für die Musterausschlussklausel im Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" auf "Neu".
  - Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklausel" aus.  
Weitere Informationen zu Feldern für zugehörige Ausschlussklauseln finden Sie unter "Felder für Musterausschlussklauseln".
  - Speichern Sie den Datensatz für die zugehörige Ausschlussklausel.
  - Erstellen Sie nach Bedarf weitere Datensätze für zugehörige Ausschlussklauseln für die Musterausschlussklausel.
- 6 Wählen Sie für den übergeordneten Musterausschlussklausel-Datensatz im Auswahlfeld "Sprache" die Standardsprache, und speichern Sie den Datensatz.
- 7 Konvertieren Sie nach Bedarf weitere globale Ausschlussklauseln in mehrsprachige Ausschlussklauseln.

## Felder für Musterausschlussklauseln

Verwenden Sie die Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten", um eine Musterausschlussklausel zu erstellen oder Details zu einer vorhandenen Musterausschlussklausel zu aktualisieren. Auf der Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Musterausschlussklausel angezeigt.

**TIPP:** Sie können Musterausschlussklauseln auch auf den Seiten "Musterausschlussklausel-Liste" und "Musterausschlussklausel-Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Musterausschlussklausel-Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Ausschlussklausel - Schlüsselinformationen</b>	
Ausschlussklauseltext	(Nur globale Ausschlussklauseln.) Der Ausschlussklauseltext, den Sie für eine globale Ausschlussklausel einfügen möchten. Dieses Feld darf maximal 1000 Zeichen enthalten.
Beziehungsschlüssel	Ein berechneter Wert zur Identifizierung einer Musterausschlussklausel. Dieses Feld wird automatisch wie folgt ausgefüllt: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bei globalen Ausschlussklauseln erstellt Oracle CRM On Demand durch Verkettung der Felder "Status" und "Erstellt" einen Wert (&lt;Status&gt;_&lt;Erstellt&gt;), z.B. "Aktiv_05.07.2012 01:36:09".</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei mehrsprachigen Ausschlussklauseln erstellt Oracle CRM On Demand durch Verkettung der Felder "Land", "Status", "Erstellt" und "Sprache" einen Wert (&lt;Land&gt;_&lt;Status&gt;_&lt;Erstellt&gt;_&lt;Sprache&gt;), z.B., USA_Aktiv_05.07.2012 01:36:09_Englisch_(USA).</li> </ul>
Typ	<p>Gibt den Ausschlussklauseltyp an. Folgende Typen sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Global.</b> Die Ausschlussklausel enthält einen Ausschlussklauseltext-Datensatz, der global für das Unternehmen gilt. Globale Ausschlussklauseln sind der Standardtyp.</li> <li>■ <b>Mehrsprachig.</b> Die Ausschlussklausel enthält mehrsprachige Ausschlussklauseltext-Datensätze, die global für das Unternehmen verwendet werden können.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht verfügbar. Bei mehrsprachigen Musterausschlussklauseln ändert der Unternehmensadministrator den Standardwert über die Felddefinition in "Mehrsprachig", ermöglicht in der Regel jedoch nicht den Benutzern den Zugriff auf dieses Feld. Weitere Informationen zum Einrichten dieses Feldes und der Seitenlayouts für Musterausschlussklauseln finden Sie unter <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Status	<p>Der Status des Ausschlussklauseltexts. Er kann einen der folgenden Werte annehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inaktiv.</b> Alle Musterausschlussklausel-Datensätze haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv".</li> <li>■ <b>Aktiv.</b> Wenn eine Musterausschlussklausel aktiviert wird, ändert sich ihr Status in "Aktiv". Bei globalen Musterausschlussklauseln kann jeweils nur eine Ausschlussklausel aktiv sein. Bei mehrsprachigen Musterausschlussklauseln kann jeweils nur eine Ausschlussklausel pro Land aktiv sein.</li> <li>■ <b>Abgelaufen.</b> Wenn ein neuer Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt und aktiviert wird, ändert sich der Status des zuvor aktiven Musterausschlussklausel-Datensatzes in "Abgelaufen".</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld wird nur geändert, wenn Sie für eine Musterausschlussklausel auf das Feld "Aktivieren" klicken. Dieses Feld kann nicht manuell über die Benutzeroberfläche oder über Webservices geändert werden.</p>
Startdatum	<p>Das Datum, an dem die Ausschlussklausel aktiviert wird.</p> <p>Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Erst nach dessen Aktivierung füllt Oracle CRM On Demand das Feld mit dem aktuellen Datum.</p>
Land	<p>(Nur mehrsprachige Ausschlussklauseln.) Das Land, anhand dessen die eindeutigen rechtlichen Ausschlussklauseltexte gruppiert werden, die zuvor in eine oder mehrere Sprachen übersetzt wurden. Die untergeordneten Ausschlussklauseltext-Datensätze sind im Abschnitt "Ausschlussklauseltext" auf der Detailseite für eine mehrsprachige Musterausschlussklausel enthalten.</p> <p>Dieses Feld ist zum Aktivieren mehrsprachiger Ausschlussklauseln erforderlich.</p>
Sprache	<p>(Nur mehrsprachige Ausschlussklauseln.) Die Standardsprache für eine mehrsprachige Musterausschlussklausel, z.B. Englisch (USA). Verwenden Sie die Suchauswahl, um die Standardsprache zu wählen. Die verfügbaren Sprachen sind von den Sprachen in den Datensätzen für die zugehörigen Ausschlussklauseln abhängig.</p>

Feld	Beschreibung
Enddatum	Das Datum, an dem die Ausschlussklausel abläuft.  Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Wenn Oracle CRM On Demand den Status eines Ausschlussklauseldatensatzes in "Abgelaufen" ändert, wird dieses Feld mit dem Datum ausgefüllt.
<b>Beschreibung</b>	
Kommentare	Allgemeine Kommentare, die der Ausschlussklausel zugeordnet sind. Sie können nur inaktiven Musterausschlussklauseln Kommentare hinzufügen.
<b>Informationen aufzeichnen</b>	
Erstellt	Der Benutzer, der den Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt hat, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung.
Geändert	Der Benutzer, der den Musterausschlussklausel-Datensatz geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der Änderung.
<b>HINWEIS:</b> Informationen zu den untergeordneten Datensätzen für zugehörige Ausschlussklauseln finden Sie unter <a href="#">Felder für zugehörige Ausschlussklauseln (auf Seite 679)</a> .	

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklauseln \(auf Seite 670\)](#)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage \(auf Seite 671\)](#)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln \(auf Seite 673\)](#)
- [Felder für zugehörige Ausschlussklauseln \(auf Seite 679\)](#)

### Felder für zugehörige Ausschlussklauseln

Auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Ausschlussklauseln können Sie zugehörige Ausschlussklauseln erstellen oder die Details vorhandener zugehöriger Ausschlussklauseln ändern. Auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Ausschlussklauseln werden sämtliche Felder für eine zugehörige Ausschlussklausel angezeigt. Zugehörige Ausschlussklauseln sind untergeordnete Datensätze von Musterausschlussklauseln.

**HINWEIS:** Zugehörige Ausschlussklauseln gelten nur für mehrsprachige Ausschlussklauseln.

Der Abschnitt "Zugehörige Ausschlussklauseln" einer mehrsprachigen Musterausschlussklausel enthält die jeweiligen zugehörigen Ausschlussklauseln für ein bestimmtes Land. Durch jede Änderung an der zugehörigen Ausschlussklausel wird der Wert für das Feld "Geändert" im übergeordneten Musterausschlussklausel-Datensatz aktualisiert. Wenn ein Geschäftsprozess für Musterausschlussklauseln konfiguriert ist, können Sie neue zugehörige Ausschlussklauseln erstellen oder vorhandene zugehörige Ausschlussklauseln bearbeiten, bis der übergeordnete Datensatz aktiviert wird. Mit der Aktivierung wird die gesamte Ausschlussklausel einschließlich aller zugehörigen Ausschlussklauseln schreibgeschützt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Feldern für zugehörige Ausschlussklauseln.

Feld	Beschreibung
<b>Ausschlussklausel - Schlüsselinformationen</b>	
Ausschlussklauseltext	<p>Der Ausschlussklauseltext, den Sie einfügen möchten, in der entsprechenden Sprache.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand-Kunden müssen die Ausschlussklauseltexte in die erforderlichen Sprachen übersetzen lassen. Oracle CRM On Demand übersetzt diese Texte nicht automatisch.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1000 Zeichen enthalten. Dies ist ein erforderliches Feld.</p>
Sprache	<p>Die Sprache für den Ausschlussklauseltext, z.B. Spanisch. Wählen Sie im Auswahlfeld "Sprache" die Sprache. Dieses Feld muss für jede zugehörige Ausschlussklausel einen eindeutigen Wert enthalten, d.h. jede zugehörige Ausschlussklausel muss eine andere Spracheinstellung aufweisen. Bei Eingabe eines doppelten Wertes in dieses Feld wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Dieses Feld ist erforderlich.</p>
Standardsprache	<p>Die Standardsprache für eine mehrsprachige Musterausschlussklausel, z.B. Englisch (USA). Durch Wählen der Standardsprache für eine zugehörige Ausschlussklausel wird die Standardsprache für die Musterausschlussklausel festgelegt.</p>
<b>Informationen aufzeichnen</b>	
Erstellt	<p>Der Benutzer, der den Datensatz für die zugehörige Ausschlussklausel erstellt hat, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung.</p>
Geändert	<p>Der Benutzer, der den Datensatz für die zugehörige Ausschlussklausel geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der Änderung.</p>

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklauseln \(auf Seite 670\)](#)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage \(auf Seite 671\)](#)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln \(auf Seite 673\)](#)
- [Felder für Musterausschlussklauseln \(auf Seite 677\)](#)

## Musteranforderungen

Auf den Seiten für Musteranforderungen können Sie Anforderungen für Produktmuster bei Vertriebsbesuchen (z.B. der Abgabe von Produktmustern durch einen Pharmavertreter an einen Arzt) erstellen, aktualisieren und verwalten.

Eine *Musteranforderung* ist eine Möglichkeit zur Auftragserteilung für Produktmuster durch Vertreter im Namen von Ärzten oder anderen Mitarbeitern im Gesundheitswesen. Eine Musteranforderung enthält mindestens einen Musteranforderungsartikel, der jeweils ein angefordertes Produktmuster darstellt.

Die Prozessadministration von Oracle CRM On Demand unterstützt Musteranforderungen, da eine Musteranforderung Teil einer unterschriftspflichtigen Besuchsaktivität ist. Darüber hinaus werden

Musteranforderungen beim Sperren von Besuchsaktivitäten berücksichtigt. Für Musteranforderungen gelten eigene Regeln, damit die Musteranforderungsartikel gesperrt werden können. Weitere Informationen zur Prozessadministration finden Sie unter [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#). Empfehlungen zur Einrichtung der Sperrregeln für Musteranforderungen finden Sie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Voraussetzungen für Musteranforderungen

Musteranforderungen müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllen, damit sie nach der Erstellung weitergeleitet werden können:

- Eine Musteranforderung muss eine Person mit einer gültigen Adresse aufweisen.
- Eine Musteranforderung muss mindestens eine Musteranforderungsposition mit einer positiven Zahl aufweisen.
- Die Prozessadministration für Musteranforderungen muss wie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben eingerichtet sein, damit Datensätze gesperrt werden können.

### Einschränkungen für Musteranforderungen

Für Musteranforderungen gelten folgende Einschränkungen:

- Für einen Besuch (Firmen-, Personen- oder Teilnehmerbesuch) ist jeweils nur eine Musteranforderung zulässig.
- Nachdem eine Musteranforderung auf "Unterschrieben" gesetzt wurde, kann nur noch das Statusfeld bearbeitet werden.
- Wenn Sie einen Datensatz für Musteranforderungen sperren möchten, muss der Administrator eine Regel für die Prozessadministration auf Feldebene konfigurieren, die alle Felder für Musteranforderungsartikel außer dem Statusfeld sperrt. Das Statusfeld kann seinen Wert von "Unterschrieben" zu "Ungültig" oder von "Unterschrieben" zu "Genehmigt" oder "Zurückgeliefert" bzw. zu "Ausgeführt" ändern. Sie können diese Statusänderungen verfolgen, indem Sie den Administrator bitten, einen Prozess zu konfigurieren, der diese Statusänderungen in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition abfragt. Weitere Informationen zum Einrichten von Prozesssperrungen finden Sie unter *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

### Informationen zum Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen

Vor Release 22 von Oracle CRM On Demand war es möglich, einen Datensatz für einen Musteranforderungsartikel ohne zugeordneten übergeordneten Musteranforderungsdatensatz unter Verwendung von Webservices oder der Importfunktion einzufügen. Ab Release 22 müssen Sie jedoch die Musteranforderungs-ID der übergeordneten Musteranforderung angeben, um den Kontext für den Musteranforderungsartikel zur Verfügung zu stellen, wenn Sie Datensätze für Musteranforderungsartikel anhand von Webservices oder der Importfunktion einfügen. In der Oracle CRM On Demand-Benutzerschnittstelle können Sie einen Musteranforderungsartikel nur in einer übergeordneten Musteranforderung im Kontext eines Besuches erstellen. Darüber hinaus werden Produktsperregeln nicht befolgt, wenn Musteranforderungsartikel anhand von Webservices oder der Importfunktion eingefügt oder aktualisiert werden.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Musteranforderungsinformationen umfasst, ist die Registerkarte "Musteranforderung" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Musteranforderungs-Homepage

Die Musteranforderungs-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musteranforderungen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Musteranforderungs-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie mit Musteranforderungen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

### Erstellen einer Musteranforderung

Sie können eine neue Musteranforderung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musteranforderungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Musteranforderungen \(auf Seite 683\)](#).

### Arbeiten mit Musteranforderungslisten

Im Abschnitt mit den Musteranforderungslisten werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musteranforderungen beschrieben.

Musteranforderungsliste	Filter
Alle Musteranforderungen	Alle Musteranforderungen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Musteranforderung ist.
Zuletzt geänderte Musteranforderungen	Alle zuletzt geänderten Musteranforderungen, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Musteranforderungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musteranforderungen" werden die Musteranforderungen angezeigt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Musteranforderungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Musteranforderungs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musteranforderungen
- Zuletzt geänderte Musteranforderungen
- Meine zuletzt erstellten Musteranforderungen
- Meine zuletzt geänderten Musteranforderungen
- Weitere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte für die Anzeige auf Ihrer Musteranforderungs-Homepage zur Verfügung stellen.)

### So fügen Sie der Musteranforderungs-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Musteranforderungs-Homepage auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Musteranforderung - Homepagelayout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musteranforderungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musteranforderungen \(auf Seite 680\)](#)
- [Felder für Musteranforderungen \(auf Seite 683\)](#)
- [Verwalten von Musteranforderungen \(auf Seite 683\)](#)
- [Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen \(auf Seite 685\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

## Verwalten von Musteranforderungen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Felder für Musteranforderungen

Auf der Bearbeitungsseite für Musteranforderungen können Sie Musteranforderungen hinzufügen oder die Details vorhandener Musteranforderungen aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musteranforderungen werden sämtliche Felder für eine Musteranforderung angezeigt.

**TIPP:** Sie können Musteranforderungen auch auf der Listenseite und der Detailseite für Musteranforderungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Musteranforderungen.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Musteranforderung</b>	

Feld	Beschreibung
Auftragsnummer	Eine eindeutige, von Oracle CRM On Demand generierte Nummer, die jeder Musteranforderung zugewiesen wird.
Typ	<p>Die Kategorie "Musteranforderung". Bei einem Datensatz für eine Musteranforderung lautet der Standardwert für den Typ "Musteranforderung". Sie können mit der Auswahlliste folgende Werte wählen: "Musteranforderung" und "Auftrag".</p> <p><b>HINWEIS:</b> Ihr Unternehmensadministrator muss dieses bearbeitbare Feld so einrichten, dass es im Seitenlayout verfügbar ist, da es standardmäßig nicht im Seitenlayout enthalten ist.</p>
Firma	<p>Die der Musteranforderung zugeordnete Firma.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen (auf Seite 685)</a>.</p>
Person	<p>(Erforderlich) Die der Musteranforderung zugeordnete Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Musteranforderung über einen Besuch erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen (auf Seite 685)</a>. Dieses Feld muss ausgefüllt werden, um eine Musteranforderung zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen (auf Seite 641)</a>.</p>
Erstellter Auftrag	Das Datum der Erstellung der Musteranforderung.
Versandadresse	<p>(Erforderlich) Die Versandadresse für die Musteranforderung. Sie müssen eine Person oder eine Firma wählen, bevor Sie eine Adresse angeben können. Bei der Adresse kann es sich um eine nicht gemeinsam verwendete Adresse oder um eine validierte gemeinsam verwendete Adresse handeln.</p> <p>Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Musteranforderung über einen Besuch erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen (auf Seite 685)</a>. Dieses Feld muss ausgefüllt werden, um eine Musteranforderung zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen (auf Seite 641)</a>.</p>
Status	<p>Der Standardwert für dieses Feld lautet "Ausstehend". Wenn Sie einen Musteranforderungsauftrag für Produkte weiterleiten, wird der Wert in diesem Feld in "Weitergeleitet" geändert. Mögliche Werte für dieses Feld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zurückgeliefert</li> <li>■ Gebucht</li> <li>■ Erstellt</li> <li>■ Eingegeben</li> <li>■ Fehlgeschlagen</li> <li>■ In Bearbeitung</li> <li>■ Ausstehend</li> <li>■ Verarbeitet</li> <li>■ Empfangen</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zurückgewiesen</li> <li>■ Geliefert</li> <li>■ Unterschrieben</li> <li>■ Weitergeleitet</li> <li>■ Ungültig</li> </ul>
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	<p>Die Person, die diesen Musteranforderungsdatensatz erstellt hat.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Musteranforderungsdatensatzes.
Geändert	Datum und Uhrzeit der letzten Änderung des Musteranforderungsdatensatzes.
<b>Verfügbare Abschnitt</b>	
Beschreibung	(Optional) Eine Beschreibung des Auftrags.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musteranforderungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musteranforderungen \(auf Seite 680\)](#)
- [Arbeiten mit der Musteranforderungs-Homepage \(auf Seite 681\)](#)
- [Verwalten von Musteranforderungen \(auf Seite 683\)](#)
- [Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen \(auf Seite 685\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

### Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen

Oracle CRM On Demand füllt die Felder "Firma", "Person" und "Versandadresse" automatisch aus, wenn die Musteranforderung über einen Firmen- oder Personenbesuch erstellt wird.

**HINWEIS:** In den folgenden Fällen können Sie den von Oracle CRM On Demand gewählten Wert über das Suchsymbol überschreiben.

Wenn Sie eine Musteranforderung über einen Firmenbesuch erstellen, füllt Oracle CRM On Demand die Felder wie folgt aus:

- **Firma.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit dem Firmennamen aus dem übergeordneten Firmenbesuch aus.
- **Person.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit dem Personennamen aus dem übergeordneten Firmenbesuch aus.

Wenn der übergeordnete Firmenbesuch keine Person enthält, füllt Oracle CRM On Demand dieses Feld mit der primären Person der Firma aus. Wenn für die Firma keine primäre Person vorhanden ist, zeigt Oracle CRM On Demand beim Speichern des Datensatzes eine Fehlermeldung an.

- **Versandadresse.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit der primären Adresse der Person aus dem übergeordneten Firmenbesuch aus.

Wenn der übergeordnete Firmenbesuch keine primäre Adresse der Person enthält, füllt Oracle CRM On Demand dieses Feld mit der Versandadresse der Firma aus. Wenn keine Versandadresse der Firma vorhanden ist, lässt Oracle CRM On Demand dieses Feld leer. Beim Speichern des Datensatzes zeigt Oracle CRM On Demand jedoch eine Fehlermeldung an.

Wenn Sie eine Musteranforderung über einen Personen- oder Teilnehmerbesuch erstellen, füllt Oracle CRM On Demand die Felder wie folgt aus:

- **Firma.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit dem Firmennamen aus dem übergeordneten Personen- oder Teilnehmerbesuch aus.

Wenn der übergeordnete Personen- oder Teilnehmerbesuch keine Firma enthält, füllt Oracle CRM On Demand dieses Feld mit der primären Firma der Person aus. Wenn keine primäre Firma der Person vorhanden ist, lässt Oracle CRM On Demand das Feld "Firma" leer.

- **Person.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit dem Personennamen aus dem übergeordneten Personen- oder Teilnehmerbesuch aus.

- **Versandadresse.** Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld mit der primären Adresse der Person aus dem übergeordneten Personen- oder Teilnehmerbesuch aus.

Wenn der übergeordnete Personen- oder Teilnehmerbesuch keine primäre Adresse der Person enthält, füllt Oracle CRM On Demand dieses Feld mit der Versandadresse der Firma aus. Wenn keine Versandadresse der Firma vorhanden ist, lässt Oracle CRM On Demand dieses Feld leer. Beim Speichern des Datensatzes zeigt Oracle CRM On Demand jedoch eine Fehlermeldung an.

## Übermittlung personalisierter Inhalte

In diesem Thema werden die in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbaren Funktionen für die Übermittlung personalisierter Inhalte vorgestellt.

### Info zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist die eDetailing-Lösung für Präsentationen von Oracle im Rahmen des Closed-Loop-Marketings. Diese Funktion ermöglicht Vertriebs- und Marketingorganisationen das Verwalten von digitalen Inhalten, das Erstellen von Nachrichtenplänen und das Verteilen dieser Nachrichtenpläne an die Verkäufer im Außendienst. Vertriebsorganisationen können anschließend die auf den Kunden zugeschnittenen Präsentationen abhalten, während sie automatisch die Kundenantwortmetriken erfassen, die zur Closed-Loop-Analyse an die Marketingorganisation zurückgehen. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist für das Abhalten von Präsentationen und das Erfassen von Kundenantwortmetriken erforderlich.

### Szenario zum Verwenden der Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ermöglicht Benutzern Folgendes:

- Digitale Inhalte verwalten
- Nachrichtenpläne verwalten
- Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Die vorgesehenen Benutzer der Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte sind Produktmanager, Vertriebsmanager und andere, die Infomaterial für die Vertriebsmitarbeiter erstellen.

Das folgende Szenario bietet eine Übersicht darüber, wie die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden soll:

### 1 Digitale Inhalte verwalten

Digitale Inhalte (Grafikdateien) werden zunächst an einen Lösungsdatensatz angehängt. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte unterstützt eine Vielzahl von Grafikformaten, das gängigste Format ist jedoch SWF, da die entsprechenden Dateien Rich Media-Präsentationen ermöglichen. Außerdem wird eine entsprechende Miniaturbilddatei (normalerweise eine PNG-, GIF- oder JPG-Datei) an denselben Lösungsdatensatz angehängt, um eine kompakte grafische Präsentation der größeren Mediendatei bereitzustellen. Der Lösungsdatensatz enthält Felder für Metadaten zur angehängten Datei, z.B. das Ablaufdatum, und ob eine Marketing-Genehmigung oder eine rechtliche Genehmigung erteilt wurde. Informationen zum Einrichten von Lösungsdatensätzen finden Sie unter [Lösungen \(auf Seite 457\)](#).

### 2 Nachrichtenpläne verwalten

Nachdem Benutzer Grafikdateien an Lösungsdatensätze angehängt haben, erstellen sie Nachrichtenpläne, die aus einer Reihe von Mediendateien bestehen, die zur Übermittlung einer Verkaufsnachricht definiert wurden. Benutzer legen eine Reihe von Nachrichtenplanpositionen fest, die zusammen einen Nachrichtenplan bilden. Jede Nachrichtenplanposition entspricht einem Lösungsdatensatz und dessen zugeordneten digitalen Inhalten. Sie beinhaltet außerdem zugehörige Mediendateien, die ein Präsentator verwenden kann, um zu einem bestimmten Thema ausführlichere Informationen zu liefern. Ein Lösungsdatensatz besteht aus einer digitalen Mediendatei, die für mehrere Nachrichtenpläne verwendet werden kann. Eine Nachrichtenplanposition stellt jedoch eine eindeutige Instanz für eine bestimmte Lösungsmediendatei dar, mit speziellen Metadaten für die Verwendung einer Mediendatei für einen bestimmten Nachrichtenplan.

Informationen zum Einrichten von Nachrichtenplänen und den zugeordneten Datensätzen finden Sie unter [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#), [Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 695\)](#) und [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#).

### 3 Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Nachrichtenpläne werden an eine Anwendung außerhalb von Oracle CRM On Demand übermittelt. Oracle CRM On Demand erhält ein Teilnehmer-Feedback von der externen Anwendung und speichert diese Informationen. Diese Art von Feedback wird in verschiedenen Zeitabständen im Rahmen der Übermittlung des Nachrichtenplans gespeichert und kann auch vordefinierten Antworten zugeordnet werden.

Informationen zum Einrichten von Antworten auf Nachrichten finden Sie unter [Anpassen von Nachrichtenantworten \(siehe Anpassen von Antworten auf Nachrichten auf Seite 243\)](#).

## Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenpläne, um Nachrichtenpläne zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

*Nachrichtenpläne* sind Präsentationen, die mit PCs oder Tablets gehalten werden. Vertriebsmitarbeiter verwenden Nachrichtenpläne, um Produkte zu beschreiben und die Reaktionen von Kunden nachzuverfolgen. Auf den Seiten für Nachrichtenpläne werden die verschiedenen Attribute eines Nachrichtenplans erfasst, z. B. das Produkt, das der Nachrichtenplan abdeckt, das Ablaufdatum des Nachrichtenplans und andere Parameter.

Nachrichtenpläne werden von Marken-, Produkt- und Vertriebsmanagern erstellt. Die Pläne weisen eine bestimmte Inhaltsfolge auf, sodass die von den Vertriebsmitarbeitern gehaltenen Präsentationen den rechtlichen Vorschriften und den Marketingrichtlinien des Unternehmens entsprechen.

Ein Nachrichtenplan kann mehrere Nachrichtenplanpositionen in einer bestimmten Abfolge enthalten, analog zu einer herkömmlichen Präsentation, die aus mehreren Folien besteht. Ein Nachrichtenplan kann auch eine Folie sein, die eine bestimmte Botschaft übermittelt. Beim Erstellen einer Aktivität können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen, z.B. einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin, um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten \(auf Seite 690\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit die Verwaltung von Nachrichtenplaninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Nachrichtenplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

## Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage

Die Nachrichtenplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplandatensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Anspruchsinformationen an.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplan-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen eines Nachrichtenplans

Sie können einen neuen Nachrichtenplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Nachrichtenpläne \(auf Seite 692\)](#).

### Arbeiten mit Nachrichtenplanlisten

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanliste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenpläne beschrieben.

Nachrichtenplanliste	Filter
Alle Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Nachrichtenplänen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" werden die Nachrichtenpläne angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplan-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Nachrichtenpläne
- Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne

- Meine zuletzt erstellten Nachrichtenpläne
- Meine zuletzt geänderten Nachrichtenpläne
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplan-Homepage bereitstellen.)

### **So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplan-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplan-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## **Verwalten von Nachrichtenplänen**

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Verwaltung von Nachrichtenplänen finden Sie unter:

- [Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan \(auf Seite 689\)](#)
- [Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 690\)](#)
- [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten \(auf Seite 690\)](#)
- [Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einem Nachrichtenplan \(auf Seite 691\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Die Funktion der Nachrichtenpläne ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage \(auf Seite 688\)](#)
- [Felder für Nachrichtenpläne \(auf Seite 692\)](#)

**HINWEIS:** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

### **Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan**

Mit den folgenden Schritten können Sie Bücher zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachdem Sie einem Nachrichtenplan ein Buch hinzugefügt haben, können Sie es ändern oder entfernen. Dieser Schritt setzt voraus,

dass das Buch auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" als zugeordnete Position angezeigt ist. Weitere Information zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389).

### **So fügen Sie ein Buch zu einem Nachrichtenplan hinzu**

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Liste" den gewünschten Nachrichtenplan.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zum Nachrichtenplan hinzufügen möchten, und klicken Sie "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

### **Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen**

Sie können eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachrichtenplanpositionen enthalten Informationen zu den einzelnen Bestandteilen eines Nachrichtenplans. Weitere Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 695).

**HINWEIS:** Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

### **So fügen Sie eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzu**

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplandetails mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Nachrichtenplanposition", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 698) beschreiben aus. Speichern Sie anschließend den Datensatz.

### **Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten**

Während der Aktivitätserstellung können Vertriebsmitarbeiter Informationen über die Firma, die Person oder das Produkt aufzeichnen, die bzw. das der Aktivität zugeordnet ist. Außerdem können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen (Besuch, Aufgabe oder Termin), um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren folgendermaßen auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin:

- Wenn das primäre oder sekundäre Segment eines Nachrichtenplans mit dem für die Person angegebenen Segment übereinstimmt, wird ein ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" für den Nachrichtenplan im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn die primäre oder sekundäre Zielsetzung eines Nachrichtenplans mit der für die Aktivität angegebenen Zielsetzung übereinstimmt, wird ein halb ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn zwischen dem Nachrichtenplan und der Person oder Aktivität keine Übereinstimmungen für Segmente oder Zielsetzungen vorhanden sind, wird ein leerer weißer Stern in das Feld "Empfehlung" für den Nachrichtenplan im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.

Weitere Informationen zu Besuchen finden Sie unter Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden (siehe [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) auf Seite 234) und [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 627). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 211).

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die empfohlenen Nachrichtenpläne für Aktivitäten zu überprüfen.

### **So überprüfen Sie empfohlene Nachrichtenpläne für Aktivitäten**

- 1 Wählen Sie die Aktivität für den Besuch.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite ("Besuchsdetails", "Aufgabendetails" oder "Terminetails") für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Besuch, den Sie überprüfen möchten.
- 3 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne", und überprüfen Sie die Liste der Nachrichtenpläne wie folgt:
  - Ein ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Segmentübereinstimmung zwischen dem Nachrichtenplan und der Person an.
  - Ein halb ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Übereinstimmung von Zielsetzungen zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität an.
  - Ein leerer weißer Stern im Feld "Empfehlung" gibt an, dass keine Übereinstimmung (von Segmenten oder Zielsetzungen) zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität besteht.
- 4 Klicken Sie auf den Link mit dem Nachrichtenplannamen, und überprüfen Sie den Nachrichtenplan.

### **Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einem Nachrichtenplan**

Sie können einem Nachrichtenplan eine Antwort auf eine Nachricht hinzufügen. Eine *Antwort auf eine Nachricht* ist das Feedback der Zielgruppe während der Präsentation eines Nachrichtenplans in einem bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen zu Antworten auf eine Nachricht finden Sie unter [Anpassen von Antworten auf Nachricht](#) (siehe [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) auf Seite 243).

**HINWEIS:** Erstellen Sie eine Nachrichtenantwort nur aus einem Nachrichtenplan oder einer Nachrichtenplanposition, wenn Sie den Zweck der Seitenlayouts für diese Datensätze mit Seitenlayouts für das strukturierte Produkt-Messaging geändert haben (d.h. der Zweck der Nachrichtenantwort wurde in ein Ergebnis geändert, der Zweck des Nachrichtenplans in einen Besuchsplan usw.). Mit dem strukturierten Produkt-Messaging können Pharmavertriebsmitarbeiter aus einer Reihe von Standardantworten wählen, wie z.B. *Hat weitere Informationen angefordert*, *Positive Reaktion* usw. Weitere Informationen zum Ändern des Zwecks dieser Datensatztypen finden Sie unter [Strukturiertes Produkt-Messaging](#) (siehe [Strukturiertes Produktmessaging](#) auf Seite 705).

**Hinweis zu Beginn.** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten "Antwort auf Nachricht" arbeiten können. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht" zu der Detailseite für den Nachrichtenplan hinzufügen.

### **So erstellen Sie eine Antwort auf eine Nachricht aus einem Nachrichtenplan:**

- 1 Wenn der Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht" auf der Detailseite für den Nachrichtenplan nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt wie unter [Anpassen von zugehörigen Elementlayouts](#) (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389) beschrieben hinzu, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.
- 2 Scrollen Sie auf der Detailseite für den Nachrichtenplan zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie Werte in die Felder ein, wie unter [Anpassen von Antworten auf Nachricht](#) (siehe [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) auf Seite 243) beschrieben.
- 4 Speichern Sie den Datensatz "Antwort auf Nachricht".

## Felder für Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplan bearbeiten", um einen Nachrichtenplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Nachrichtenplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Nachrichtenplan angezeigt.

**TIPP:** Sie können Nachrichtenpläne auch auf der Seite "Nachrichtenpläne - Liste" und auf der Seite "Nachrichtenpläne - Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Nachrichtenplanfeldern.

Feld	Beschreibung
<b>Nachrichtenplan - Schlüsselinformationen</b>	
Name	Der Name des Nachrichtenplans. (Erforderlich.)
Typ	Die Kategorie des Nachrichtenplans. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Typ zu wählen. (Erforderlich.)  Die Standardwerte für "Typ" sind "Produkteinführung", "Zielgerichtete Nachricht", "Signatur" und "Besuchszielplan". Das Wählen eines Typs kann zu einem anderen Seitenlayout als dem Standardseitenlayout für Nachrichtenpläne führen, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Das Wählen von "Besuchszielplan" kann zu einem Seitenlayout "Besuchsziel" führen, wenn Ihr Unternehmensadministrator dynamische Seitenlayouts eingerichtet hat. Weitere Informationen zum Einrichten von dynamischen Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</a> und in den Themen über Seitenlayouts in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> .
Produkt	Das diesem Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich.)  <b>HINWEIS:</b> Der Produktfeldwert in den untergeordneten Datensätzen "Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" und "Antwort auf Nachricht" muss dem Produktwert für den übergeordneten Nachrichtenplan entsprechen. Diese Anforderung wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen. Sie müssen manuell sicherstellen, dass dieser Wert für alle untergeordneten PCD-Datensätze derselbe ist wie der Wert für diesen übergeordneten Nachrichtenplan. Andernfalls kommt es zu Datenintegritätsfehlern. Beispiel: Wenn Sie das Produktfeld im Nachrichtenplan auf "AAAA" gesetzt haben und das Feld für eine Nachrichtenplanposition anhand von Webservices von "AAAA" in "BBBB" ändern, dann würde die Nachrichtenplanposition fälschlicherweise Produkt "BBBB" anstelle von Produkt "AAAA" anzeigen.
Code	Ein Freitextfeld zur Klassifizierung eines Nachrichtenplans nach Absicht, Indikationsgebiet und sonstigen organisatorisch festgelegten Kriterien.

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status des Nachrichtenplans. Mögliche Statusangaben: "Genehmigt", "In Bearbeitung", "Zurückgewiesen", "Freigegeben" oder "Vorgelegt". Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Status zu wählen. (Erforderlich.)
Prüfen	Gibt an, ob jede einzelne Position des Nachrichtenplans auf ordnungsgemäße Anzeige überprüft wurde und den Status "Erfolgreich" aufweist. Wenn alle einzelnen Nachrichtenplanpositionen den Überprüfungsstatus "Erfolgreich" aufweisen, erhält das Feld "Überprüfen" den Wert "Erfolgreich". Andernfalls wird der Wert auf "Fehler" gesetzt. Dieses Feld wird automatisch durch Oracle CRM On Demand ausgefüllt.
Segment	Das Marktsegment, d.h. die Kundengruppe, die das Ziel des Nachrichtenplans ist.
<p><b>HINWEIS:</b> Die Felder "Primäre Zielsetzung für Ziel", "Primäres Segment", "Sekundäre Zielsetzung für Ziel" und "Sekundäres Segment" sind nicht standardmäßig verfügbar. Um diese Felder der Seite "Nachrichtenpläne - Details" hinzuzufügen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.</p>	
Primäre Zielsetzung für Ziel	Gibt die erste Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste.
Primäres Segment	Gibt das primäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital".
Sekundäre Zielsetzung für Ziel	Gibt die zweite Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste. <b>HINWEIS:</b> Wenn die primäre Zielsetzung und die sekundäre Zielsetzung identisch sind und wenn eine sekundäre Zielsetzung ohne primäre Zielsetzung gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Sekundäres Segment	Gibt das sekundäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". <b>HINWEIS:</b> Wenn das primäre Segment und das sekundäre Segment identisch sind und wenn ein sekundäres Segment ohne primäres Segment gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Verantwortlicher	(Erforderlich.) Der Benutzer, der für den Nachrichtenplandatensatz verantwortlich ist. Standardmäßig enthält dieses Feld den Benutzer, der den Nachrichtenplan erstellt hat. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den Verantwortlichen zu ändern.
Startdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan angezeigt wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan deaktiviert wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.

Feld	Beschreibung
Freigabedatum	Das Datum, an dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte (Personalized Content Delivery, PCD) verwendet werden kann (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Obligatorische Ausschlussklausel	Dieses Kontrollkästchen gibt an, dass bei Beginn dieses Nachrichtenplans eine Eröffnungsnachricht vorgelegt werden muss. (Erforderlich.)
Folgeaktivität aktivieren	Dieses Kontrollkästchen ist für eine zukünftige Verwendung vorgesehen.
Reihenfolge sperren	Dieses Kontrollkästchen wird in der aktuellen Version von Oracle CRM On Demand nicht verwendet. (Erforderlich.)
Produktindikation	Eine Kombination aus einem Symptom oder einer Krankheit und dem spezifischen Produkt oder Arzneimittel zur Linderung des Symptoms oder der Krankheit. In der Regel bespricht ein Pharmavertreter die Produktindikation während eines Besuchs mit einer medizinischen Fachkraft. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Produktindikationen (auf Seite 711)</a> .  <b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht eingerichtet. Wenn Sie dieses Feld benötigen, bitten Sie Ihren Unternehmensadministrator, das Feld einzurichten.
<b>Nachrichtenplan - Zusätzliche Informationen</b>	
Zielgruppe	Die Beschreibung der Zielgruppe dieses Nachrichtenplans.
Kommentar	Allgemeine Kommentare zu diesem Nachrichtenplan.
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Nachrichtenplandatensatzes.
<b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder werden nur bei der Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-Anwendung verwendet und nicht standardmäßig angezeigt. Sie müssen von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet werden.	
Navigation deaktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Schaltflächen für vor und zurück in der elektronischen Berateranwendung für Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales zu deaktivieren, in der Kunden ihre eigene Navigation implementieren. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert.
Antwort deaktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass die Nachrichtenantworten für diesen Nachrichtenplan deaktiviert werden. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert.
Standard-Menüleistensteuerung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Verwendung der Standard-Touchmenüleiste in der elektronischen Berateranwendung für Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales anzugeben. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage \(auf Seite 688\)](#)
- [Verwalten von Nachrichtenplänen \(auf Seite 689\)](#)

## Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenplanpositionen, um Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Nachrichtenplanposition* enthält Informationen zu den einzelnen Positionen eines Nachrichtenplans. Die Positionen sind (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet.

Unter einer *Lösung* versteht man die Multimediainhalte und die Grafikdateien (wie SWF-, GIF- oder JPEG-Dateien), die in Präsentationen zur Unterstützung einer Nachrichtenplanposition verwendet werden. Während eine Lösung mehrfach verwendet werden kann, ist eine Nachrichtenplanposition eindeutig einem bestimmten Nachrichtenplan zugeordnet. Die Seite "Nachrichtenplanposition" enthält zusätzlich zu den Bestandteilen einer Lösung Informationen über zusätzliche Attribute.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Nachrichtenplanposition" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

### Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage

Die Nachrichtenplanposition-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplanpositions-Datensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen einer Nachrichtenplanposition

Sie können eine neue Nachrichtenplanposition erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 698\)](#).

### Arbeiten mit Nachrichtenplanpositions-Listen

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanpositions-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Nachrichtenplanpositions-Liste	Filter
Alle Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" werden die Nachrichtenplanpositionen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplanposition-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage bereitstellen.)

### So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplanposition-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplanposition-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 697\)](#)
- [Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einer Nachrichtenplanposition \(auf Seite 697\)](#)

**HINWEIS:** Die Funktion der Nachrichtenplanpositionen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 695\)](#)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage \(auf Seite 695\)](#)
- [Felder für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 698\)](#)

**HINWEIS:** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

## Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Sie können einer Nachrichtenplanposition eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzufügen. Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Weitere Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen \(siehe Customizing Related Item Layouts auf Seite 1389\)](#)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

### So fügen Sie eine Beziehung zu einer Nachrichtenplanposition hinzu

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplanpositions-Details mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 703\)](#) beschreiben aus. Speichern Sie den Datensatz.

## Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einer Nachrichtenplanposition

Sie können einer Nachrichtenplanposition eine Antwort auf eine Nachricht hinzufügen. Eine *Antwort auf eine Nachricht* ist das Feedback der Zielgruppe während der Präsentation eines Nachrichtenplans in einem bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen zu Antworten auf eine Nachricht finden Sie unter [Anpassen von Antworten auf Nachricht \(siehe Anpassen von Antworten auf Nachrichten auf Seite 243\)](#).

**HINWEIS:** Erstellen Sie eine Nachrichtenantwort nur aus einem Nachrichtenplan oder einer Nachrichtenplanposition, wenn Sie den Zweck der Seitenlayouts für diese Datensätze mit Seitenlayouts für das strukturierte Produkt-Messaging geändert haben (d.h. der Zweck der Nachrichtenantwort wurde in ein Ergebnis geändert, der Zweck des Nachrichtenplans in einen Besuchsplan usw.). Mit dem strukturierten Produkt-Messaging können Pharmavertriebsmitarbeiter aus einer Reihe von Standardantworten wählen, wie z.B. *Hat weitere Informationen angefordert*, *Positive Reaktion* usw. Weitere Informationen zum Ändern des Zwecks dieser Datensatztypen finden Sie unter [Strukturiertes Produkt-Messaging \(siehe Strukturiertes Produktmessaging auf Seite 705\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten "Antwort auf Nachricht" arbeiten können. Ihr Unternehmensadministrator muss außerdem den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht" zur Detailseite für Nachrichtenplanpositionen hinzufügen.

### So erstellen Sie eine Antwort auf eine Nachricht aus einer Nachrichtenplanposition:

- 1 Wenn der Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht" auf der Detailseite für Nachrichtenplanpositionen nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt wie unter Anpassen von zugehörigen Elementlayouts (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389) beschrieben hinzu, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.
- 2 Scrollen Sie auf der Detailseite für Nachrichtenplanpositionen zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Antworten auf Nachricht", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie Werte in die Felder ein, wie unter Anpassen von Antworten auf Nachricht (siehe [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) auf Seite 243) beschrieben.
- 4 Speichern Sie den Datensatz "Antwort auf Nachricht".

## Felder für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten", um eine Nachrichtenplanposition hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Nachrichtenplanposition zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Nachrichtenplanposition angezeigt.

**TIPP:** Sie können Nachrichtenplanpositionen auch auf der Seite mit der Nachrichtenplanpositions-Liste und den Nachrichtenplanpositions-Details bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
<b>Nachrichtenplanposition - Schlüsselinformationen</b>	
Folgenummer	Der Rang, den diese Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan einnimmt. (Erforderlich.)
Name	Der Name der Nachrichtenplanposition.
Anzeigename	Der Name, mit dem die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Produkt	Das dem übergeordneten Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich.)  <b>HINWEIS:</b> Der Wert des Feldes "Produkt" muss mit dem übergeordneten Datensatz "Nachrichtenplan" übereinstimmen. Diese Anforderung wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen. Sie müssen manuell sicherstellen, dass dieser Wert mit dem übergeordneten Nachrichtenplan übereinstimmt. Andernfalls treten Datenintegritätsfehler auf. Beispiel: Wenn das Feld "Produkt" im Nachrichtenplan auf "AAAA" gesetzt ist und Sie unter Verwendung von Webservices in einem beliebigen untergeordneten PCD-Datensatz ("Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" oder "Antwort auf Nachricht") den Wert des Feldes "Produkt" von "AAAA" in "BBBB" ändern, wird im untergeordneten PCD-Datensatz fälschlicherweise das Produkt BBBB anstelle des Produkts AAAA beschrieben.

Feld	Beschreibung
Lösungsname	<p>Der Name des digitalen Inhalts, auf dem die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basiert. Verwenden Sie das Suchsymbol, um die Lösung zu wählen.</p> <p>Vor Release 23 war das Feld "Lösung" standardmäßig ein erforderliches Feld. Für Release 23 ist dieses Feld hingegen standardmäßig nicht mehr erforderlich. Wenn Ihr Unternehmen das Seitenlayout für diesen Datensatztyp jedoch in einem früheren Release als Release 23 angepasst hat, bleibt das Feld "Lösung" für diese angepassten Layouts ein erforderliches Feld. Um dieses Feld in "Nicht erforderlich" zu ändern, muss Ihr Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Erforderlich" für das Feld "Lösung" deaktivieren, das im angepassten Seitenlayout für diesen Datensatztyp eingerichtet wurde. Weitere Informationen zur Feldeinrichtung finden Sie unter <a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a>.</p>
Lösungsname: Prüfstatus	<p>Gibt an, ob digitaler Inhalt ordnungsgemäß dargestellt werden kann. Mögliche Werte: "Nicht überprüft", "Erfolgreich" oder "Fehler". (Schreibgeschützt.)</p> <p>Der Wert dieses Felds wird aus dem verknüpften Lösungsdatensatz übernommen, der die Datei mit dem digitalen Inhalt enthält.</p>
Lösungsname: Freigabedatum	<p>Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung in PCD verwendet werden kann. (Schreibgeschützt.)</p>
Lösungsname: Ablaufdatum	<p>Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung nicht mehr in PCD verwendet werden darf. (Schreibgeschützt.)</p>
Eröffnungsnachricht	<p>Durch dieses Kontrollkästchen wird eine bestimmte Anlage als Eröffnungsnachricht gekennzeichnet. Ein Nachrichtenplan muss häufig durch eine Eröffnungsnachricht oder eine andere Meldung eingeleitet werden, die die vollständige Bekanntgabe aller relevanten Informationen sowie die Einhaltung aller rechtlichen und behördlichen Bestimmungen gewährleistet. (Erforderlich.)</p>
Typ	<p>Die Kategorie der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)</p> <p>Die Standardwerte für "Typ" sind "Nachrichtenplanposition", "Anhang", "Zugehörig", "Details" und "Besuchsziel". Das Wählen eines Typs kann zu einem anderen Seitenlayout als dem Standardseitenlayout für Nachrichtenplanpositionen führen, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Das Wählen von "Besuchsziel" kann zu einem Seitenlayout "Besuchsziel" führen, wenn es von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Weitere Informationen zum Einrichten dynamischer Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</a> sowie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Bewertung	<p>Eine qualitative Bewertung der Wirksamkeit dieser Position. Verwenden Sie die Auswahlliste, um eine Bewertung zu wählen.</p>
Übergeordneter Nachrichtenplan	<p>Der Nachrichtenplan, zu dem diese Position gehört. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den übergeordneten Nachrichtenplan zu wählen. (Erforderlich.)</p>

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Status zu wählen. Die vorkonfigurierten Einträge lauten "Ausblenden" und "Anzeigen".
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Sendetyp	<p>Der Typ einer PDF-Datei einer Vertriebspräsentation, die mit der Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-Anwendung als E-Mail an die Empfänger gesendet wird. Sie können die folgenden Sendetypen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>PDF-Versand.</b> Eine PDF-Datei mit einer vollständigen Präsentation mit mehreren Folien.</li> <li>■ <b>Standardversand.</b> Eine PDF-Datei nur mit der ersten Folie der Präsentation (Standardtyp).</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht im Seitenlayout "Nachrichtenplanposition" verfügbar und muss vom Administrator hinzugefügt werden. Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398).</p>
Vorabladen deaktivieren	<p>Wählen Sie dieses Feld aus, um das Vorabladen von Animationen für die Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-Anwendung zu deaktivieren. Standardmäßig ist dieses Feld nicht ausgewählt, und die Animationen werden vorab geladen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist standardmäßig nicht im Seitenlayout "Nachrichtenplanposition" verfügbar und muss vom Administrator hinzugefügt werden. Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398).</p>
<b>Nachrichtenplanposition - Zusätzliche Informationen</b>	
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.
Sprechernotizen	Notizen, die Sie bei der Präsentation dieser Position hinzufügen können.
Zielgruppe	Der Zielbenutzer für den Inhalt.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 695)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) (auf Seite 695)
- [Verwalten von Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 696)

## Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentenklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Ein Nachrichtenplan setzt sich aus mehreren Nachrichtenplanpositionen zusammen, die (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Jeder Nachrichtenplanposition können verwandte Positionen zugeordnet sein. Diese nennt man *Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen*. Die Seite "Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" enthält Informationen zu diesen unterstützenden Präsentationselementen.

### Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen müssen eindeutig sein

Wenn Sie mehrere Datensätze vom Typ "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" mit demselben Wert für "Typ" und demselben Wert für die übergeordnete Nachrichtenplanposition einrichten, darf das Feld "Lösung" nicht auf denselben Wert gesetzt werden. Beispiel: Wenn Sie zwei Datensätze vom Typ "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", MPIR1 und MPIR2, erstellen möchten, für beide der Typ "Anhang" festgelegt und der Datensatz für die übergeordnete Nachrichtenplanposition auf "MPlabc" gesetzt wird, müssen Sie das Feld "Lösung" für die einzelnen Datensätze auf verschiedene Werte setzen. Andernfalls zeigt Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung an.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

### Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Die Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Anspruchsinformationen an.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen einer Beziehung für Nachrichtenplanpositionen

Sie können eine neue Beziehung für Nachrichtenplanpositionen erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 703\)](#).

### Arbeiten mit Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Der Abschnitt mit den Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen enthält eine Reihe gefilterter Listen. *Gefilterte Listen* sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Liste für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Filter
Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.

Liste für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Filter
Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" werden die Beziehungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bereitstellen.)

### So fügen Sie Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Die Funktion der Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 701\)](#)
- [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 703\)](#)

**HINWEIS:** Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

## Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Beziehung zu aktualisieren. Auf der Seite zum Bearbeiten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen werden sämtliche Felder für eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen angezeigt.

**TIPP:** Sie können [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auch auf der Listenseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) und [auf der Detailseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bearbeiten](#). Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
<b>Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - Schlüsselinformationen</b>	
Name	Der Name der Beziehung für die Nachrichtenplanposition.
Anzeigenname	Der Name, mit dem die Beziehung für die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Übergeordnete Nachrichtenplanposition	Die übergeordnete Nachrichtenplanposition, für die diese Beziehung für Nachrichtenplanpositionen die optionale Sicherung darstellt oder detaillierte Informationen liefert. (Erforderlich.)
Produkt	Das dem übergeordneten Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich.)

Feld	Beschreibung
	<p><b>HINWEIS:</b> Der Wert des Feldes "Produkt" muss mit dem übergeordneten Datensatz "Nachrichtenplan" übereinstimmen. Diese Anforderung wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen. Sie müssen manuell sicherstellen, dass dieser Wert mit dem übergeordneten Nachrichtenplan übereinstimmt. Andernfalls treten Datenintegritätsfehler auf. Beispiel: Wenn das Feld "Produkt" im Nachrichtenplan auf "AAAA" gesetzt ist und Sie unter Verwendung von Webservices in einem beliebigen untergeordneten PCD-Datensatz ("Nachrichtenplanposition", "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" oder "Antwort auf Nachricht") den Wert des Feldes "Produkt" von "AAAA" in "BBBB" ändern, wird im untergeordneten PCD-Datensatz fälschlicherweise das Produkt BBBB anstelle des Produkts AAAA beschrieben.</p>
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Typ	<p>Die Kategorie der Beziehung für Nachrichtenplanpositionen. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)</p> <p>Die Standardwerte für "Typ" sind "Nachrichtenplanposition", "Anhang", "Zugehörig", "Details" und "Ziel für nächsten Besuch". Das Wählen eines Typs kann zu einem anderen Seitenlayout als dem Standardseitenlayout für Beziehungen der Nachrichtenplanpositionen führen, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Das Wählen von "Ziel für nächsten Besuch" kann zu einem Seitenlayout "Ziel für nächsten Besuch" führen, wenn es von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Weitere Informationen zum Einrichten dynamischer Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</a> sowie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>.</p>
Lösungsname	<p>Der Name der Multimediainhalte oder Grafikdateien, auf denen die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basieren.</p> <p>Vor Release 23 war das Feld "Lösung" standardmäßig ein erforderliches Feld. Für Release 23 ist dieses Feld hingegen standardmäßig nicht mehr erforderlich. Wenn Ihr Unternehmen das Seitenlayout für diesen Datensatztyp jedoch in einem früheren Release als Release 23 angepasst hat, bleibt das Feld "Lösung" für diese angepassten Layouts ein erforderliches Feld. Um dieses Feld in "Nicht erforderlich" zu ändern, muss Ihr Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Erforderlich" für das Feld "Lösung" deaktivieren, das im angepassten Seitenlayout für diesen Datensatztyp eingerichtet wurde. Weitere Informationen zur Feldeinrichtung finden Sie unter <a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a>.</p>
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 701\)](#)
- [Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 702\)](#)

## Strukturiertes Produktmessaging

*Strukturiertes Produkt-Messaging* (SPM) bezieht sich auf angepasste Datensatztypen zur Übermittlung personalisierter Inhalte (Nachrichtenplan, Nachrichtenplanposition, Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen und Antwort auf Nachricht). Diese werden von einem Administrator eingerichtet, um Pharmavertretern die Verwaltung ihrer Besuchsziele zu ermöglichen. Ein Administrator passt die PCD-Datensatztypen an, indem er für diese Datensätze dynamische Seitenlayouts definiert. Durch die Auswahl eines entsprechenden Wertes aus dem Auswahllistenfeld "Typ" für einen PCD-Datensatz, kann ein Benutzer das Seitenlayout entsprechend dem in Oracle CRM On Demand verwendeten PCD-Datensatz dynamisch ändern. Beispiel: Wird für das Feld "Typ" der Wert "Besuchsziel" gewählt, wird das Seitenlayout für eine Nachrichtenplanposition in ein Seitenlayout für Besuchsziele geändert.

Folgende SPM-Seitenlayouts entsprechen den PCD-Datensatztypen: Besuchszielplan (für "Nachrichtenplan"), Besuchsziel (für "Nachrichtenplanposition"), Nächstes Besuchsziel (für "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen") und Ergebnis (für "Antwort auf Nachricht"). Ein Vertriebsmitarbeiter verwendet in der Regel einen Besuchszielplan, um Besuchsziele, nächste Besuchsziele und Ergebnisse für Besuche, die einem Produkt (z.B. einem Arzneimittel) zugeordnet sind, zu erfassen.

Wenn Sie die PCD-Standarddatensatztypen zur Verwaltung elektronischer Präsentationen für Produktbesprechungen verwenden, finden Sie weitere Informationen unter Übermittlung personalisierter Inhalte (siehe [Übermittlung personalisierter Inhalte](#) auf Seite 686). Wenn Sie außerdem Standardlayouts zum Erfassen von Produktbesprechungsinformationen während Besuchen verwenden möchten, finden Sie weitere Informationen unter [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen](#) (auf Seite 632).

Die SPM-Seitenlayouts, die den PCD-Datensatztypen entsprechen, werden wie folgt beschrieben:

- Bei einem Besuchszielplan, der auf dem Datensatztyp "Nachrichtenplan" basiert, handelt es sich um einen Plan, der die Besuchsziele, nächsten Besuchsziele und Ergebnisse eines Vertriebsteams enthält. Der Besuchszielplan wird von einem Administrator definiert und folgt einem Genehmigungspfad für die Standardauswahl. Der Besuchszielplan enthält die vordefinierten Metadaten, die der Vertriebsmitarbeiter während einer Produktbesprechungssitzung im Kontext eines Besuchs wählt (Firmen-, Personen- oder Teilnehmerbesuch).
- Bei einem Besuchsziel, das auf dem Datensatztyp "Nachrichtenplanposition" basiert, handelt es sich um eine vordefinierte Gruppe von Werten, mit denen beim Beschreiben eines bestimmten Produkts der Zweck und das Ziel des Besuchs erläutert werden.
- Bei einem nächsten Besuchsziel, das auf dem Datensatztyp "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" basiert, handelt es sich um eine vordefinierte Gruppe von Werten, mit denen das Ziel und der Zweck der Folgebesuche beschrieben werden. Das nächste Besuchsziel bezieht sich auf ein bestimmtes Produkt.
- Bei einem Ergebnis, das auf dem Datensatztyp "Antwort auf Nachricht" basiert, handelt es sich um eine vordefinierte Gruppe von Werten, deren Verwendung durch den Administrator genehmigt wird und mit denen die Antwort des Kunden auf die Produktbesprechungssitzung erfasst werden kann.

### Beispiel für einen Besuchszielplan

Ein Besuchszielplan wurde für das Produkt "Arzneimittel Z" definiert. Das Vertriebsteam kann mehrere Besuchsziele für die Besprechung von Arzneimittel Z mit Kunden haben, z.B.:

- **Besuchsziel 1.** Produkt "Arzneimittel Z" einführen.
- **Besuchsziel 2.** Vorteile von Arzneimittel Z erläutern.
- **Besuchsziel 3.** Sichere Verwendung von Arzneimittel Z besprechen.
- **Besuchsziel 4.** Mögliche Nebenwirkungen von Arzneimittel Z beschreiben.

Die nächsten Besuchsziele können Folgendes beinhalten:

- **Nächstes Besuchsziel 1.** Dosierungen von Arzneimittel Z beschreiben.
- **Nächstes Besuchsziel 2.** Preisgestaltung von Arzneimittel Z besprechen.

- **Nächstes Besuchsziel 3.** Beziehung zum Arzt verbessern, indem Muster für Arzneimittel Z abgegeben werden.

Die Ergebnisse, mit denen Antworten auf Besprechungssitzungen beschrieben werden, können Folgendes enthalten:

- **Ergebnis 1.** Positive Antwort.
- **Ergebnis 2.** Negative Antwort.
- **Ergebnis 3.** Der Arzt hat weitere Fragen.
- **Ergebnis 4.** Ein Folgebesuch ist erforderlich.
- **Ergebnis 5.** Ein Folgebesuch ist nicht erforderlich.

Alle SPM-Datensätze in diesem Beispiel beziehen sich auf den Besuchszielplan, der für das Produkt "Arzneimittel Z" definiert wurde. Der Vertriebsmitarbeiter wählt die entsprechenden Artikel zum Zeitpunkt des Besuchs auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt mit den zugehörigen Artikeln für "Besprochenes Produkt".

**HINWEIS:** Um SPM-Datensatztypen verwenden zu können, muss Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für die SPM- und PCD-Datensatztypen einrichten. Das Wählen eines SPM-Typs kann zu einem anderen Seitenlayout als dem Standardseitenlayout für PCD-Datensätze führen, wenn Ihr Administrator dynamische Seitenlayouts für diesen Datensatztyp eingerichtet hat. Beispiel: Das Wählen des Typs "Besuchsziel" kann zum Seitenlayout "Besuchsziel" führen, wenn es von Ihrem Administrator eingerichtet wurde. Weitere Informationen zum Einrichten dynamischer Seitenlayouts für diesen Datensatztyp finden Sie unter [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#) sowie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

Weitere Informationen zum Verwalten von Besuchszielen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Auswählen von SPM-Seitenlayouts \(auf Seite 706\)](#)
- [Zuordnen von Besuchszielen, nächsten Besuchszielen und Ergebnissen zu besprochenen Produkten in einem Besuch \(auf Seite 707\)](#)
- [Auswählen des primären Besuchsziels, primären nächsten Besuchsziels oder primären Ergebnisses für ein besprochenes Produkt \(auf Seite 710\)](#)

Informationen zur Verwendung von SPM-Datensätzen mit Produktindikationen finden Sie unter Beispiel für Verwendung von SPM-Datensätzen und Produktindikationen (siehe [Beispiel zur Verwendung von SPM-Datensätzen und Produktindikationen](#) auf Seite 710).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Auswählen von SPM-Seitenlayouts

Um SPM-Seitenlayouts zur Verwaltung von Besuchszielen während Produktbesprechungssitzungen verwenden zu können, müssen Sie für den Typ den entsprechenden Wert zur Festlegung der dynamischen Seitenlayouts für SPM wählen.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Administrator muss dynamische Seitenlayouts für SPM einrichten, wie in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben. Wenn Ihr Administrator die dynamischen Seitenlayouts einrichtet, resultiert das Wählen eines SPM-Typs in einem anderen Seitenlayout als dem Standardlayout für PCD-Datensatztypen. Beispiel: Für einen Datensatz für eine Nachrichtenplanposition führt das Wählen des Typs "Besuchsziel" zum Seitenlayout "Besuchsziel". Weitere Informationen zum Einrichten von dynamischen Seitenlayouts finden Sie unter [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

Außerdem muss Ihr Administrator Ihr Benutzerzugriffsprofil so einrichten, dass Sie über Zugriff vom Typ "Schreibgeschützt", "Ansicht" oder "Primäres Element vererben" auf die SPM-Datensätze mit zugehörigen Informationen auf der Detailseite "Besprochene Produkte" verfügen.

### So wählen Sie SPM-Seitenlayouts:

- 1 Navigieren Sie zur Detailseite für den Nachrichtenplan, und wählen Sie im Auswahllistenfeld "Typ" die Option "Besuchszielplan", um das Seitenlayout "Besuchszielplan" anzuzeigen.
- 2 Navigieren Sie zur Detailseite für die Nachrichtenplanposition, und wählen Sie im Auswahllistenfeld "Typ" die Option "Besuchsziel", um das Seitenlayout "Besuchsziel" anzuzeigen.
- 3 Navigieren Sie zur Detailseite für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, und wählen Sie im Auswahllistenfeld "Typ" die Option "Nächstes Besuchsziel", um das Seitenlayout "Nächstes Besuchsziel" anzuzeigen.
- 4 Navigieren Sie zum Abschnitt mit zugehörigen Artikeln für "Antwort auf Nachricht", und wählen Sie im Auswahllistenfeld "Typ" die Option "Ergebnis", um das Seitenlayout "Ergebnis" anzuzeigen.

## Zuordnen von Besuchszielen, nächsten Besuchszielen und Ergebnissen zu besprochenen Produkten in einem Besuch

Mit den SPM-Seitenlayouts können Vertriebsmitarbeiter die Besuchsziele für ihre Produkte und die aus dem Besuch für ihre Produkte erwarteten Ergebnisse anzeigen. Sie können außerdem ihre Besuchsziele für einen künftigen Besuch bestimmen. Alle Ziele und Ergebnisse basieren einzig auf dem Produkt. Vertriebsmitarbeiter greifen in der Regel während der Produktbesprechungssitzung im Rahmen eines Besuchs bei einem Arzt auf diese Datensätze zu, um ein oder mehrere Arzneimittel zu besprechen. Die Details des Besuchs werden in einem Datensatz für Personenbesuche erfasst. Die Details zum Arzneimittel sind im Produktdatensatz verfügbar.

Im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochenes Produkt" kann der Vertriebsmitarbeiter Folgendes wählen:

- Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen) aus einer vordefinierten Gruppe von Besuchszielen für ein bestimmtes Produkt oder Arzneimittel
- Nächste Besuchsziele (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) aus einer vordefinierten Gruppe von nächsten Besuchszielen für ein bestimmtes Produkt oder Arzneimittel
- Ergebnisse (Antworten auf Nachricht) aus einer vordefinierten Gruppe von Ergebnissen für ein bestimmtes Produkt oder Arzneimittel

In der folgenden Tabelle werden beispielsweise die Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen) angezeigt, die der Vertriebsleiter für einen Vertriebsmitarbeiter einrichten kann.

Zeilen-ID	Produktname	Name des Besuchsziels
12-1111	Arzneimittel A	Die Vorteile von Arzneimittel A für den Arzt erläutern.
12-1112	Arzneimittel A	Vorgeschlagene Preisgestaltung und Rabattsystem für Arzneimittel A mit dem Arzt besprechen.
12-1113	Arzneimittel A	Mögliche Verkäufe von Arzneimittel A für das kommende Jahr mit dem Arzt besprechen.
12-1114	Arzneimittel A	Dem Arzt zusätzliche Informationen zu Arzneimittel A bereitstellen.
12-1115	Arzneimittel B	Den Arzt darüber informieren, inwieweit bei bestimmten medizinischen Bedingungen Arzneimittel B eine höhere Wirksamkeit hat als Arzneimittel A.

Zeilen-ID	Produktname	Name des Besuchsziels
12-1116	Arzneimittel B	Muster von Arzneimittel B an den Arzt abgeben.

### Felder im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte"

Die folgenden Felder sind nur im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" verfügbar:

- Primäre Nachrichtenplanposition (Umbenennung in "Besuchsziel" möglich)
- Primäre Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen (Umbenennung in "Nächstes Besuchsziel" möglich)
- Primäre Antwort auf Nachricht (Umbenennung in "Ergebnis" möglich)

Zusätzlich sind folgende zugehörige Elemente verfügbar, um dem Datensatz "Besprochene Produkte" SPM-Datensätze (oder PCD-Datensätze) zuzuordnen:

- Besuchsziele für Produktbesprechungen nach Besuch (Nachrichtenplanpositionen für Produktbesprechungen nach Besuch)
- Nächste Besuchsziele für Produktbesprechungen nach Besuch (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen für Produktbesprechungen nach Besuch)
- Ergebnisse für Produktbesprechungen nach Besuch (Antworten auf Nachricht für Produktbesprechungen nach Besuch)

In diesem Abschnitt werden diese zugehörigen Elemente zusammenfassend als *zugehörige Elemente für Produktbesprechungen nach Besuch* bezeichnet. Zugehörige Elemente für Produktbesprechungen nach Besuch und PCD-Datensätze haben eine m:m-Beziehung. Dies bedeutet, dass ein PCD-Datensatz verschiedenen Datensätzen mit zugehörigen Elementen für Produktbesprechungen nach Besuch zugeordnet sein kann.

Der Unternehmensadministrator für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition konfiguriert den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" für die Besuchsseitenlayouts von Firmenbesuchen, Personenbesuchen und Teilnehmerbesuchen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Seitenlayouts für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition finden Sie in den Abschnitten zu Seitenlayouts in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Administrator muss dynamische Seitenlayouts für SPM einrichten, wie in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben. Wenn Ihr Administrator die dynamischen Seitenlayouts einrichtet, resultiert das Wählen eines SPM-Typs in einem anderen Seitenlayout als dem Standardlayout für PCD-Datensatztypen. Beispiel: Für einen Datensatz für eine Nachrichtenplanposition führt das Wählen des Typs "Besuchsziel" zum Seitenlayout "Besuchsziel". Weitere Informationen zum Einrichten von dynamischen Seitenlayouts finden Sie unter [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#). Außerdem muss Ihr Administrator Ihr Benutzerzugriffsprofil so einrichten, dass Sie über Zugriff vom Typ "Schreibgeschützt", "Ansicht" oder "Primäres Element vererben" auf die SPM-Datensätze mit zugehörigen Informationen auf der Detailseite "Besprochene Produkte" verfügen.

Um SPM-Datensätze (oder PCD-Datensätze) dem Datensatz "Besprochene Produkte" zuzuordnen, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Die Produkte in den Datensätzen mit zugehörigen Elementen für Produktbesprechungen nach Besuch und in den PCD-Datensätzen müssen übereinstimmen.
- Sie müssen die PCD-Datensatztypen wie folgt festlegen:
  - Der Typ "Nachrichtenplanposition" muss auf "Besuchsziel" gesetzt werden.
  - Der Typ "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" muss auf "Nächstes Besuchsziel" gesetzt werden.
  - Der Typ "Antwort auf Nachricht" muss auf "Ergebnis" gesetzt werden.

Diese Bedingungen werden beim Erstellen der Zuordnungen erzwungen. Danach werden sie jedoch nicht mehr erzwungen. Aus diesem Grund:

- Ändern Sie das Feld "Produkt" in den zugehörigen Elementen für Produktbesprechungen nach Besuch nicht, nachdem Sie eine Zuordnung erstellt haben.
- Ändern Sie die Felder "Produkt" und "Typ" in den PCD-Datensätzen nicht, nachdem sie als untergeordnete Datensätze zu den zugehörigen Elementen für Produktbesprechungen nach Besuch hinzugefügt wurden.
- Löschen Sie keine vorhandenen Zuordnungen, ändern Sie die Datensätze "Besprochenes Produkt" oder "PCD" nicht, und versuchen Sie anschließend nicht, die Zuordnung wiederherzustellen.

**So ordnen Sie Besuchsziele, nächste Besuchsziele und Ergebnisse besprochenen Produkten in einem Besuch zu:**

- 1 Navigieren Sie auf der Seite "Besuchsdetails" für einen Personen-, Firmen- oder Teilnehmerbesuch zum Abschnitt mit den zugehörigen Informationen für "Besprochenes Produkt".  
Der Abschnitt "Besprochenes Produkt" enthält Spalten für "Primäres Besuchsziel" (Primäre Nachrichtenplanposition), "Primäres nächstes Besuchsziel" (Primäre Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) und "Primäres Ergebnis" (Primäre Antwort auf Nachricht).
- 2 Navigieren Sie zu der Zeile für das Produkt, das Sie während des Besuchs besprechen, und klicken Sie auf den Produktnamen, z.B. Arzneimittel A.
- 3 Gehen Sie auf der Detailseite für das besprochene Produkt wie folgt vor:
  - Wenn Sie Arzneimittel A ein Besuchsziel zuordnen möchten, scrollen Sie zum Abschnitt mit den zugehörigen Informationen zu Besuchszielen für Produktbesprechungen nach Besuch (Nachrichtenplanpositionen für Produktbesprechungen nach Besuch), und klicken Sie auf "Auswählen". Verwenden Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Suchauswahl, um das Besuchsziel (Nachrichtenplanposition) für Arzneimittel A aus der Liste der Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen) zu wählen. Speichern Sie anschließend den Datensatz "Besprochenes Produkt".
  - Wenn Sie Arzneimittel A ein nächstes Besuchsziel zuordnen möchten, scrollen Sie zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu nächsten Besuchszielen für Produktbesprechungen nach Besuch (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen für Produktbesprechungen nach Besuch), und klicken Sie auf "Auswählen". Verwenden Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Suchauswahl, um das nächste Besuchsziel (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) für das Arzneimittel A aus der Liste der nächsten Besuchsziele (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) zu wählen. Speichern Sie anschließend den Datensatz "Besprochenes Produkt".
  - Wenn Sie Arzneimittel A ein Ergebnis zuordnen möchten, scrollen Sie zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Ergebnissen für Produktbesprechungen nach Besuch (Antworten auf Nachricht für Produktbesprechungen nach Besuch), und klicken Sie auf "Auswählen". Verwenden Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Suchauswahl, um das Ergebnis (Antwort auf Nachricht) für Arzneimittel A aus der Liste der Ergebnisse (Antworten auf Nachricht) zu wählen. Speichern Sie anschließend den Datensatz "Besprochenes Produkt".

**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte für zugehörige Informationen (in der vorangehenden Liste) zur Seite für die Details zum besprochenen Produkt hinzufügen. Informationen zum Personalisieren der Layouts für die Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#). Wenn die Abschnitte Ihrem Seitenlayout nicht hinzugefügt werden können, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

**HINWEIS:** SPM-Datensätze (oder PCD-Datensätze) können innerhalb einer Detailansicht für besprochene Produkte nicht erstellt werden. Sie können nur dem Datensatz "Besprochenes Produkt" zugeordnet werden. Die SPM-Datensätze (oder PCD-Datensätze) müssen auf den SPM-Seiten (oder PCD-Seiten) erstellt und derselben Produktmarke, z.B. Arzneimittel A, zugeordnet werden. Die einzelnen SPM-Datensätze (oder PCD-Datensätze) können der Produktmarke zugeordnet werden, die bei verschiedenen Besuchen besprochen wird. Innerhalb ein und desselben Besuchs darf derselbe SPM-Datensatz (oder PCD-Datensatz) jedoch nicht für dasselbe besprochene Produkt gewählt werden. Ihr Administrator muss die SPM-Detailseiten (oder PCD-Detailseiten) wie in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben einrichten.

## Auswählen des primären Besuchsziels, primären nächsten Besuchsziels oder primären Ergebnisses für ein besprochenes Produkt

Sie können die folgenden Schritte ausführen, um das primäre Besuchsziel (primäre Nachrichtenplanposition), das primäre nächste Besuchsziel (primäre Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) oder das primäre Ergebnis (primäre Antwort auf Nachricht) für das besprochene Produkt zu wählen. Das von Ihnen ausgewählte primäre Besuchsziel, primäre nächste Besuchsziel und primäre Ergebnis werden auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" angezeigt. Der Zweck der Primärfestlegung ist anzugeben, welcher Artikeldatensatz auf der Seite "Besprochene Produkte" als Erstes angezeigt wird. Für diese Festlegung erfolgt keine spezielle Verarbeitung.

**Hinweis zu Beginn.** Ihr Administrator muss dynamische Seitenlayouts für SPM einrichten, wie in *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* beschrieben. Wenn Ihr Administrator die dynamischen Seitenlayouts einrichtet, resultiert das Wählen eines SPM-Typs in einem anderen Seitenlayout als dem Standardlayout für PCD-Datensatztypen. Beispiel: Für einen Datensatz für eine Nachrichtenplanposition führt das Wählen des Typs "Besuchsziel" zum Seitenlayout "Besuchsziel". Weitere Informationen zum Einrichten von dynamischen Seitenlayouts finden Sie unter [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#). Außerdem muss Ihr Administrator Ihr Benutzerzugriffsprofil so einrichten, dass Sie über Zugriff vom Typ "Schreibgeschützt", "Ansicht" oder "Primäres Element vererben" auf die SPM-Datensätze mit zugehörigen Informationen auf der Detailseite "Besprochene Produkte" verfügen.

### So wählen Sie das primäre Besuchsziel, primäre nächste Besuchsziel oder primäre Ergebnis:

- 1 Navigieren Sie für das Produkt, das besprochen werden soll (z.B. Arzneimittel A), zur Detailseite für besprochene Produkte.
- 2 So legen Sie ein Besuchsziel (Nachrichtenplanposition) als primäres Besuchsziel (primäre Nachrichtenplanposition) fest:
  - a Bearbeiten Sie die Detailseite für besprochene Produkte.
  - b Verwenden Sie für das primäre Besuchsziel (primäre Nachrichtenplanposition) die Suchauswahl, um in der Liste ein Besuchsziel (Nachrichtenplanposition) als primäres Ziel zu wählen.
- 3 So legen Sie ein nächstes Besuchsziel (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) als primäres nächstes Besuchsziel (primäre Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) fest:
  - a Bearbeiten Sie die Detailseite für besprochene Produkte.
  - b Verwenden Sie für das primäre nächste Besuchsziel (primäre Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) die Suchauswahl, um in der Liste ein nächstes Besuchsziel (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) als primäres Ziel zu wählen.
- 4 So legen Sie ein Ergebnis (Antwort auf Nachricht) als primäres Ergebnis (primäre Antwort auf Nachricht) fest:
  - a Bearbeiten Sie die Detailseite für besprochene Produkte.
  - b Verwenden Sie für das primäre Ergebnis (primäre Antwort auf Nachricht) die Suchauswahl, um in der Liste ein Ergebnis (Antwort auf Nachricht) als primäres Ergebnis zu wählen.

## Beispiel zur Verwendung von SPM-Datensätzen und Produktindikationen

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel dafür, wie Administratoren oder Vertriebsleiter SPM-Datensätze und Produktindikationsdatensätze einrichten können, damit Vertriebsmitarbeiter Produkte für Kunden besprechen oder abgeben können. Sie können diese Funktion je nach Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden.

- 1 Ein Vertriebsleiter oder Administrator richtet in der Regel die folgenden Informationen für das Vertriebsteam ein:
  - Ein Besuchszielplan (Nachrichtenplan) für ein bestimmtes Produkt, das optional eine bestimmte Indikation (Produktindikation) enthalten kannInformationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#).

- Produktindikationsdatensätze nach Bedarf  
Informationen zu Produktindikationen finden Sie unter [Produktindikationen \(auf Seite 711\)](#).
  - Die Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen), nächsten Besuchsziele (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) und Ergebnisse (Antworten auf Nachricht) für den Besuchszielplan nach Bedarf  
Mit diesem Schritt werden der Besuchszweck und das Besuchsergebnis standardisiert sowie die Ziele der einzelnen Besuche für das Vertriebsteam strukturiert.  
Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 695\)](#).  
Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#). Informationen zu Antworten auf eine Nachricht finden Sie unter [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) auf Seite 243).
- 2 Nachdem die SPM-Datensätze und Produktindikationen eingerichtet wurden, führt ein Pharmavertreter in der Regel folgende Aufgaben aus:
- a Besucht einen Arzt oder ein Krankenhaus und gibt die Besuchsinformationen für die Firma oder die Person auf der Seite "Besuchsdetails" ein.  
Informationen zum Durchführen von Vertriebsbesuchen finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).
  - b Dokumentiert die abgegebenen Muster oder Werbeartikel für einzelne Personen im entsprechenden Abschnitt mit zugehörigen Informationen auf der Seite "Besuchsdetails" ("Abgegebene Muster" oder "Abgegebene Werbeartikel").  
Informationen zum Dokumentieren der abgegebenen Muster oder Werbeartikel finden Sie unter [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#) oder [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#).
  - c Dokumentiert die besprochenen Produkte für die einzelnen Personen oder Firmen im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für besprochene Produkte auf der Seite "Besuchsdetails". Für die einzelnen besprochenen Produkte kann der Vertriebsmitarbeiter folgende Aufgaben ausführen:
    - Die Indikation (Produktindikation) auswählen
    - Zusätzliche Besuchsziele, nächste Besuchsziele und Ergebnisse dokumentieren
    - (Optional) Die Indikation bestimmen und die entsprechenden Besuchsziele, nächsten Besuchsziele und Ergebnisse dokumentieren
 Informationen zum Dokumentieren besprochener Produkte finden Sie unter [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#).
  - d Nachdem der Vertriebsmitarbeiter alle besuchsbezogenen Artikel gewählt und dokumentiert hat, leitet er den Besuch weiter.

## Produktindikationen

Verwenden Sie die Produktindikationsseiten, um Produktindikationen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Eine *Produktindikation* ist eine Kombination aus einem Symptom oder einer Krankheit und dem spezifischen Produkt oder Arzneimittel zur Linderung des Symptoms oder der Krankheit. In der Regel bespricht ein Pharmavertreter die Produktindikation während eines Besuchs mit einer medizinischen Fachkraft. Beispiele für Produktindikationen: Allergie – Arzneimittel A, Asthma – Arzneimittel A, Herzrhythmusstörung – Arzneimittel B, Herzinsuffizienz – Arzneimittel C. In diesem Beispiel wird Arzneimittel A zur Symptombehandlung bei Allergien und Asthma verwendet.

Ein Produkt kann keine oder mehrere Indikationen haben. Mit dem Datensatz "Produktindikation" wird die eindeutige Kombination des Produkts und der zugehörigen Indikation verfolgt. Wenn eine Produktindikation vorhanden ist, muss der Name der Produktindikation eindeutig sein. Wenn die in einem Kundenbesuch

besprochenen Produkte angezeigt werden, steht dem Vertriebsmitarbeiter eine Liste der Produktindikationen zur Verfügung, aus der er während einer Produktbesprechungssitzung eine entsprechende Auswahl treffen kann. Die Produktindikationen sind auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" verfügbar.

Eine Produktindikation ist eine Hauptkomponente des Produktnachrichtenprozesses für einen Pharmavertreter. Die Besprechung von Produkten oder Arzneimitteln erfolgt in der Regel auf einer Produktebene durch den Vertriebsmitarbeiter, und nicht auf einer SKU-Ebene im Produktbestandssystem. Arzneimittel A kann beispielsweise mehrere Indikationen haben: eine Indikation für chronisch obstruktive Lungenerkrankung (COPD), eine für Asthma usw. Die einzelnen Indikationen verfügen jeweils über einen eigenen eindeutigen Besuchszielplan (Nachrichtenplan) und eigene eindeutige Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen). Mit der Produktindikation können Sie die entsprechenden Abschnitte mit zugehörigen Informationen für SPM-Datensätze, wie z.B. Besuchszielpläne (Nachrichtenpläne) und Besuchsziele (Nachrichtenplanpositionen), filtern. Weitere Informationen zum Besprechen von Produkten unter Verwendung des Abschnitts mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#). Weitere Informationen zum strukturierten Produkt-Messaging (SPM) finden Sie unter [Strukturiertes Produkt-Messaging \(siehe \[Strukturiertes Produktmessaging\]\(#\) auf Seite 705\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Produktindikationsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Produktindikation" in Ihrer Einrichtung möglicherweise nicht angezeigt

## Arbeiten mit der Produktindikation-Homepage

Die Produktindikation-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Produktindikationen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Produktindikation-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Um mit Produktindikationen arbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf Pharmazeutika verwalten" enthalten.

### Erstellen einer Produktindikation

Sie können eine neue Produktindikation erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Produktindikationen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Produktindikationsfelder \(auf Seite 714\)](#).

### Arbeiten mit Produktindikationslisten

Im Abschnitt für die Produktindikationsliste werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze begrenzt werden kann. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Gruppe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Produktindikationen beschrieben.

Produktindikationsliste	Filter
Alle Produktindikationen	Alle Produktindikationen, die für Sie zur Anzeige verfügbar sind, unabhängig davon, wer Verantwortlicher der Produktindikation ist.
Zuletzt geänderte Produktindikationen	Alle Produktindikationen, für die im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name angegeben ist, sortiert nach dem Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Informationen zum Prüfen aller verfügbaren Listen, zum Erstellen einer neuen Liste oder zum Anzeigen, Bearbeiten oder Löschen einer vorhandenen Liste finden Sie unter Seite "Listen verwalten" (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) auf Seite 155). Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Produktindikationen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Produktindikationen" werden die Produktindikationen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Produktindikation-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Produktindikation-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Produktindikationen
- Zuletzt geänderte Produktindikationen
- Meine zuletzt erstellten Produktindikationen
- Meine zuletzt geänderten Produktindikationen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Produktindikation-Homepage bereitstellen.)

### So fügen Sie Ihrer Produktindikation-Homepage Abschnitte hinzu:

- 1 Klicken Sie auf der Produktindikation-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Produktindikation-Homepage-Layout" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Produktindikationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Produktindikationen \(auf Seite 711\)](#)
- [Verwalten von Produktindikationen \(auf Seite 713\)](#)
- [Produktindikationsfelder \(auf Seite 714\)](#)

## Verwalten von Produktindikationen

Informationen zum Verwalten von Produktindikationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnen von Produktindikationsdatensätzen zu besprochenen Produkten \(auf Seite 714\)](#)
- [Zuordnen von Produktindikationen zu SPM-Datensätzen \(auf Seite 714\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)

■ [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Produktindikationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Produktindikationen \(auf Seite 711\)](#)
- [Arbeiten mit der Produktindikation-Homepage \(auf Seite 712\)](#)
- [Produktindikationsfelder \(auf Seite 714\)](#)

### Zuordnen von Produktindikationsdatensätzen zu besprochenen Produkten

Sie ordnen einen Produktindikationsdatensatz in der Regel einem von Ihnen besprochenen Produkt zu, indem Sie den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte" verwenden.

#### ***So ordnen Sie Produktindikationsdatensätze besprochenen Produkten zu:***

- 1 Erstellen Sie die Produktindikationsdatensätze für das von Ihnen besprochene Produkt.
- 2 Navigieren Sie auf der Seite "Besuchsdetails" für den Kundenbesuch zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Besprochene Produkte", und bearbeiten Sie den entsprechenden Datensatz für das besprochene Produkt.
- 3 Verwenden Sie für das Feld "Indikationsname" die Suchauswahl, um einen Produktindikationsnamen aus der Liste der Produktindikationen zu wählen, die für das besprochene Produkt verfügbar ist.

### Zuordnen von Produktindikationen zu SPM-Datensätzen

Sie ordnen einen Produktindikationsdatensatz in der Regel SPM-Datensätzen, wie z.B. Besuchszielplänen (Nachrichtenpläne), Besuchszielen (Nachrichtenplanpositionen), nächsten Besuchszielen (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) und Ergebnissen (Antworten auf Nachricht), zu.

#### ***So ordnen Sie Produktindikationsdatensätze SPM-Datensätzen zu:***

- 1 Erstellen Sie die Produktindikationsdatensätze für das von Ihnen besprochene Produkt.
- 2 Navigieren Sie zu den einzelnen SPM-Datensatztypen, z.B. Besuchszielplan (Nachrichtenplan), Besuchsziel (Nachrichtenplanposition), Nächstes Besuchsziel (Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen) und Ergebnis (Antwort auf Nachricht). Bearbeiten Sie dann den entsprechenden Datensatz.
- 3 Verwenden Sie für das Feld "Indikationsname" die Suchauswahl, um einen Produktindikationsnamen aus der Liste der Produktindikationsnamen zu wählen, die für das besprochene Produkt verfügbar ist.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator muss das Feld "Indikationsname" im SPM-Datensatztyp einrichten.

### Produktindikationsfelder

Verwenden Sie die Seite "Produktindikation bearbeiten", um eine Produktindikation hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Produktindikation zu aktualisieren. Auf der Seite "Produktindikation bearbeiten" wird die vollständige Gruppe von Feldern für eine Produktindikation angezeigt.

**TIPP:** Sie können Produktindikationen auch auf der Seite für die Produktindikationsliste und auf der Detailseite für Produktindikationen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Produktindikationsfeldern.

Feld	Beschreibung
Indikationsname	Der Name des Produktindikationsdatensatzes. Beispiele: Allergie, Asthma, Herzrhythmusstörungen, Herzinsuffizienz usw. Die maximal zulässige Länge beträgt 50 Zeichen. (Erforderlich)
Produktindikationsname	Schreibgeschützt. Eine Verknüpfung des Produktnamens und des Indikationsnamens. Beispiel: Asthma – Arzneimittel A oder Allergie – Arzneimittel A (Arzneimittel A wird zur Behandlung von Asthma und Allergien verwendet). Dieses Feld muss in Ihrem Unternehmen eindeutig sein.
Produkt	Der Produktname auf Markenebene. Die Marke wird im Datensatz "Produkt" definiert, wenn das Feld "Typ" des Produkts auf "Detail" gesetzt ist, z.B. Arzneimittel A. Wählen Sie den Produktnamen über das Symbol "Suche". Die Produktindikationsdatensätze werden nach Produktname sortiert. Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld).  <b>HINWEIS:</b> Das Produkt muss ein gültiges Produkt für das Feld "Produktkategorie" sein.
Beschreibung	Zusätzliche Details zur Beschreibung der Indikation. Die maximal zulässige Länge beträgt 255 Zeichen.
Produkt: Produktkategorie	Schreibgeschützt. Die Produktkategorie der ausgewählten Produktmarke. Der Unternehmensadministrator definiert die Produktkategorie, z.B. Antihypertensivum, Beruhigungsmittel, Werbeartikel usw.

## Aufträge

Der Datensatztyp "Auftrag" steht bereits in Oracle CRM On Demand zur Verfügung, wurde jedoch zur Verbesserung der Funktion "Life Sciences" erweitert. Über die Auftragsseiten können Sie Aufträge und zugehörige Auftragspositionen für Produkte erstellen, aktualisieren und verfolgen. Beispiel: Vertriebsmitarbeiter können über die Auftragsseiten Folgendes durchführen:

- Erstellen einer direkten Anforderung für den Musterversand sowie Weiterleiten eines Auftrags für Muster, die direkt an die Kunden gesendet werden sollen, an das Hauptbüro.
- Eingeben eines internen Auftrags für das Hauptbüro, um aufgebrauchte Muster aufzufüllen. Da die Muster von Vertriebsmitarbeitern regelmäßig aufgebraucht werden, können sie bei Bedarf nachbestellt werden.

Der Datensatztyp "Auftrag" ist mit allen benutzerdefinierten Objekten verknüpft und kann mithilfe von Webintegrationsereignissen und -Workflows zur Integration aktiviert werden. Wenn der Abschnitt "Aufträge" auf einer Detailseite für benutzerdefinierte Objekte nicht angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Aufträge" hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

**Hinweis zu Beginn:** Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss auf der Seite des Unternehmensprofils der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Aufträgen und von zugehörigen Informationen zu Auftragspositionen nicht umfasst, wird möglicherweise die Registerkarte "Aufträge" bei Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Auftrag-Homepage

Die Auftrag-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Aufträgen und zugehörigen Auftragspositionen für Produkte.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Auftrag-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

**Hinweis zu Beginn.** Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

### Erstellen von Aufträgen

Der Musteradministrator erstellt einen neuen Auftrag, indem er im Abschnitt "Meine zuletzt erstellten Aufträge" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Auftragsfelder \(auf Seite 721\)](#).

### Arbeiten mit Auftragslisten

Im Abschnitt mit den Auftragslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Aufträge beschrieben.

Auftragsliste	Filter
Alle Aufträge	Alle Aufträge, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer der Verantwortliche des Auftrags ist oder wann er erstellt wurde.
Meine zuletzt erstellten Aufträge	Filtert Aufträge mit Ihrem Namen im Feld für den Verantwortlichen, sortiert nach Erstellungsdatum.
Alle zuletzt erstellten Aufträge	Filtert alle erstellten Aufträge, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

## Anzeigen von zuletzt erstellten oder angezeigten Aufträgen

Im Abschnitt "Meine zuletzt erstellten Aufträge" und "Meine zuletzt angezeigten Aufträge" sind die zuletzt erstellten oder angezeigten Aufträge enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

## Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Auftrag-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Auftrag-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Aufträge
- Zuletzt geänderte Aufträge
- Meine zuletzt erstellten Aufträge
- Meine zuletzt geänderten Aufträge
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Auftrag-Homepage verfügbar machen).

### So fügen Sie der Auftrag-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Auftrag-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Auftrag-Homepage-Layout" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Aufträgen und Auftragspositionen für Muster finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Auftragsfelder \(auf Seite 721\)](#)
- [Verwalten von Aufträgen](#)

## Verwalten von Aufträgen

Informationen zum Verwalten von Aufträgen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Informationen zu EBIZ PIP-Integration und Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement \(auf Seite 718\)](#)
- [Erstellen von Auftragspositionen für Produkte \(auf Seite 719\)](#)
- [Weiterleiten von Aufträgen für Produkte \(auf Seite 720\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

**HINWEIS:** Die Funktion der Aufträge ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)

■ [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Auftragsfelder \(auf Seite 721\)](#)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage \(auf Seite 716\)](#)

### Informationen zu EBIZ PIP-Integration und Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement

Oracle CRM On Demand unterstützt zwei Typen des Auftragsmanagements, die sich gegenseitig ausschließen. Administratoren können den zu verwendenden Typ des Auftragsmanagements auswählen, indem Sie die Option "Auftragsverwendung" auf der Unternehmensprofilseite festlegen:

- Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement, das in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition bereitgestellt wird  
Sie können nicht das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement verwenden und Aufträge in Oracle E-Business Suite integrieren. Um Aufträge in Oracle E-Business Suite zu integrieren, müssen Sie die Option "Ebiz PIP-Integration" verwenden.
- Ebiz PIP-Integration, die die Integrationslösung für Oracle Lead to Order Integration Pack für Oracle CRM On Demand und Oracle E-Business Suite darstellt  
Bei Verwendung der Option "Ebiz PIP-Integration" enthalten Auftragsdatensätze in Oracle CRM On Demand schreibgeschützte Kopfzeileninformationen, mit denen Informationen aus Oracle E-Business Suite in Oracle CRM On Demand nur zu Anzeigezwecken gespeichert werden können. Alle Auftrags- und Zeilenpositionen werden in Oracle E-Business Suite erstellt. Wenn Sie die Option "Ebiz PIP-Integration" auswählen, verfolgt Oracle CRM On Demand keine Auftragszeilenpositionen.

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Migrieren vom EBIZ PIP-Integrationsauftragsmanagement in das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement

Wenn Sie derzeit die Option "Ebiz PIP-Integration" für das Auftragsmanagement verwenden und die folgenden Positionen in Oracle CRM On Demand anzeigen möchten sowie den Support von benutzerdefinierten Objekten für Ihre Anpassungen bereitstellen möchten, müssen Sie Ihre Aufträge in das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement migrieren:

- Auftragshomepage
- Auftragslisten für jede Firma oder Person
- Einträge für Auftragszeilenpositionen

Zusätzlich zum Migrieren in das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement muss Oracle CRM On Demand Customer Care die Datensatztypen "Auftrag" und "Auftragsposition" sowie "Workflows", "Import und Export" und "Webservices" aktivieren. Oracle CRM On Demand bietet die Integration mit dem Datensatztyp "Preisliste", die zuvor nur in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management verfügbar war. Beim Migrieren Ihrer Aufträge in das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement muss Oracle CRM On Demand Customer Care die erforderlichen Berechtigungen aktivieren, um den Datensatztyp "Preisliste" für Sie sichtbar zu machen. Nachdem Ihre Aufträge in das Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement migriert wurden, können Sie die

Auftragsdatensätze in Oracle CRM On Demand entsprechend Ihren geschäftslogischen Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Verwenden der Option "Auftragsverwendung" im Unternehmensprofil finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

## Erstellen von Auftragspositionen für Produkte

Über die Auftragsseiten können Sie Auftragspositionen für Produkte erstellen und aktualisieren, damit Sie verfolgen können, welche Produkte vom Kunden als Teil des Auftrags bestellt wurden.

**HINWEIS:** Sie können auch über die Seiten für Musteranforderungen Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen verknüpfen, wie in [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#) beschrieben. Beachten Sie dabei: Wenn Sie die Seite "Auftragsdetails" durch Hinzufügen eines neuen Feldes anpassen, ist das neue Feld auch auf den Seiten für Musteranforderungen verfügbar.

**Hinweis zu Beginn.** Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

### So erstellen Sie Auftragspositionen für Produkte oder aktualisieren sie

- 1 Wählen Sie auf der Auftrag-Homepage den gewünschten Auftrag.  
Weitere Informationen zum Wählen von Aufträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Führen Sie auf der Seite "Auftragsdetails" folgende Schritte durch:
  - Klicken Sie im Abschnitt für Auftragspositionen auf "Neu", um dem Auftrag eine Auftragsposition hinzuzufügen.  
**HINWEIS:** Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt für Auftragspositionen hinzufügen. Weitere Informationen zum Ändern des Layouts finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).
  - Klicken Sie neben einer vorhandenen Auftragsposition auf "Bearbeiten", um diese Auftragsposition zu bearbeiten.
- 3 Füllen Sie auf der Detail- oder Bearbeitungsseite für die Auftragsposition die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie anschließend den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Auftragspositionsnummer	(Schreibgeschützt) Die eindeutige Nummer dieser Auftragsposition.
Währung	Die Währung, in der diese Auftragsposition bearbeitet wird. Verwenden Sie die Suchauswahl zum Wählen der Währung.
Rabattbetrag	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Rabatt in Prozent	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Produkt	(Erforderlich) Das bestellte Produkt.
Menge	(Erforderlich) Die Menge des bestellten Produkts. Der Wert in diesem Feld darf nicht negativ sein.

Feld	Beschreibung
Auftrag	(Schreibgeschützt) Der übergeordnete Auftrag, mit dem diese Auftragsposition verknüpft ist.
Auftrag: Externe eindeutige ID	(Schreibgeschützt) Die eindeutige externe ID des übergeordneten Auftrags, mit dem diese Auftragsposition verknüpft ist.
Preis	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Preis nach Rabatt	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Status	(Erforderlich) Der Standardwert für dieses Feld lautet "In Bearbeitung".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage \(auf Seite 716\)](#)
- [Verwalten von Aufträgen](#)
- [Auftragsfelder \(auf Seite 721\)](#)

### Weiterleiten von Aufträgen für Produkte

Nachdem Sie Auftragspositionen für ein Auftragsobjekt erstellt und aktualisiert haben, können Sie den Auftrag weiterleiten.

**Hinweis zu Beginn.** Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

#### *So leiten Sie Aufträge für Produkte weiter*

- 1 Wählen Sie auf der Auftrag-Homepage den gewünschten Auftrag.  
Weitere Informationen zum Wählen von Aufträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Prüfen Sie auf der Seite "Auftragdetails" die Auftragspositionen, die diesem Auftrag für Produkte zugeordnet sind, und stellen Sie sicher, dass Sie alle erforderlichen Informationen erfasst haben.
- 3 Klicken Sie auf "Weiterleiten" um den Auftrag für Produkte, einschließlich aller zugehörigen Auftragspositionen, weiterzuleiten.  
Der Wert für den Auftrag im Feld "Status Auftragserstellung" wird in "Weitergeleitet" geändert und zeigt an, dass der Auftrag für Produkte zur Bearbeitung weitergeleitet wurde. Sie können keinen Auftrag für Produkte ändern, der weitergeleitet wurde.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage \(auf Seite 716\)](#)
- [Verwalten von Aufträgen](#)
- [Auftragsfelder \(auf Seite 721\)](#)

## Auftragsfelder

Über die Bearbeitungsseite für Aufträge fügen Sie einen Auftrag für Produkte hinzu oder aktualisieren die Details zu einem vorhandenen Auftrag für Produkte. Auf der Bearbeitungsseite für Aufträge werden alle Felder für einen Auftrag angezeigt.

**TIPP:** Sie können Aufträge auch auf der Seite "Auftragdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Auftragsfeldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Auftrag</b>	
Auftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die jedem Auftrag zugewiesen wird.
Typ	Die Kategorie "Auftrag". Bei einem Auftragsdatensatz lautet der Standardwert für den Typ "Auftrag". Mit der Auswahlliste können Sie folgende Werte wählen: "Musteranforderung" und "Auftrag".  <b>HINWEIS:</b> Ihr Unternehmensadministrator muss dieses bearbeitbare Feld so einrichten, dass es im Seitenlayout verfügbar ist, da es standardmäßig nicht im Seitenlayout enthalten ist.
Firma	Die Firma, die diesem Auftrag zugeordnet ist.
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsobjekt, das diesem Auftrag zugeordnet ist.
Person	Die Person, die diesem Auftrag zugeordnet ist.
Erstellter Auftrag	Das Datum, an dem der Auftrag erstellt wurde.
Status der Auftragserstellung	(Schreibgeschützt) Der Wert in diesem Feld lautet standardmäßig "In Bearbeitung". Wenn Sie einen Auftrag für Produkte weiterleiten, wird der Wert in diesem Feld in "Weitergeleitet" geändert.
Externe eindeutige ID	Eindeutige externe ID zur Auftragsintegration mit Oracle CRM On Demand.
ID	Der Wert in diesem Feld gibt eindeutig den Auftrag an.
Versandadresse	Die Adresse, an die dieser Auftrag gesendet wird. Verwenden Sie die Suchauswahl, um eine Adresse zu wählen. Dieses Feld muss zur Erstellung eines Musteranforderungsauftrags ausgefüllt sein, siehe <a href="#">Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen (auf Seite 641)</a> .
Rechnungsadresse	Die Rechnungsadresse für den entsprechenden Auftrag.

Feld	Beschreibung
Auftragsstatus	Der Status des Auftrags, der wie folgt lauten kann: "Ausstehend", "Geliefert", "Verarbeitet" oder "Weitergeleitet". Bei Bedarf können Sie den Status festlegen. Wenn Sie den Auftrag weiterleiten, wird der Auftragsstatus in "Weitergeleitet" geändert.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Die Person, die diesen Auftragsdatensatz erstellt hat.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
Beschreibung	(Optional) Eine Beschreibung des Auftrags.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage \(auf Seite 716\)](#)
- [Verwalten von Aufträgen](#)

## Angebote

Ein Angebotsdatensatz enthält ein Angebot an einen Kunden für bestimmte Produkte und Services zu einem bestimmten Preis. Mit Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite können Sie mit dem Erstellen eines Angebots von Oracle CRM On Demand beginnen, indem Sie im Abschnitt "Angebote" mit zugehörigen Artikeln für einen Verkaufsprojektdatensatz auf die Schaltfläche "Neues Angebot" klicken. Die Angebotsdatensätze werden in Oracle E-Business Suite erstellt und verwaltet und mit Oracle CRM On Demand synchronisiert. Von Oracle CRM On Demand aus können Benutzer alle Angebote anzeigen, die einer Firma oder einem Verkaufsprojekt zugeordnet sind, die über das Integrationspaket erstellt wurden. Das Integrationspaket verwendet den Datensatztyp "Angebot" in Oracle CRM On Demand. Kunden, die die Lizenz für das Integrationspaket erworben haben, müssen sich an Oracle CRM On Demand Customer Care wenden, damit der Datensatztyp "Angebot" eingerichtet wird.

Wenn der Datensatztyp "Angebot" eingerichtet ist, können Sie in Oracle E-Business Suite Informationen zur Firma, zur Firmenperson und zum Produkt eingeben oder aktualisieren und diese Informationen mit Oracle CRM On Demand synchronisieren. Sie können diese Daten in Oracle CRM On Demand verwenden, um Kundenkontakte und Verkaufsprojekte zu verwalten. Normalerweise beginnen Sie mit dem Erstellen eines Angebots aus Oracle CRM On Demand, wenn der Vertriebszyklus den Punkt erreicht, an dem ein Angebot erforderlich ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Integrationspakets finden Sie in der Dokumentation *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aufträge \(auf Seite 715\)](#)
- [Informationen zu EBIZ PIP-Integration und Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement \(auf Seite 718\)](#)

- [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#)
- [Firmen \(auf Seite 300\)](#)

## Gespernte Produkte

Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Verwenden Sie die Seiten für gesperrte Produkte, um bestimmte Produkte für primäre Personen zu sperren. Erstellen Sie einen Datensatz für jedes Produkt, das für eine bestimmte primäre Person gesperrt werden soll. Sie können die für eine Person gesperrten Produkte in einer schreibgeschützten Liste im Abschnitt für zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten auf der Personendetailseite anzeigen.

### Welche Beschränkungen gelten für gesperrte Produkte?

Wenn gesperrte Produktdatensätze vorhanden sind, werden damit die Produkte gefiltert, die Sie bei einem Kundenbesuch für Anfragen zu besprochenen Produkten, abgegebenen Mustern, Werbeartikeln und Mustern wählen können. Gesperrte Produktdatensätze verhindern, dass angegebene gesperrte Produkte in der Liste der Produkte angezeigt werden, die unter den folgenden Artikeln für Besuchsdetails verfügbar sind:

- Verfügbare zu besprechende Produkte
- Verfügbare abzugebende Muster
- Verfügbare abzugebende Wertartikel
- Verfügbare Nachrichtenpläne

Gesperrte Produktdatensätze verhindern außerdem, dass die angegebenen gesperrten Produkte im Fenster für die Produktsuche auf der Seite für besprochene Produkte oder auf der Seite für das Bearbeiten von Produkten angezeigt werden. Wenn dieses Filtern nicht ausgeführt werden soll, geben Sie keine Werte für gesperrte Produktdatensätze an.

**HINWEIS:** In früheren Releases von Oracle CRM On Demand haben gesperrte Produktdatensätze bei einem Kundenbesuch nicht die Produkte gefiltert, die unter den Artikeln für Besuchsdetails oder im Fenster für die Produktsuche verfügbar sind. Um zu verhindern, dass gesperrte Produktdatensätze, die vor Release 22 erstellt wurden, die verfügbaren Produkte in diesem Release filtern, müssen Sie diese gesperrten Produktdatensätze löschen.

### Produkte werden nicht auf Markenebene gesperrt.

Um zu verhindern, dass alle Artikel für eine Produktmarke bei einem Vertriebsbesuch abgegeben oder besprochen werden, müssen Sie alle verfügbaren Artikel für die Produktmarke sperren. Dazu zählen Werbeartikel, Informationsmittel oder Produktmuster. Beispiel: Um alle Produktartikel zu sperren, die Medikament X für die primäre Person Dr. Schmidt zugeordnet sind, müssen Sie für jeden zu sperrenden Artikel einzelne Einträge als Datenzeilen in einem Datensatz für gesperrte Produkte einrichten:

- Dr. Schmidt - Medikament X 400 mg
- Dr. Schmidt - Medikament X 200 mg
- Dr. Schmidt - Medikament X Werbebroschüre
- Dr. Schmidt - Medikament X Golfball

Durch das Sperren von Produkten können Sie einige Artikel für eine Produktmarke sperren, ohne andere Artikel zu sperren. Beispiel: Sie können verhindern, dass eine primäre Person Muster eines Medikaments erhält, aber Sie können zulassen, dass die Person Werbeartikel für dieses Medikament erhält. Oder Sie können zulassen, dass die Person ein Medikament in der 400-mg-Dosierung erhält, aber nicht in der 200-mg-Dosierung.

### Anforderungen für das Sperren von Produkten für eine primäre Person

Damit Sie Produkte für eine primäre Person sperren können, müssen Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile die entsprechenden Zugriffsrechte für den Datensatztyp "Gesperrtes Produkt" enthalten. Außerdem muss die Registerkarte "Gesperrtes Produkt" für Ihre Rolle verfügbar sein. Damit Sie die Registerkarte "Gesperrtes

Produkt" für andere Benutzerrollen verfügbar machen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Pharmazeutika verwalten" enthalten.

## Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte

Die Homepage für gesperrte Produkte ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung gesperrter Produkte.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Homepage für gesperrte Produkte anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Datensätzen für gesperrte Produkte

Sie können einen Datensatz für ein gesperrtes Produkt erstellen, indem Sie auf der Homepage für gesperrte Produkte im Abschnitt für zuletzt gesperrte Produkte auf die Schaltfläche "Neu" klicken.

### Arbeiten mit Listen gesperrter Produkte

Im Abschnitt mit den Listen gesperrter Produkte werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für gesperrte Produkte beschrieben.

Liste gesperrter Produkte	Filter
Alle gesperrten Produkte	Alle gesperrten Produkte, die Sie anzeigen können.
Zuletzt geänderte gesperrte Produkte	Alle gesperrten Produkte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten gesperrten Produkte

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte gesperrte Produkte" werden die gesperrten Produkte angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Homepage für gesperrte Produkte

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Homepage für gesperrte Produkte möglicherweise weitere Berichtsabschnitte hinzufügen. Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte für die Anzeige auf Ihrer Homepage für gesperrte Produkte zur Verfügung stellen.

### So fügen Sie Ihrer Homepage für gesperrte Produkte Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für gesperrte Produkte auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Gesperartes Produkt - Homepagelayout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#)
- [Verwalten gesperrter Produkte \(auf Seite 725\)](#)
- [Informationen zum Anzeigen von Listen mit für Personen gesperrten Produkten \(auf Seite 725\)](#)
- [Felder für gesperrte Produkte \(auf Seite 727\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)

## Verwalten gesperrter Produkte

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

- [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte \(auf Seite 724\)](#)
- [Informationen zum Anzeigen von Listen mit für Personen gesperrten Produkten \(auf Seite 725\)](#)
- [Informationen zum Sperren von Produkten und Besuchsvorlagen \(auf Seite 726\)](#)
- [Informationen zu Workflows für Musteranforderungsartikel und Regeln für gesperrte Produkte \(auf Seite 726\)](#)
- [Felder für gesperrte Produkte \(auf Seite 727\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)

## Informationen zum Anzeigen von Listen mit für Personen gesperrten Produkten

Damit Benutzer den Abschnitt "Gesperrte Produkte" auf der Personendetailseite anzeigen können, müssen Sie den Abschnitt für zugehörige Informationen zu gesperrten Produkten den Layouts der Personendetailseite für die entsprechenden Rollen hinzufügen. Darüber hinaus müssen Sie die entsprechenden Benutzerrollen und Zugriffsprofile konfigurieren, um Benutzern Lesezugriff auf den zugehörigen Datensatztyp "Gesperrte Produkte" für den Datensatztyp "Person" zu erteilen. Informationen zum Hinzufügen von Abschnitten für zugehörige Informationen zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#). Informationen zum Festlegen der Zugriffsebenen für Benutzerrollen und Zugriffsprofile finden Sie unter Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung (siehe [Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#) auf Seite 1504).

### Zugehörige Themen

- [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#)

- [Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte \(auf Seite 724\)](#)
- [Verwalten gesperrter Produkte \(auf Seite 725\)](#)
- [Felder für gesperrte Produkte \(auf Seite 727\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)

## Informationen zum Sperren von Produkten und Besuchsvorlagen

Die Oracle CRM On Demand-Regeln zum Sperren von Produkten gelten nicht für Besuchsvorlagen. Wenn Sie eine Besuchsvorlage für die Gruppenverwendung oder wiederholte Verwendung erstellen und später Produktsperregeln auf ein in der Besuchsvorlage angegebenes Produkt anwenden, dann sperrt Oracle CRM On Demand das Produkt während einer Musterabgabe, Produktbesprechung oder Produktpromotion nicht, falls die Besuchsvorlage verwendet wird.

Stellen Sie sich z.B. die folgende Situation vor:

- 1 Sie erstellen zwei Personen, z.B. Person 1 und Person 2.
- 2 Sie erstellen einen Besuch für Person 1 und geben ein Muster für Person 1 ab. Für das Produkt ist "Muster A" festgelegt.
- 3 Sie speichern den Besuch anhand der öffentlichen Besuchsvorlage.
- 4 Sie erstellen ein gesperrtes Produkt für Person 2 und für das Produkt ist "Muster A" festgelegt.
- 5 Sie erstellen einen Besuch für Person 2 und wählen die Besuchsvorlage, die Sie erstellt haben.

In dieser Situation wird anhand der Vorlage automatisch Muster A erstellt und Person 2 zugeordnet. Dabei wird die Regel zum Sperren von Produkten umgangen. Obwohl Muster A für Person 2 als gesperrt definiert ist, ist Muster A in der Produktsuche für Person 2 verfügbar.

**ACHTUNG:** Auf Grundlage des Ergebnisses des vorherigen Beispiels müssen Sie Besuchsvorlagen beim Sperren von Produkten mit Sorgfalt verwenden. Wenn Sie Produktsperregeln nach dem Einrichten von Besuchsvorlagen hinzufügen, müssen Sie Ihren Reportingmechanismus manuell für die Produktauszahlung ändern. Wenn Sie Produkte in Ihrem Unternehmen sperren, wird empfohlen, Ihre Besuchsvorlage zu erstellen, nachdem die Produktsperregel definiert wurde, und das Produkt der Besuchsvorlage hinzuzufügen, falls es nicht für diesen spezifischen Kunden gesperrt ist.

## Informationen zu Workflows für Musteranforderungsartikel und Regeln für gesperrte Produkte

Das Verarbeiten von gesperrten Produkten wird nicht für Musteranforderungsartikel unterstützt, wenn in Oracle CRM On Demand Workflows verwendet werden. Beispiel: Im folgenden Fall wird durch einen für eine Musteranforderung erstellten Workflow das Produktfeld für den Musteranforderungsartikel mit einem gesperrten Produkt auf "Prod 1" gesetzt:

- 1 Erstellen Sie die folgenden Datensätze:
  - Firma: Acc1
  - Person: Con1 mit Adresse
  - Produkte: Prod1 und Prod2
- 2 Teilen Sie Prod1 und Prod2 einem administrativen Benutzer zu.
- 3 Erstellen Sie einen Datensatz für ein gesperrtes Produkt für Prod1 und Con1, sodass Prod1 als gesperrtes Produkt für die Person Con1 definiert ist.
- 4 Erstellen Sie einen Workflow für einen Musteranforderungsartikel mit einem Trigger "Wenn neuer Datens. gesp. wird" und einer Aktion "Werte aktualisieren", wobei der Feldname auf "Produkt" und dessen Wert auf "Prod1" gesetzt ist.
- 5 Erstellen Sie einen Besuch in Acc1. Anschließend erstellen Sie eine Musteranforderung im Abschnitt "Musteranforderung" in dem Besuch, bei dem Con1 die Person in einem Besuch ist.

- 6 Klicken Sie im Abschnitt "Musteranforderung" auf "Neu" beim Musteranforderungsartikel, und füllen Sie die Felder wie folgt auf:
- Auftragspositionsnummer: 1
  - Menge: 1
  - Produkt: Prod2

**HINWEIS:** Nur Prod2 ist sichtbar, da Prod1 für die Person Con1 gesperrt ist.

- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Da Prod1 gesperrt ist, erwarten Sie möglicherweise, dass der Workflow für den Musteranforderungsartikel das Produktfeld nicht auf "Prod1" setzt. Der Workflow befolgt jedoch die Produktsperregel nicht, obwohl die von Ihnen im 4. Schritt eingerichtete Workflowaktion ausgelöst wird. Folglich wird das Produktfeld für den Musteranforderungsartikel mit dem gesperrten Produkt vom Workflow auf "Prod1" gesetzt.

## Felder für gesperrte Produkte

Auf der Bearbeitungsseite für gesperrte Produkte werden alle Felder für ein gesperrtes Produkt angezeigt.

**TIPP:** Sie können gesperrte Produkte auch auf der Listenseite und auf der Detailseite für gesperrte Produkte bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter "Aktualisieren von Datensatzdetails".

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Feldern für gesperrte Produkte.

Feld	Beschreibung
Produkt	Das Produkt, das Sie sperren möchten.
Person	Die Person, für die Sie das Produkt sperren möchten.

### Zugehörige Themen

- [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#)
- [Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte \(auf Seite 724\)](#)
- [Verwalten gesperrter Produkte \(auf Seite 725\)](#)
- [Informationen zum Anzeigen von Listen mit für Personen gesperrten Produkten \(auf Seite 725\)](#)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)



# 10 Vermögensverwaltung

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für die Vermögensverwaltung bereit:

- **Finanzkonten.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoinhaber.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Inhabern von Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoanteile.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto zu verwalten.
- **Finanzpläne.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten zu verwalten.
- **Finanzprodukte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzprodukten zu verwalten.
- **Finanztransaktionen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen für ein bestimmtes Finanzkonto zu verfolgen.
- **Portfolios.** Verwenden Sie diese Seiten, um Portfolio-Konten zu verwalten.
- **Haushalte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen zu verwalten, die im selben Haushalt leben.

**Hinweis:** Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

## Haushalte

Auf den Seiten im Bereich "Haushalte" können Sie Haushaltsdatensätze erstellen, aktualisieren und verfolgen. Sie können auch die Haushaltsseiten verwenden, um Termine, Aufgaben, Verkaufsprojekte und Serviceanfragen hinzuzufügen, die direkt mit dem Haushalt in Verbindung stehen.

Ein *Haushalt* ist eine Gruppe von Personen, die in der Regel eine gemeinsame Verbindung haben, wie z.B. eine Familie (Eltern und Kinder), und unter derselben Adresse im selben Haus wohnen. Anhand eines Haushalts können Personen gruppiert werden, und die Personengruppierungen können zurückverfolgt werden. Eine Person kann nach mindestens einem Haushalt oder einer Personengruppe gruppiert werden. Geldinstitute und individuelle Benutzer, z. B. Bankiers, Berater und Kundenbeziehungsmanager, nutzen Gruppierungen von Personen auf unterschiedliche Weise. Die zugehörigen Informationen für Haushalte können anhand der Personen, die mit dem Haushalt verknüpft sind, gesammelt werden.

Haushalte bieten wertvolle Segmentierungsinformationen zum Haushalt als Ganzem sowie eine Zusammenfassung von Informationen zu den Mitgliedern des Haushalts. Über die Haushaltsseiten können Sie demografische Informationen zu einem Haushalt identifizieren und erfassen. Sie können die Haushaltsseiten außerdem dazu verwenden, Finanzkonten von Kunden, Produkte und Kontaktinformationen, die mit diesem Haushalt verbunden sind, zu prüfen. Mit diesen Informationen können Sie die Daten der Kunden beurteilen.

Durch das Gruppieren aller Konten eines Kunden nach Haushalt kann ein Geldinstitut den Wert eines Kunden für das Unternehmen identifizieren und versuchen, Chancen für das Cross-Selling und Up-Selling von weiteren Produkten und Dienstleistungen an den Kunden zu nutzen, beispielsweise Hausratsversicherungen und Darlehen für das Studium von Kindern. Außerdem ist es dem Geldinstitut möglich, alle Finanzkonten eines Kunden nach Haushalt anzuzeigen. Daher kann es die Finanzposition des Haushalts insgesamt einsehen.

## Untergeordnete Konten und zugehörige Informationen für Haushalte

Über die Haushaltsseiten können Sie einen Haushalt identifizieren und ein Profil des Haushalts erstellen. Außerdem können Sie mit den Haushaltsseiten untergeordnete Konten eines Haushalts und sonstige zugehörige Informationen prüfen:

- **Personen.** Personen können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Personen anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Personen finden Sie unter [Personen \(auf Seite 325\)](#).
- **Aktivitäten.** Termine oder Aufgaben können mit einem Haushalt entweder direkt in Verbindung stehen oder über die Personen im Haushalt. Auf der Haushaltsseite können Sie alle mit einem Haushalt in Verbindung stehenden Aktivitäten aufrufen, und Sie können direkt für den Haushalt neue Aktivitäten erstellen. Wenn Sie auf der Haushaltsseite einen neuen Termin oder eine neue Aufgabe erstellen, werden für "Haushalt - Name" und "Primäre Person" für den Haushalt die Standardwerte verwendet. Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Aktivitätsfelder \(auf Seite 258\)](#).
- **Verkaufsprojekte.** Verkaufsprojekte können mit einem Haushalt entweder direkt in Verbindung stehen oder über die Personen im Haushalt. Auf der Haushaltsseite können Sie alle mit einem Haushalt in Verbindung stehenden Verkaufsprojekte aufrufen, und Sie können direkt für den Haushalt neue Verkaufsprojekte erstellen. Wenn Sie auf der Haushaltsseite ein neues Verkaufsprojekt erstellen, werden für "Haushalt - Name" und "Primäre Person" für den Haushalt die Standardwerte verwendet. Weitere Informationen zu Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#).
- **Serviceanfragen.** Serviceanfragen können mit einem Haushalt entweder direkt in Verbindung stehen oder über die Personen im Haushalt. Auf der Haushaltsseite können Sie alle mit einem Haushalt in Verbindung stehenden Serviceanfragen aufrufen, und Sie können direkt für den Haushalt neue Serviceanfragen erstellen. Wenn Sie auf der Haushaltsseite eine neue Serviceanfrage erstellen, werden für "Haushalt - Name" und "Primäre Person" für den Haushalt die Standardwerte verwendet. Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Serviceanfragen \(auf Seite 448\)](#).
- **Ansprüche.** Ansprüche können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Ansprüche anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Ansprüche finden Sie unter [Ansprüche \(auf Seite 771\)](#).
- **Finanzpläne.** Finanzpläne können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Finanzpläne anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Finanzpläne finden Sie unter [Finanzpläne \(auf Seite 754\)](#).
- **Versicherungsnehmer.** Policeninhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Policeninhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Policeninhaber finden Sie unter [Policeninhaber \(siehe Versicherungsnehmer auf Seite 794\)](#).
- **Kontoinhaber.** Kontoinhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Kontoinhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Kontoinhaber finden Sie unter [Kontoinhaber \(auf Seite 748\)](#).
- **Haushaltsteam.** Benutzer können Teil des Teams sein, das einem Haushalt zugehörig ist. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Teammitglieder (Benutzer) anzeigen, die zu einem Haushalt gehören.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Haushaltsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Haushalte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Haushalt-Homepage

Die Haushalt-Homepage ist der Ausgangspunkt zur Verwaltung von Haushalten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Haushalt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Haushalten

Klicken Sie zum Erstellen eines Haushalts im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Haushalte" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Haushaltsfelder \(auf Seite 734\)](#).

### Arbeiten mit Haushaltslisten

Im Abschnitt "Haushaltslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Haushalte beschrieben.

Haushaltsliste	Filter
Zuletzt geänderte Haushalte	Alle Haushalte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.
Alle Haushalte	Alle Haushalte, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Haushalten

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Haushalte" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Haushalte enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Haushalt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Haushalt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Haushalte
- Zuletzt geänderte Haushalte
- Meine zuletzt erstellen Haushalte
- Meine zuletzt geänderten Haushalte
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Haushalt-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

### So fügen Sie der "Haushalt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Haushalt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushalt-Homepage-Layout" auf die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte \(auf Seite 729\)](#)
- [Verwalten von Haushalten \(auf Seite 732\)](#)
- [Haushaltsfelder \(auf Seite 734\)](#)

## Verwalten von Haushalten

Führen Sie zum Verwalten von Haushalten die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Profilen für Haushalte \(auf Seite 732\)](#)
- [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern \(auf Seite 733\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Zusammenführen von Datensätzen \(siehe \[Merging Records\]\(#\) auf Seite 168\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte \(auf Seite 729\)](#)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage \(auf Seite 730\)](#)
- [Haushaltsfelder \(auf Seite 734\)](#)

### Erstellen von Profilen für Haushalte

Sie können Profile für Haushalte erstellen, indem Sie die Informationen in den Haushaltsdatensätzen aktualisieren.

#### **So erstellen Sie ein Profil für einen Haushalt**

- 1 Wählen Sie den Haushalt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushalten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushaltsdetail" auf "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Haushalt bearbeiten" ein. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Haushaltsfelder \(auf Seite 734\)](#).

## Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

Um die Mitglieder eines Haushalts nachzuverfolgen, fügen Sie sie als Personen innerhalb des Haushalts hinzu.

### Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

- 1 Wählen Sie den Haushaltsdatensatz.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushaltsdatensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Haushaltsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".  
**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Personen" Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" im Feld "Neue Person" auf das Suchsymbol. Dabei wird das Fenster "Person suchen" geöffnet.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Person suchen" eine Person.
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" in der Dropdown-Liste "Beziehung" die entsprechende Beziehung der Person zu diesem Haushalt.

Feld	Beschreibung
Neue Person	Der Name der Person für den Haushalt. Wählen Sie im Fenster "Person suchen" die entsprechende Person.
Beziehung	Die Beziehung der Person zum Haushalt. Sie können eine Vielzahl vordefinierter Beziehungen auswählen, beispielsweise: "Vorstand", "Ehepartner", "Kind", "Angeheiratet", "Kind der zweiten Generation", "Chef" usw.
Rollup	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Rollup", um eine Untergruppe von Personen auszuwählen, die in den Finanzsummen (beispielsweise "Gesamtes Reinvermögen" oder "Gesamteinnahmen") des Haushalts widerspiegelt werden sollen. Nicht ausgewählte Personen werden nicht in den Haushaltssummen oder für zugehörige Listen wie Verkaufsprojekte, Portfolio, Aktivitäten oder Notizen widerspiegelt. Die Option "Rollup" ist standardmäßig aktiviert.  <b>Hinweis:</b> Bei dem Kontrollkästchen "Rollup" auf den Seiten "Personendetails" und "Haushaltsdetails" handelt es sich jeweils um dasselbe Kontrollkästchen, wodurch eine Änderung, die auf einer dieser Seiten durchgeführt wird, auf der anderen widerspiegelt wird.

- 6 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" auf "Speichern".
- 7 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Feld "Neue Person", um eine Person auszuwählen, und wählen Sie anschließend die Beziehung dieser Person zum Haushalt in der Auswahlliste "Beziehung".

Informationen zu Haushaltsfeldern finden Sie unter [Haushaltsfelder \(auf Seite 734\)](#).

**HINWEIS:** Der zuständige Administrator kann den Datensatztyp "Haushalt - Person" anpassen, indem er benutzerdefinierte Felder und benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen mit den zugehörigen Datensatztypen "Person" oder "Haushalt" hinzufügt. Der Administrator kann die neuen benutzerdefinierten Felder und benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen in das Layout der Seite "Haushalt - Person" aufnehmen. Sie können die benutzerdefinierten Felder in den Abschnitten für zugehörige Informationen "Haushalt - Person" bearbeiten, aber Sie können keine benutzerdefinierten Felder für zugehörige Informationen bearbeiten. Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen und zu deren Erstellung finden Sie unter [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#) und [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

## Haushaltsfelder

Verwenden Sie die Seite "Haushalt bearbeiten", um einen Haushalt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Haushalt zu aktualisieren. Auf der Seite "Haushalt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Haushalt angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern. Eine Reihe von Feldern auf den Haushaltsseiten sind schreibgeschützt, da deren Werte über die Personendatensätze berechnet werden, die mit dem Haushalt verknüpft sind, dessen Rollup-Feld aktiviert ist. Die Werte von addierbaren Feldern, wie "Gesamtaktiva", werden durch Summenbildung über alle Personen des Haushalts gebildet. Werte von nicht addierbaren Feldern, wie Adressen, werden in der Regel aus den Werten der Hauptkontaktpersonen des Haushalts gebildet.

Wenn mit dem Haushalt keine Personen verknüpft sind, können Sie dem Haushaltsdatensatz Personen hinzufügen; siehe [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern \(auf Seite 733\)](#).

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Haushalt</b>	
Haushaltsname	Maximal 50 Zeichen.
Primär	Schreibgeschützt.
<b>Haushaltsdetailinformationen</b>	
Typ	Gültige Werte: "Familie - Kinder", "Familie - Keine Kinder", "Familie - Rentner", "Ledig", "Alleinerziehendes Elternteil", "Familie", "Erweiterte Familie", "Unverheiratetes Paar", "Inzw. kinderloser Haushalt", "Pensioniert" und "Sonstige".
Segment	Gültige Werte: Standardwerte sind "Höhere Angestellte", "Arbeiter", "Landarbeiter", "Großvertrieb", "Reich", "Hohes Reinvermögen", "Millionäre mit einem Vermögen von 5 Millionen" und "Extrem großes Reinvermögen".
Letzte Aktivität	Schreibgeschützt. Gibt das Datum der letzten mit diesem Haushalt verknüpften Aktivität an.

Feld	Beschreibung
Geburtsdatum Familienvorstand	Schreibgeschützt.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Firma	Schreibgeschützt.
Person	Schreibgeschützt.
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Haushaltsdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
<b>Haushaltsfinanzprofil</b>	
Gesamteinnahmen	Die Gesamteinnahmen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtaktiva	Die Gesamtaktiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtausgaben	Die Gesamtausgaben für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtpassiva	Die Gesamtpassiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtes Reinvermögen	Die gesamte Reinvermögen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
<b>Investitionsrisikoprofil</b>	
Risikoprofil	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Erfahrungsstufe	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Investitionszeitraum	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Aktueller Investmentmix	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Zielsetzung	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Hauptziel	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte \(auf Seite 729\)](#)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage \(auf Seite 730\)](#)
- [Verwalten von Haushalten \(auf Seite 732\)](#)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)

## Portfolios

Auf der Seite "Portfolios" können Sie jede Art von Portfolio erstellen, aktualisieren und verfolgen. Portfolios können beliebige Arten von Informationen enthalten, die sich auf eine zu verfolgende Person beziehen.

Portfolios können Folgendes umfassen:

- **Finanzkonten.** Ein Brokerage-Konto, ein Darlehen oder eine Kreditkarte
- **Versicherungsverträge.** Eine Lebensversicherungspolice oder ein Rentenvertrag

Portfolioseiten können dazu verwendet werden, Portfolios zu identifizieren und von diesen ein Profil zu erstellen.

**TIPP:** Mit dem Datensatztyp "Finanzkonto" und der Finanzkontohierarchie können Sie Finanzkontogruppen (auch als Portfolios bezeichnet) verfolgen. Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie in [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten \(auf Seite 746\)](#).

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn das Verfolgen von Finanzkontodaten nicht zu Ihren Verantwortlichkeiten gehört, ist die Registerkarte "Portfolios" möglicherweise nicht in Ihren Einstellungen enthalten.

### Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage

Die Portfolio-Konto-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Portfolio-Konten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Portfolio-Konto-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

#### Erstellen eines Portfolio-Kontos

Klicken Sie zum Erstellen eines Portfolio-Kontos im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Felder für Portfolio-Konto (siehe [Felder für Portfoliokonten](#) auf Seite 740).

### Arbeiten mit Portfolio-Kontenlisten

Im Abschnitt "Portfoliolisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Portfolio-Konten beschrieben.

Portfolioliste	Filter
Alle Portfoliokonten	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können
Zuletzt erstellte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine zuletzt geänderten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt geändert haben.
Meine zuletzt erstellten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt erstellt haben.
Meine Portfoliokonten	Alle Portfolio-Konten mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

**Hinweis:** Die Verfügbarkeit der Datensatztypen "Fahrzeuge" und "Anlage" in der Portfoliokontenaufstellung wird von der Option zum Ausschließen von Fahrzeug-/Anlagendatensätzen aus Portfoliokonten im Unternehmensprofil gesteuert. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

### Anzeigen von zuletzt geänderten Portfolio-Konten

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Portfolio-Konten enthalten.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Portfolio-Konto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Portfolios

- Zuletzt geänderte Portfolios
- Meine zuletzt erstellten Portfolios
- Meine zuletzt geänderten Portfolios
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

### **So fügen Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Portfolio-Konto-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Portfolio-Konto-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Zugehörige Informationen**

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Felder für Portfoliokonten \(auf Seite 740\)](#)
- [Verwalten von Portfoliokonten \(auf Seite 738\)](#)

## **Verwalten von Portfoliokonten**

Führen Sie zum Verwalten von Portfolio-Konten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten \(auf Seite 739\)](#)
- [Festlegen von untergeordneten Portfoliokonten \(auf Seite 739\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129) (einschließlich Empfehlungen)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\)](#)
- Zusammenführen von Datensätzen (siehe [Merging Records](#) auf Seite 168)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten \(auf Seite 220\)](#)
- [Einrichten von Büchern \(auf Seite 1596\)](#)
- [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus

diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage \(auf Seite 736\)](#)
- [Felder für Portfoliokonten \(auf Seite 740\)](#)

### Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten

Um Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten zu verfolgen, fügen Sie diese als Personen hinzu, die mit dem Portfolio-Kontendatensatz verknüpft sind.

#### **So verfolgen Sie Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten**

- 1 Wählen Sie den Portfolio-Kontodatensatz.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".  
  
**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Personen" Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" neben der Spalte "Name" auf das Suchsymbol.
- 4 Klicken Sie im Fenster "Suchen" auf "Neu", um einen neuen Personendatensatz zu erstellen oder eine vorhandene Person zu wählen.
- 5 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Personenliste" ein.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

### Festlegen von untergeordneten Portfoliokonten

Sie können Hierarchien für Portfolio-Konten, wie beispielsweise einen Investmentfonds im Rahmen einer Lebensversicherungspolice oder ein Brokerkonto, angeben, indem Sie eine Parent-Child-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zuerst das übergeordnete Portfolio-Konto und legen Sie anschließend dieses Konto als übergeordnetes Konto des untergeordneten bzw. untergeordneten Portfolio-Kontos fest.

Portfolios verfügen über eine Eins-zu-n-Beziehung mit untergeordneten Portfolio-Konten. Das Brokerage-Portfolio-Konto kann beispielsweise über viele untergeordnete Investmentfonds- oder Bestandskonten verfügen.

#### **So erstellen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto**

- 1 Wählen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten", und klicken Sie auf "Neu".  
  
**HINWEIS:** Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten" Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die angezeigt wird.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

**So legen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto fest**

- 1 Wählen Sie das untergeordnete Portfolio-Konto.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Portfolio-Konto".
- 3 Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Portfolio-Konto.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

**Felder für Portfoliokonten**

Verwenden Sie die Seite "Portfolio-Konten bearbeiten", um ein Portfolio-Konto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Portfolio-Konto zu aktualisieren. Auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Portfolio-Konto angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Firma - Schlüsselinformationen</b>	
Kontonummer	Erforderliches Feld. Maximal 100 Zeichen.
Institution	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Institution.
Produkt	Suchfeld für das mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Produkt.
Firmentyp	Eine Auswahlliste verfügbarer Kontotypen. Gültige Werte: "Rentenvertrag", "Gruppen-Police", "401K", "Girokonto", "Steuerfreies Pensionssparkonto", "Lebensversicherung", "Mutual Fonds", "Sparkonto" und "Sonstige".
Primäre Person	Schreibgeschützt.
Firma	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Firma.
Umsatz	Suchfeld für den mit diesem Portfolio-Konto verknüpften Umsatz.
Kaufdatum	Datum, an dem das Finanzkonto eröffnet wird.
Verkaufs-/ Stornierungsdatum	Datum, an dem das Konto geschlossen wird. Wenn es sich um einen Einzelbestand handelt, kann dies das Datum sein, an dem alle Aktien verkauft werden.

Feld	Beschreibung
Status	Status des Portfolio-Kontos. Gültige Werte: "Aktiv", "Ausstehend", "Angebot", "Beendet" und "Geschlossen".
Übergeordnetes Portfoliokonto	Das übergeordnete Portfolio-Konto des aktuellen Portfolio-Kontos.
Verantwortlicher	<p>Die Person, die für den Portfolio-Firmendatensatz verantwortlich ist.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
Hauptgruppe	<p>Hauptgruppe des Verantwortlichen des Portfolios.</p> <p>Bei den Vorgängerversionen von Version 13 wird dieses Feld zum Definieren der Gruppensichtbarkeit von Portfolio-Datensätzen verwendet. Es wird empfohlen, anstelle dieser Funktion die Funktion "Buch" zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Büchern (auf Seite 1596)</a>.</p>
<b>Policeninformationen</b>	
Risikoklasse	Definiert die Risikostufe des Portfolios. Maximal 50 Zeichen.
Prämie	Die Kosten der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Nennwert	Die Versicherungssumme der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Gültigkeitsdatum	Das Anfangsdatum der Versicherungspolice.
Ablaufdatum	Das Ablaufdatum der Versicherungspolice.
<b>Investitionsinformationen</b>	
Gesamtwert Anlage	Der Wert sämtlicher Investitionen in Ihren Währungseinheiten.
Bewertungsdatum	Das Datum der Bewertung Ihrer Gesamtaktiva.

Feld	Beschreibung
<b>Kreditinformationen</b>	
Darlehensbetrag	Der Wert Ihres Darlehens in Ihren Währungseinheiten.
Jahresrate %	Die Zinsrate für Ihr Darlehen.
Fälligkeit	Das Datum, an dem die Zahlung des Darlehens fällig ist.
Laufzeit	Schreibgeschützt. Die Verknüpfung von Dauer und Laufzeiteinheit.
Dauer	Der Zeitraum, in dem sich das Darlehen amortisiert, in der Regel in Monaten angegeben.
Laufzeiteinheit	Die Auswahlliste der möglichen Laufzeiteinheiten. Standardwerte sind "Tag", "Woche", "Monat" und "Jahr".
<b>Kreditkarteninformationen</b>	
Kreditlimit	Die maximale für das Konto verfügbare Kreditsumme.
Jahresrate %	Der jährliche Zinssatz, der für Kontobelastungen anfällt.

### Felder für Portfoliopersonen

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Feldern, die Ihr Unternehmensadministrator zur Verfügung stellen kann und die möglicherweise im personenbezogenen Datensatz für ein Portfoliokonto angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Hauptversicherungsnehmer	Dieses Kontrollkästchen gibt an, dass die Person im Allgemeinen der vorgesehene Policeninhaber ist und somit die Person, die einen Antrag auf Versicherungsleistungen ausfüllt und unterzeichnet.
Verantwortlicher	Dieses Kontrollkästchen gibt den Verantwortlichen für das versicherte Eigentum an.
Versicherte Person	Dieses Kontrollkästchen gibt den Namen der Person an, mit der ein Versicherungsvertrag geschlossen wird, und deren Interessen durch die Police geschützt werden.

**HINWEIS:** Der zuständige Administrator kann den Datensatztyp "Personenportfolio" anpassen, indem er benutzerdefinierte Felder und benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen mit den zugehörigen Datensatztypen "Person" oder "Portfolio" hinzufügt. Der Administrator kann die neuen benutzerdefinierten Felder und benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen in das Layout der Seite "Personenportfolio" aufnehmen. Sie können die benutzerdefinierten Felder in den Abschnitten für zugehörige Informationen "Personenportfolio" bearbeiten, aber Sie können keine benutzerdefinierten Felder für zugehörige Informationen bearbeiten. Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen und zu deren Erstellung finden Sie unter [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#) und [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

## Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage \(auf Seite 736\)](#)
- [Verwalten von Portfoliokonten \(auf Seite 738\)](#)

## Finanzkonten

Auf der Seite "Finanzkonten" können Sie Finanzkonten aller Typen erstellen, aktualisieren und verfolgen. Finanzkonten sind normalerweise die Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens, die von dem Finanzinstitut verwaltet werden. Allerdings können Finanzkonten auch alle Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, inklusive der Firmenkonten bei anderen Finanzinstituten.

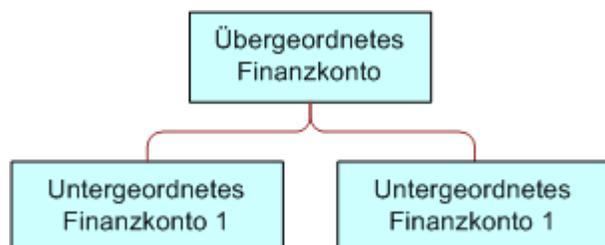
**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzkonten" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzkonto* ist ein Datensatz der Finanztransaktionen zwischen Finanzinstituten. Er enthält Finanzprodukte, für die das Finanzinstitut die treuhänderische Verantwortung trägt. Finanzkonten bieten eine Struktur für Finanzinstitute, mit der sie Beziehung zu Personen und Unternehmen verwalten können.

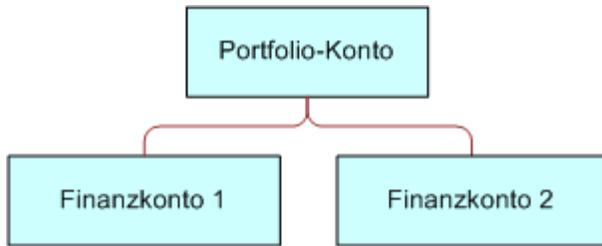
**HINWEIS:** In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird im Englischen *Account* (Firma) in *Business Account* (Geschäftsfirma) umbenannt. Geschäftsfirmen repräsentieren eine juristische Person, wie z.B. ein Unternehmen oder eine Treuhandgesellschaft. Sie stellen über- und untergeordnete Beziehungen bereit, um Geschäftsbereiche, Abteilungen und andere komplexe rechtliche Strukturen zu unterstützen.

Sie verwenden Finanzkonten zum Verfolgen verschiedener Arten von Finanzkonten, wie z.B. Sparkonten, Girokonten, Hypothekenkonten, Einlagenzertifikate, Kreditkarten, Sichteinlagenkonten, Investmentkonten, Kreditkonten, Pensionskonten, Ausbildungskonten usw.

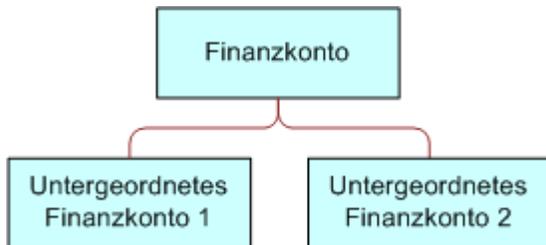
Mithilfe von Finanzkonten können Finanzinstitute Beziehungen von einer finanzkontozentrischen auf eine kunden- und haushaltszentrische Sicht umstellen. Mit dieser Funktion können Sie auf grobe Finanzkontoinformationen aus den Feldern "Finanzkontotyp", "Saldo" und "Gemeinsam" zugreifen, um kunden- und haushaltszentrische Beziehungen einschließlich Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Kalender zu unterstützen. Finanzkonten unterstützen auch Kontenhierarchien und Unterkonten. Diese Hierarchien ermöglichen die Gruppierung von Firmen zu Portfolios. Sie können die Gruppierungsfunktion nutzen, um Finanzkonten in Portfolios zu gruppieren. In den folgenden Abbildungen sind einige Beispiele für Hierarchien dargestellt. In Abbildung 1 ist eine über- und untergeordnete Beziehung für ein Finanzkonto dargestellt. In Abbildung 2 ist eine Portfolio-Konto- und Finanzkontobeziehung dargestellt. Abbildung 3 zeigt eine Finanzkonto- und Unterkontobeziehung.



Eltern-Kind-Beziehung für Finanzkonto



Beziehung zwischen Portfolio-Konto und Finanzkonto



Beziehung zwischen Finanzkonto und untergeordneter Firma

Sie können die Seiten "Finanzkonto" nutzen, um ein Finanzkonto zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzkonto" auch verwenden, um die Unterkonten und andere zugehörige Informationen zu einem Finanzkonto zu prüfen wie:

- [Kontoinhaber \(auf Seite 748\)](#)
- [Kontoanteile \(auf Seite 751\)](#)
- [Finanztransaktionen \(auf Seite 763\)](#)
- [Finanzpläne \(auf Seite 754\)](#)
- [Policen \(auf Seite 789\)](#)
- [Verkaufsprojekte \(auf Seite 350\)](#). Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Verkaufsprojekte anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- [Aktivitäten](#). Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Aktivitäten anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- [Serviceanfragen \(auf Seite 448\)](#). Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Serviceanfragen anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- [Leads \(auf Seite 273\)](#). Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Leads anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.

## Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage

Die "Finanzkonto-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzkonten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzkonto-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Finanzkonten

Sie können ein Finanzkonto erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Finanzkontenfelder (siehe [Finanzkontenfelder](#) auf Seite 746).

### Arbeiten mit Finanzkontenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzkonten beschrieben.

Finanzkontenliste	Filter
Alle Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzkonten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzkonto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzkonto-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzkonto-Homepage freigegeben hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie der Finanzkonto-Homepage Abschnitte hinzugefügt werden.

#### So fügen Sie Ihrer "Finanzkonto-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzkonto-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Finanzkonten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzkonten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten \(auf Seite 746\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage \(auf Seite 744\)](#)
- [Finanzkontofelder \(auf Seite 746\)](#)

### Verfolgen übergeordneter Finanzkonten

Wenn Sie das Verfolgen des übergeordneten Finanzkontos eines Finanzkontos ermöglichen möchten, fügen Sie das übergeordnete Finanzkonto in das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto" im untergeordneten Finanzkonto ein.

#### So verfolgen Sie ein übergeordnetes Finanzkonto

- 1 Wählen Sie das Finanzkonto aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Finanzkonten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Detailseite auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite zur Finanzkontobearbeitung das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto", und wählen Sie eine Finanzkonto aus.

### Finanzkontofelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzkonto bearbeiten", um ein Finanzkonto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzkonto zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzkonto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzkonto angezeigt.

**TIPP:** Sie können Finanzkontenhierarchien einrichten, indem Sie "Finanzkonto" wählen. So kann zum Beispiel ein Pensionskonto einem Portfolio-Konto untergeordnet werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Hierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten \(auf Seite 746\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Finanzkontoprofil</b>	
Kontonummer	Nummer des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Finanzkontotyp	Finanzkontotyp wie Spar-, Kredit-, Hypotheken-, Anlagen-, Vermögens-, Ausbildungs-, Versicherungskonto.
Hauptfirma	Mit dem Kontrollkästchen wird angegeben, dass dieses Finanzkonto das primäre Finanzkonto ist.
Lokale Filiale	Lokale Filiale des Finanzkontos innerhalb des Finanzinstituts

Feld	Beschreibung
Konto	Name des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem das Finanzkonto bei dem Finanzinstitut eröffnet wurde.
Gemeinsam	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass das Finanzkonto mehrere Inhaber hat. Mehrere Personen sind Inhaber dieses Finanzkontos.
Extern	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass dieses Finanzkonto extern besteht. <i>Extern</i> bedeutet, dass dieses Finanzkonto nicht bei diesem, sondern bei einem anderen Finanzinstitut geführt wird.
Saldo	Währungsfeld, das den Saldo des Finanzkontos enthält.
Saldo zum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Saldos.
<b>Finanzkontodetails</b>	
Integrations-ID	Integrations-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Institution	Name des externen Finanzinstituts, bei dem dieses Finanzkonto geführt wird.
Übergeordnetes Finanzkonto	Übergeordnetes Finanzkonto dieses untergeordneten Finanzkontos.
<b>Finanzkontenintegration</b>	
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzkontos.
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für dieses Finanzkonto (aus der externen Quelle).
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Die Person, die für den finanziellen Firmendatensatz verantwortlich ist.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage \(auf Seite 744\)](#)
- [Verwalten von Finanzkonten \(auf Seite 745\)](#)

## Kontoinhaber

Auf den Seiten "Kontoinhaber" können Sie die Beziehung zwischen einem Finanzkonto und seinen Inhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Kontoinhaber* ist eine Person, die eine Beziehung zum Finanzkonto aufweist (in der Regel ist es der gesetzliche Eigentümer des Finanzkontos).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Kontoinhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Kontoinhaberdatensatz verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten und ermöglicht so eine vollständige Übersicht, welche Personen welchen Finanzkonten und welche Finanzkonten welchen Personen zugeordnet sind.

Mit "Kontoinhabern" können Finanzinstitute und Benutzer die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten sowie spezifische Eigenschaften und Details der Beziehung verfolgen. Kontoinhaber verfolgen die Rolle einer Person in Bezug auf ein Finanzkonto, beispielsweise rechtmäßiger Inhaber, Vormund, Berater, Stifter usw.

### Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage

Die "Kontoinhaber-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoinhabern.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügt, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

#### Erstellen von Kontoinhabern

Sie können einen Kontoinhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Kontoinhabfelder \(auf Seite 750\)](#).

#### Arbeiten mit Kontoinhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoinhaber beschrieben.

Kontoinhaberliste	Filter
Alle Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoinhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber werden die Kontoinhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoinhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoinhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Kontoinhaber-Homepage freigegeben hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

#### **So fügen Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Kontoinhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Kontoinhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Kontoinhabern finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Kontoinhabern \(auf Seite 749\)](#)
- [Kontoinhabfelder \(auf Seite 750\)](#)

## Verwalten von Kontoinhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage \(auf Seite 748\)](#)
- [Kontoinhaberfelder \(auf Seite 750\)](#)

**Kontoinhaberfelder**

Verwenden Sie die Seite "Kontoinhaber bearbeiten", um einen Kontoinhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Kontoinhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Kontoinhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Kontoinhaber angezeigt.

**TIPP:** Sie können Kontoinhaber auch auf der Seite "Kontoinhaberliste" und auf der Seite "Kontoinhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Kontoinhaberprofil</b>	
Name Kontoinhaber	Name des Kontoinhabers (normalerweise eine Person). Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt.
Konto	Das Konto, dem der Kontoinhaber zugeordnet ist.
Rolle	Rolle des Kontoinhabers. Ein Kontoinhaber kann mehr als eine Rolle haben. Beispiele für Rollen: Gesetzlicher Vormund, Eigentümer, Rechtsanwalt und Beeinflusser.
Primäre Person	Gibt an, ob der Kontoinhaber die primäre Kontaktperson für das Finanzkonto ist.
Eintritt	Datum, an dem der Kontoinhaber dem Finanzkonto zuerst zugeordnet wurde. Dieses Datum kann sich von dem Eröffnungsdatum des Finanzkontos unterscheiden. Beispiel: Ein gesetzlicher Vormund kann nach dem Datum der Eröffnung eines Finanzkontos einem Finanzkonto zugeordnet werden (oder die Verantwortung für ein Finanzkonto übertragen bekommen).
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu dem Kontoinhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Kontoinhaber, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Kontoinhabers (aus der externen Quelle).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage \(auf Seite 748\)](#)

## Kontoanteile

Verwenden Sie die Seite für die Bestände eines Finanzkontos, um von einem bestimmten Finanzkonto gehaltene Finanzbestände zu verfolgen. Solche Bestände sind normalerweise die Summe aller Finanztransaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto.

Finanzkontenbestände geben an, wie viele Finanzprodukte zu jedem Finanzkonto gehören. Der Finanzkontenbestand kann verwendet werden, um alle Typen von Finanzprodukten zu verfolgen, beispielsweise:

- Sachanlagegüter (beispielsweise Häuser, Kunstgegenstände und Fahrzeuge)
- Finanzinstrumente (beispielsweise Anleihen, Aktien und Anlagefonds)
- Finanzdienstleistungen und Darlehen (beispielsweise Hypotheken, Kreditlinien)
- Alle anderen Instrumente, die von Ihnen im Rahmen der Finanzprodukte definiert werden

Mit Kontoanteilen können Finanzinstitute eine Zusammenfassung der Finanzkonten eines Kunden durch ihre Middleoffice- oder Backoffice-Anwendungen erstellen lassen. Diese Informationen bieten Ansichten auf Kunden- oder Haushaltsbasis. Detailinformationen zu Kontoanteilen, wie Menge, Preise, Performance und wichtige Daten (z.B. das Kaufdatum), sind in Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie eine Beziehung zu einem Kunden verwalten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte über die Bestände von Finanzkonten aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage

Die Kontoanteil-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoanteilen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzkontenbestand-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

#### Erstellen von Kontoanteilen

Sie können einen Kontoanteil erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Kontoanteilefelder \(auf Seite 753\)](#).

#### Arbeiten mit Kontoanteilelisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoanteile beschrieben.

Kontoanteilelisten	Filter
Alle Kontoanteile	Alle Kontoanteile, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoanteile	Alle Kontoanteile, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoanteilen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile werden die Kontoanteile angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoanteil-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzufügen.

#### So fügen Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kontoanteil-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kontoanteil-Homepage-Layout" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Kontoanteilen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kontoanteilefelder \(auf Seite 753\)](#)

### Kontoanteilefelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzkontenbestand bearbeiten", um einen Finanzkontenbestand hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzkontenbestand zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzkontenbestand bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Finanzkontenbestand angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Kontoanteileprofil</b>	
Konto	Finanzkonto, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Finanzprodukt, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Name Kontoanteile	Eindeutiger Name des Kontoanteils.
Menge	Anzahl Einheiten des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Einkaufspreis	Einkaufspreis des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Kaufdatum	Datum, an dem der Bestand an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto gekauft wurde. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Wert	Wert des Bestands (d. h. Kaufpreis multipliziert mit der Menge). Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Performance	Prozentualer Gewinn oder Verlust des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
<b>Kontoanteileintegration</b>	
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu den Finanzkontenbeständen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu den Finanzkontenbeständen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Kontoanteils (aus einer externen Quelle).

## Finanzpläne

Auf den Seiten "Finanzplan" können Sie Finanzpläne für ein Finanzkonto erstellen, aktualisieren und verfolgen. *Finanzpläne* sind typischerweise die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten, die von einem Finanzinstitut verwaltet werden.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzplaninformationen für Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzplan" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Finanzplan ermöglicht eine Finanzplanung auf höchster Ebene durch Zugriff auf Informationen wie Status, Stand des Plans und Genehmigungen. Darüber hinaus enthält er Links zu Middle Office- und Back Office-Anwendungen. Batchfeeds und Aktualisierungen von Webservices werden oft verwendet, um Middle Office- und Back Office-Informationen in Oracle CRM On Demand zu integrieren.

Mit Finanzplänen können Finanzinstitute das Customer Relationship Management über den gesamten Finanzplanungs-Lebenszyklus in Finanzplanungsaufgaben, -Workflows und -ergebnisse integrieren. Mit dieser Funktion können Sie Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Leads für einen Finanzplan verfolgen, um eine kunden- und haushaltsorientierte Finanzplanung zu ermöglichen.

Sie verwenden die Seiten "Finanzplan", um einen Finanzplan zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzplan" auch verwenden, um Unterkonten oder andere zugehörige Informationen zu einem Finanzplan zu prüfen wie:

- **Verkaufsprojekt.** Weitere Informationen siehe Info zu Verkaufsprojekten und Prognosen (siehe [Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) auf Seite 350).
- **Aktivität.** Weitere Informationen siehe [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 258).
- **Serviceanfrage.** Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 447).
- **Lead.** Weitere Informationen finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 273).

## Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage

Die Finanzplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzplänen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzplan-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

### Erstellen von Finanzplänen

Sie können einen Finanzplan erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56) und [Finanzplanfelder](#) (auf Seite 756).

### Arbeiten mit Finanzplanlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzpläne beschrieben.

Finanzplanliste	Filter
Alle Finanzpläne	Alle Finanzpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Finanzpläne	Alle Finanzpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzplänen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne werden die Finanzpläne angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzplan-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzplan-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanzplan-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

#### So fügen Sie Ihrer "Finanzplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Finanzplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzplan-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Finanzplänen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage \(auf Seite 754\)](#)
- [Finanzplanfelder \(auf Seite 756\)](#)

**Finanzplanfelder**

Verwenden Sie die Seite "Finanzplan bearbeiten", um einen Finanzplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Finanzplan angezeigt.

**TIPP:** Sie können Finanzpläne auch auf der Seite "Finanzplanliste" und auf der Seite "Finanzplandetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter "Aktualisieren von Datensatzdetails".

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Finanzplanfeldern.

Feld	Beschreibung
<b>Finanzplanprofil</b>	
Finanzplanbezeichnung	Name des Finanzplans.
Typ	Der Typ des Finanzplans. Beispiele: Ruhestand, Portfolio, Vermögen, Ausbildung usw.
Konto	Das Finanzkonto, dem der Plan zugeordnet ist.
Status	Der Status des Finanzplans. Beispiele: In Bearbeitung, Aktiv, Genehmigt, Prüfung durch Management, Prüfung durch Kunden usw.
Gesendet an Person	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan an die Person gesendet wurde.
Von Person genehmigt	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan durch die Person genehmigt wurde.
<b>Zusammenfassung Finanzplan</b>	

Feld	Beschreibung
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzplan, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Das Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Finanzplans (aus der externen Quelle).
Integrations-ID	Integrations-ID dieses Finanzplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzplans. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Finanzplandatensatzes.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Finanzplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage \(auf Seite 754\)](#)
- [Verwalten von Finanzplänen \(auf Seite 755\)](#)

## Finanzprodukte

Verwenden Sie die Seiten für Finanzprodukte, um alle Typen von Finanzprodukten zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzproduktinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzprodukte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzprodukt* in Oracle CRM On Demand, das eine Finanzinstitution ihren Kunden anbietet, kann ein bestimmtes reales Produkt, ein Service oder eine Gruppe von Finanzprodukten sein. Es kann sich jedoch auch auf jedes Finanzprodukt einer beliebigen Finanzinstitution beziehen.

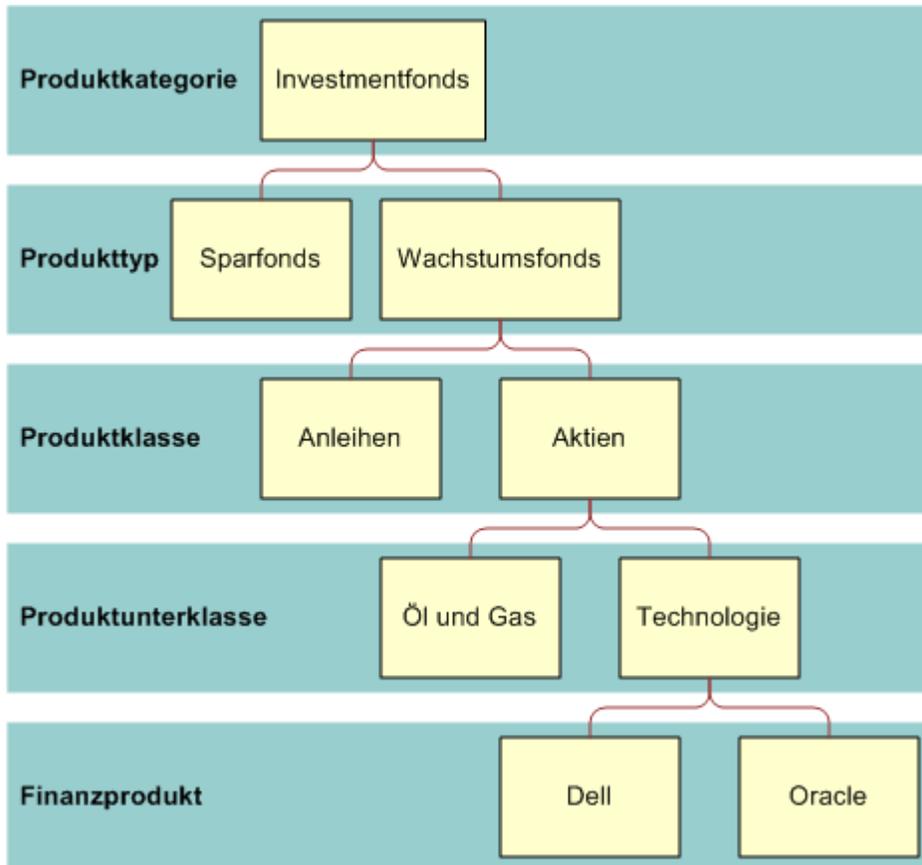
Finanzprodukte können verwendet werden, um Finanzprodukttypen wie Darlehen, Direktüberweisungen (Girokonto und Sparkonto), Tagesgeldkonten (oder Geldmarktkonten), Festgeldkonten (oder Einlagenzertifikate) usw. zu verfolgen. Finanzprodukte können auch Anteile, Derivate, separate Konten, Hedge- oder Anlagefonds sein.

Mit Finanzprodukt-Datensätzen können Finanzinstitutionen Details zu Finanzprodukten anzeigen wie grobe Produktdetails, URL-Links zu Finanzprodukt-Websites oder Kataloge. Mit dieser Funktion haben Sie Zugang zu den neuesten Finanzproduktinformationen und zugehörigen Informationen zu Aktivitäten, Verkaufsprojekten, Serviceanfragen und Kalendern für Ihre Kunden.

Der Finanzprodukt-Datensatztyp unterstützt auch Finanzprodukt Hierarchien. Diese Hierarchien ermöglichen eine Gruppierung von Finanzprodukten in Gruppen, beispielsweise Angebotspakete, Anlagefonds und andere erforderliche Mehrfachhierarchien oder Mehrfachgruppierungen.

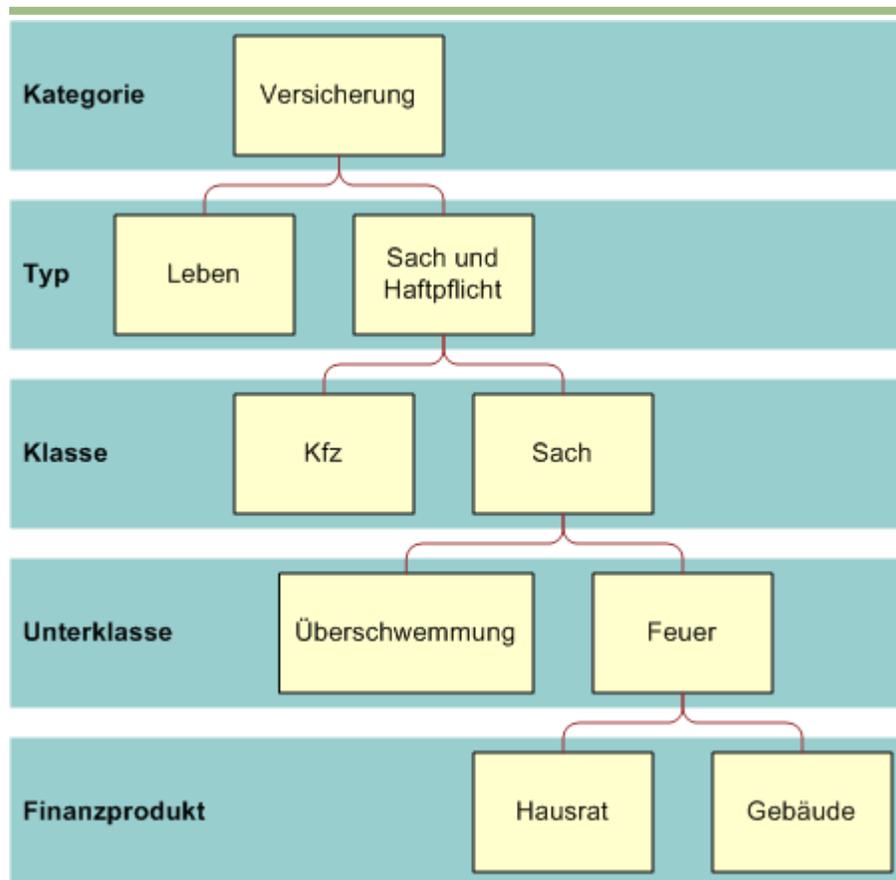
Einige Beispiele für Finanzprodukt Hierarchien sind in den folgenden Abbildungen dargestellt.

Die vierte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Anlagefondshierarchie.



Beispiel für Mutual Funds-Hierarchie

Die fünfte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Versicherungspolicen hierarchie.



Beispiel für Versicherungspolizienhierarchie

## Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage

Die Finanzprodukte-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzprodukten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzprodukte-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Finanzprodukt-Datensätzen

Sie können einen Finanzprodukt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze erstellen (siehe [Erstellen von Datensätzen](#) auf Seite 56) und [Finanzproduktfelder](#) (auf Seite 761).

**TIPP:** Sie können Finanzprodukt Hierarchien festlegen, z.B. eine Anlage als Unterprodukt eines Anlagefonds, indem Sie das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" wählen. Informationen zu Finanzprodukt Hierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte](#) (auf Seite 761).

### Arbeiten mit Finanzproduktlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzprodukte beschrieben.

Finanzproduktliste	Filter
Alle Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanzprodukte verantwortlich ist
Zuletzt geänderte Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzprodukten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte werden die Finanzprodukte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzprodukt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzprodukt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

#### So fügen Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Finanzprodukt-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Finanzprodukt-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Finanzprodukten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzprodukten die folgende Aufgabe aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte \(auf Seite 761\)](#)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage \(auf Seite 754\)](#)
- [Finanzproduktfelder \(auf Seite 761\)](#)

### Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte

Um das übergeordnete Finanzprodukt eines Finanzprodukts zu verfolgen, fügen Sie das übergeordnete Finanzprodukt dem Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" auf dem untergeordneten Finanzprodukt hinzu.

#### Verfolgen eines übergeordneten Finanzprodukts

- 1 Wählen Sie das Finanzprodukt aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Finanzprodukten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Finanzproduktdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" und dann ein Finanzprodukt aus.

### Finanzproduktfelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzprodukt bearbeiten", um ein Finanzprodukt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzprodukt zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzprodukt angezeigt.

**TIPP:** Sie können Finanzprodukte auch auf der Seite "Finanzproduktliste" und auf der Seite "Finanzproduktdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Finanzprodukt-Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Finanzproduktprofil</b>	
Finanzproduktname	Allgemeiner Name des Finanzprodukts. Beispiele: Oracle Corporation, Anlagenfonds X, Gold Saving, Best Mortgage usw.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie des Finanzprodukts. (Empfohlene Hierarchie: Typ, Kategorie, Klasse, Unterklasse, Finanzprodukt, untergeordnetes Finanzprodukt, ggf. weitere untergeordnete Produkte.)
Typ	Typ des Finanzprodukts. Beispiele: Wachstumsfonds, Sicherheitsfonds.
Klasse	Finanzproduktklasse. Beispiele: Anteile, Anleihen.
Unterklasse	Unterklasse des Finanzprodukts. Beispiele: Technologie, Öl & Gas.
Übergeordnetes Finanzprodukt	Übergeordnetes Finanzprodukt dieses Produkts.
Finanzprodukt-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzinstitution verwendet, um ein Finanzprodukt in ihrem Finanzprodukt-Hub oder in einer entsprechenden Einheit zu identifizieren.
MDM-Product Hub-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzindustrie oder ein externes Unternehmen verwendet, um ein Finanzprodukt in einem externen Master Data Management (MDM) Finanzprodukt-Hub zu identifizieren.
Aktueller Preis	Preis des Finanzprodukts. Der Preis kann aus einer externen Quelle wie Marktpreis oder intern aus einer Preisliste stammen.
Preisquelle	Quelle der Preisinformation zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Aktueller Preis zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Preises für dieses Finanzprodukt (aus der Preisquelle).
<b>Produktkatalog</b>	
Produkt-URL	URL für den Standort des Katalogs dieses Finanzprodukts. Normalerweise ein externes Finanzprodukt und ein URL.
Produktübersicht	Zusammenfassung oder Einführung zu dem Finanzprodukt. Dieses Feld ist auf 16350 Zeichen begrenzt.
Produktkatalog	URL des Finanzproduktkatalogs, der dieses Finanzprodukt enthält. Der URL ist normalerweise ein interner Finanzprodukt-URL.
<b>Finanzproduktübersicht</b>	
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zu dem Inhaber des Finanzprodukts. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.

Feld	Beschreibung
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Finanzprodukts (aus der externen Quelle).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Finanzprodukte \(auf Seite 757\)](#)
- [Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage \(auf Seite 759\)](#)
- [Verwalten von Finanzprodukten \(auf Seite 760\)](#)

## Finanztransaktionen

Sie verwenden die Seiten "Finanztransaktionen", um jeden Typ von Finanztransaktion für ein spezifisches Finanzkonto anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Finanztransaktionen* sind individuelle Transaktionen eines Finanzkontos für alle Finanzprodukte.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanztransaktionsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Mit den Finanztransaktions-Datensätzen können Sie bestimmen, welche Finanzkonten welche Transaktionen in Bezug auf alle Finanzprodukte durchführen. Diese Informationen bieten eine vollständige Übersicht über Finanztransaktionen, die nach Finanzkonten geordnet sind. Sie können Finanztransaktions-Datensätze verwenden, um alle Typen von Finanzprodukttransaktionen wie Kaufen, Verkaufen, Transaktionen mit hohem Wert (Big Ticket), Rücknahme, Depot, Auszahlung und alle anderen Instrumente, die Sie für Finanzprodukte definiert haben, zu verfolgen.

Mit Finanztransaktionen können Finanzinstitutionen zusammenfassende Informationen ihrer Middle Office- oder Back Office-Anwendungen zu Kundenfinanzkonten bereitstellen. Diese Informationen bieten Ansichten auf Kunden- oder Haushaltsbasis. Die detaillierten Informationen zu Finanztransaktionen wie Menge, Preise und wichtige Daten (z.B. Kaufdaten) sind innerhalb von Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie die Beziehung zu einem Kunden verwalten.

### Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage

Die Finanztransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanztransaktionen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügt, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

### Erstellen von Finanztransaktionen

Sie können eine Finanztransaktion erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Finanztransaktionsfelder \(auf Seite 765\)](#).

### Arbeiten mit Finanztransaktionslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanztransaktionen beschrieben:

Finanztransaktionsliste	Filter
Alle Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanztransaktion zuständig ist
Zuletzt geänderte Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Finanztransaktionen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen werden die Finanztransaktionen angezeigt, die zuletzt geändert wurden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" möglicherweise zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, was Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

#### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktions-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Finanztransaktions-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Finanztransaktions-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Finanztransaktionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Finanztransaktionsfelder

Sie verwenden die Seite "Finanztransaktion bearbeiten", um eine Finanztransaktion hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Finanztransaktion zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanztransaktion bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Finanztransaktion angezeigt.

**TIPP:** Sie können Finanztransaktionen auch auf der Seite "Finanztransaktionsliste" und auf der Seite "Finanztransaktionsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Finanztransaktionsprofil</b>	
Konto	Das Finanzkonto, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Das Finanzprodukt, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Transaktionstyp	Der Typ der Finanztransaktion. Beispiele: Kauf, Verkauf, Big Ticket, Rücknahme usw.
Menge	Die Anzahl der Finanzprodukteinheiten für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Transaktions-ID	Die ID der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Transaktionsperiode	Der Zeitraum der Finanztransaktion. Beispiele: Big Tickets für Datum, Monat, Quartal usw.
Transaktionspreis	Der Preis des Finanzprodukts für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Transaktionsdatum/-uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit der Finanztransaktion. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Wert	Der Wert der Finanztransaktion (d.h. der Preis multipliziert mit der Menge). Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
<b>Finanztransaktionsintegration</b>	
Transaktionsquelle	Die Quelle, die Ihre Finanzinstitution verwendet, um eine Finanztransaktion in der Middle Office- oder Back Office-Anwendung zu identifizieren

Feld	Beschreibung
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu der Finanztransaktion, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieser Finanztransaktion (aus der externen Quelle).

# 11 Versicherung

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Versicherungsinformationen bereit:

- **Ansprüche** (auf Seite 771). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsansprüchen zu verwalten.
- **Deckungen** (siehe **Deckung** auf Seite 777). Verwenden Sie diese Seiten, um die Grenzbeträge und Risiken zu verwalten, die von einer Versicherungspolice abgedeckt werden.
- **Schäden** (auf Seite 780). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Schäden an den Versicherungsobjekten einer Person zu verwalten.
- **Versicherungsobjekte** (auf Seite 783). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zum versicherten Eigentum zu verwalten.
- **Beteiligte Parteien** (auf Seite 786). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Personen zu verwalten, die am Versicherungsanspruch beteiligt sind.
- **Policen** (auf Seite 789). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungspolicen zu verwalten.
- **Versicherungsnehmer** (auf Seite 794). Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsnehmern zu verwalten.
- **Brokerprofil** (auf Seite 797). Verwenden Sie diese Seiten zur Verwaltung von Informationen zu Brokern.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

## Verwalten von Versicherungen

Führen Sie zum Verwalten von Versicherungen folgende Schritte aus:

- **Durchführen der Vertriebskanalplanung** (auf Seite 767)
- **Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung** (auf Seite 768)
- **Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen** (auf Seite 768)
- **Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen** (auf Seite 768)
- **Planen von Vertrieb und Budgetierung** (auf Seite 769)
- **Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln** (auf Seite 769)
- **Verwalten von Serviceanfragen** (auf Seite 769)
- 

Hinweis: Einige dieser Prozesse werden in Oracle CRM On Demand durchgeführt, andere außerhalb von Oracle CRM On Demand.

### Durchführen der Vertriebskanalplanung

Die Vertriebskanalplanung beinhaltet die Entwicklung einer Strategie und Planungsaktivitäten, die vom Channel-Manager für die Kanäle durchgeführt werden, für die er verantwortlich ist.

Führen Sie zur Vertriebskanalplanung folgende Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Geschäftsplan, siehe: [Geschäftsplanung \(auf Seite 421\)](#).
- 2 Erstellen Sie Zielsetzungen für einen Geschäftsplan, siehe: [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#).
- 3 Verwalten Sie Planfirmen, siehe: [Planfirmen \(auf Seite 435\)](#).
- 4 Verwalten Sie Planpersonen, siehe: [Planpersonen \(auf Seite 439\)](#).
- 5 Verwalten Sie Planverkaufsprojekte, siehe: [Planverkaufsprojekte \(auf Seite 442\)](#).

## Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung

Mit der ersten Verlustmeldung geht die Erstellung von Berichten über Kundenansprüche einher, die Informationen über den Anspruch und den Anspruchssteller enthalten. Dieser Bericht beinhaltet die Überprüfung der Deckung, die der Call Center-Agent durchführt. Der Call Center-Agent validiert die Policen- und Deckungsinformationen.

Führen Sie zum Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Validieren Sie die Policen- und Deckungsinformationen, die Sie vom Anspruchssteller erhalten, siehe: [Policen \(auf Seite 789\)](#).
- 2 Erstellen Sie den Anspruchsdatensatz, siehe: [Ansprüche \(auf Seite 771\)](#).
- 3 Geben Sie Informationen zu der ersten Verlustmeldung ein, siehe: [Ansprüche \(auf Seite 771\)](#).

## Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen

Das Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet die Planung und Durchführung von Marketingkampagnen, die sich an potenzielle Agenten richten, sowie das Einrichten von neuen Agenten.

Führen Sie zum Anwerben neuer Agenten und zum Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Kampagnenfelder \(auf Seite 271\)](#).
- 2 Ordnen Sie potenziellen Agenten eine Kampagne zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuordnen von Kampagnen zu Personen \(siehe Einplanen von Personen für Kampagnen auf Seite 269\)](#).
- 3 Führen Sie die Marketingkampagne aus, siehe: [Arbeiten mit Kampagnen \(auf Seite 265\)](#).
- 4 Verwalten Sie Anwendungen von Agenten und genehmigen Sie neue Agenten.
- 5 Richten Sie den neuen genehmigten Agenten ein, siehe: [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Partnerfelder \(auf Seite 480\)](#).

## Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen

Das Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet das Kommunizieren mit Agenten und das Überwachen von Agent-Broker-Beziehungen, das Aktualisieren von Informationen zur Agentendemografie, das Überwachen von Zugangsdaten, die Bücherverwaltung usw.

Führen Sie zum Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Aktualisieren Sie die Informationen zu Agenten und Agenturen, siehe: [Aktualisieren der Datensatzdetails \(siehe Aktualisieren von Datensatzdetails auf Seite 126\)](#).
- 2 Überwachen Sie die Zugangsdaten für Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Partnerfirmen \(auf Seite 478\)](#).
- 3 Verwalten Sie den Geschäftsplan, siehe: [Verwalten von Geschäftsplänen \(auf Seite 427\)](#).
- 4 Überwachen Sie die Verkaufsprojekte und Serviceanfragen von Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Verkaufsprojekten \(auf Seite 355\)](#) und [Verwalten von Serviceanfragen \(auf Seite 450\)](#).

## Planen von Vertrieb und Budgetierung

Die Vertriebsplanung einer Versicherung beinhaltet die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum. Sie beinhaltet außerdem das Verwalten von Vertriebsplänen, Vertriebsbudgets, Vertriebsprognosen und Gebieten.

Führen Sie zum Planen von Vertrieb und Budgetierung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Führen Sie die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum aus, siehe: [Geschäftsplanung \(auf Seite 421\)](#).
- 2 Verwalten Sie die Vertriebsbudgets und die Verkaufsquote, siehe: [Prognosen \(auf Seite 373\)](#).
- 3 Verwalten Sie die Vertriebsprognosen, siehe: [Prognosen \(auf Seite 373\)](#).
- 4 Verwalten Sie die Gebiete, siehe: Gebietsmanagement (siehe [Gebietsverwaltung](#) auf Seite 1621).

## Verwalten von Serviceanfragen

Das Verwalten von Serviceanfragen beinhaltet das Verarbeiten allgemeiner Fragen und das Lösen einzelner Serviceanfragen von Anfang bis Ende. Sie umfasst außerdem das Auswerten von Serviceproblemen und das Priorisieren von Anfragen.

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie die Serviceanfrage, siehe: [Serviceanfragen \(auf Seite 448\)](#).
- 2 Weisen Sie eine Serviceanfrage zu, oder eskalieren Sie diese, siehe: [Zuweisen von Serviceanfragen \(auf Seite 451\)](#) oder [Eskalieren von Serviceanfragen \(auf Seite 453\)](#).
- 3 Arbeiten Sie mit Lösungen für Serviceanfragen, siehe: [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen \(auf Seite 452\)](#).
- 4 Schließen Sie die gelöste Serviceanfrage, siehe: [Schließen der gelösten Serviceanfragen \(auf Seite 453\)](#).

## Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln

In Oracle CRM On Demand können Sie Workflowregeln verwenden, um anzugeben, dass eine oder mehrere Aktionen automatisch ausgeführt werden müssen, wenn ein angegebenes Ereignis eintritt. Sie können so viele Workflow-Regeln konfigurieren wie Sie in Ihren Geschäftsprozessen implementieren möchten.

Das Producer Success Model (PSM) in Oracle CRM On Demand ist ein Framework, das Workflowregeln verwendet, um die Erstellung von Aktivitäten zu automatisieren. Dadurch können Versicherungsvertreter oder Finanzberater ihre Leads verfolgen und regelmäßig Kontakt zu ihren Kunden aufnehmen.

Im Producer Success Model werden die folgenden Begriffe verwendet:

- **Hersteller.** Ein *Hersteller* ist ein Versicherungsvertreter oder Finanzberater.
- **Kunde.** Ein *Kunde* ist eine Person, zu der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen in der Situation des Kunden überwachen und Chancen für das Cross-Selling zusätzlicher Produkte an den Kunden ermitteln können. Kunden lassen sich in der Regel auch dahingehend beraten, welche Produkte zu ihren Anforderungen passen.

Das Producer Success Model verwendet Workflow-Regeln, um folgende Aktionen auszuführen:

- Aufgabe erstellen, um den Lead jedes Mal, wenn ein Lead-Datensatz erstellt wird, am nächsten Arbeitstag anzurufen.
- Folgeaufgabe erstellen, wenn ein Hersteller den Wert im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" aktualisiert, nachdem er einen Lead oder einen Kunden angerufen hat.

Die Arten von Anrufen, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, umfassen Folgendes:

- **Empfehlungsanrufe.** Anrufe, die Hersteller tätigen müssen, um Folgeaktionen für Leads auszuführen.
- **Geburtstagsanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei bestehenden Leads oder Kunden an deren Geburtstag tätigen.
- **Prüfanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, wenn sechs Monate seit dem letzten Kontakt mit dem Lead vergangen sind.

Ein Hersteller kann das Ergebnis dieser Anrufe im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" erfassen. Das Feld kann folgende Werte enthalten:

- **Keine Antwort.** Der Lead ist nicht erreichbar.
- **In Bearbeitung.** Der Lead oder die Person möchte heute kein Gespräch führen, aber der Lead möchte mit dem Hersteller in Kontakt bleiben.
- **Als erfolglos geschlossen.** Der Lead möchte heute kein Gespräch führen und möchte nicht wieder kontaktiert werden.
- **Termin.** Der Lead oder Kunde ist für einen Termin bereit.

Je nach dem Ergebnis der Anrufe erstellt der Workflow unterschiedliche Folgeaufgaben. Beispiel: Lautet das Ergebnis des Anrufs "Keine Antwort", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden am nächsten Tag erneut anzurufen. Lautet das Ergebnis "In Kontakt bleiben", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden in sechs Monaten oder eine Woche vor seinem Geburtstag erneut anzurufen, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.

**HINWEIS:** Das **Producer Success Model** erfordert die Konfiguration von Workflow-Regeln und -Aktionen. Weitere Informationen finden Sie in der Konfigurationsdokumentation für Oracle On Demand Financial Services Edition.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umzuwandeln:

- 1 Erstellen Sie einen neuen Lead-Datensatz für die Empfehlung.  
Eine Workflow-Regel erstellt automatisch eine Aufgabe, um den Lead am nächsten Arbeitstag anzurufen.
- 2 Zeigen Sie die tägliche Anrufliste von Empfehlungsanrufen auf der Seite "Aktivitätsliste" an, und rufen Sie den Lead an. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten \(auf Seite 228\)](#).
- 3 Zeichnen Sie die Informationen zum Anrufergebnis im Feld "Besuch - Ergebnis" auf.  
Je nach Anrufergebnis erstellt der Workflow eine bestimmte Folgeaufgabe.
- 4 Planen Sie einen Termin mit dem Lead. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Planen von Terminen (siehe [Planen von Terminen mit Anderen](#) auf Seite 246).
- 5 Treffen Sie sich mit dem qualifizierten Lead, und erfassen Sie zusätzliche Informationen.
- 6 Stufen Sie den Lead zu einem Interessenten hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Lead-Typ" den Eintrag "Interessent" wählen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Felder für Leads (siehe [Leadfelder](#) auf Seite 291).
- 7 Bieten Sie Produkte an, die die Anforderungen des Interessenten erfüllen, und erstellen Sie ein Verkaufsprojekt, wenn der Kunde interessiert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Arbeiten mit der Verkaufsprojekt-Homepage (siehe [Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#) auf Seite 352).
- 8 Führen Sie ein Abschlussgespräch, und verkaufen Sie die Produkte.
- 9 Wenn der Kunde das Produkt erwirbt, stufen Sie die Person zu einem Kunden hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Personentyp" den Eintrag "Kunde" wählen.
- 10 Legen Sie auf der Seite "Personendetails" den Wert im Feld "Kontakthäufigkeit" auf "1-2 Mal/Jahr" fest. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#).

## Ansprüche

Auf den Seiten "Anspruch" können Sie jeden Anspruchstyp erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ansprüche sind typischerweise die Ansprüche einer Person oder eines Unternehmens, die von einem Versicherungsunternehmen verwaltet werden.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Anspruchsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Ansprüche" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Anspruch* ist eine formale, schriftliche Anforderung an ein Versicherungsunternehmen, den Verlust von oder den Schaden an einem versicherten Objekt zu erstatten.

Das Verständnis der Anspruchshistorie eines Kunden einschließlich des aktuellen Anspruchsstatus kann den Vertriebs- und Servicemitarbeitern helfen, mehr Informationen zu diesem wichtigen Aspekt der Beziehung zwischen Versicherer und Kunden zu gewinnen. Darüber hinaus können Versicherungsunternehmen die Anspruchsseiten nutzen, um kritische Informationen bezüglich der ersten Mitteilung über den Verlust schnell aufzuzeichnen und den Anspruch schnell an die zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten.

Der Datensatztyp "Anspruch" unterstützt alle Typen von erster Schadensmeldung wie Kfz-Versicherung, Sachversicherung, allgemeine Haftpflichtversicherung usw. Ein Anspruch kann übergeordnete Ansprüche haben, so dass alle Typen von Anspruchsstrukturen und -hierarchien unterstützt werden, z.B. können Sie Ansprüche Anspruchsgruppen zuordnen.

Sie können die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um Profile und detaillierte Informationen zu einem Anspruch zu identifizieren und zu erfassen. Darüber hinaus können Sie die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um die einem Anspruch untergeordneten Ansprüche und andere zugehörige Informationen zu prüfen wie:

- [Beteiligte Parteien \(auf Seite 786\)](#)
- [Schäden \(auf Seite 780\)](#)
- Aktivitäten
  - Eine Aktivität kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Aktivitäten auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.
- Serviceanfragen

Eine Serviceanfrage kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Serviceanfragen auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.

### Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage

Die "Ansprüche-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Ansprüchen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Anspruchsinformationen an.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Ansprüche-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

#### Erstellen von Ansprüchen

Sie können einen Anspruch erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Ansprüche klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Anspruchsfelder \(auf Seite 773\)](#).

#### Arbeiten mit Anspruchslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Ansprüche beschrieben.

Anspruchsliste	Filter
Alle Ansprüche	Alle für Sie sichtbaren Ansprüche, egal, wer für den Anspruch verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Ansprüche	Alle Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen des Abschnitts für die zuletzt geänderten Ansprüche

Der Abschnitt für die zuletzt geänderten Ansprüche zeigt die zuletzt geänderten Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie der Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzufügen können.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Ansprüche-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Ansprüche-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Ansprüche-Homepage freigegeben hat.

#### **So fügen Sie Ihrer Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der Ansprüche-Homepage auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Ansprüche-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anspruchsfelder \(auf Seite 773\)](#)
- [Verwalten von Ansprüchen \(auf Seite 772\)](#)

## Verwalten von Ansprüchen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen \(auf Seite 773\)](#)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

In Abhängigkeit von Ihrer Zugriffsebene können Sie möglicherweise nicht alle in der vorstehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage \(auf Seite 771\)](#)
- [Anspruchsfelder \(auf Seite 773\)](#)

### Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen

Um das Verfolgen eines übergeordneten Anspruchs zu ermöglichen, müssen Sie diesen dem Feld "Übergeordneter Anspruch" im Datensatz des untergeordneten Anspruchs hinzufügen.

#### *So verfolgen Sie einen übergeordneten Anspruch*

- 1 Wählen Sie den Anspruch aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Ansprüchen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Anspruchsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Anspruch bearbeiten" das Feld "Übergeordneter Anspruch" und einen Anspruch aus.

### Anspruchsfelder

Verwenden Sie die Seite "Anspruch bearbeiten", um einen Anspruch hinzuzufügen oder um die Details eines vorhandenen Anspruchs zu aktualisieren. Auf der Seite "Anspruch bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Anspruch angezeigt.

**TIPP:** Sie können Ansprüche auch auf der Seite "Anspruchsliste" und auf der Seite "Anspruchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Anspruchsprofil</b>	
Anspruchsnr.	Die Antragskennung.
Geschäftszweig	Die Versicherungsbranche. Beispiele: Fahrzeug, Sachwert, allgemeine Haftpflicht, Arbeitsschutz, Lebensversicherung.

Feld	Beschreibung
Schadensschlüssel	Der Code für einen bestimmten Schaden. Beispiel: Versicherungsgesellschaften können den Code 100 Autounfällen zuordnen, 200 Diebstahl, etc.
Schadenstyp	Der zu dem Schadenscode gehörende Schadenstyp. Beispiele: Autounfall, Diebstahl, etc.
Berichtsdatum	Das Datum, zu dem die versicherte Person den Schadensanspruch erhoben hat.
Schadensdatum und -zeit	Das Datum des Unfalls oder des Schadenfalls.
Währung	Die Währung für den Anspruch.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Anspruch abgeschlossen wurde.
Ereignisnr.	Die Nummer, die als Kennung für ein Ereignis dient. Versicherungsgesellschaften kategorisieren typischerweise Katastrophen. Beispiele: 1002 steht für den Hurrikan "Ike", 1003 für den Hurrikan "Andrew", etc.
Status	Der Status des Anspruchs. Beispiele: "Schadensmeldung", "Offen", "Geprüft", "Abgeschlossen".
<b>Anspruchsdetails</b>	
Schadensart	Der Schadenstyp. Beispiele: Feuer, Diebstahl, Verletzung, Sturm, Überschwemmung, Hagel, Andere.
Schadenskategorie	Die Schadenskategorie. Die meisten Versicherungsgesellschaften kategorisieren Schäden. Beispiele: A: Wohnungen, B: Andere Gebäude, C: Persönliches Eigentum, D: Nutzungsschaden.
Schadensort	Der Ort des Schadensvorfalls. Beispiele: Parkhaus, Einkaufszentrum etc.
Schadensbetrag	Die Schadenssumme, die der Kunde gemeldet hat. Wenn die Gesamtsumme eines Schadens den Haftungsbetrag übersteigt, dann kann es sein, dass der Kunde den Rest begleichen muss.
Haftungsquelle	Die Quelle des Haftungsfalls. Beispiele: Verletzter Angestellter, Eigentum des Angestellten wurde beschädigt, verletzte Privatperson, Privateigentum, Sturz, Fahrzeugschaden.
Haftungsbetrag	Der Betrag, der im Schadensfall zu zahlen ist.
Beziehung zum Versicherten	Die Beziehung der geschädigten zur versicherten Person. Beispiele: Arbeitgeber, Vorgesetzter, Kollege.
Ort der Verletzung	Der Ort, an dem es zur Verletzung kam.

Feld	Beschreibung
Melddatum der Verletzung (Arbeitsgeber)	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von der Verletzung des Angestellten erfahren hat.
Melddatum des Anspruchs (Arbeitsgeber)	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von dem Anspruch des Angestellten erfahren hat.
Anzahl verletzte Personen	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Personen. Diese Personengruppe kann Angestellte und andere Personen umfassen.
Anzahl verletzte Mitarbeiter	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Angestellten.
Verletzter Körperteil	Der verletzte Körperteil. Beispiele: Hand, Bein, Genick etc.
Verletzungsart	Die Art der Verletzung. Beispiele: Verbrennung, Knochenbruch, Verstauchung, wiederholte Belastungen.
Code für medizinische Verletzung	Der Code für eine besondere Verletzung. Beispiele: IDC-9, IDC-10.
Arbeitsfähigkeit	Zeigt an, ob der Angestellte trotz seiner Verletzung weiter arbeiten kann.
Mitarbeiterklasse	Eine Angestelltenklasse. Beispiele: Sekretär, Manager etc.
Während der Arbeitszeit verletzt?	Zeigt an, ob die Verletzung während oder außerhalb der Arbeitszeit entstand.
Name des Krankenhauses	Der Name des Hospitals, in dem die Verletzung des Anspruchstellers behandelt wurde.
Todeszeitpunkt	Der Zeitpunkt des Todes der verletzten Person.
Polizei-/ Gerichtsmedizinberichtnr	Die Berichtsnummer des mit der Schadensforderung eines Angestellten zusammenhängenden Berichts der Polizei/des Gerichtsmediziners.
<b>Anspruchintegration</b>	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der mit diesem Anspruch verbundenen externen Informationen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Anspruch. Beispiele: Ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname etc.

Feld	Beschreibung
Letzte externe Aktualisierung	Verfolgt das Datum und die Uhrzeit der letzten externen Aktualisierung dieses Anspruchs. Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (durch die externe Quelle).
<b>Anspruchspolice</b>	
Police	Die mit diesem Anspruch verbundene Versicherungspolice.
Gemeldet von	Die Bezeichnung der Person, die den Unfall gemeldet hat. Beispiele: Versicherter, Fahrer des versicherten Fahrzeugs, Agent.
Kontaktdaten des Berichtenden	Die Kontaktinformationen der Person, die den Unfall gemeldet hat.
Bedingungen	Umstände, die am Tag des Unfalls herrschten; dabei kann es sich beispielsweise um das Wetter handeln. Beispiel: <i>An diesem Tag regnete es.</i>
Schuldhaft	Bezeichnet den Schuldigen. Beispiele: "Versicherter Fahrer" oder "Anderer Fahrer".
Polizei/Feuerwehr	Die Polizei- oder Feuerwehrstation, in der der Bericht aufgenommen wurde.
Berichtsnr.	Die Nummer des Berichts zu dem Unfall.
Kommentare	Die detaillierte Beschreibung des Anspruchs.
Schadensbeschreibung	Die Beschreibung des Unfalls. Beispiel: Ein Wagen wurde von einem Laster gerammt.
Firma	Die mit diesem Anspruch verbundene Firma.
Adresse	Die Adresse, bei der es zum Anspruch kam. Diese Adresse kann sich von anderen Adressen in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Sie ist nicht mit einer Personen- oder Firmenadresse oder der Adresse eines Sachwertes verwandt. Diese Adresse ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Ort	Der Ort, in dem es zum Anspruch kam. Dieser Ort kann sich von allen anderen Orten in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Er ist nicht mit einem in einem Personen-, Firmen- oder Sachwertdatensatz vorhandenen Ort verwandt. Der Ortsname ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Bundesstaat	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada) in dem es zum Anspruch kam. Beispiele: CA für Kalifornien, ON für Ontario.

Feld	Beschreibung
PLZ/Postleitzahl	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, an dem es zum Unfall kam.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage \(auf Seite 771\)](#)
- [Verwalten von Ansprüchen \(auf Seite 772\)](#)

## Deckung

Sie verwenden die Seiten "Deckung", um jeden Typ von Versicherungsdeckung anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Deckungen umfassen typischerweise monetäre Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice für eine Person abgedeckt werden.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Deckungsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Die *Deckung* umfasst die monetären Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice abgedeckt werden. Um die Deckung für die Policen zu verfolgen, fügen Sie sie der Police als Deckung hinzu. Sie können Deckungen verwenden, um alle Arten von Deckung wie Kollision, Körperverletzung, Feuer usw. zu verfolgen. Sie können die Seiten "Deckung" nutzen, um Deckungen zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Deckungsinformationen erfassen wie die Art der Deckung, die Grenze pro Schadensfall, die Höchstgrenze, Selbstbeteiligungen usw.

### Arbeiten mit der Deckung-Homepage

Die Deckung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Deckungsdatensätzen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Deckung-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Deckungsdatensätzen

Sie können einen Deckungsdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Deckungsfelder \(auf Seite 779\)](#).

### Arbeiten mit Deckungslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Deckungen beschrieben.

Deckungsliste	Filter
Alle Deckungen	Alle Deckungen, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.

Deckungsliste	Filter
Zuletzt geänderte Deckungen	Alle Deckungen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Deckungen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen werden die Deckungen angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Deckung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Deckung-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Deckung-Homepage freigegeben hat.

### So fügen Sie Ihrer "Deckung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Deckung-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Deckung-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Deckungsfelder \(auf Seite 779\)](#)
- [Verwalten von Deckungen \(auf Seite 778\)](#)

## Verwalten von Deckungen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Daher können die Informationen, die Ihnen angezeigt werden, von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage \(auf Seite 777\)](#)
- [Deckungsfelder \(auf Seite 779\)](#)

### Deckungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Deckung bearbeiten", um einen Deckungsdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Deckungsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Deckung bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Deckungsdatensatz angezeigt.

**TIPP:** Sie können einen Deckungsdatensatz auch auf der Seite "Deckungsliste" und auf der Seite "Deckungsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Deckungsprofil</b>	
Deckungsname	Eindeutiger Name der Deckung.
Police	Die mit dieser Deckung verknüpfte Police.
Deckung	Typ der Deckung, die der Kunde mit der Police erworben hat, um seine Haftung abzudecken. Beispiele für Deckungen: Kollision, Vollkasko, Körperverletzung, Heilkosten.
Deckungsstatus	Status der Deckung, beispielsweise Offen stehend, Offen und Abgeschlossen.
Währung	Die Währung für die Deckung.
Versicherungsobjekt	Versicherungsobjekt, der mit dem Deckungsdatensatz verknüpft ist.
Individuelle Versicherungsobergrenze	Grenze für eine einzelne Deckung. Beispiel: Der Höchstbetrag, der für einen Kollisionsschaden gezahlt wird, beträgt \$100.000.
Versicherungsobergrenze gesamt	Der Höchstbetrag, der ausgezahlt werden kann. Beispiel: Wenn ein Versicherter an einer Kollision von zwei Fahrzeugen beteiligt ist, könnte der Höchstbetrag, der im Rahmen der Kollisionsdeckung für beide Fahrzeuge gezahlt wird, auf \$300.000 begrenzt sein.

Feld	Beschreibung
Deckungsprodukt	Das mit dieser Deckung verknüpfte Versicherungsprodukt.
<b>Deckungsdetail</b>	
Selbstbeteiligung	Der Betrag, den der Kunde zahlen muss, bevor das Versicherungsunternehmen zahlt. (Der <i>Selbstbehalt</i> wird in einigen Ländern wie Großbritannien und Irland als <i>Excess</i> bezeichnet.)
Start	Datum, ab dem die Deckung in Kraft ist.
Ende	Datum, an dem die Deckung endet.
Versicherungssumme	Der Betrag, der versichert ist.
<b>Deckungsintegration</b>	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zur Deckung. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Deckungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage \(auf Seite 777\)](#)
- [Verwalten von Deckungen \(auf Seite 778\)](#)

## Schäden

Verwenden Sie die Seiten "Schaden", um die Schadensinformationen, wie Schadensbeschreibung und Schadenshöhe, zu identifizieren und zu erfassen. Ein *Schaden* ist eine Beeinträchtigung von Sachwerten, die einen Wertverlust zur Folge hat. In Versicherungsansprüchen werden Schäden verwendet, um den Schaden an Sachwerten zu verfolgen, der mit einer Police abgedeckt ist.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Schadensinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte von Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Schaden-Homepage

Die "Schaden-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Schäden.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Schaden-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Schadensdatensätzen

Sie können einen Schadensdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Schadensfelder \(auf Seite 782\)](#).

### Arbeiten mit Schadenslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Schäden beschrieben.

Schadensliste	Filter
Alle Schäden	Alle Schäden, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen für den Schadensdatensatz.
Zuletzt geänderte Schäden	Alle Schäden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Schäden

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Schaden-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Schaden-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Schaden-Homepage freigegeben hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer "Schaden-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

#### **So fügen Sie Ihrer "Schaden-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Schaden-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Schaden-Homepage" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Schadensinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Schadensfelder \(auf Seite 782\)](#)
- [Verwalten von Schäden \(auf Seite 782\)](#)

## Verwalten von Schäden

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage \(auf Seite 780\)](#)
- [Schadensfelder \(auf Seite 782\)](#)

## Schadensfelder

Verwenden Sie die Seite "Schaden bearbeiten", um einen Schadensdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Schadensdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Schaden bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Schadensdatensatz angezeigt.

**TIPP:** Sie können Schadensdatensätze auch auf der Seite "Schadensliste" und auf der Seite "Schadensdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schadensprofil</b>	
Anspruch	Anspruch, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Versicherungsobjekt	Versicherter Sachwert, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Schadensname	Eindeutiger Name des Schadens. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Beschreibung beschädigtes Eigentum	Beschreibung des beschädigten Sachwertes, beispielsweise ein Fahrzeug der Marke BMW. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Schadensbeschreibung	Beschreibung des Schadens, beispielsweise <i>beschädigter Frontscheinwerfer rechts</i> . Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Währung	Die Währung für den Schaden.
Gegenstandsnummer	Nummer des Sachwertes, beispielsweise Sachwert 1, Sachwert 2 usw. Wenn eine Police beispielsweise über drei Fahrzeuge läuft, können Sie die Fahrzeuge wie folgt nummerieren: 1 ist ein Toyota Corolla, 2 ist ein Mazda Miata, 3 ist ein Hyundai Pony.
Typ beschädigtes Eigentum	Typ des Sachwertes wie Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Geschätzter Betrag	Schätzung des Betrags des Schadens an dem versicherten Sachwert.
<b>Schadensintegration</b>	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage \(auf Seite 780\)](#)
- [Verwalten von Schäden \(auf Seite 782\)](#)

## Versicherungsobjekte

Sie verwenden die Seiten "Versicherungsobjekte", um Versicherungsobjekt-Konten anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Ein Versicherungsobjekt-Datensatz ermöglicht die Gruppierung von Personen und das Rollup der zugehörigen Informationen aus den Personen, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft sind.

Ein *Versicherungsobjekt* ist eine materielle Anlage, an der eine Person oder ein Geschäftseigentümer einen rechtmäßigen Titel hat. Der Eigentümer schließt die Versicherungspolice ab, um die physische Anlage gegen Verlust durch Diebstahl, Feuer und andere Gefahren zu versichern. Dieser Begriff (Versicherungsobjekte) wird auch in Ansprüchen verwendet. Der Eigentümer kann angeben, welches Versicherungsobjekt bei einem Vorfall

beschädigt wird. Sie können den Versicherungsobjekt-Datensatz verwenden, um alle Typen von Versicherungsobjekten wie Fahrzeuge, Boote, Schmuck, Häuser usw. zu verfolgen.

Sie verwenden die Seiten "Versicherungsobjekt", um ein Versicherungsobjekt zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Informationen wie Hersteller, Modell, Baujahr, Lizenznummer usw. erfassen. Sie können die Seiten "Versicherungsobjekt" auch verwenden, um andere zugehörige Informationen zu prüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Deckungen (siehe [Deckung](#) auf Seite 777) und [Schäden](#) (auf Seite 780).

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Versicherungsobjekten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Versicherungsobjekte" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage

Die Versicherungsobjekt-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Versicherungsobjekten.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Versicherungsobjekt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Versicherungsobjekt-Datensätzen

Sie können einen Versicherungsobjekt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56) und [Versicherungsobjektfelder](#) (auf Seite 785).

### Arbeiten mit Versicherungsobjektlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die für Versicherungsobjekte verfügbaren Standardlisten beschrieben.

Versicherungsobjektliste	Filter
Alle Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen des Abschnitts für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte werden die Versicherungsobjekte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

### **So fügen Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Versicherungsobjekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Versicherungsobjekt-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## **Verwalten von Versicherungsobjekten**

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## **Versicherungsobjektfelder**

Sie verwenden die Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten", um einen Versicherungsobjekt-Datensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Versicherungsobjekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Versicherungsobjekt angezeigt

**TIPP:** Sie können Versicherungsobjekte auch auf der Seite "Versicherungsobjektliste" und auf der Seite "Versicherungsobjektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Objektprofil</b>	
Police	Die Police, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft ist.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Nummer des Versicherungsobjekts. Beispiel: Wenn Sie drei Fahrzeuge unter einer Police versichern, könnte Nummer 1 für ein Fahrzeug der Marke Toyota Corolla, 2 für ein Fahrzeug der Marke Mazda Miata und 3 für ein Fahrzeug der Marke Hyundai stehen.
Typ	Typ des Versicherungsobjekts, beispielsweise Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Versicherungsobjekts. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Betrag	Versicherungsbetrag eines Versicherungsobjekts.
Währung	Die Währung für das Versicherungsobjekt.
<b>Eigentumsintegration</b>	
Externe ID	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Information zu dem Anspruch. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu dem Versicherungsobjekt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID des externen Systems. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

## Beteiligte Parteien

Sie verwenden die Seiten "Beteiligte Parteien", um jeden Typ von beteiligter Partei anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Die beteiligte Partei verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Ansprüchen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu beteiligten Parteien nicht umfasst, wird diese Registerkarte aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Eine *beteiligte Partei* ist in der Regel eine Person, die im Falle eines Versicherungsanspruchs beteiligt ist. Jeder Person kann diesbezüglich eine bestimmte Rolle zugeordnet werden. Sie können auf der Registerkarte "Beteiligte Parteien" die Beziehungen zwischen Personen und Ansprüchen verfolgen. Einige Beispiele für Rollen von Personen im Zusammenhang mit einem Anspruch sind "Anspruchssteller", "versicherter Fahrer" und "Anwalt". Auf den Seiten "Beteiligte Parteien" können Sie eine beteiligte Partei identifizieren und ein Profil von ihr erstellen.

## Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage

Die Beteiligte-Parteien-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von beteiligten Parteien.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Datensätzen für beteiligte Parteien

Sie können einen Datensatz für beteiligte Parteien erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Felder für beteiligte Parteien \(auf Seite 788\)](#).

### Arbeiten mit Listen der beteiligten Parteien

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Liste beteiligte Parteien	Filter
Alle beteiligten Parteien	Alle beteiligten Parteien, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die beteiligte Partei verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte beteiligte Parteien	Alle beteiligten Parteien mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten beteiligten Parteien

Im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien werden die beteiligten Parteien angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie der "Beteiligte Parteien-Homepage" Abschnitte hinzugefügt werden.

#### **So fügen Sie der "Beteiligte Parteien-Homepage" Abschnitte hinzu**

- 1 Klicken Sie auf der "Beteiligte Parteien-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Beteiligte Parteien-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Verwalten von beteiligten Parteien

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)

- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Felder für beteiligte Parteien

Verwenden Sie die Seite "Beteiligte Partei bearbeiten", um eine beteiligte Partei hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen beteiligten Partei zu aktualisieren. Auf der Seite "Beteiligte Partei bearbeiten" werden sämtliche Felder zu einer beteiligten Partei angezeigt.

**TIPP:** Sie können eine beteiligte Partei auch auf der Seite "Liste Beteiligte Parteien" und auf der Seite "Details Beteiligte Partei" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern für beteiligte Parteien.

Feld	Beschreibung
<b>Profil betroffene Partei</b>	
Anspruch	Der mit dieser beteiligten Partei verknüpfte Anspruch.
Person	Der Name der Kontaktperson für den Anspruch.
Name beteiligte Partei	Der eindeutige Name der beteiligten Partei.
Rolle	Die Rolle der in den Ansprüchen genannten Person. Beispiele: "gegnerischer Anspruchssteller", "Anspruchssteller", "Zeuge", "Anwalt" und "versicherter Ehepartner".
Währung	Die Währung für die beteiligte Partei.
Rolle bei Unfall	Die Rolle der beteiligten Partei beim Unfall. Beispiele: "Fahrer", "Insasse" und "Fußgänger".
Standort	Der Standort des Anspruchsstellers zum Zeitpunkt des Unfalls. Beispiele: "in beteiligtem Fahrzeug", "in nicht beteiligtem Fahrzeug" und "Fußgänger".
<b>Details beteiligte Partei</b>	

Feld	Beschreibung
Schadenszusammenfassung	Die Zusammenfassung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Beschreibung der Verletzung	Die ausführliche Beschreibung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
<b>Integration beteiligte Partei</b>	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Beispiel: ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung (aus der externen Quelle) der Daten zu dieser beteiligten Partei.

## Policen

Sie verwenden die Seiten "Policen", um jeden Typ von Versicherungspolice anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Policen sind im Allgemeinen Policen einer Person oder eines Unternehmens, die das Versicherungsunternehmen verwaltet, können jedoch auch alle Policen einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, einschließlich Policen bei anderen Versicherungsunternehmen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte möglicherweise aus Ihrem Setup entfernt.

Eine *Police* ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen dem Versicherer und dem Policeninhaber. Damit verpflichtet sich der Versicherer, die Versicherungsleistung bei Eintreten eines Versicherungsfalls zu erbringen, und der Policeninhaber verpflichtet sich, die Prämie zu zahlen. Policen bieten eine Struktur, mit der Versicherer Beziehungen zu Personen und Geschäftsbeziehungen verwalten können.

Mit dem Policen-Datensatztyp können Versicherer policenbezogene Beziehungen auf kunden- und haushaltsbezogene Beziehungen umstellen, indem sie Zugang zu groben Policeninformationen haben. Die Policeninformationen, z.B. Typ, Status und Gültigkeitsdatum innerhalb von Oracle CRM On Demand, unterstützen Tätigkeiten von kunden- und haushaltsorientierten Beziehungen wie Aktivitäten, Ansprüche und Kalender. Sie können den Datensatztyp "Police" verwenden, um alle Typen von Policen wie Kfz-, Sach-, allgemeine Haftpflichtversicherung und andere Typen von Policen zu verfolgen. Eine Police kann übergeordnete Policen haben, daher werden alle Typen von Policenstrukturen und -hierarchien unterstützt. Diese Hierarchien unterstützen das Gruppieren von Policen in Policengruppen und bieten die nötige Flexibilität, um jede erforderliche Policenstruktur zu aktivieren.

### Profilinformationen und zugehörige Informationen zu Policen

Sie verwenden die Seiten "Police", um das Profil und detaillierte Informationen zu einer Police zu identifizieren und zu erfassen. Sie können die Seiten "Police" auch verwenden, um Unterpolicen oder andere zugehörige Informationen zu einer Police zu überprüfen wie:

- [Versicherungsnehmer \(auf Seite 794\)](#)
- [Ansprüche \(auf Seite 771\)](#)
- [Versicherungsobjekte \(auf Seite 783\)](#)
- Deckungen (siehe [Deckung](#) auf Seite 777)
- **Aktivitäten.** Eine Aktivität kann sich auf eine Police beziehen. Auf der Policen-Homepage können Sie Aktivitäten anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit der Policen-Homepage \(auf Seite 790\)](#).
- **Serviceanfragen.** Eine Serviceanfrage kann sich auf eine Police beziehen. Auf der "Policen-Homepage" können Sie Serviceanfragen anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Serviceanfragen \(auf Seite 448\)](#).

## Arbeiten mit der Policen-Homepage

Die Policen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Policen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Policen

Sie können eine Police erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Policenfelder \(auf Seite 792\)](#).

### Arbeiten mit Policenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policen beschrieben.

Policenliste	Filter
Alle Policen	Alle Policen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Datensatz zuständig ist
Zuletzt geänderte Policen	Alle Policen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.
Meine Policen	Policen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Policen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Policen" werden die Policen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policen-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Abschnitte zu Ihrer Policen-Homepage hinzufügen.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Policen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Policen-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

## Verwalten von Policen

Führen Sie zum Verwalten von Policen die folgende Aufgabe aus: Übergeordnete Policen verfolgen (siehe [Verfolgen von übergeordneten Policen](#) auf Seite 791).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Anhängen \(auf Seite 180\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Verfolgen von übergeordneten Policen

Um die übergeordnete Police einer Police verfolgen zu können, fügen Sie die übergeordnete Police dem Feld "Übergeordnete Police" der untergeordneten Police hinzu.

#### So verfolgen Sie eine übergeordnete Police

- 1 Wählen Sie eine Police aus.  
Weitere Informationen zum Auswählen von Policen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Policendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Police bearbeiten" das Feld "Übergeordnete Police" und dann eine Police aus.

## Policenfelder

Verwenden Sie die Seite "Police bearbeiten", um eine Police hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Police zu aktualisieren. Auf der Seite "Police bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Police angezeigt.

Sie können den Policendatensatz auch auf der Seite "Policenliste" und auf der Seite "Policendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**TIPP:** Sie können Policenhierarchien festlegen, in denen eine Police einer anderen Police untergeordnet ist, indem Sie eine übergeordnete Police innerhalb eines Policendatensatzes wählen. Weitere Informationen zum Verfolgen von übergeordneten Policen finden Sie unter [Verfolgen von übergeordneten Policen \(auf Seite 791\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Policenfeldern.

Feld	Beschreibung
<b>Policenprofil</b>	
Policennummer	Die Policennummer, die normalerweise vom Policensystem generiert wird.
Policentyp	Der Typ der Police, z.B. "Kfz", "Sachversicherung", "Haftpflicht", "Berufsunfallversicherung", "Lebensversicherung".
Status	Der Policenstatus, z.B. "neues Geschäft", "wirksam", "offen stehend", "beendet", "Erneuerung" oder "Angebot".
Substatus	Der Substatus der Police, z.B. "nicht weitergeleitet", "Überprüfung", "storniert" oder "abgelaufen".
Währung	Die Währung für die Police.
Gültigkeitsdatum	Das Datum, ab dem die Police gültig ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Police abläuft.
Stornierungsdatum	Das Datum, an dem die Police storniert wurde.
Tarifregion	Der Tarif, der in einer bestimmten Region für eine Police angewendet werden kann.
Tarifplan	Der Tarifplan für diese Police. Jedes Versicherungsunternehmen kann unterschiedliche Tarifstufen für eine Police anbieten. Beispielwerte sind 01, 02, 03 usw.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Policendatensatzes.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
<b>Policenintegration</b>	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu dieser Police aus der externen Quelle.
<b>Policenagent</b>	
Hauptagentur	Die Hauptagentur, die die Police initiiert hat.
Hauptagent	Der Hauptagent, der die Police betreut.
Referenzquelle	Die Referenzquelle, z.B. "Internet", "Direktmailing", "Anzeige in Zeitschrift" und "Kundenreferenz".
Herstellercode	Der Code für den Produzenten, der der Versicherungsgesellschaft diese Police zugeführt hat.
Versicherungssumme	Der Betrag, der auf der Versicherungspolice zur Zahlung im Todesfall oder bei Versicherungsablauf angegeben ist.
Gesamtprämie	Die Gesamtprämie für diese Police.
Fakturierungsstatus	Der Status der Fakturierung der Police, z.B. "fakturiert", "künftige Laufzeit" oder "bezahlt".

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum Rechnung	Das Datum, an dem die Rechnung für die Police fällig ist.
Laufzeit	Die Laufzeit der Police, z.B. 1 Jahr, 2 Jahre usw.
Zahlungsart für Police	Die Methode, die der Kunde für die Bezahlung der Police wählt, z.B. "Barzahlung", "belastet", "Scheck" oder "elektronische Banküberweisung".

## Versicherungsnehmer

Auf den Seiten "Policeninhaber" können Sie jede Art von Policeninhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Policeninhaber* ist typischerweise die Person, der die vom Versicherungsunternehmen verwaltete Police gehört.

Mit einem Policeninhaber-Datensatz wird die Beziehung zwischen Personen und Policen verfolgt. Damit werden alle Rollentypen erfasst, die die Person im Zusammenhang mit einer Police innehaben kann. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer", "Begünstigter" usw. Falls erforderlich, können Sie weitere Rollen erstellen. Informationen zum Einrichten von Feldern und Feldwerten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninhaberinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Policeninhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage

Die "Policeninhaber-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policeninhabern.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Policeninhaber-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Policeninhabern

Sie können einen Policeninhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Policeninhabfelder \(auf Seite 796\)](#).

### Arbeiten mit Policeninhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policeninhaber beschrieben.

Policeninhaberliste	Filter
Alle Policeninhaber	Alle Policeninhaber, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Policeninhaber verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Policeninhaber	Alle Policeninhaber, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen von zuletzt geänderten Policeninhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber werden die Policeninhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policeninhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policeninhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policeninhaber-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzugefügt werden.

#### So fügen Sie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Policeninhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Policeninhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Policeninhabern \(auf Seite 795\)](#)
- [Policeninhabfelder \(auf Seite 796\)](#)

## Verwalten von Policeninhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage \(auf Seite 794\)](#)
- [Policeninhabfelder \(auf Seite 796\)](#)

## Policeninhabfelder

Verwenden Sie die Seite "Policeninhaber bearbeiten", um einen Policeninhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Policeninhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Policeninhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Policeninhaber angezeigt.

**TIPP:** Sie können die Policeninhaberinformationen auch auf der Seite "Policeninhaberliste" und auf der Seite "Policeninhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#).

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Policeninhaberprofil</b>	
Police	Die mit diesem Policeninhaber verknüpfte Police.
Inhaber Person	Der Name der Kontaktperson für die Police.
Name Versicherungsnehmer	Der eindeutige Name des Policeninhabers.
Rolle	Die Rolle der Person in dieser Police. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer" und "Begünstigter".
Währung	Der Name des Versicherungsnehmers.
Versicherungstyp	Der Versicherungstyp der einzelnen in der Police genannten Personen, z.B. "primär" oder "sekundär".
Prozentsatz	Der Prozentsatz der Police, der dem Policeninhaber gehört. Bei einer Lebensversicherungspolice beispielsweise kann der Kunde den Policenwert basierend auf diesem Prozentsatz erhalten.
<b>Policeninhaberintegration</b>	
ID Externes System	Die externe Quellen-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu diesem Policeninhaber (aus der externen Quelle).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage \(auf Seite 794\)](#)

## Brokerprofil

Die Registerkarte "Broker-Profil" repräsentiert Versicherungs-Broker, die Versicherungsprodukte verkaufen oder betreuen. Normalerweise trifft sich der Channel-Manager jedes Jahr mit den jeweiligen Brokern und erstellt ein neues Broker-Profil für das Jahr. Im Broker-Profil werden demografische Informationen zu einem Broker für ein bestimmtes Jahr erfasst.

Auf den Broker-Profil-Seiten in Oracle CRM On Demand können Sie demografische Informationen zu dem Partner, wie z.B. Name des Brokers, Adresse, Telefonnummern, Faxnummer, Website, Umsatz, Beschreibung des Geschäfts usw., erfassen. Das Broker-Profil ist ein untergeordnetes Element von Partner. Weitere Informationen zu Partnern finden Sie unter [Partner \(auf Seite 476\)](#).

### Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage

Die Broker-Profile-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Broker-Profilen.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Broker-Profile-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

#### Erstellen eines Broker-Profiles

Sie können ein Broker-Profil erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geändertes Broker-Profil" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und Felder für Broker-Profil (siehe [Felder für Brokerprofile](#) auf Seite 799).

#### Arbeiten mit Broker-Profile-Listen

Im Abschnitt "Broker-Profillisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Broker-Profile beschrieben.

Brokerprofillisten	Beschreibung
Alle Brokerprofile	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer für die Liste verantwortlich ist. Broker-Profile werden nicht gefiltert.
Zuletzt geänderte Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile, nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Brokerprofillisten	Beschreibung
Alle nationalen Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile. Dabei ist "Untergeordneter Vertriebskanal" auf "National" gesetzt.
Meine Brokerprofile	Filtert Broker-Profile mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

### Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile" werden die Broker-Profile angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Broker-Profile-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Broker-Profile-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Brokerprofillisten
- Meine zuletzt geänderten Broker-Profile
- Meine Brokerprofile
- Alle nationalen Broker-Profile.

### So fügen Sie der Broker-Profile-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Broker-Profile-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout der Broker-Profile-Homepage" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

## Verwalten von Brokerprofilen

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 50).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 56)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 126)
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus

diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

## Felder für Brokerprofile

Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" können Sie ein Broker-Profil hinzufügen oder Details für ein vorhandenes Broker-Profil aktualisieren. Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" werden alle Felder für ein Broker-Profil angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Demografische Informationen</b>	
Name Brokerprofil	Der Name des Broker-Profiles. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Partner	Der Name des Brokers mit diesem Profil.
Untergeordneter Vertriebskanal	Die Beschreibung der Broker-Abdeckung. Zu den Optionen gehören: "Global", "Lokal", "National", "Regional" und "Großhändler".
Segmentierung	Die Beschreibung der Broker-Segmentierung. Zu den Optionen gehören: "Geschäftlich", "Wachstum" und "Einzelhandel".
Brokerprofil - Jahr	Das Jahr, in dem ein Broker-Profil gültig ist.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Brokers.
Faxnummer	Die Faxnummer für den Broker.
Website	Die URL-Adresse für den Broker
Land	Das Land, in dem der Broker seinen Sitz hat.
Adresszeile 1	Die Adresse des Broker-Standorts.
Adresse 2	Die Adresse des Broker-Standorts.

Feld	Beschreibung
Ort	Die Stadt, in der der Broker seinen Sitz hat.
Provinz	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden; Beispiel: USA) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada), in dem der Broker seinen Sitz hat. Beispiele: CA für Kalifornien, ON für Ontario.
PLZ	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, in dem der Broker seinen Sitz hat.
<b>Sonstiges</b>	
Übersicht Unternehmen	Übersicht Broker.
Unternehmen - Vergangenes und zukünftiges Wachstum	Die Beschreibung der Broker-Historie und des zukünftigen Wachstums
Gebiet/Regionale Struktur	Die Beschreibung des Brokergebiets und der regionalen Struktur

# 12 Automotive

---

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen mit Automotive-Informationen bereit:

- **Fahrzeuge.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Verkaufs- und Servicehistorie von Fahrzeugen zu verfolgen.
- **Händler.** Verwenden Sie diese Seiten, um Händlerinformationen zu verwalten.

**Hinweis:** Diese Datensatztypen sind nur mit Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

## Händler

Verwenden Sie die Homepages für Händler, um Händlerdatensätze zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Händlerinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Händler" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

## Arbeiten mit der Händler-Homepage

Die "Händler-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Händlern.

**HINWEIS:** Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Händler-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

### Erstellen von Händlern

Sie können einen Händler erstellen, indem Sie im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Händler" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#) und [Händlerfelder \(auf Seite 803\)](#).

### Arbeiten mit Händlerlisten

Im Abschnitt "Händlerlisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich. Sie und die Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Händler beschrieben.

Händlerliste	Filter
Alle Händler	Alle Händler, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Händler zuständig ist.
Meine Händler	Händler mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Händlerliste	Filter
Zuletzt geänderte Händler	Alle Händler, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt. Sie können somit weder bearbeitet noch gelöscht werden.

### Anzeigen der zuletzt geänderten Händler

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Händler" werden die Händler aufgelistet, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Anzeigen von händlerbezogenen Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Händlerbezogene Verkaufsprojekte" werden die Ihnen zugewiesenen Spitzenverkaufsprojekte angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste der händlerbezogenen Verkaufsprojekte einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Händler-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Händler-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Händler
- Zuletzt geänderte Händler
- Meine zuletzt erstellten Händler
- Meine zuletzt geänderten Händler
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Händler-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

### So fügen Sie der "Händler-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Händler-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Händler-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händlerfelder \(auf Seite 803\)](#)
- [Verwalten von Händlern \(auf Seite 802\)](#)

### Verwalten von Händlern

Führen Sie zum Verwalten von Händlern die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)

- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten \(auf Seite 220\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

### Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händler \(auf Seite 801\)](#)
- [Händlerfelder \(auf Seite 803\)](#)
- [Arbeiten mit der Händler-Homepage \(auf Seite 801\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)

### Händlerfelder

Verwenden Sie die Seite "Händler bearbeiten", um einen Händler hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Händler zu aktualisieren. Auf der Seite "Händler bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Händler angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Händler</b>	
Name	Der Name des Fahrzeughändlers. Maximal 100 Zeichen.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Händlers.
Händlertyp	Der Händlertyp, beispielsweise "LKW-Händler". Maximal 20 Zeichen.
Website	Die Website des Händlers. Maximal 50 Zeichen.
E-Mail	Die Kontakt-E-Mail-Adresse des Händlers. Maximal 50 Zeichen.

Feld	Beschreibung
<p><b>HINWEIS:</b> Die folgenden Felder für Rechnungs- und Lieferadresse sind nicht standardmäßig verfügbar. Ihr Unternehmensadministrator muss sie auf der Seite "Händlerdetails" als Teil eines zusätzlichen Abschnitts einrichten. Weitere Informationen zum Einrichten von Detailseiten finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398).</p>	
Rechnungsadresse 1, 2, 3	<p>Die Rechnungsadresse des Händlers</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind, ist die Rechnungsadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden so geändert, dass sie den Anforderungen für gemeinsame Adressen entsprechen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter <a href="#">Adressen</a>.</p>
Rechnungsadresse - Ort	Keine.
Rechnungsadresse - Land	<p>Das in der Rechnungsadresse des Händlers angegebene Land. Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p>
Rechnungsadresse - Postfach/ Sortiercode	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p>
Rechnungsadresse - Region	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p>
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	<p>Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.</p>
Rechnungsadresse - PLZ	Keine.

Feld	Beschreibung
Versandadresse 1, 2, 3	<p>Die Versandadresse des Händlers. Weitere Informationen über die Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind, ist die Versandadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden so geändert, dass sie den Anforderungen für gemeinsame Adressen entsprechen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter <a href="#">Adressen</a>.</p>
Versandadresse - Ort	Keine.
Versandadresse - Land	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
Versandadresse - Postfach/Sortiercode	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
Versandadresse - Region	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
Versandadresse - US-Bundesstaat	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.
Versandadresse - PLZ	Keine.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Status	Der Status des Händlers, beispielsweise "Aktiv".
Übergeordneter Händler	Der übergeordnete Händler des aktuellen Händlerdatensatzes.
Währung	Die landesübliche Währung.

Feld	Beschreibung
Rang	Der Rang eines Händlers im Verhältnis zu anderen Händlern, in der Regel zu Vertriebs- oder Servicezwecken. Maximal 22 Zeichen.
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Händlerdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager auf den Analytics-Seiten ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a>.</p>
URL	Die Internetadresse des Händlers (URL). Maximal 100 Zeichen.
Übergeordnete Website	Die übergeordnete Website des Händlers. Maximal 50 Zeichen.
Phase	Die Phase des Bewerbungs- und Vertragsprozesses für den Händler. Standardwerte: Aktiv, Bewerbung ausstehend, Kandidat und Vertrag ausstehend.

### Benutzerdefinierte Felder

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Allerdings wird ein benutzerdefinierte Feld, das in einem Händlerdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Firmendatensatz angezeigt.

Wenn Sie ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht anzeigen möchten, kann Ihr Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Firmendatensatz erstellen, damit es sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht sichtbar wird.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das firmenspezifische benutzerdefinierte Feld für den Firmendatensatz erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Firmenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe [About Custom Fields](#) auf Seite 1334).

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Händlerinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Händler \(auf Seite 801\)](#)
- [Arbeiten mit der Händler-Homepage \(auf Seite 801\)](#)
- [Verwalten von Händlern \(auf Seite 802\)](#)

## Fahrzeuge

Verwenden Sie die Fahrzeugseiten, um Fahrzeuge zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

**HINWEIS:** Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Fahrzeuginformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fahrzeuge" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

### Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage

- **Betreff.** Der Titel der Serviceanfrage.
- **Anlage.** Die Anlage, die der Serviceanfrage entspricht.
- **Ganze Liste anzeigen.** Erweitert die Liste der fahrzeugbezogenen Serviceanfragen.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

### Hinzufügen von Abschnitten zur Fahrzeug-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Fahrzeug-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Fahrzeuge
- Zuletzt geänderte Fahrzeuge
- Meine zuletzt erstellten Fahrzeuge
- Meine zuletzt geänderten Fahrzeuge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Fahrzeug-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

Führen Sie folgende Aufgabe aus, um der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzuzufügen.

#### So fügen Sie der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fahrzeug-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Fahrzeug-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeugfelder \(auf Seite 813\)](#)
- [Verwalten von Fahrzeugen \(auf Seite 807\)](#)

### Verwalten von Fahrzeugen

Die folgenden Themen beschreiben eine optionale Konfiguration, die von Ihrem Unternehmensadministrator zur Verwaltung von Fahrzeugen in Oracle CRM On Demand vorgenommen werden kann:

- [Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps \(auf Seite 809\)](#)
- [Aktivieren einer Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen \(siehe \[Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen\]\(#\) auf Seite 808\)](#)

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers \(auf Seite 811\)](#)

- [Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge \(auf Seite 810\)](#)
- [Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen \(auf Seite 811\)](#)
- [Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen \(auf Seite 812\)](#)
- [Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge \(auf Seite 813\)](#)

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen \(auf Seite 56\)](#)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails \(auf Seite 126\)](#)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz \(siehe \[Linking Records to Your Selected Record\]\(#\) auf Seite 129\)](#)
- [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#)
- [Arbeiten mit Datensätzen \(auf Seite 50\)](#)
- [Hinzufügen von Notizen \(auf Seite 175\)](#)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze \(auf Seite 182\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#)
- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)
- [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\)](#)

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

**TIPP:** In der Standardanwendung sind Fahrzeuge in Listen mit Portfoliokonten in Oracle CRM On Demand enthalten. Wenn Ihr Administrator jedoch das Kontrollkästchen zum Ausschließen von Fahrzeug-/Anlagendatensätzen aus Portfoliokonten im Unternehmensprofil aktiviert, sind Fahrzeuge nicht in der Liste der Portfoliokonten enthalten.

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeuge \(auf Seite 807\)](#)
- [Fahrzeugfelder \(auf Seite 813\)](#)
- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage \(auf Seite 807\)](#)
- [Analytics \(auf Seite 879\)](#)

### Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen

Im Standardlayout für Serviceanfragen wird die Fahrzeugzuordnung nicht angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann jedoch ein benutzerdefiniertes Seitenlayout für Serviceanfragen konfigurieren, indem er die folgenden Schritte ausführt.

**So zeigen Sie die Fahrzeugzuordnung in einem Serviceanfragedatensatz an**

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Serviceanfragen", und klicken Sie dann auf das Seitenlayout für Serviceanfragen.
- 2 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für ein vorhandenes Layout, um es zu ändern.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
  - Klicken Sie auf den Link "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt.

**HINWEIS:** Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seitenlayoutlink, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen.

- 3 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und eine Beschreibung (optional) ein.
- 4 Wählen Sie in Schritt 2 (Feldeinrichtung) die Feldeigenschaften nach Bedarf aus.
- 5 Vergewissern Sie sich in Schritt 3 (Feldlayout), dass das Feld "Fahrzeug" auf der Seite für das Seitenlayout für Serviceanfragen verfügbar ist.
- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.  
Jetzt müssen Sie das neue benutzerdefinierte Layout mithilfe des Assistenten für Rollenverwaltung einer Benutzerrolle zuweisen.
- 7 Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
- 8 Suchen Sie die Rolle, der Sie das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen zuweisen möchten, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 9 Ändern Sie in Schritt 6 des Assistenten den Seitenlayoutnamen in das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen für den Serviceanfragendatensatz.
- 10 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

**HINWEIS:** Indem Sie die Fahrzeugzuordnung aktivieren, können Sie auch das Seitenlayout für die Fahrzeugsuche aktualisieren, um die Zuordnungsauswahl zu ändern, die einem Benutzer angezeigt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Suchlayouts \(siehe Managing Search Layouts auf Seite 1431\)](#).

## Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps

Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über den Bereich "Content Management" des Administrationstools hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Administrator den Produktdatensatz aktualisieren, bei dem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist. Beachten Sie, dass die Datensätze, bei denen der "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist, nicht im Standardproduktlayout angezeigt werden. Um den Produkttyp für ein Fahrzeug zu aktivieren, kann der Unternehmensadministrator ein benutzerdefiniertes Seitenlayout erstellen, indem die Schritte des folgenden Verfahrens durchgeführt werden.

### **So zeigen Sie den Produkttyp für einen Fahrzeugdatensatz an**

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Produkt", "Produktseitenlayout" und ändern Sie danach das Standardproduktseitenlayout in ein neues Layout.
- 2 Führen Sie die Schritte des Assistenten für Seitenlayout für das Produkt durch:
  - a In Schritt 1 geben Sie einen Namen für Ihr Layout ein.
  - b In Schritt 2 aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" für den Produkttyp.
  - c In Schritt 3 stellen Sie sicher, dass das Feld "Produkttyp" rechts im Abschnitt "Schlüsselinformationen Produkt" aufgelistet wird.
  - d Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

- 3 Weisen Sie das neue benutzerdefinierte Layout nach Bedarf einer Benutzerrolle zu, indem Sie den Assistenten für Rollenverwaltung verwenden.
  - a Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
  - b Suchen Sie die Rolle, die dem benutzerdefinierten Produktseitenlayout zugewiesen werden soll, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
  - c In Schritt 6 des Assistenten ändern Sie den Seitenlayoutnamen in den Namen des benutzerdefinierten Produktseitenlayouts für den Produktdatensatz.
  - d Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

Der Benutzer, dessen Rolle geändert wurde, kann mit der Content-Management-Funktion einen Produktdatensatz mit dem Feld "Produkttyp" erstellen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Produkten finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten \(auf Seite 2052\)](#).

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten \(auf Seite 2052\)](#).

### Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge

Wenn Sie eine Serviceanfrage für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, oder erstellen Sie die Serviceanfrage für das zugeordnete Fahrzeug.

#### So verfolgen Sie Serviceanfragen für Fahrzeuge

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug aus, das Sie verfolgen möchten.  
Weitere Informationen zum Wählen von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Serviceanfrage" auf "Neu".  
  
**HINWEIS:** Beim Erstellen einer Serviceanfrage kann der Benutzer durch die Auswahl eines Händlers anstelle aller Personen nur nach Personen für den zugehörigen Händler suchen. Sie können den Filter ändern, um eine Abfrage nach Bedarf auszuführen.
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Servicenummer	Oracle CRM On Demand generiert diese Zahl.
Thema	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Priorität	Die Priorität der Serviceanfrage, wie z.B. "1-Sofort", "2-Hoch" oder "3-Mittel".
Status	Der Status der Serviceanfrage, wie z.B. "Geöffnet", "Ausstehend" oder "Geschlossen".
Geöffnet	Gibt den Zeitpunkt an, zu dem die Serviceanfrage geöffnet wurde. Oracle CRM On Demand generiert diesen Wert.
Person	Die mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.

Feld	Kommentare
Händler	Der mit der Serviceanfrage verknüpfte Händler.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Serviceanfrage.

**HINWEIS:** Beim Erstellen einer Serviceanfrage werden durch Wählen eines Händlers alle Personen in die Personen geändert, die dem Händler standardmäßig zugeordnet sind. Sie können den Filter so ändern, dass alle Personen abgefragt werden.

### Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers

Wenn ein Fahrzeug verkauft wird, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, um den Fahrzeugbesitzer zu verfolgen.

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Fahrzeugdetail" in der Titelleiste auf "Bearbeiten".  
Informationen über die Felder auf der Seite "Fahrzeugdetails" finden Sie unter [Fahrzeugfelder \(auf Seite 813\)](#).
- 3 Aktualisieren Sie auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" im Fahrzeugdatensatz das Feld "Besitzer".
- 4 Speichern Sie den Datensatz:
  - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Fahrzeugdetail" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
  - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Seite "Bearbeiten" (wo Sie einen weiteren Fahrzeugdatensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neues Fahrzeug".

### Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie eine Vertriebshistorie für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz.

#### So verfolgen Sie die Vertriebshistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Vertriebshistorie", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Vertriebshistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Vertriebshistorie" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Vertriebshistorie bearbeiten" ein.  
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Vertriebsverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufszahl	Vom System generierte Anzahl.
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung.

Feld	Kommentare
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

### Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie die Servicehistorie eines Fahrzeugs prüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz. Die Servicehistorie kann Serviceanfragen und sonstige Services für das Fahrzeug enthalten.

#### So verfolgen Sie die Servicehistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Servicehistorie" auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Servicehistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Servicehistorie" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Servicehistorie bearbeiten" ein.  
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Nr. Servicehistorie	Servicehistorienummer, die auf 30 Zeichen begrenzt ist. Die Nummer wird von Oracle CRM On Demand generiert.
SA-Nr.	Serviceanfragedatensatz, der mit dieser Servicehistorie verknüpft ist. Maximal 64 Zeichen.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs. Maximal 50 Zeichen.
Servicedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung. Maximal 20 Zeichen.
Servicename	Ein Name oder eine Nummer, die mit dem historischen Servicedatensatz verknüpft ist. Maximal 100 Zeichen.
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Schreibgeschützt.
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt. Maximal 50 Zeichen.

Feld	Kommentare
Dienstanbieter	Händler oder Dienstanbieter, der das Fahrzeug gewartet hat. Maximal 100 Zeichen.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

- Speichern Sie den Datensatz.

## Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge

Sie können die Finanzinformationen für ein Fahrzeug verfolgen.

### So verfolgen Sie die Finanzinformationen für ein Fahrzeug

- Wählen Sie das Fahrzeug aus.  
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 82\)](#).
- Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Finanzinformationen" auf "Hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Finanzinformationen" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Finanzinformationen" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- Geben Sie die Informationen auf der Seite "Finanzinformationen" bearbeiten ein.  
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Finanzinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Finanzdetail-Nr.	Vom System generierte Anzahl. Maximal 15 Zeichen.
Finanzierungsunternehmen	Maximal 30 Zeichen.

## Fahrzeugfelder

Verwenden Sie die Seite "Fahrzeug bearbeiten", um ein Fahrzeug hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fahrzeug zu aktualisieren. Auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Fahrzeug angezeigt.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Fahrzeug</b>	
Fahrgestellnr.	Die Kennung des Fahrzeugs. Maximal 100 Zeichen.

Feld	Beschreibung
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Gültige Standardwerte: "Metro-Motoren", "Toyota" und "Unbekannte Marke".
Modell	Modell des Fahrzeugs. Gültige Werte: "4Runner" und "Tacoma".
Jahr	Das Jahr, in dem das Fahrzeug gebaut wurde. Dies ist eine numerische Auswahlliste, in der keine nicht-numerischen Zeichen erlaubt sind.
Produktname	Der Name des Produkts.  Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über die Funktion "Content Management" hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Unternehmensadministrator den Produktdatensatz aktualisieren, indem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt wird. Beachten Sie, dass der "Produkttyp" nicht im Standardproduktlayout angezeigt wird.  Eine Beschreibung der erforderlichen Schritte zum Anzeigen des Produkttyps für Fahrzeuge finden Sie unter <a href="#">Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps (auf Seite 809)</a> .
Ausstattung	Die Ausstattung des Fahrzeugs. Standardwerte: "2-Rad-Antrieb" und "Prerunner".
Anzahl Türen	Die Anzahl der Türen eines Fahrzeugs. Standardwerte: "2-türig", "3-türig" und "4-türig".
Außenfarbe	Die Farbe des Fahrzeugs.
Fahrzeug - Währung	Die Währungsbezeichnung für den Fahrzeugpreis, z.B. US-Dollar (USD).
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Fahrzeugdatensatzes.  Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 51)</a> .
<b>Zusätzliche Fahrzeuginformationen</b>	
Gebraucht/Neu	Gibt an, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht ist.
Produkttyp	Der Typ des Fahrzeugs. Maximal 30 Zeichen. <b>HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.</b>
Innenfarbe	Die Farbe des Fahrzeuginneren, beispielsweise "Rot".

Feld	Beschreibung
Getriebe	Der Getriebetyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "Auto", "Manuell" und "Option".
Motor	Der Motortyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "4-Zylinder", "6-Zylinder", "8-Zylinder", "10-Zylinder" und "Option".
Karosserie	Der Karosserietyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Coupé" oder "Cabriolet".
Besitzer	Der Besizertyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Geschäftswagen" oder "Firmenwagen".
Person	Die Kontaktperson für das Fahrzeug. Maximal 100 Zeichen. <b>HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.</b>
Firma	Die Firma, mit der das Fahrzeug verknüpft ist.
Firmenstandort	Der Standort der Firma. Maximal 50 Zeichen. <b>HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.</b>
Verkaufshändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug verkauft. Maximal 100 Zeichen.
Servicehändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug wartet. Maximal 100 Zeichen.
UVP	Der vom Hersteller empfohlene Preis (UVP, Unverbindliche Preisempfehlung) in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Maximal 22 Zeichen.
Rechnungsbetrag Händler	Der Einkaufspreis des Händlers in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Maximal 22 Zeichen.
Status	Der aktuelle Status des Fahrzeugs, beispielsweise "Produktion".
Standort	Der Standort des Fahrzeugs, beispielsweise "Händlerlieferposten".
Aktueller Kilometerstand	Der aktuelle Kilometerstand, der im Kilometerzähler des Fahrzeugs angezeigt wird. Auf 22 Zeichen (Zahl) begrenzt.
Garantietyp	Der mit dem Fahrzeug bereitgestellte Gewährleistungstyp, beispielsweise, "Voll" oder "Erweitert".
Lizenznummer	Das Kennzeichen des Besitzers. Maximal 30 Zeichen.
Land	Das auf dem Kennzeichen angegebene Land.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.

**Hinweis:** Um die Auswahllistenfelder wie "Modell", "Ausstattung", "Türen" zu konfigurieren, kann der Unternehmensadministrator die Auswahllistenwerte in der Anwendung, wie unter z.B. von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385) beschrieben, ändern.

### Benutzerdefinierte Felder

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Ein Fahrzeugdatensatz übernimmt ein benutzerdefiniertes Feld in einem Anlagendatensatz. Allerdings wird ein benutzerdefiniertes Feld, das in einem Fahrzeugdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Anlagendatensatz angezeigt.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Anlagen- als auch in der Fahrzeugansicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Anlagendatensatz erstellen und es somit in beiden Ansichten sichtbar machen.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Anlagenansicht als auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das anlagenspezifische benutzerdefinierte Feld für die Anlage erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Anlagenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe [About Custom Fields](#) auf Seite 1334).

### Zusätzliche Felder

Mehrere Felder werden nicht standardmäßig auf der Seite "Fahrzeugdetail" angezeigt: "Teile-Nr.", "Kaufdatum", "Kaufpreis", "Menge", "Lieferdatum", "Installationsdatum", "Ablaufdatum", "Benachrichtigungsdatum", "Produktkategorie" und "Vertrag".

Die in diesem Abschnitt angezeigten Definitionen können bei Bedarf von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden. Weitere Informationen zum Ändern von Felddefinitionen finden Sie unter Ändern und Bearbeiten von Feldern (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346). Ihr Unternehmensadministrator muss diese Felder in das Seitenlayout einfügen, damit sie angezeigt werden. Weitere Informationen zum Anzeigen von Feldern auf einer Seite finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

### Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage \(auf Seite 807\)](#)
- [Verwalten von Fahrzeugen \(auf Seite 807\)](#)

# 13 Personalisieren Ihrer Anwendung

---

Sie können Oracle CRM On Demand über die "Meine Einstellungen"-Seiten personalisieren. Klicken Sie auf eines der folgenden Themen, um schrittweise Anweisungen zu erhalten:

- Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818)
- Festlegen des Standardsuchdatensatztyps (auf Seite 828)
- Festlegen Ihres Themas (auf Seite 828)
- Einstellung des Datensatzvorschaumodus (auf Seite 829)
- Wechseln Ihrer Spracheinstellungen (auf Seite 830)
- Anzeigen von Audittrailfeldern (siehe [Anzeigen von Audit Trail-Feldern](#) auf Seite 830)
- Verwalten Ihrer Quoten (auf Seite 830)
- Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität (auf Seite 831)
- Ändern Ihres Kennworts (auf Seite 832)
- Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen (auf Seite 832)
- Prüfen der Delegierungsinformationen (auf Seite 833)
- Hinzufügen von delegierten Benutzern (siehe [Hinzufügen delegierter Benutzer](#) auf Seite 834)
- Gewähren von Anmeldezugriff für die technische Unterstützung (siehe [Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support](#) auf Seite 834)
- Anzeigen von Registerkarten (siehe [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) auf Seite 835)
- Ändern des Layouts der Detailseite (auf Seite 835)
- Personalisieren von Feldlayouts (auf Seite 841)
- Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen (auf Seite 843)
- Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen (auf Seite 836)
- Ändern Ihrer Homepage-Layouts (auf Seite 845)
- Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts (siehe [Changing Your Action Bar Layout](#) auf Seite 845)
- Einrichten Ihres Kalenders (auf Seite 846)
- Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools (siehe [Accessing the Data and Integration Tools](#) auf Seite 849)
- Anzeigen von Exportanforderungen (auf Seite 849)
- Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets (auf Seite 855)
- Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets (auf Seite 855)
- Einbetten eines Berichts-Widgets (auf Seite 856)
- Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets (auf Seite 857)

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen dazu, wie Sie Ihre Anwendung personalisieren können, finden Sie unter den folgenden Themen:

- Informationen über On Demand-Widgets (siehe [Info zu On Demand-Widgets](#) auf Seite 854)
- Importieren von Personen (auf Seite 329)

■ [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes \(auf Seite 859\)](#)

## 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
<b>Key User Information</b>	
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. <b>NOTE:</b> 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.
Subregion	A further refinement of the region or area where the user is located. Limit of 40 characters.

Field	Description
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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
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.
Preserve Default Book	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul>

Field	Description
<b>User Detail Information</b>	
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.
<b>Contact Preferences</b>	
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	<p>If this check box is selected, you receive email messages containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
<b>User Geographic Information</b>	
Language, Locale, Currency, Time Zone	<p>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.</p> <p>For more information on these fields, see About Profile Settings for Users (siehe <a href="#">Info über Profileinstellungen für Benutzer</a> auf Seite 825).</p> <p>You must sign out and sign in again to activate any change to your language, locale, currency, or time zone.</p>
<b>User Security Information</b>	
Reporting Subject Areas	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> </ul> <p>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 <a href="#">Analytics (auf Seite 879)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (auf Seite 899)</a> topic.</p>
Historical Subject Areas	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data directly owned by your subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows you to see your own data, plus data shared with you by the Account and Opportunity Team.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> This setting combines Manager Visibility, Team Visibility, and books.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your company administrator</p>

Field	Description
	applies. For more information on reports, see <a href="#">Analytics (auf Seite 879)</a> , particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (auf Seite 899)</a> topic.
Role-Based Can Read All Records	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, um anzugeben, ob Analytics die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf der Basis des Datensatztyps entsprechend der Definition auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für die Rollenverwaltung verwenden soll. Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" entweder über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert ist und wenn die Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" von Ihrem Administrator für Ihre Benutzerrolle für einen bestimmten Datensatztyp aktiviert wurde, können Sie alle Datensätze dieses Datensatztyps in Analytics anzeigen.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Informationen zur Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe <a href="#">Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"</a> auf Seite 827).</p> <p>Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht aktiviert ist, verwendet Analytics die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>
External Identifier for Single Sign On	Read-only. For more information, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (siehe <a href="#">Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte</a> auf Seite 1238).
Last Sign In	A system-generated field. For information on reviewing all your sign-in attempts, see <a href="#">Reviewing Your Sign In Activity</a> (siehe <a href="#">Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität</a> auf Seite 831).
<b>Additional Information</b>	
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 <a href="#">Creating New Themes</a> (siehe <a href="#">Erstellen von neuen Themen</a> auf Seite 1489).
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

Field	Description
	the themes that are specified for your company are used. For more information on how themes work in Oracle CRM On Demand, see <a href="#">About the Interface (auf Seite 30)</a> .
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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of a search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
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	<p>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.</p> <p>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.</p>
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.

Field	Description
	<p>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.</p> <p>You can remove the head-up display completely from your Detail pages, by turning off the functionality in your personal profile.</p> <p><b>NOTE:</b> 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 <a href="#">Setting Your Theme (siehe Festlegen Ihres Themas auf Seite 828)</a>.</p>
<p>Related Information Format</p>	<p>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.</p>
<p>User Time Zone Support for Reporting Subject Areas</p>	<p>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.</p> <p>Depending on how your company administrator sets up your Personal Profile page, you might be able to change this setting.</p> <p>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.</p>
<p>Freeze List Column Header</p>	<p>This picklist determines how you view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> 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.</li> <li>■ <b>Off.</b> 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.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> If the Freeze List Column Header field in your personal profile is blank, then the setting for the company is used.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiviert.</b> Dies ist die Standardeinstellung in der Standardanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert, aber der Indikator für benutzerdefinierten Code wird nicht aktiviert.</li> <li>■ <b>Aktiviert mit Indikator.</b> Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.</li> <li>■ <b>Deaktiviert mit Indikator.</b> Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, deaktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Eine Änderung des Wertes im Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" in Ihrem Benutzerprofil hat keine Auswirkungen auf das Verhalten von benutzerdefiniertem Code oder des Indikators für benutzerdefinierten Code für andere Benutzer. Weitere Informationen zu benutzerdefiniertem Code und zum Indikator für benutzerdefinierten Code finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code und dem Indikator für benutzerdefinierten Code</a> (auf Seite 205).</p>

## Info über Profileinstellungen für Benutzer

Jedes Unternehmen verfügt über mindestens einen angegebenen Unternehmensadministrator, der für die Einrichtung und Anpassung von Oracle CRM On Demand in der gesamten Organisation zuständig ist. Unternehmensadministratoren nehmen zunächst einige Standardeinstellungen vor, die für jeden Benutzer gelten, wobei diese ersten Standardeinstellungen von jedem Benutzer durch eigene ersetzt werden können. In der folgenden Tabelle werden die Auswirkungen dieser Einstellungen beschrieben.

Einstellungsname	Beschreibung
Zeitzone	Die Anwendung unterstützt Universal Time Code (UTC), damit alle Uhrzeit- und Datumsangaben entsprechend der Zeitzone des Benutzers angezeigt werden. Beispielsweise ein für 11:00 Uhr geplanter Termin. PST wird einem Benutzer mit der Einstellung EST aufgrund des dreistündigen Zeitunterschieds als 14:00 Uhr angezeigt.

Einstellungsname	Beschreibung
Gebietsschema	Anhand der Gebietsschemaeinstellung wird die Formatierung von Zahlen, Währungen, Telefonnummern, Uhrzeiten und Datumsangaben festgelegt. Beispielsweise werden Benutzern, die das Gebietsschema "Deutsch - Deutschland" eingestellt haben, Währungsbeträge im Format 110.000,00 angezeigt, wobei Benutzern, die das Gebietsschema "Englisch - USA" ausgewählt haben, derselbe Betrag im Format 110,000.00 angezeigt wird. Die Benutzer sollten das Format auswählen, das ihnen am ehesten zusagt.
Sprache	Anhand der Spracheinstellung können Benutzer die Sprache für die Benutzeroberfläche, Online-Hilfe und Lernprogramme ändern. Je nach Standardeinstellung des Unternehmens können Benutzer bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als ihrer Standardsprache anzeigen.
Währung	<p>Die Währungseinstellung liefert den Standardwährungsbetrag, der allen neuen vom Benutzer erstellten Datensätzen zugeordnet ist. Wenn ein Benutzer Umsatzberichte anzeigt, werden diese in der Standardwährung des Benutzers angezeigt. Wenn einem Manager den kumulativen Umsatz von Benutzern mit verschiedenen Währungseinstellungen aufruft, wird ihm der Betrag in seiner Standardwährung angezeigt (Unternehmensadministratoren müssen dazu Wechselkurse eingerichtet haben).</p> <p>Prognosen werden jedoch immer in der Standardwährung des Unternehmens dargestellt. Beispielsweise wird die Prognose eines Benutzers, der US-Dollar als Standardwährung ausgewählt hat, in EURO angezeigt, wenn die Standardeinstellung seines Unternehmens EURO lautet.</p>
Land	Die Einstellung "Land" im Benutzerprofil legt fest, welche Vorlage zum Anzeigen der länderspezifischen Adressfelder verwendet wird, wenn der Benutzer einen neuen Datensatz mit einer Adresse erstellt. Wenn das Feld "Land" im Benutzerprofil beispielsweise auf "Frankreich" gesetzt ist und der Benutzer einen Datensatz mit einer Adresse erstellt, wie z.B. einen Firmendatensatz, wird beim ersten Öffnen der neuen Datensatzseite die französische Vorlage zum Anzeigen von Adressfeldern für die Versand- und Rechnungsadresse verwendet, die für Frankreich spezifisch sind. Oracle CRM On Demand enthält Adressvorlagen für mehr als 60 Länder.

Einstellungsname	Beschreibung
Telefon	<p>Die Formatierung der Telefonnummern wird über die Gebietsschemaeinstellung festgelegt. Die Anwendung passt Telefonnummern für außerhalb gelegene Gebiete so an, dass die gesamte zu wählende Zahlenfolge angezeigt wird. Beispielsweise muss ein Benutzer in den USA 011 für internationale Gespräche vorwählen. Aus diesem Grund wird, wenn ein Benutzer +44 3333 333 333 für Großbritannien eingibt, die Nummer 011 +44 3333 333 333 angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Benutzer sollten das Präfix "+" vor internationalen Nummern eingeben.</p> <p>Neben Telefonnummernfeldern befindet sich ein Telefonsymbol. Durch Klicken auf dieses Symbol wird ein Bestätigungsfenster geöffnet, anhand dessen Benutzer überprüfen können, ob die Anwendung die Nummer richtig identifiziert hat. Landesvorwahl, Orts-/Gebietsvorwahl, örtliche Nummer und alle dieser Telefonnummer zugeordneten Durchwahlnummern. Durch Schließen dieses Fensters wird die Anwendung zur Eingabe der richtigen Nummernfolge aufgefordert.</p> <p>Darüber hinaus können Benutzer, wenn Sie die Vorwahl eines bestimmten Landesvorwahl ermitteln möchten, auf das Telefonsymbol klicken, das entsprechende Land auswählen und die Informationen speichern. Die Landesvorwahl des entsprechenden Landes wird im Feld "Telefon" angezeigt.</p>

**HINWEIS:** Wenn diese Einstellungen geändert werden, muss sich der Benutzer abmelden und erneut anmelden, damit Oracle CRM On Demand die Daten mit den neuen Einstellungen anzeigt.

### Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"

Ihr Unternehmensadministrator richtet die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" auf der Unternehmensprofilseite ein. Ein Benutzer kann diese Einstellung jedoch auf der Benutzerprofilseite des Benutzers überschreiben. Je nachdem, wie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" eingerichtet wird, verwendet Analytics die Sichtbarkeit, die auf einer Objektbasis für die Rollendefinition des Benutzers festgelegt wurde, oder die Sichtbarkeit, die in den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche" auf den Unternehmensprofil- und Benutzerprofilseiten festgelegt wurde. Weitere Informationen zu Unternehmens- und Benutzerprofilen finden Sie unter Konfigurieren von Analytics-Sichtbarkeitseinstellungen (siehe [Konfigurieren von Sichtbarkeitseinstellungen von Analytics](#) auf Seite 1265) und Benutzerfelder (siehe [User Fields](#) auf Seite 1509).

Die folgende Tabelle enthält Informationen darüber, wann und wie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert werden kann.

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze		Sichtbarkeit der Rolle "Datensatztyp"
Einstellung für Unternehmensprofil	Einstellung für Benutzerprofil	
Ja	Ja	Aktiviert
Ja	Nein	Deaktiviert
Ja	NULL	Aktiviert (zeigt standardmäßig die

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze		Sichtbarkeit der Rolle "Datensatztyp"
		Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Ja	Aktiviert
NULL	NULL	Deaktiviert (zeigt standardmäßig die Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Nein	Deaktiviert

Informationen zur Aktualisierung Ihres persönlichen Profils finden Sie unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818).

Informationen zur Aktualisierung Ihres Unternehmensprofils (nur Unternehmensadministratoren) finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1238).

## Festlegen des Standardsuchdatensatztyps

Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp über Ihre persönlichen Profilinformatoren festlegen. Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp beispielsweise für gezielte Suchläufe von einem Personendatensatz in einen Firmendatensatz ändern. Weitere Informationen zum Verwenden der Suche mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 82). Um Ihren Standardsuchdatensatztyp festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

### So legen Sie Ihren Standardsuchdatensatztyp fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6 Wählen Sie den Datensatztyp, der in der Auswahlliste für Standardsuchdatensatztypen verfügbar sein soll.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

**Hinweis:** Damit die Änderungen wirksam werden, müssen Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden.

## Festlegen Ihres Themas

Sie können das UI-Design aus Ihren persönlichen Profilinformatoren auf eines von mehreren in Oracle CRM On Demand vordefinierten Themen oder auf ein benutzerdefiniertes Thema setzen, das bereits vom Unternehmensadministrator erstellt wurde. Weitere Informationen zum Erstellen neuer Themen finden Sie unter [Erstellen von neuen Themen](#) (auf Seite 1489). Ein leeres Thema gibt an, dass kein Thema für Sie definiert ist. In diesem Fall wird das Firmen- oder Rollenthema (sofern definiert) verwendet.

Führen Sie zum Erstellen Ihres Themas die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Das von Ihnen festgelegte Thema hat Vorrang vor allen anderen Themen, die auf Rollen- oder Unternehmensebene angegeben wurden.

### So legen Sie Ihr Thema fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil" und klicken Sie anschließend auf "Bearbeiten".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 5 Wählen Sie in der Auswahlliste "Standardname" das gewünschte Thema aus.
- 6 (Optional) Um das Thema auszuwählen, das Sie für den Desktop-PC oder das Touchscreengerät verwenden möchten, klicken Sie im Feld "Tabletthema" auf das Suchsymbol (Lupe).

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand verwendet das im Feld "Tabletthema" angegebene Thema unter der Voraussetzung, dass das Tablet oder Touchscreengerät von Oracle CRM On Demand erkannt wird. Wenn Sie in Ihrem persönlichen Profil kein Standard- oder Tabletthema auswählen, werden die für Ihre Benutzerrolle angegebenen Themen verwendet. Wenn keine Themen für Ihre Benutzerrolle angegeben sind, werden die für Ihr Unternehmen angegebenen Themen verwendet. Wenn auf keiner Ebene ein Tabletthema angegeben ist, wird Ihr Standardthema verwendet. Weitere Informationen zur Verwendung von Themen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Informationen zur Benutzeroberfläche (siehe [About the Interface](#) auf Seite 30).

## Einstellung des Datensatzvorschaumodus

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie Datensätze in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks in der Vorschau anzeigen. Dies ist in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatzhomepages
- Datensatzlistenseiten
- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste
- Die Pins, die auf einer Karte platziert werden, um die Standorte von Adressen anzugeben, die von einer Näherungssuche zurückgegeben werden. Informationen zum Durchführen von Näherungssuchen finden Sie unter Durchführen von Näherungssuchen (siehe [Performing Proximity Searches](#) auf Seite 414).

Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes an. Sie können den Datensatzvorschaumodus auf der Seite "Persönliche Details" einrichten. Je nachdem, welche Einstellung Sie wählen, wird das Vorschaufenster angezeigt, wenn der Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhält, oder wenn Sie auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhalten. Sie können die Funktion "Datensatzvorschau" auch deaktivieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann den Datensatzvorschaumodus auf Unternehmensebene angeben, und jeder Benutzer kann außerdem den Datensatzvorschaumodus auf der jeweiligen Seite "Persönliche Details" angeben. Ihre persönliche Einstellung überschreibt die Einstellung des Unternehmens. Wenn das Feld "Datensatzvorschaumodus" in Ihrem persönlichen Profil keinen Wert enthält, wird der Datensatzvorschaumodus des Unternehmens verwendet.

Um den Datensatzvorschaumodus festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

### So legen Sie den Datensatzvorschaumodus fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".

- 5 Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6 Wählen Sie im Feld "Datensatzvorschaumodus" den gewünschten Modus aus der Liste.  
Wenn Sie den Datensatzvorschaumodus des Unternehmens verwenden möchten, wählen Sie in der Auswahlliste die leere Option aus.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

## Wechseln Ihrer Spracheinstellungen

Die Spracheinstellungen in Ihren persönlichen Details bestimmen die Sprache der Benutzerschnittstelle, der Online-Hilfe und der Lernprogramme. Ihr Unternehmensadministrator nimmt die Grundeinstellung vor; Sie können diese aber in Ihren persönlichen Daten ändern. Je nach der Standardsprache Ihres Unternehmens können bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als der von Ihnen als Standardsprache gewählten Sprache angezeigt werden.

Um Ihre Spracheneinstellung zu ändern, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

### ***So ändern Sie Ihre Spracheinstellung***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Blättern Sie auf der Seite für die Bearbeitung der persönlichen Details mithilfe der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geografische Benutzerinformationen".
- 6 Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Sprachenliste aus.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.
- 8 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand ab. Ihre Änderungen werden aktiv, sobald Sie sich erneut anmelden.

## Anzeigen von Audit Trail-Feldern

Führen Sie zum Anzeigen der Aktivität von Softwareanwendungen, wie Web-Services und Oracle Outlook Email Integration On Demand, die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

### ***So zeigen Sie Audit Trail-Felder an***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Audit Trail", um die Felder anzuzeigen, die für das Protokoll aktiviert sind.

## Verwalten Ihrer Quoten

Ihre Quoten können entweder von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet werden. Als Endbenutzer benötigen Sie keine besondere Berechtigung, Ihr Unternehmensadministrator muss jedoch über die Berechtigung "Benutzer verwalten" verfügen, um Ihre Quote einzurichten.

Sie können vorhandene Quoten überprüfen und ändern oder neue Quoten eingeben und diese folgendermaßen berechnen:

- Durch Eingabe einer jährlichen Quote, die vom System gleichmäßig über das Jahr verteilt wird
- Durch Eingabe einer Quote für jeden Monat, die das System für das Jahr addiert

Wenn Sie zu Beginn ein Jahr für eine Quote auswählen, können Sie das aktuelle Kalenderjahr, eines der letzten drei Jahre oder eines der bevorstehenden drei Jahre auswählen. Sie können jederzeit eine Quote aktivieren. Wenn Sie eine Quote aktiviert haben, verwendet Oracle CRM On Demand die Quoteninformationen, um die Felder auf den Prognoseseiten auszufüllen. Ihre Ziele für jedes Jahr werden gespeichert, wodurch Sie die Historie Ihrer Ziele überprüfen und Ihre Prognosen mit Ihren Quoten vergleichen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Quoten \(auf Seite 380\)](#).

**HINWEIS:** Pro Jahr sind mehrere aktive Quoten zulässig. Da beim Erstellen Ihrer Prognose nur aktive Quoten verwendet werden, sollten Sie sicherstellen, dass alle Quoten aktiviert sind, die Sie in Ihre Prognose einbeziehen möchten.

### So definieren Sie Quoten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" zum Abschnitt "Quoten".
- 5 Klicken Sie im Abschnitt "Quoten" auf "Neue Quote".
- 6 Geben Sie im Formular "Quote bearbeiten" den Beginn und den Namen der Quote ein.
- 7 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Wenn Sie eine jährliche Quote gleichmäßig auf das Geschäftsjahr verteilen möchten, geben Sie den Betrag in das Feld "Gesamtquote" ein, und klicken Sie auf "Verteilen".
  - Wenn Sie die monatlichen Quoten addieren möchten, geben Sie den Betrag für jeden Monat ein, und klicken Sie auf "Summe".

**HINWEIS:** Wenn Sie auf "Summe" klicken, werden alle monatlichen Quoteneinträge addiert und der entsprechende Wert im Summenfeld angezeigt.

- 8 Speichern Sie den Datensatz.

## Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität

Sie können Ihre Anmeldeaktivität überprüfen, beispielsweise die Anzahl Ihrer Anmeldungen bei der Anwendung.

**Hinweis:** Oracle CRM On Demand löscht jede Nacht Benutzeranmeldedatensätze, die älter als 90 Tage sind.

### So überprüfen Sie die Anmeldeaktivität

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" nach unten zum Abschnitt "Anmeldehistorie", um Ihre Anmeldeaktivität zu überprüfen.

Diese Aktivität umfasst Ihre Anmeldeaktivität bei anderen Anwendungen wie Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand usw.

**HINWEIS:** Das Feld "Anmeldetyp" in einem Anmeldedatensatz enthält den Kanal, über den der Anmeldeversuch vorgenommen wurde. Beispiel: Wenn ein Anmeldeversuch über ein Browserfenster

vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Interaktiv". Wenn ein Anmeldeversuch über Web Services vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Webservices".

## Ändern Ihres Kennworts

In Oracle CRM On Demand können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern, sofern Ihre Rolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthält.

**Hinweis:** Wenn Ihr Unternehmen eine Lösung verwendet, bei der Sie über Single Sign-On (SSO) auf Oracle CRM On Demand zugreifen müssen, müssen Sie Ihr Kennwort über diese Lösung statt über Oracle CRM On Demand zurücksetzen.

### So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Kennwortaktualisierung".
- 4 Prüfen Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" die Kennwortrichtlinie, bevor Sie Änderungen am Kennwort vornehmen.

In der Regel wird die Kennwortrichtlinie vom Unternehmensadministrator festgelegt und kann von diesem geändert werden.

- 5 Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Kennwortaktualisierung" aus.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

## Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, werden die Sicherheitsfragen verwendet. Sie richten Ihre Sicherheitsfragen ein, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Oracle CRM On Demand anmelden. Sie können die Sicherheitsfragen und die dazugehörigen Antworten jedoch jederzeit ändern.

### Was geschieht, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen?

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" und anschließend auf "Ich habe mein Kennwort vergessen" klicken, um das Kennwort zurückzusetzen. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen dann eine E-Mail mit einem temporären Link zur Anwendung. Wenn Sie über den temporären Link auf die Anwendung zugreifen, müssen Sie zur Authentifizierung Ihre Sicherheitsfragen beantworten. Wenn Sie die Fragen richtig beantworten, können Sie Ihr Kennwort in Oracle CRM On Demand festlegen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen des Kennworts, falls Sie es vergessen haben, finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts \(auf Seite 206\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Sie Ihre Anmeldekennung vergessen, können Sie auch den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite verwenden, um Ihre Anmeldekennung per E-Mail anzufordern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihre Sicherheitsfragen einrichten.

### So richten Sie Ihre Sicherheitsfragen ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" auf den Link "Meine Sicherheitsfragen".
- 4 Wenn Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" beim ersten Mal nicht Ihre Sicherheitsfragen einrichten, geben Sie im Feld "Aktuelles Kennwort" Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand ein.

5 Wählen Sie die Fragen, und geben Sie die entsprechenden Antworten ein.

**HINWEIS:** Eine Antwort darf maximal 100 Zeichen umfassen.

6 Speichern Sie den Datensatz.

**TIPP:** Notieren Sie Ihre Sicherheitsfragen und Antworten, damit Sie die Informationen zur Hand haben, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen.

## Prüfen der Delegierungsinformationen

Die *Benutzerdelegierung* ist eine hilfreiche Funktion, damit Benutzer, die mehrere Personen unterstützen, alle Datensätze dieser Personen anzeigen können. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Funktion "Benutzerdelegierung" aktiviert hat und Ihre Benutzerrolle diese Funktion aufweist, können Sie folgendermaßen vorgehen:

- Zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, für die Sie eine delegierte Person sind.
- Zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, die Ihre delegierten Personen darstellen.
- Fügen Sie für sich selbst delegierte Personen hinzu.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von delegierten Benutzern finden Sie unter [Hinzufügen delegierter Benutzer \(auf Seite 834\)](#).

Um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, für die Sie eine delegierte Person sind, führen Sie die Schritte in der folgenden Prozedur aus.

### ***So zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, für die Sie eine delegierte Person sind***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, für die Sie eine delegierte Person darstellen.

Um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ihre delegierten Personen sind, führen Sie die Schritte in der folgenden Prozedur aus.

### ***So zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, die Ihre delegierten Personen darstellen***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ihre delegierten Personen darstellen.

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, oder der Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, auf der Seite "Persönliche Details" nicht angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf die Option "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt zum Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

### **Zugehörige Themen**

[Informationen zur Benutzerdelegierung \(auf Seite 1526\)](#)

## Hinzufügen delegierter Benutzer

Mithilfe der Benutzerdelegierung kann ein Benutzer, der mehrere Personen unterstützt, alle Datensätze dieser Personen anzeigen. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Funktion zur Benutzerdelegierung aktiviert hat, und Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zur Benutzerdelegierung enthält, können Sie einem Benutzer gestatten, als Ihr Beauftragter zu fungieren, indem Sie diesen Benutzer zur Liste der delegierten Benutzer hinzufügen. Delegierte Benutzer erhalten Verantwortlichenzugriff auf Ihre Dateien.

Darüber hinaus kann Ihr Unternehmensadministrator beauftragte Personen für Sie festlegen. Weitere Informationen darüber, wie Unternehmensadministratoren delegierte Benutzer benennen, finden Sie unter [Verwalten delegierter Benutzer \(Administrator\) \(auf Seite 1528\)](#).

### **So fügen Sie delegierte Benutzer hinzu**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, nicht auf der Seite mit Ihren persönlichen Details angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt mit den Benutzern, an die delegiert wurde, zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol, um die Benutzer auszuwählen, die der Liste "Delegierte Benutzer" hinzugefügt werden sollen.
- 6 Falls im Feld für delegierte Benutzerrollen Werte definiert wurden, können Sie optional für jeden Benutzer eine delegierte Benutzerrolle wählen.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Zugehörige Themen**

[Informationen zur Benutzerdelegierung \(auf Seite 1526\)](#)

## Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support

Sie können einem Mitarbeiter des technischen Supports Zugriff auf Ihre Oracle CRM On Demand-Session gewähren. Dies kann erforderlich sein, wenn der Supportmitarbeiter ein Problem beheben muss.

### **So gewähren Sie anderen Personen Zugriff**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Anmeldezugriff".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Anmeldezugriff" einen Datums- und Zeitbereich ein, um den Zeitraum anzugeben, für den diese Person Zugriff auf Ihre Sitzung hat.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

**Hinweis:** Wenn der Anmeldezugriff vor dem angegebenen Enddatum für den Zugriff beendet werden soll und Sie den Zugriff bereits über diese Funktion gewährt haben, geben Sie einen neuen Datums- und Zeitbereich mit Daten ein, die in der Vergangenheit liegen.

## Anzeigen Ihrer Registerkarten

Die oben auf den Seiten angezeigten Registerkarten bilden den Ausgangspunkt für die Verwaltung Ihrer Daten. Anhand der Rolle, die Ihnen der Unternehmensadministrator zuweist, wird festgelegt, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden.

**HINWEIS:** Sie können Ihre Registerkarten nur personalisieren, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Registerkarten personalisieren" enthält. Weitere Informationen erteilt Ihnen der Administrator Ihres Unternehmens.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Reihenfolge der Anzeige Ihrer Registerkarten ändern.

### So ändern Sie die Reihenfolge von Registerkarten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Layout Registerkarte" auf den Link "Registerkartenlayout".
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" die Registerkarte, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche mit dem nach rechts weisenden Pfeil, um sie aus dem Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" in den Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" zu verschieben.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Registerkarten gleichzeitig auswählen, indem Sie die UMSCHALTTASTE oder STRG gedrückt halten, wenn Sie auf die Registerkarten klicken.

- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" jeweils eine Registerkarte, und verwenden Sie die Pfeile, um die Registerkarte an die gewünschte Position zu verschieben.

**HINWEIS:** (Optional) Um Ihr Registerkartenlayout auf die Standardeinstellungen für Ihre Rolle zurückzusetzen, klicken Sie auf "Standard".

- 6 Klicken Sie auf "OK", und speichern Sie den Datensatz.

## Ändern des Layouts der Detailseite

Benutzer können das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für einen Datensatz personalisieren, wenn die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" für ihre Benutzerrolle aktiviert ist. Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen finden Sie unter [Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen \(auf Seite 836\)](#).

Benutzer können das Feldlayout auf der Detailseite für den Datensatztyp personalisieren, wenn ihre Benutzerrolle folgendermaßen eingerichtet ist:

- Die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" ist für die Rolle aktiviert.
- Der Rolle für den Datensatztyp ist ein benutzerdefiniertes Seitenlayout zugeordnet.

Das personalisierte Feldlayout, das ein Benutzer für die Detailseite für einen Datensatztyp erstellt, wird auch auf den Seiten verwendet, auf denen der Benutzer Datensätze dieses Datensatztyps bearbeitet. Je nachdem, wie die Rolle des Benutzers eingerichtet ist, kann das personalisierte Feldlayout des Benutzers auch auf den Seiten verwendet werden, auf denen der Benutzer Informationen für einen neuen Datensatz eingibt. Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Personalisieren von Feldlayouts finden Sie unter [Personalisieren von Feldlayouts \(auf Seite 841\)](#).

### Informationen zum Zugreifen auf die Seiten für persönliche Layouts

Wenn Sie mit Ihrer Benutzerrolle berechtigt sind, die Layouts Ihrer Detailseite zu personalisieren, können Sie über den Link "Layout bearbeiten" auf der Detailseite eines Datensatzes dieses Datensatztyps auf die Seite "Persönliches Layout" für einen Datensatz zugreifen. Sie können auch über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" für die Detailseiten des Datensatztyps zugreifen. Je nachdem,

welche Berechtigungen für Ihre Benutzerrolle aktiviert sind, ist das Verhalten beim Zugreifen auf die Seite "Persönliches Layout" zum Personalisieren eines Layouts für eine Detailseite folgendermaßen:

- Die Seite "Persönliches Layout" wird geöffnet, wenn Ihre Benutzerrolle über zwei der folgenden Berechtigungen verfügt: Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder", Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" oder Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator".

Auf der Seite "Persönliches Layout" werden die drei folgenden Links angezeigt:

- **Feldlayout.** Dieser Link öffnet die Seite "Persönliches Layout - Felder", auf der Sie das Feldlayout für den Datensatztyp personalisieren können.

**HINWEIS:** Der Link "Feldlayout" ist auf der Seite "Persönliches Layout" nur verfügbar, wenn Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Layout zugeordnet ist. Wenn Ihrer Benutzerrolle das Standardlayout für den Datensatztyp zugeordnet ist, ist der Link "Feldlayout" nicht verfügbar.

- **Layout für zugehörige Informationen.** Mit diesem Link wird die Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" geöffnet, auf der Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für den Datensatztyp personalisieren können.
- **Datensatzindikator verwalten.** Mit diesem Link wird die Seite "Persönliches Layout - Datensatzindikator" geöffnet. Auf dieser Seite können Sie die Abschnitte mit zugehörigen Informationen so einrichten, dass Indikatoren angezeigt werden, die angeben, ob in den Abschnitten Datensätze enthalten sind.

- Die Seite "Persönliches Layout - Felder" wird direkt geöffnet, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" verfügt, jedoch nicht über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" oder die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator".
- Die Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" wird direkt geöffnet, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" verfügt, jedoch nicht über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" oder die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator".
- Die Seite "Persönliches Layout - Datensatzindikator" wird direkt geöffnet, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" verfügt, jedoch nicht über die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" oder die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen".

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen zum Personalisieren von Seitenlayouts finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen \(auf Seite 836\)](#)
- [Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 843\)](#)
- [Personalisieren von Feldlayouts \(auf Seite 841\)](#)
- Informationen zu Layouts von Seiten für neue Datensätze (siehe [About the Layouts of New Record Pages](#) auf Seite 55)

## Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" aufweist, können Sie für einen Datensatztyp auf der Detailseite ein personalisiertes Layout für die Abschnitte für zugehörige Informationen erstellen. Die Abschnitte für zugehörige Informationen zeigen die verschiedenen Datensatztypen an, die mit dem gewählten Datensatz verknüpft werden können. Notizen und Aktivitäten sind z. B. zusätzliche Informationen, die mit Verkaufsprojekten oder Personen verknüpft werden können. Der Unternehmensadministrator bestimmt den Typ und die Reihenfolge der Abschnitte für zugehörige Informationen, die standardmäßig auf jeder Detailseite angezeigt werden. Sie können die Reihenfolge der Abschnitte für

zugehörige Informationen ändern oder Abschnitte für zugehörige Informationen, die Sie nicht verwenden, ausblenden. Das Ändern dieser Einstellungen wirkt sich lediglich auf die Anzeige der Anwendung aus.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" aus Ihrer Benutzerrolle entfernt, können Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf Ihren Detailseiten nicht mehr personalisieren.

### Informationen zu statischen und dynamischen Detailseitenlayouts

Detailseitenlayouts können statisch oder dynamisch sein. Bei Verwendung von statischen Seitenlayouts wird Ihnen dasselbe Seitenlayout für alle Datensätze eines bestimmten Datensatztyps angezeigt. Mit dynamischen Seitenlayouts kann Ihr Unternehmensadministrator verschiedene Seitenlayouts für verschiedene Datensätze desselben Datensatztyps festlegen, je nachdem, welcher Wert in einem bestimmten Auswahllistenfeld im Datensatz gewählt wird. Sie können sowohl statische als auch dynamische Seitenlayouts personalisieren.

### Informationen zu Änderungen an Layouts der Standardseite, nachdem personalisierte Layouts für zugehörige Informationen erstellt wurden

Ihr Unternehmensadministrator kann jederzeit ein statisches Seitenlayout oder eines der Seitenlayouts in einem dynamischen Layout aktualisieren. Nachdem Sie ein personalisiertes Layout für die Abschnitte für zugehörige Informationen für eine Detailseite eines Datensatztyps erstellt haben, werden alle Änderungen, die der Unternehmensadministrator an der Verfügbarkeit der Abschnitte für zugehörige Informationen im Standardseitenlayout vornimmt, nicht sofort in Ihrem personalisierten Layout angezeigt.

### Was passiert, wenn Abschnitte für zugehörige Informationen dem Standardseitenlayout hinzugefügt werden?

Ihr Unternehmensadministrator kann für Ihre Benutzerrolle neue Abschnitte für zugehörige Informationen zu einem Standardseitenlayout für einen Datensatz hinzufügen, nachdem Sie ein personalisiertes Layout für den Datensatztyp erstellt haben. In diesem Fall müssen Sie zunächst Ihr Seitenlayout auf das Standardlayout zurücksetzen, wenn Sie Ihrem personalisierten Layout diese neuen Abschnitte hinzufügen möchten. Sie können dann das Standardseitenlayout verwenden oder ein neues personalisiertes Layout erstellen, das die neuen Abschnitte enthält.

### Was passiert, wenn Abschnitte für zugehörige Informationen aus dem Standardseitenlayout entfernt werden?

Ihr Unternehmensadministrator kann für Ihre Benutzerrolle Abschnitte für zugehörige Informationen aus dem Standardseitenlayout für einen Datensatztyp entfernen. Wenn Abschnitte, die der Unternehmensadministrator aus dem Standardseitenlayout entfernt, in Ihrem personalisierten Layout für diese Seite enthalten sind, bleiben diese Abschnitte so lange in Ihrem personalisierten Layout verfügbar, bis Sie sie aus Ihrem Layout entfernen oder Ihr Layout auf das Standardlayout zurücksetzen.

### Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen für statische Seitenlayouts

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für ein statisches Layout personalisieren, indem Sie über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen. Sie können das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für ein statisches Seitenlayout auch personalisieren, indem Sie auf der Detailseite eines Datensatzes auf den Link "Layout bearbeiten" klicken. Statische Layouts verhalten sich genauso, unabhängig davon, wie Sie auf die Seite zugreifen.

### So personalisieren Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für ein statisches Layout der Detailseite:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.

- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Layout für zugehörige Informationen".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" im Abschnitt "Zusätzlich verfügbare Informationen" den anzuzeigenden Abschnitt für zugehörige Informationen aus, und klicken Sie auf den Pfeil, um ihn in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" zu verschieben.

**TIPP:** Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die UMSCHALT- oder STRG-TASTE gedrückt halten.

- 6 Wählen Sie im Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt mit zugehörigen Informationen an die gewünschte Position zu verschieben.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Nachdem Sie das Layout der zugehörigen Informationen personalisiert haben, wird das neue Layout auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Datensatztyps verwendet, bis eine der folgenden Aktionen durchgeführt wird:

- Sie ändern das Layout erneut.
- Sie setzen das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf das Standardlayout zurück.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Feldlayout auf das Standardlayout zurücksetzen, sind davon keine personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen betroffen. So hat das Wiederherstellen eines personalisierten Layouts mit Abschnitten für zugehörige Informationen auf das Standardlayout auch keine Auswirkungen auf die personalisierten Feldlayouts für den Datensatztyp.

- Ihr Administrator setzt das Seitenlayout für Ihre Rolle auf das Standardlayout zurück.

**HINWEIS:** Wenn ein Administrator das Seitenlayout für einen Datensatztyp auf das Standardlayout für eine Rolle zurücksetzt, werden alle personalisierten Feldlayouts und alle personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für diesen Datensatztyp auf die Standardwerte für die Benutzer zurückgesetzt, die über diese Rolle verfügen. Wenn ein Administrator jedoch einer Rolle ein neues Seitenlayout für einen Datensatztyp zuordnet, wird allen Benutzern, die über diese Rolle verfügen, das neue Feldlayout für den Datensatztyp angezeigt. Den Benutzern werden jedoch auch weiterhin ihre Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp angezeigt, bis sie ihr Standardlayout für zugehörige Informationen wiederherstellen.

### Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen für dynamische Seitenlayouts

Bei Verwendung von dynamischen Layouts können Sie möglicherweise ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für jeden Wert im Auswahllistenfeld für das dynamische Rendering des Seitenlayouts erstellen. Die Funktion, mit der Sie mehrere personalisierte Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für einen Datensatztyp erstellen können, wird wie folgt vom Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil gesteuert:

- Wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" deaktiviert ist, können Sie nur ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für einen Datensatztyp erstellen. Nachdem Sie das Layout für einen Datensatztyp personalisiert haben, werden auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Typs dieselben Abschnitte für zugehörige Informationen angezeigt, unabhängig davon, welcher Wert im Auswahllistenfeld für das dynamische Rendering des Seitenlayouts ausgewählt ist.
- Wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für jeden Wert im Auswahllistenfeld für das dynamische Rendering des Seitenlayouts erstellen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für dynamische Detailseiten personalisieren können, wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts nicht aktiviert ist. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches Layout personalisieren können, indem Sie über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen. Sie können ein dynamisches Layout auch personalisieren, indem Sie auf der Detailseite eines Datensatzes auf den Link "Layout

bearbeiten" klicken. Wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Layouts nicht aktiviert ist, ist das Verhalten dasselbe, unabhängig davon, wie Sie auf die Seite zugreifen.

**So personalisieren Sie ein dynamisches Layout, wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Layouts nicht aktiviert ist:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Layout für zugehörige Informationen".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" im Abschnitt "Zusätzlich verfügbare Informationen" den anzuzeigenden Abschnitt für zugehörige Informationen aus, und klicken Sie auf den Pfeil, um ihn in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" zu verschieben.

**TIPP:** Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die UMSCHALT- oder STRG-TASTE gedrückt halten.

- 6 Wählen Sie im Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt mit zugehörigen Informationen an die gewünschte Position zu verschieben.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Nachdem Sie das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen personalisiert haben, wird das neue Layout auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Datentyps, unabhängig vom Wert im Auswahllistenfeld für das dynamische Layout der Seite, so lange verwendet, bis Sie entweder das Layout erneut ändern oder das Standardlayout der Detailseite wiederherstellen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie das Layout dynamischer Detailseiten personalisieren, wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktiviert ist. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches Layout personalisieren können, indem Sie über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen. Sie können ein dynamisches Layout auch personalisieren, indem Sie auf der Detailseite eines Datensatzes auf den Link "Layout bearbeiten" klicken. Wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Layouts aktiviert ist, verhalten sich dynamische Layouts wie folgt:

- Wenn Sie über den Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen, können Sie personalisierte Layouts für alle Werte in der Auswahlliste für das dynamische Layout der Seite erstellen.
- Wenn Sie über den Link "Layout bearbeiten" auf einer Detailseite auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen, können Sie ein personalisiertes Layout nur für den Wert erstellen, der aktuell in der Auswahlliste für das dynamische Layout der Seite gewählt ist.

**So personalisieren Sie ein dynamisches Layout, wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Layouts aktiviert ist:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Layout für zugehörige Informationen".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" im Abschnitt "Verfügbare Werte für Steuerungsauswahlliste" den Wert aus, für den ein personalisiertes Layout erstellt werden soll.

**HINWEIS:** Wählen Sie den leeren Wert im Auswahllistenfeld, wenn Sie ein personalisiertes Layout erstellen möchten, das verwendet werden soll, wenn kein Wert im Auswahllistenfeld gewählt ist.

- 6 Wählen Sie im Abschnitt "Zusätzlich verfügbare Informationen" den Abschnitt mit verfügbaren Informationen, der angezeigt werden soll, und verwenden Sie den Richtungspfeil, um ihn in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" zu verschieben.

**TIPP:** Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die UMSCHALT- oder STRG-TASTE gedrückt halten.

- 7 Wählen Sie im Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" jeweils einen Abschnitt, und klicken Sie auf die Pfeile, um den Abschnitt für zugehörige Informationen an die gewünschte Position zu verschieben.
- 8 Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, wenn Sie weitere personalisierte Layouts erstellen möchten.

**HINWEIS:** Wenn Sie kein personalisiertes Layout für einen Auswahllistenwert erstellen, wird das Standardseitenlayout für diesen Auswahllistenwert verwendet.

- 9 Speichern Sie den Datensatz.

Nachdem Sie für einen Auswahllistenwert das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen personalisiert haben, wird das personalisierte Layout auf der Detailseite für alle Datensätze, in denen dieser Auswahllistenwert gewählt ist, so lange verwendet, bis Sie entweder das Layout für den Auswahllistenwert erneut ändern oder das Standardlayout der Detailseite wiederherstellen.

### Zurücksetzen von Layouts für zugehörige Informationen auf die Standardlayouts

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Layout für zugehörige Informationen auf das Standardlayout zurücksetzen, indem Sie über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen. Sie können ein Layout für zugehörige Informationen auch auf das Standardlayout zurücksetzen, indem Sie auf der Detailseite eines Datensatzes auf den Link "Layout bearbeiten" klicken. Wenn die Personalisierung einzelner dynamischer Layouts aktiviert ist, verhalten sich dynamische Layouts wie folgt:

- Wenn Sie über den globalen Link "Meine Einstellungen" auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen, können Sie die Standardlayouts für zugehörige Informationen für alle Werte im Auswahllistenfeld für das dynamische Layout der Seite wiederherstellen. Sie können auch die Standardlayouts für zugehörige Informationen nur für bestimmte Auswahllistenwerte wiederherstellen, während Ihre personalisierten Layouts für andere Auswahllistenwerte beibehalten werden.
- Wenn Sie über den Link "Layout bearbeiten" auf der Detailseite eines Datensatzes auf die Seite "Persönliches Layout" zugreifen, können Sie nur das Standardlayout für zugehörige Informationen für den momentan im Auswahllistenfeld für das dynamische Layout der Seite ausgewählten Auswahllistenwert wiederherstellen. Die Standardlayouts für zugehörige Informationen für andere Auswahllistenwerte können nicht wiederhergestellt werden.

### So setzen Sie ein Layout für zugehörige Informationen auf das Standardlayout zurück:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Layout für zugehörige Informationen".
- 5 Führen Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" eine der folgende Aktionen durch:
  - Klicken Sie auf "Standard", um das Layout für einen ausgewählten Wert in der Spalte "Verfügbare Werte für Steuerungsauswahlliste" auf das Standardlayout zurückzusetzen.
  - Klicken Sie auf "Alle", um die Layouts für alle Werte in der Spalte "Verfügbare Werte für Steuerungsauswahlliste" auf die Standardlayouts zurückzusetzen.

**HINWEIS:** Die Schaltfläche "Standardwert für alle" ist nur für einige Seitenlayouts für persönliche Details verfügbar.

Informationen zur Interaktionsweise von personalisierten Seitenlayouts mit Seitenlayouts für Rollen finden Sie im Kapitel [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen](#) (auf Seite 1455).

### Format für zugehörige Informationen auf Seiten für Datensatzdetails

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" enthält, können Sie auch wählen, ob die Abschnitte für zugehörige Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Listen oder als Registerkarten angezeigt werden sollen, indem Sie in Ihrem persönlichen Profil die Option "Format für zugehörige Informationen" festlegen. Wenn das Feld "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Einstellung für Ihre Benutzerrolle verwendet. Wenn das Feld "Format für zugehörige Informationen" für Ihre Benutzerrolle leer ist, wird die Einstellung für das Unternehmen verwendet. Informationen zum Ändern der Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil finden Sie unter Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben (siehe [Updating Your Personal Details](#) auf Seite 818).

## Personalisieren von Feldlayouts

Benutzer können das Feldlayout auf der Detailseite für den Datensatztyp personalisieren, wenn ihre Benutzerrolle folgendermaßen eingerichtet ist:

- Die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" ist für die Rolle aktiviert.
- Der Rolle für den Datensatztyp ist ein benutzerdefiniertes Seitenlayout zugeordnet.

Sie können die Feldlayouts sowohl für statische als auch für dynamische Seitenlayouts personalisieren. Beachten Sie beim Personalisieren von Feldlayouts Folgendes:

- Alle Felder, die im benutzerdefinierten Layout verfügbar sind, das Ihrer Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugeordnet ist, werden standardmäßig in Ihrem Layout angezeigt, bis Sie das Layout personalisieren.
- Sie können einige Felder in Ihrem personalisierten Layout entfernen (ausblenden), Sie können jedoch keine Felder hinzufügen, die nicht im Standardlayout Ihres personalisierten Layouts angezeigt werden.
- Sie können keine Pflichtfelder aus Ihrem Layout entfernen. Weiterhin können Administratoren angeben, dass bestimmte Felder immer im Layout angezeigt werden müssen. Sie können diese Felder daher nicht aus Ihrem personalisierten Layout löschen. Auf der Seite "Persönliches Layout - Felder" werden die Felder, die immer im Layout angezeigt werden sollen, in derselben Schriftfarbe angezeigt wie die erforderlichen Felder.

Je nachdem, welcher Seitenlayouttyp verwendet wird, können Sie ein Feldlayout über den globalen Link "Meine Einstellungen" oder über den Link "Layout bearbeiten" auf den Datensatzdetailseiten oder über beide Links personalisieren. In der folgenden Tabelle wird angezeigt, welche Links Sie zum Personalisieren der Feldlayouts verwenden können. In allen Fällen muss es sich bei dem Ihrer Benutzerrolle zugeordneten Seitenlayout um ein benutzerdefiniertes Seitenlayout handeln. Das bedeutet, dass Sie das Standardseitenlayout für einen Datensatztyp in Oracle CRM On Demand nicht personalisieren können. Die Informationen in dieser Tabelle gelten auch, wenn Sie das personalisierte Feldlayout auf das Standardfeldlayout zurücksetzen möchten. Informationen zum Zurücksetzen des Standardfeldlayouts auf das Feldlayout finden Sie im Abschnitt "Zurücksetzen von Feldlayouts auf Standardlayouts" in diesem Kapitel.

Layouttyp	Link "Meine Einstellungen"	Link "Layout bearbeiten"
Statisches Layout.	Ja	Ja
Standardlayout für ein dynamisches Layout. Informationen erhalten Sie im nachstehenden Hinweis.	Ja	Ja. Das Steuerungsauswahllistenfeld für das dynamische Layout muss auf der Datensatzdetailseite leer sein.

Layouttyp	Link "Meine Einstellungen"	Link "Layout bearbeiten"
Layout für einen bestimmten Wert in der Steuerungsauswahlliste.	Nein	Ja. Der entsprechende Wert muss im Steuerungsauswahllistenfeld für das dynamische Layout ausgewählt sein.

**HINWEIS:** Bei dem Standardlayout für ein dynamisches Layout handelt es sich um das Layout, das verwendet wird, wenn das Steuerungsauswahllistenfeld für das dynamische Layout in einem Datensatz leer ist.

Führen Sie zum Personalisieren eines Feldlayouts für einen Datensatztyp die folgenden Schritte durch.

**So personalisieren Sie ein Feldlayout für einen Datensatztyp:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
 

**HINWEIS:** Wenn Sie das Feldlayout personalisieren möchten, das für einen bestimmten Wert im Steuerungsauswahllistenfeld für ein dynamisches Layout verwendet wird, öffnen Sie einen Datensatz, der im Steuerungsauswahllistenfeld den entsprechenden Wert aufweist, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und fahren Sie mit Schritt 4 fort, anstatt auf den Link "Meine Einstellungen" zu klicken.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout Persönliche Details" auf den Layoutlink der zu personalisierenden Seite.
 

Beispiel: Wenn Sie das Feldlayout für den Datensatztyp "Firma" personalisieren möchten, klicken Sie auf den Link für das Firmenlayout.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Feldlayout".
- 5 Verwenden Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Felder" die Pfeile, um die Felder im Layout neu anzuordnen.
 

Sie können Felder innerhalb eines Abschnitts der Seite verschieben, und Sie können Felder aus einem Abschnitt der Seite in einen anderen Abschnitt verschieben. Wenn ein bestimmtes Feld nicht im personalisierten Seitenlayout angezeigt werden soll, verschieben Sie es in den Abschnitt "Verfügbare Felder".

**HINWEIS:** Wenn Sie ein erforderliches Feld oder ein Feld, für das der Administrator angegeben hat, dass es immer im Layout angezeigt werden soll, in den Abschnitt "Verfügbare Felder" verschieben, wird beim Versuch, das Layout zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt. Sie müssen das Feld dann zurück in einen der Abschnitte im Layout verschieben.
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

Wenn ein Benutzer ein personalisiertes Feldlayout erstellt hat, wird dieses Layout jedes Mal verwendet, wenn der Benutzer einen Datensatz dieses Datensatztyps öffnet oder bearbeitet, es sei denn, es geschieht Folgendes:

- Der Benutzer ändert das Feldlayout erneut.
- Der Benutzer stellt das Standardfeldlayout für die Seite wieder her.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Feldlayout auf das Standardlayout zurücksetzen, sind davon keine personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen betroffen. So hat das Wiederherstellen eines personalisierten Layouts mit Abschnitten für zugehörige Informationen auf das Standardlayout auch keine Auswirkungen auf die personalisierten Feldlayouts für den Datensatztyp.
- Der Administrator setzt das Seitenlayout für die Rolle des Benutzers auf das Standardlayout zurück oder ordnet der Rolle für diesen Datensatztyp ein anderes Layout zu.
 

**HINWEIS:** Wenn ein Administrator das Seitenlayout für einen Datensatztyp auf das Standardlayout für eine Rolle zurücksetzt, werden alle personalisierten Feldlayouts und alle personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für diesen Datensatztyp auf die Standardwerte für die Benutzer zurückgesetzt,

die über diese Rolle verfügen. Wenn ein Administrator jedoch einer Rolle ein neues Seitenlayout für einen Datensatztyp zuordnet, wird allen Benutzern, die über diese Rolle verfügen, das neue Feldlayout für den Datensatztyp angezeigt. Den Benutzern werden jedoch auch weiterhin ihre Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp angezeigt, bis sie ihr Standardlayout für zugehörige Informationen wiederherstellen.

Je nachdem, wie die Rolle des Benutzers eingerichtet ist, kann das personalisierte Feldlayout des Benutzers auch auf den Seiten verwendet werden, auf denen der Benutzer Informationen für einen neuen Datensatz eingibt. Weitere Informationen zum Feldlayout auf Seiten für neue Datensätze finden Sie unter Informationen zu Layouts von Seiten für neue Datensätze (siehe [About the Layouts of New Record Pages](#) auf Seite 55).

### Zurücksetzen von Feldlayouts auf Standardlayouts

Wenn Sie kein personalisiertes Feldlayout mehr verwenden möchten, können Sie das Feldlayout auf das Standardlayout für den Datensatztyp für Ihre Rolle zurücksetzen. Je nachdem, welcher Seitenlayouttyp verwendet wird, können Sie ein Feldlayout über den globalen Link "Meine Einstellungen" oder über den Link "Layout bearbeiten" auf den Datensatzdetailseiten oder über beide Links wiederherstellen. Informationen darüber, welchen Link Sie verwenden müssen, finden Sie in der Tabelle am Ende dieses Themas.

Führen Sie zum Zurücksetzen des personalisierten Feldlayouts auf das Standardlayout die folgenden Schritte durch.

#### **So setzen Sie ein Feldlayout auf das Standardlayout zurück:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
 

**HINWEIS:** Wenn Sie das Feldlayout, das für einen bestimmten Wert im Steuerungsauswahllistenfeld für ein dynamisches Layout verwendet wird, auf das Standardfeldlayout für diesen Wert zurücksetzen möchten, öffnen Sie einen Datensatz, der im Steuerungsauswahllistenfeld den entsprechenden Wert aufweist, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und fahren Sie mit Schritt 4 fort, anstatt auf den Link "Meine Einstellungen" zu klicken.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout Persönliche Details" auf den Layoutlink für die Seite, die Sie auf den Standardwert zurücksetzen möchten.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Feldlayout".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Felder" auf "Standard".
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

Wenn Sie das nächste Mal einen Datensatz dieses Datensatztyps öffnen, bearbeiten oder erstellen, wird das Standardlayout angezeigt, das Ihrer Rolle für den Datensatztyp zugeordnet ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen über personalisierte Feldlayouts finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen \(auf Seite 1459\)](#)

## Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" aufweist, können Sie für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Detailseiten zu Datensätzen Datensatzindikatoren einrichten. Mit den Datensatzindikatoren können Sie anzeigen, ob in einem Abschnitt für zugehörige Informationen Datensätze vorhanden sind, ohne dass Sie den Abschnitt öffnen müssen. Ihr Administrator kann die Datensatzindikatoren für die Detailseiten für die Datensatztypen auch auf Rollenebene konfigurieren. Wenn Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp nicht personalisieren, werden die für Ihre Rolle

konfigurierten Einstellungen für den Datensatztyp verwendet. Informationen zum Verhalten der Datensatzindikatoren finden Sie unter [Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 78\)](#).

**HINWEIS:** Die zugehörige Indikatorfunktionalität wird nicht für den Abschnitt "Anhänge" mit zugehörigen Informationen zu Datensatztypen oder für den Abschnitt "Benutzerliste" mit zugehörigen Informationen zum Datensatztyp "Geschäftsbereich" unterstützt. Zusätzlich wird die Funktionalität nicht für benutzerdefinierte Webapplets unterstützt.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp zu personalisieren.

**So personalisieren Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout Persönliche Details" auf den Layoutseitenlink *Datensatztyp*.
- 4 Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf den Link "Datensatzindikator verwalten".

**HINWEIS:** Sie können die Seite "Persönliches Layout - Datensatzindikator" auch aufrufen, indem Sie auf einer beliebigen Datensatzdetailseite auf den Link "Layout bearbeiten" klicken.

- 5 Wählen Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Datensatzindikator" in der Liste "Verfügbare zugehörige Informationen" die Abschnitte mit zugehörigen Informationen aus, für die ein Datensatzindikator angezeigt werden soll. Klicken Sie anschließend auf den Pfeil, um die Abschnitte in die Liste "Ausgewählte zugehörige Informationen" zu verschieben.

**TIPP:** Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die UMSCHALT- oder STRG-TASTE gedrückt halten.

- 6 Speichern Sie die Änderungen.

Nachdem Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp personalisiert haben, werden Ihre personalisierten Einstellungen auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Datensatztyps verwendet, bis eine der folgenden Aktionen durchgeführt wird:

- Sie aktualisieren die Datensatzindikatoreinstellungen in den Abschnitten mit zugehörigen Informationen erneut.
- Sie setzen für Ihre Rolle die Datensatzindikatoreinstellungen für den Datensatztyp auf die Standardeinstellungen für diesen Datensatztyp zurück. Alle Aktualisierungen, die ursprünglich von Ihrem Administrator auf Rollenebene durchgeführt wurden, werden implementiert.
- Ihr Administrator setzt das Seitenlayout für Ihre Rolle auf das Standardlayout zurück. Alle personalisierten Einstellungen zur Anzeige von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen für diesen Datensatztyp werden auf die Einstellungen zurückgesetzt, die für den Datensatztyp auf Rollenebene konfiguriert wurden.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp auf die Standardeinstellungen für den Datensatztyp für Ihre Rolle zurückzusetzen.

**So setzen Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp auf die Standardeinstellungen zurück:**

- Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout - Datensatzindikator" auf "Standard".

## Ändern Ihrer Homepage-Layouts

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihren Homepage-Layouts (Meine Homepage, Firmen-Homepage, Personen-Homepages, Leads-Homepage, Verkaufsprojekte-Homepage und Serviceanfragen-Homepage) Abschnitte hinzufügen bzw. daraus entfernen. Die standardmäßig angezeigten Homepage-Layouts werden vom Unternehmensadministrator konfiguriert.

**HINWEIS:** Sie können Homepages auch personalisieren, indem Sie auf den einzelnen Homepages auf den Link "Layout bearbeiten" klicken.

### So ändern Sie Ihr Homepage-Layout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout" im Abschnitt "Persönliches Homepage-Layout" auf das Homepage-Layout, das Sie ändern möchten (z.B. "Layout Meine Homepage").
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" der Seite den Abschnitt, der auf der Homepage angezeigt werden soll, und verschieben Sie den Abschnitt mit den Pfeilen in den Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite".
 

**TIPP:** Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Abschnitte klicken.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt an die gewünschte Position auf der Homepage zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

## Changing Your Action Bar Layout

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Er kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch nicht zur Verfügung stellen.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).

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 (siehe [Seite "Favoritendatensätze"](#) auf Seite 138). For more information on Favorite Lists, see Favorite Lists Page (siehe [Die Seite "Favoritenlisten"](#) auf Seite 158).
- 6 Save your changes.

## Einrichten Ihres Kalenders

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Ihren Kalender über den globalen Link "Meine Einstellungen" einrichten können.

Beim Einrichten Ihrer Standardkalenderansicht haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie die Kalenderansicht aus, die jedes Mal angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.
- Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die in der Tages- und Wochenansicht Ihres eigenen Kalenders und in den jeweiligen Kalendern anderer Benutzer angezeigt werden soll, die ihren Kalender (Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders) für Sie freigegeben haben.

In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt, Sie können jedoch in Ihren Kalendereinstellungen eine andere Liste im Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" auswählen. Der Administrator kann auch eine Liste für Ihre Benutzerrolle auswählen. Wenn Sie das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" leer lassen, wird die Einstellung für Ihre Rolle verwendet. Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" in Ihrer Benutzerrolle leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt.

Alle für Sie verfügbaren Listen, wie z.B. private Listen, öffentliche Listen, Systemlisten und rollenspezifische Listen für den Datensatztyp "Aktivität", sind zur Auswahl verfügbar. In der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders werden nur drei der Spalten aus der Liste angezeigt:

- Die Spalte "Betreff" wird immer angezeigt, sofern das Feld "Betreff" als Anzeigefeld in der Listendefinition ausgewählt ist.
- Die ersten beiden Spalten in der Liste, mit Ausnahme der Spalte "Betreff", werden angezeigt.

Wenn die von Ihnen ausgewählte Liste später gelöscht wird oder Ihnen nicht mehr zur Verfügung steht, wird die in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigte Liste wie folgt bestimmt:

- Wenn im Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" für Ihre Benutzerrolle eine Liste ausgewählt ist, wird diese Liste angezeigt.
  - Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" für Ihre Benutzerrolle leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt.
- Geben Sie an, welcher Tag als erster Tag der Woche in Ihrem Kalender und in der Datumsauswahl angezeigt werden soll, in der Sie Werte für die Datumsfelder in Oracle CRM On Demand auswählen.
  - Wählen Sie die Wochentage und die Geschäftszeiten aus, die in Ihrem Kalender angezeigt werden sollen, wenn Sie die unternehmensweiten Einstellungen nicht verwenden möchten.

Standardmäßig sind die Kontrollkästchen für die Wochentage deaktiviert, und die Felder "Beginn der Geschäftszeit" und "Ende der Geschäftszeit" sind leer. Wenn Sie Geschäftszeiten angeben, können Sie nur einen Beginn und ein Ende eingeben. Es ist nicht möglich, verschiedene Geschäftszeiten für einzelne Arbeitstage anzugeben. Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit eingeben, müssen Sie auch ein Ende eingeben, und das Ende muss nach dem Beginn liegen. Genauso müssen Sie bei Eingabe eines Endes auch einen Beginn eingeben. Falls erforderlich, konvertiert Oracle CRM On Demand die von Ihnen eingegebenen Werte für den Beginn und das Ende in das entsprechende Format für Ihr Gebietschema, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben.

In den Tages- und Wochenansichten Ihres eigenen Kalenders sowie in den individuellen Kalendern anderer Benutzer, die Ihren Kalender mit Ihnen teilen, können der Beginn und das Ende der Geschäftszeiten zu jeder

vollen Stunde angezeigt werden, wenn Sie ein klassisches Thema verwenden, und zu jeder halben Stunde, wenn Sie einen modernen Kalender verwenden. In den Gruppenkalenderansichten und den benutzerdefinierten Kalenderansichten können der Beginn und das Ende der Geschäftszeiten zu jeder vollen Stunde angezeigt werden. Oracle CRM On Demand rundet den Beginn der Geschäftszeit auf die geeignete nächstliegende Stunde oder halbe Stunde ab und rundet das Ende der Geschäftszeit auf die nächstgelegene Stunde oder halbe Stunde auf. Beispiel: Wenn Sie 08:40 Uhr als Beginn eingeben, rundet Oracle CRM On Demand bei Verwendung eines klassischen Themas den Beginn für die Tages- und Wochenansichten von individuellen Kalendern auf 08:00 Uhr ab. Wenn Sie ein modernes Thema verwenden, wird der Beginn auf 08:30 Uhr abgerundet. Wenn Sie 17:40 Uhr als Ende eingeben, rundet Oracle CRM On Demand für die Tages- und Wochenansichten von individuellen Kalendern das Ende auf 18:00 Uhr auf, unabhängig davon, ob Sie ein klassisches oder ein modernes Thema verwenden.

Weitere Informationen dazu, wie die Arbeitstage und Geschäftszeiten in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden, finden Sie unter [Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern \(auf Seite 216\)](#).

- Wählen Sie zusätzliche Informationen aus, die in den Terminen in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden sollen. Standardmäßig werden die Informationen aus den Feldern für den Betreff, den Standort und den Namen der Person des Termins in den Terminen in Kalenderansichten angezeigt. Sie können auswählen, ob die folgenden zusätzlichen Informationen angezeigt werden sollen:
  - Der Name der Firma, die mit dem Termin verknüpft ist. Der Firmenname ist ein Link zum Firmendatensatz.
  - Der Status des Termins.
  - Die Telefonnummer der primären Person, die mit dem Termin verknüpft ist. Die Telefonnummer ist ein Link zum Firmendatensatz. Wenn das Feld "Telefonnummer (geschäftlich)" im Personendatensatz ausgefüllt wird, wird die geschäftliche Telefonnummer angezeigt. Wenn das Feld "Telefonnummer (geschäftlich)" im Personendatensatz nicht ausgefüllt, das Feld "Mobiltelefon" jedoch ausgefüllt ist, wird die Mobiltelefonnummer angezeigt.
- Geben Sie an, ob Sie Erinnerungen für Aktivitäten erhalten möchten, deren Verantwortlicher Sie sind oder für die Sie in der Liste der Benutzer aufgeführt sind, wenn Erinnerungen für Aktivitäten konfiguriert sind. Im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" sind folgende Optionen verfügbar:
  - **Keine.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie keine Erinnerungen.
  - **E-Mail.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie Erinnerungen per E-Mail.
  - **Popup-Erinnerung.** Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Erinnerungen im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" angezeigt, wenn Sie bei Oracle CRM On Demand angemeldet sind.
  - **E-Mail- und Popup-Erinnerung.** Wenn Sie diese Option auswählen, erhalten Sie die E-Mail-Erinnerungen, und die Erinnerungen werden ebenfalls im Popup-Fenster "Aktivitätserinnerung" angezeigt, wenn Sie bei Oracle CRM On Demand angemeldet sind.
  - **Leer.** Wenn Sie keine Eingabe im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" vornehmen, wird die im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" ausgewählte Option auf Unternehmensebene für Sie angewendet. Die Standardoption auf Unternehmensebene lautet "Keine", Ihr Administrator kann jedoch eine andere Option auswählen.

Um Ihren Kalender einzurichten, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen. Weitere Informationen zu Kalendern finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten \(auf Seite 211\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um Ihren Kalender für einen anderen Benutzer freizugeben oder benutzerdefinierte Gruppenkalenderansichten einzurichten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalender freigeben" enthalten.

### **So richten Sie Ihren Kalender ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Kalendereinrichtung" auf "Kalendereinstellungen".
- 3 Führen Sie zum Einrichten Ihrer Standardkalenderansicht Folgendes durch:
  - a Klicken Sie auf die Standardkalenderansicht.

- b Wählen Sie eine Kalenderansicht aus.
- c (Optional) Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders angezeigt werden soll.
- d Wählen Sie den Tag aus, der als erster Tag der Woche in Ihrem Kalender angezeigt werden soll.  
Standardmäßig ist das Feld "Kalenderwoche beginnt am" leer. Wenn Sie in diesem Feld nichts eingeben, wird die unternehmensweite Einstellung für den ersten Tag der Woche verwendet.

**HINWEIS:** Nachdem Sie den Anfangstag Ihrer Woche geändert haben, müssen Sie sich von Oracle CRM On Demand ab- und wieder anmelden, damit die Änderung in Ihrem Kalender und in der Datumsauswahl, in der Sie Werte für die Datumsfelder in Oracle CRM On Demand auswählen, wirksam wird.

- e Gehen Sie wie folgt vor, um im Abschnitt "Kalenderarbeitswoche" die Arbeitstage und die Geschäftszeiten für Ihren Kalender einzurichten:
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die einzelnen Tage, die als Arbeitstag in Ihrem Kalender angezeigt werden sollen. In den Tages- und Wochenansichten Ihres Benutzerkalenders werden nur die Tage als Arbeitstage angezeigt, für die Sie das zugehörige Kontrollkästchen aktivieren, unabhängig von den auf Unternehmensebene angegebenen Arbeitstagen. Wenn die Kontrollkästchen für alle Tage deaktiviert sind, werden die auf Unternehmensebene angegebenen Arbeitstage auf Ihren Kalender angewendet.
  - Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit angeben möchten, der von dem auf Unternehmensebene angegebenen Beginn abweicht, müssen Sie die Startzeit in das Feld "Beginn der Geschäftszeit" eingeben.
  - Wenn Sie einen Beginn für die Geschäftszeit angegeben haben, müssen Sie die Endzeit in das Feld "Ende der Geschäftszeit" eingeben. Das Ende muss nach dem Beginn liegen.

**HINWEIS:** Wenn Sie für die Geschäftszeit keinen Beginn und kein Ende eingeben, wird die auf Unternehmensebene angegebene Geschäftszeit auf Ihren Kalender angewendet.

- f Wählen Sie im Abschnitt "Einstellungen für Termininformationen" die Kontrollkästchen für die Zusatzinformationen aus, die in den Terminen in Ihren Kalenderansichten angezeigt werden sollen.
  - g Wählen Sie im Feld "Aktivitätsbenachrichtigung" die gewünschte Option aus, oder treffen Sie keine Auswahl, wenn Sie die Einstellung auf Unternehmensebene verwenden möchten.
  - h Speichern Sie die Änderungen.
- 4 So geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei:
- a Klicken Sie auf "Kalender freigeben".
  - b Klicken Sie unter "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
  - c Verwenden Sie das Suchsymbol im Fenster "Zugriff für neue Benutzer gewähren", um Benutzer hinzuzufügen, für die Sie Ihren Kalender freigeben möchten.
- 5 So richten Sie benutzerdefinierte Gruppenkalenderansichten ein:
- a Klicken Sie auf "Gruppenansichten verwalten".
  - b Klicken Sie unter "Meine benutzerdefinierten Ansichten" auf "Hinzufügen".
  - c Füllen Sie die Felder im Fenster "Ansicht verwalten" aus, und speichern Sie den Datensatz.

Durch das Einrichten von benutzerdefinierten Gruppenkalenderansichten können Sie Ihre Ansicht so verwalten, dass sie anderen Benutzern zur Verfügung steht. Wenn Sie einen neuen Termin erstellen, wählen Sie die Registerkarte "Gruppenkalender" und dann die Ansicht, die von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator zur Verfügung gestellt werden soll.

## 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 (siehe [Importieren von Personen](#) auf Seite 329).
  - 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](#) (auf Seite 2025).
  - 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 (siehe [Anzeigen von Exportanforderungen](#) auf Seite 849).
  - 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 (siehe [Installieren von Oracle CRM On Demand Desktop](#) auf Seite 2087).
  - 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 (siehe [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) auf Seite 859).
  - 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](#) (auf Seite 852).
  - To embed a widget, click Embed CRM On Demand Content.  
For more information, see the following topics:
    - Embedding a Favorite Lists Widget (siehe [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) auf Seite 855)
    - Embedding a Message Center Widget (siehe [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) auf Seite 855)
    - Embedding a Reports Widget (siehe [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) auf Seite 856)
    - Embedding a Simple List Widget (siehe [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) auf Seite 857)

### Related Topic

See the following topic for related information about data and integration tools:

- About On Demand Widgets (siehe [Info zu On Demand-Widgets](#) auf Seite 854)

## Anzeigen von Exportanforderungen

Auf der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" werden alle ausstehenden und abgeschlossenen Exportanforderungen angezeigt, die Sie über die Listenseiten oder über den Assistenten für Datenexport

weitergeleitet haben. Wenn sich eine Anforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" befindet, können Sie auf "Aktualisieren" klicken, um festzustellen, ob Ihre Anforderung abgeschlossen ist. Wenn die Anforderung abgeschlossen ist, können Sie einen Drilldown zu einer Anforderung ausführen, um die Ausgabedatei abzurufen.

**HINWEIS:** Je nach Ihren Berechtigungen werden manche Exportanforderungen möglicherweise nicht angezeigt oder manche Ausgabedateien nicht abgerufen.

### Informationen zum Aufbewahrungszeitraum für Exportanforderungen und Exportanforderungsanhänge

In der Standardanwendung bewahrt Oracle CRM On Demand die Details zu Exportanforderungen und die zugehörige Ausgabe für einen bestimmten Zeitraum auf. Es gelten folgende Aufbewahrungszeiträume:

- Die Details zu einer Exportanforderung werden 60 Tage aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- Die Ausgabe einer Exportanforderung wird 168 Stunden (d.h. sieben Tage) aufbewahrt und danach gelöscht.

Die Aufbewahrungszeiträume gelten für Exportvorgänge, die über Listenseiten weitergeleitet werden, und für Exportvorgänge, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet werden.

Ihr Administrator kann die Aufbewahrungszeiträume für Exportanforderungen und die zugehörigen Anhänge ändern, indem er im Unternehmensprofil die Werte für die folgenden Felder ändert:

- Ablauf von Exportanforderung (Tage)
- Ablauf von Exportanforderungsanhang (Tage)

Informationen zum Aktualisieren dieser Felder finden Sie unter Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen (siehe [Configuring Company Settings](#) auf Seite 1239).

Das folgende Verfahren beschreibt die Anzeige Ihrer Exportanforderungen.

#### So zeigen Sie Exportanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf "Warteschlange für Exportanforderungen".

Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" mit den Details der Exportanforderungen wird angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Exportanforderungsinformationen beschrieben.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Typ	Anforderungstyp: Persönlich oder Unternehmen.
Exporttyp	Der Typ des Exports: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Vollständig.</b> Ein vollständiger Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> <li>■ <b>Partiell.</b> Ein partieller Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> <li>■ <b>Liste.</b> Eine auf einer Listenseite vorgenommene Exportanforderung. Nur die vom angemeldeten Benutzer ausgeführten Exporte werden angezeigt.</li> </ul>
Datensatztyp	Der Datensatztyp. Für partielle Anforderungen, die untergeordnete Datensätze enthalten, wird der untergeordnete Datensatz im Format

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
	<i>Übergeordnet:Untergeordnet</i> angegeben, z.B. Firma:Person.
Liste	Für Listenexportanforderungen gibt dieses Feld den Namen der Liste an.
Status	Der Status, z.B. "In Bearbeitung" oder "Abgeschlossen".
Clientname	Der Name der Clientanwendung.
Angefragt für	Der Benutzer, für den die Anfrage gesendet wurde.
Angefragt von	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Ein Administrator kann mithilfe der Webservices eine persönliche Extrahierungsanforderung für einen Benutzer erstellen.
Weitergeleitet	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung weitergeleitet wurde.
Abgeschlossen	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung abgeschlossen wurde.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie die Details einer Exportanforderung geprüft werden.

### **So prüfen Sie die Details einer Exportanforderung:**

- Klicken Sie in der Zeile für die Anforderung auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" oder die Seite "Exportanforderungsdetails" zu öffnen. Auf der Seite werden die Exporteigenschaften angezeigt, wie z.B. die Anzahl der exportierten Datensätze (Anzahl exportierte Datensätze). Für Exportanforderungen, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet wurden, wird auf der Seite auch die Anzahl der Datensatztypen angezeigt, die erfolgreich ohne Fehler exportiert wurden (Anzahl abgeschlossene Objekte). Im Abschnitt "Datensatztypen exportieren" der Seite werden Details zur Anzahl der Datensätze angezeigt, die für die einzelnen Datensatztypen exportiert wurden.

Informationen zum Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen, d.h. den ZIP-Dateien mit der Ausgabe der Exportanforderungen, finden Sie unter [Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen \(auf Seite 851\)](#).

## **Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen**

Eine ZIP-Datei mit der Ausgabe einer erfolgreichen Exportanforderung ist als Anhang auf der Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" (für eine über eine Listenseite weitergeleitete Exportanforderung) oder auf der Seite "Exportanforderungsdetails" (für eine über den Assistenten für Datenexport weitergeleitete Exportanforderung) verfügbar.

Je nach den Berechtigungen in Ihrer Benutzerrolle können Sie die Anhänge für Exportanforderungen möglicherweise über einen oder mehrere der folgenden Bereiche in Oracle CRM On Demand aufrufen und herunterladen:

- **Link "Meine Einstellungen"**. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von Exportanforderungen \(auf Seite 849\)](#).
- **Administrationsseiten in Oracle CRM On Demand**. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüfen von Exportergebnissen \(auf Seite 2030\)](#) und [Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen \(auf Seite 1303\)](#).

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Exportanforderungsanhänge löschen" verfügt, können Sie alle Exportanforderungsanhänge löschen, auf die Sie Zugriff haben. Andernfalls können Sie keine Exportanforderungsanhänge löschen, auch keine Anhänge für Ihre eigenen Exportanforderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie ein Exportanforderungsanhang über die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" oder die Seite "Exportanforderungsdetails" heruntergeladen wird.

#### **So laden Sie einen Exportanforderungsanhang herunter:**

- Wählen Sie im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" der Seite im Menü auf Datensatzebene für den Anhang die Option "Download" aus, und speichern Sie die ZIP-Datei.  
Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatztyp. Wenn der Export über eine Listenseite ausgeführt wurde, gibt es nur eine CSV-Datei.

**HINWEIS:** Wenn Sie das Masteraudittrail exportieren, enthält die CSV-Datei die Spalten "Datensatztyp - Anzeigename" und "Geändertes Feld - Anzeigename". Diese Spalten enthalten die Werte, die in der UI jeweils für den Datensatztyp und das geänderte Feld angezeigt werden. Im Gegensatz hierzu werden in den Spalten "Geändertes Feld" und "Datensatztyp" nur die internen Werte für den Datensatztyp angezeigt.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie ein Exportanforderungsanhang gelöscht wird.

**Hinweis zu Beginn:** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Exportanforderungsanhänge löschen" verfügen.

#### **So löschen Sie einen Exportanforderungsanhang:**

- Wählen Sie auf der Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" oder "Exportanforderungsdetails" im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" die Option "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene für den Anhang aus. Bestätigen Sie dann, dass Sie den Anhang löschen möchten.

## **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.

## **Info zu On Demand-Widgets**

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen HTML-Code zur Verfügung, mit dem Sie eine Reihe von On Demand-Widgets in Desktopanwendungen, die Web-Widgets unterstützen, einbetten können. Außerdem lassen sich Web-Widgets in Portale oder beliebige eigenständige Webseiten einbetten. Bei einem Web-Widget handelt es sich um portablen Drittanbieter-Code, der in HTML-Code eingefügt werden kann. Wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion für Sie freigegeben hat, finden Sie den HTML-Code, mit dem Sie On Demand-Widgets in andere Anwendungen einbetten können, in Oracle CRM On Demand auf der Seite "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt. Hier können Sie Ihre Anmeldedaten eingeben, um auf Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten, das Nachrichten-Center usw. zuzugreifen. Sie können die Anwendung Oracle CRM On Demand in einem neuen Browserfenster öffnen, indem Sie auf "Anwendung öffnen" klicken.

**Hinweis:** Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde. Um zu überprüfen, ob diese Funktion in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung aktiviert ist, klicken Sie auf den globalen Link "Meine Einstellungen". Ist sie aktiviert, wird der Link "On Demand-Inhalte einbetten" auf Ihrer persönlichen Homepage angezeigt. Wenn Ihnen die Berechtigung zur Verwendung von On Demand-Widgets von Ihrem Unternehmensadministrator nicht zugewiesen wurde und Sie die Anmeldung bei einem On Demand-Widget versuchen, wird die Anmeldung nicht ausgeführt.

Folgende On Demand-Widgets stehen zur Verfügung:

- **Favoritenlisten-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten an, z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw. Die Favoritenlisten finden Sie in der Aktionsleiste der

Homepage von Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen zum Einbetten des Favoritenlisten-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets \(auf Seite 855\)](#).

- **Nachrichten-Center-Widget.** Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand erhalten haben, ohne dass Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage. Weitere Informationen zum Einbetten des Nachrichten-Center-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widget \(siehe Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets auf Seite 855\)](#).
- **Berichte-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt die in Oracle CRM On Demand erstellten Berichte und Dashboards an. Weitere Informationen zum Einbetten des Berichts-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Berichts-Widgets \(auf Seite 856\)](#).
- **Einfache-Listen-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt eine einspaltige Liste von Shortcuts zu Ihren Datensätzen von Oracle CRM On Demand an. Weitere Informationen zum Einbetten des Einfache-Listen-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Einfache-Listen-Widgets \(siehe Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets auf Seite 857\)](#).

**TIPP:** Wenn eine größere Schriftart von Ihrem Thema verwendet wird, wird möglicherweise eine Bildlaufleiste im Favoritenlisten-Widget angezeigt. Sie können diese Bildlaufleiste entfernen, indem Sie die Werte für Höhe und Breite für die Felder "Webregister-HTML" in Ihrem Widget bearbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#).

## Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets

Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten (z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw.) in Desktopanwendungen, die Widgets unterstützen, einbetten. Außerdem können Sie es in Portale und eigenständige Webseiten einbetten.

**HINWEIS:** Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

### *So betten Sie Favoritenlisten ein*

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Favoritenlisten-Widget" in Ihre Anwendung.  
Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf die Daten Ihrer Favoritenlisten zuzugreifen.

**TIPP:** Wenn eine größere Schriftart von Ihrem Thema verwendet wird, wird möglicherweise eine Bildlaufleiste im Favoritenlisten-Widget angezeigt. Sie können diese Bildlaufleiste entfernen, indem Sie die Werte für Höhe und Breite für die Felder "Webregister-HTML" in Ihrem Widget bearbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#).

## Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets

Sie können das Oracle CRM On Demand-Nachrichten-Center in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie es in Portale und eigenständige Webseiten einbetten. Mit dem Nachrichten-Center-Widget können Sie auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand empfangen haben, zugreifen, ohne sich bei Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage.

**HINWEIS:** Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

### **So betten Sie das Nachrichten-Center ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Nachrichten-Center-Widget" in Ihre Anwendung.  
Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4 Geben Sie Ihre Anmeldedaten für Oracle CRM On Demand ein, um auf die Nachrichten im Nachrichten-Center zugreifen zu können.
- 5 Klicken Sie auf "Aktualisieren", um auf die neuen Nachrichten zuzugreifen.

### **Einbetten eines Berichts-Widgets**

Sie können Berichte und Dashboards von Oracle CRM On Demand in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen. Weitere Informationen zu Berichten und Dashboards finden Sie unter [Arbeiten mit der Analytics-Homepage \(auf Seite 879\)](#).

Oracle CRM On Demand kann die HTML generieren, die Sie benötigen, um Berichte und Dashboards in Widgets einzubetten.

**Hinweis zu Beginn:** Der einzubettende Bericht oder das einzubettende Dashboard muss unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner, auf den Sie Zugriff haben, gespeichert sein.

### **So betten Sie einen Bericht ein:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Wählen Sie im Berichtswidgetabschnitt im Feld "Typ" "Einzelbericht" aus.
- 4 Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht.  
Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht ausgewählt haben.
- 5 Wenn Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, angezeigt werden sollen, damit Benutzer die Analyse filtern können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen".
- 6 Geben Sie an, ob die Benutzer, die die eingebettete Analyse anzeigen, die Analyse aktualisieren, drucken oder exportieren können:
  - **Aktualisierungslink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Aktualisierungslink verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.
  - **Drucklink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Drucklink verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
  - **Exportlink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Exportlink verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.
- 7 Klicken Sie auf "Neuen HTML-Code anzeigen".
- 8 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.  
Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.

- 9 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihren Bericht zuzugreifen.

#### **So betten Sie ein Dashboard ein:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Berichtswidget" im Feld "Typ" "Dashboard" aus.
- 4 Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Dashboard.  
Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie das Dashboard ausgewählt haben.
- 5 Klicken Sie auf "Neuen HTML-Code anzeigen".
- 6 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.  
Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 7 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihr Dashboard zuzugreifen.

#### **Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets**

Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen das Einbetten einer einfachen Liste mit Datensätzen in Desktop-Anwendungen, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen. Das Einfache-Liste-Widget zeigt Shortcuts zu allen Listen für Standarddatensatztypen an, außer Fonds und Geldmittelanforderungen.

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde.

#### **So betten Sie einfache Listen ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt für das Einfache-Liste-Widget eine Liste aus dem Menü.
- 4 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.  
Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 5 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihre Liste zuzugreifen.
- 6 Wenn Sie eine andere Liste anzeigen möchten, klicken Sie auf "Konfigurieren".

**HINWEIS:** Durch dieses Aktion wird die verfügbare Liste für die Dauer der Sitzung verändert. Sie können die Liste während der Sitzung beliebig oft ändern. Wenn Sie sich von der Sitzung abmelden, wird jedoch die ursprüngliche Liste wiederhergestellt.



# 14 Arbeiten mit anderen Anwendungen

---

Oracle CRM On Demand arbeitet mit den folgenden Anwendungen zusammen, um zusätzliche Funktionen verfügbar zu machen:

- **Microsoft Outlook- und Lotus Notes-E-Mail-Integration**  
Über Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand können Sie unter Oracle CRM On Demand bestimmte E-Mails mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Serviceanforderungs-Datensätzen verknüpfen. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, wichtige E-Mails zusammen mit den zugehörigen Datensätzen zu speichern.
- **Microsoft Word**  
Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Daten verwenden, um mit Oracle CRM On Demand Integration for Office Serienbriefe und Massen-E-Mails in Microsoft Word zu erstellen.
- **Microsoft Excel**  
Sie können mit Oracle CRM On Demand aktualisierbare Microsoft Excel Offline-Berichte erstellen, die Ihre Oracle CRM On Demand Integration for Office-Daten enthalten.
- **Segmentierungsassistent**  
Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie in Oracle CRM On Demand Personensegmente (d.h. eine Liste der Personen) generieren, basierend auf einer Kombination aus Firma-, Personen-, Verkaufsprojekt- und Serviceanfragefeldern.

## Prüfen der Systemvoraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den Systemvoraussetzungen entspricht, bevor Sie die Software installieren. Weitere Informationen finden Sie auf der [Oracle CRM On Demand-Website](#).

## Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) und Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sind Module, mit denen Sie Oracle CRM On Demand E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes hinzufügen können. Diese E-Mails bilden eine Historie aller Firmeninteraktionen und stehen dem gesamten Vertriebsteam zur Verfügung.

Beim Hinzufügen von E-Mails zur Anwendung (entweder bereits eingegangene oder ausgehende E-Mails) können Sie folgende Schritte durchführen:

- Hinzufügen einer E-Mail als Aufgabendatensatz (eine abgeschlossene Aktivität), der mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Servicedatensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpft ist
- Hinzufügen der E-Mail-Empfänger als Personen, Leads, Verkaufsprojekte oder Serviceanfragen zu Oracle CRM On Demand
- Erstellen Sie Nachverfolgungs-Aufgaben oder Termine anhand der E-Mails in Oracle CRM On Demand

- Direktes Aktualisieren von Oracle CRM On Demand-Datensätzen aus Outlook oder Lotus Notes, einschließlich neuer E-Mail-Adressen
- Durchsuchen von Oracle CRM On Demand nach neuen Empfängerinformationen (nur Outlook Email Integration client)

Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client verwenden zu können, muss es auf Ihrem Laptop oder Desktop installiert werden.

**HINWEIS:** Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client zu verwenden, benötigen Sie die Berechtigung "Outlook-/Notes-E-Mail-Integration" in Ihrer Benutzerrolle.

### Installieren von Oracle Outlook Email Integration On Demand

Die Installation von Outlook Email Integration client umfasst das Herunterladen und Ausführen eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistenten ausführt. Der Assistent erstellt ein Outlook-Plug-in, das der Symbolleiste von Outlook folgende Symbole hinzufügt:

- Zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für den Posteingang angezeigt.
- Senden und zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.
- CRM On Demand-Suche. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Outlook Email Integration client beginnen:

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Outlook Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Informationen zum Prüfen der Systemanforderungen finden Sie unter [Oracle CRM On Demand-Website](#).
- Stellen Sie bei Verwendung von Microsoft Outlook 2003 sicher, dass Microsoft Word nicht als E-Mail-Editor gewählt wurde. Klicken Sie zur Überprüfung in der Outlook-Menüleiste auf "Extras" und dann auf "Optionen". Deaktivieren Sie auf der Registerkarte "E-Mail-Format" das Kontrollkästchen "E-Mail mit Microsoft Word bearbeiten".

### **So installieren Sie den Outlook Email Integration client**

- 1 Beenden Sie Microsoft Outlook, und schließen Sie alle geöffneten Fenster.
- 2 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 3 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 6 Lesen Sie die Informationen auf der Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand herunterladen".
- 7 Lesen Sie die zusätzlichen Informationen auf der zweiten Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demandherunterladen".
- 8 Im Fenster können Sie folgende Schritte durchführen:
  - Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei "Oracle\_OEI\_OnDemand.exe" auf Ihrer Festplatte zu speichern und die Installation offline durchzuführen. (Empfohlen)
  - Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Installation fortzusetzen.
- 9 Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

### Installieren von Oracle Notes Email Integration On Demand

Der Integrationsvorgang von Lotus Notes-E-Mails in Oracle CRM On Demand umfasst zwei Schritte:

- Ändern der Lotus Notes-Vorlage

- Installation von Notes Email Integration client auf dem Computer des Benutzers

### Ändern der Lotus Notes-Vorlage

Die Änderung der Lotus Notes-Vorlage wird auf Unternehmensebene vom Lotus Notes-Administrator durchgeführt, damit der erforderliche Code und die erforderlichen UI-Elemente angegeben werden können, die die Schnittstelle mit Notes Email Integration client bereitstellen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunterladen.

### So laden Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunter

- 1 Klicken Sie auf den Link für Schulung und Support in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.  
Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads". Klicken Sie dann auf den Link zum Herunterladen der Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien für die entsprechende Version von Oracle CRM On Demand.

### Installieren des Notes Email Integration Clients

Die Installation von Notes Email Integration client umfasst das Herunterladen und Aktivieren eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistent ausführt. Der Assistent installiert und registriert Notes Email Integration client, das dem Ordner und den Memo-Ansichten in Lotus Notes folgende Schaltflächen hinzufügt:

- Zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ordnern "Posteingang" und "Gesendete Elemente" angezeigt.
- Senden und zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ansichten "Neues Memo" und "Antwort-Memo" angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Notes Email Integration client beginnen:

- Notes Email Integration client verwendet einen Routing-Server, um eine Benutzerinstanz-URL dynamisch abzurufen. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Router eingerichtet haben, um mit Ihrer Installation von Notes Email Integration client zu arbeiten. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um weitere Informationen zu erhalten.
- Fragen Sie Ihren Oracle CRM On Demand-Administrator, ob Notes Email Integration client in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Der Administrator Ihres Unternehmens für Lotus Notes muss Änderungen an der Lotus Notes-Vorlage für Ihr Unternehmen vornehmen, damit Notes Email Integration client aktiviert werden kann.

**VORSICHT:** Versuchen Sie nicht, Notes Email Integration client zu installieren, bevor Sie sich vergewissert haben, dass es in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Andernfalls muss Notes Email Integration client deinstalliert und erneut installiert werden, bevor es funktioniert.

- Klicken Sie zum Herunterladen des Notes Email Integration client-Installationspakets auf den Link "Schulung und Support" in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, um die Seite "Training and Support Center" zu öffnen. Klicken Sie auf dieser Seite auf den Link "Knowledge and Training", und melden Sie sich dann bei "My Oracle Support" an. Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads", und laden Sie dann das Installationspaket herunter.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Notes Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Informationen zum Prüfen der Systemanforderungen finden Sie unter [Oracle CRM On Demand-Website](#).

### So installieren Sie den Notes Email Integration client

- 1 Beenden Sie Lotus Notes und schließen Sie alle Fenster.
- 2 Besorgen Sie sich das Notes Email Integration client-Installationsprogramm bei Ihrem Oracle CRM On Demand-Administrator, und speichern Sie es auf Ihrem Desktop.
- 3 Führen Sie die Installationsdatei von Ihrem Desktop aus, und folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

### Deinstallieren von Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand

Sie können Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand jederzeit über das Dienstprogramm von Microsoft Windows zum Hinzufügen/Entfernen von Programmen verwenden.

### Hinzufügen von E-Mail-Informationen zu Oracle CRM On Demand

Beim Hinzufügen von E-Mail zu Oracle CRM On Demand darf die E-Mail inklusive des Anhangs nicht größer als 5 Megabyte (MB) sein. Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand unterstützen keine komprimierten Dateien (z.B. .zip, .rar, .7z, .cab usw.) als Anhang.

**HINWEIS:** Wenn Sie E-Mails in Outlook 2007 öffnen oder erstellen, werden CRM On Demand-Schaltflächen im Ribbon in der CRM On Demand-Gruppe in der Registerkarte "Nachricht" angezeigt.

### So fügen Sie E-Mail-Informationen hinzu

- 1 Markieren oder öffnen Sie die E-Mail, die Sie Oracle CRM On Demand hinzufügen möchten.
- 2 Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Hinzufügen zu CRM On Demand". Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Hinzufügen zu Oracle".
- 3 Geben Sie im Anmeldefenster die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein, die Sie normalerweise bei der Anmeldung bei Oracle CRM On Demand verwenden.

**HINWEIS:** Sie müssen sich nur einmal für jede Outlook- oder Notes-Sitzung anmelden. Sie müssen sich nur erneut anmelden, wenn Sie Outlook oder Notes schließen. Daten, die von Oracle CRM On Demand oder Outlook Email Integration client an oder von Notes Email Integration client gesendet werden, sind aus Sicherheitsgründen immer verschlüsselt.

- 4 Um E-Mails automatisch während dieser Sitzung mit den Namen der Kontaktpersonen in den Feldern "An", "Cc" und "Von" zu verknüpfen, wählen Sie für "Automatische Zuordnung" die Option "Ja" aus.  
Wird "Automatische Zuordnung" verwendet, durchsucht die Anwendung die E-Mails in Oracle CRM On Demand und fügt diese E-Mail automatisch als abgeschlossene Aufgabe hinzu. Wenn kein Treffer gefunden wird, wird ein Fenster angezeigt, über das Sie die E-Mail manuell suchen und zu Datensätzen hinzufügen können.

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anmelden".

Die Anwendung sucht nach Datensätzen in Oracle CRM On Demand und zeigt die Ergebnisse im Fenster "Aufgabe erstellen" an (siehe folgende Tabelle).

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
Ausgewählte Datensätze	Zuerst werden in diesem Bereich die Personendatensätze angezeigt, deren E-Mail-Adressen in Oracle CRM On Demand genau mit denen der Felder "An", "Cc" und "Von" der E-Mails übereinstimmen.  Sie können Datensätze aus anderen Bereichen in dieses Fenster nach "Ausgewählte Datensätze" verschieben. Wenn Sie in diesem Fenster auf "Speichern" klicken, speichert die

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
	Anwendung die E-Mail in allen Datensätzen dieses Bereichs und in Firmendatensätzen, die mit ihnen verknüpft sind. <b>HINWEIS:</b> Eine Person muss mit einem Firmendatensatz verknüpft sein, damit diese E-Mail darin gespeichert werden kann.
Nicht gefundene E-Mail-Empfänger	Dieser Bereich enthält Namen, die neben den Feldern "An" oder "Cc" in der E-Mail angezeigt werden, die keinen vorhandenen Personen in Oracle CRM On Demand zugeordnet werden können.
Zugehörige Datensätze	In diesem Bereich werden Datensätze in Oracle CRM On Demand angezeigt, die mit den Personendatensätzen verknüpft sind, die den E-Mail-Empfängern entsprechen (z.B. Verkaufsprojekte).

6 über das Fenster "Aufgabe erstellen" können folgende Schritte durchgeführt werden:

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aufgaben oder Terminen zu Oracle CRM On Demand zur Nachverfolgung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Im Bereich "Optionen nach dem Speichern" aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neue Aufgabe erstellen" oder "Neuen Termin erstellen".</li> <li>2 Klicken Sie auf "Speichern".</li> <li>3 Im Formular "Neue Aufgabe" oder "Neuer Termin" aktualisieren Sie die Informationen und speichern den Datensatz.</li> </ol>
Hinzufügen eines neuen Verkaufsprojekts oder einer neuen Serviceanfrage, das/die mit einem E-Mail-Empfänger verknüpft ist	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie im Bereich "Ausgewählte Datensätze" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers.</li> <li>2 Wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt zu On Demand hinzufügen" oder "Neue Serviceanfrage zu On Demand hinzufügen".</li> <li>3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neues Verkaufsprojekt" oder "Neue Serviceanfrage".</li> <li>4 Klicken Sie auf "Speichern".</li> </ol>
Hinzufügen des E-Mail-Empfängers als Person oder Lead	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie im Bereich "Nicht gefundene E-Mail-Empfänger" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers.</li> <li>2 Wählen Sie die Option "Zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Personendatensatz) oder "Neuen Lead zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Lead-Datensatz).</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neue Person" oder "Neuer Lead".</li> <li>4 Klicken Sie auf "Speichern". Der Name des E-Mail-Empfängers wird in den Bereich "Ausgewählte Datensätze" dieses Fensters verschoben.</li> </ol>
<p>Hinzufügen dieser E-Mail als abgeschlossene Aufgabe</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Stellen Sie sicher, dass ein Datensatz im Bereich "Ausgewählte Datensätze" angezeigt wird.</li> <li>2 Klicken Sie auf "Speichern". Die E-Mail wird als abgeschlossene Aufgabe gespeichert, die mit jedem Datensatz des Bereichs "Ausgewählte Datensätze" und den mit diesen Datensätzen verknüpften Firmen verknüpft ist. Es werden die unter "Aktivitätsdetails" angezeigten Standardwerte verwendet, es sei denn, Sie aktualisieren sie.</li> </ol>
<p>Verknüpfen dieser E-Mail mit einem anderen Datensatz</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Doppelklicken Sie im Fenster "Aufgabe erstellen" auf die gefundenen Datensätze, und verschieben Sie sie in den Bereich "Ausgewählte Datensätze".</li> <li>2 (Optional) Aktualisieren Sie die Standardeinstellungen im Bereich "Aktivitätsdetails".</li> <li>3 Klicken Sie auf "Speichern". Diese E-Mail wird als Aufgabe gespeichert, die mit den ausgewählten Datensätzen mit den im Bereich "Aktivitätsdetails" angezeigten Werten verknüpft ist.</li> </ol>
<p>Entfernen des Datensatzes aus dem Bereich "Ausgewählte Datensätze"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Doppelklicken Sie auf den Datensatz. Er wird auf die linke Seite des Fensters verschoben, damit er nicht mit dieser E-Mail verknüpft wird.</li> </ul>
<p>Durchsuchen Sie Oracle CRM On Demand nach zusätzlichen Personen, Firmen, Verkaufsprojekten, Leads oder Serviceanfragen</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Suchen" den Datensatztyp aus.</li> <li>2 Geben Sie den Namen ein, nach dem gesucht werden soll.</li> <li>3 Klicken Sie auf "Weiterleiten". Datensätze, die diesem Namen entsprechen, werden im Bereich "Suchergebnisse" angezeigt.</li> </ol>
<p>Aktualisieren eines Datensatzes</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz.</li> <li>2 Wählen Sie "Bearbeiten" aus.</li> <li>3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Bearbeiten".</li> <li>4 Klicken Sie auf "Speichern".</li> </ol>

Aktualisieren einer E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand über diese E-Mail	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Klicken Sie im Bereich "Suchergebnisse" mit der rechten Maustaste auf den Datensatz.</li> <li>2 Wählen Sie "Zugehörige E-Mail-Adresse".</li> <li>3 Wählen sie im Fenster "Zugehörige Person mit Empfänger" die aktualisierte E-Mail-Adresse aus der Dropdown-Liste aus.</li> <li>4 Klicken Sie auf "Speichern". Die neue E-Mail-Adresse wird im Personendatensatz angezeigt.</li> </ol>
Anzeigen von Datensatzinformationen, wie beispielsweise Datensatzname, E-Mail-Adresse und die Namen zugehöriger Datensätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bewegen Sie die Maus auf den Datensatz, und behalten Sie die Position bei, bis folgender QuickInfo-Text angezeigt wird.</li> </ul>

### Senden einer E-Mail und Hinzufügen der E-Mail zu Oracle CRM On Demand

- 1 Klicken Sie in der Symbolleiste von Microsoft Outlook auf "Neu". Klicken Sie in Lotus Notes auf die Schaltfläche "Neues Memo" oder "Antwort-Memo".
- 2 (Optional) Fügen Sie E-Mail-Empfänger aus den Personendatensätzen von Oracle CRM On Demand hinzu:
  - a Geben Sie im Fenster "Nachricht" einen Namen in das Feld "CRM On Demand-Suche" ein.
  - b Drücken Sie die Eingabetaste.  
Die in Oracle CRM On Demand gefundenen Personen werden in einem Fenster angezeigt.
  - c Wählen Sie eine der folgenden Optionen: "An", "Cc" oder "Bcc".
  - d Klicken Sie auf "Auswählen".

**Hinweis:** Wenn Sie eine E-Mail-Adresse eingeben, die länger als 100 Zeichen ist, wird sie vom Outlook Email Integration-Client ignoriert, und die Aufgabe wird nicht zu Oracle CRM On Demand hinzugefügt.

- 3 Geben Sie, wie beim normalen Senden einer E-Mail, zusätzliche Informationen ein.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie Oracle Outlook Email Integration On Demand verwenden, müssen Sie Bilder als E-Mail-Anhang hochladen. Wenn Sie bei dieser Integration ein Bild in eine E-Mail einbetten, wird das Bild aus der E-Mail ausgeschlossen.
- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Senden und Hinzufügen zu CRM On Demand".
  - Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Senden und Hinzufügen zu Oracle".

Wenn Sie auf "Speichern" klicken, wird die E-Mail an die gewählten Empfänger gesendet und entsprechend den Informationen im Fenster "Aufgabe erstellen" gespeichert.

## Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office besteht aus den folgenden herunterladbaren Vorlagendateien:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentierungsassistent

über diese Vorlagendateien werden besondere Symbolleisten in Microsoft Word und Microsoft Excel integriert. Mit diesen Symbolleisten können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word oder Excel verändern, um Direkt- oder Massen-E-Mails, aktualisierbare Offlineberichte sowie Personenlisten (Segmente) für die Verwendung in Marketingkampagnen zu erstellen.

In den folgenden Abschnitten wird die Verwendung von Oracle CRM On Demand Integration for Office-Vorlagen beschrieben:

- [Verwenden von Mail Merge for Word \(auf Seite 866\)](#). Hier wird die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Word beschrieben, und es sind Informationen zum ordnungsgemäßen Öffnen von Mail Merge for Word-Vorlagen sowie zum Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails in Microsoft Word mit Daten aus Oracle CRM On Demand enthalten.
- [Verwenden von Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 870\)](#). Beschreibt die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel, enthält Hintergrundinformationen zum Erstellen von Berichten mit der Vorlage von Reports and Analysis for Excel und beschreibt das Ausführen vorhandener Berichte und das Erstellen neuer Berichte mit der Vorlage von Reports and Analysis for Excel.
- [Verwenden des Segmentierungsassistenten \(auf Seite 873\)](#). Beschreibt die Target Builder-Symbolleiste in Microsoft Excel, liefert Hintergrundinformationen zu Segmenttypen und beschreibt das Erstellen, Hochladen und Exportieren von Segmenten.

**HINWEIS:** Zum Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office muss Ihr Administrator Web Services in Oracle CRM On Demand aktiviert haben.

**HINWEIS:** Netzwerke, die authentifizierte Proxyserver verwenden, werden nicht unterstützt.

## Verwenden von Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word herunterladen, um Direktmailings oder Massen-E-Mails zu erstellen. Vorher müssen Sie jedoch Ihre Mail Merge for Word-Vorlagen einrichten.

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen \(auf Seite 867\)](#)
- [Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen \(auf Seite 868\)](#)
- [Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word \(auf Seite 869\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word \(auf Seite 866\)](#)

## Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word enthält die Symbolleiste "On Demand Integration", mit der Sie Serienbriefe aus Oracle CRM On Demand-Daten erstellen können.

**HINWEIS:** Wenn Sie Microsoft Office 2007 verwenden, ist die Symbolleiste "On Demand Integration" über die Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen beschrieben, die in der Symbolleiste "On Demand Integration" von Mail Merge for Word verfügbar sind.

Symbolleistenoption	Beschreibung
1. On Demand-Daten abrufen	Ermöglicht Ihnen die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand und das Herunterladen von Daten in Microsoft Word. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: "Personen", "Leads", "Firmen", "Verkaufsprojekte", "Serviceanfragen" und "Gespeicherte Liste verwenden". Wenn Sie "Gespeicherte Liste verwenden" auswählen, können Sie eine vorhandene Datenquelle, die auf Ihrem Computer gespeichert ist, als Liste auswählen.
2. Empfänger näher definieren	Mit dieser Option können Sie die Empfänger aus den heruntergeladenen Daten wählen, mit denen Sie korrespondieren möchten.
3. Meldung näher definieren	Enthält die folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>AutoText.</b> Mit dieser Option können Sie vordefinierte Felder in die Nachricht einfügen. Mit der Option AutoText können Sie beispielsweise eine Schlusszeile in jede Nachricht einfügen.</li> <li>■ <b>Oracle-Feld einfügen.</b> Ermöglicht Ihnen das Einfügen von Feldern aus dem Oracle CRM On Demand-Datensatz in die Nachricht. Beispiel: Sie können Full_Name in die Begrüßung jeder Nachricht einfügen.</li> </ul>
4. Vorschau	Mit dieser Option können Sie jede Nachricht in der Vorschau anzeigen. Mit den Pfeilen können Sie einen Bildlauf durch jede Nachricht durchführen.
5. Nachricht drucken oder senden	Mit dieser Option können Sie die Daten in der Vorlage zusammenführen und drucken, können sie in einem separaten Word-Dokument zusammenführen oder in individuell adressierten E-Mail-Nachrichten zusammenführen und versenden.
6. Als On Demand-Aktivität protokollieren	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Aktivität in Oracle CRM On Demand als Datensatz der Korrespondenz. Diese einzelne Aktivität wird jedem Empfänger der Nachricht zugeordnet. Der Text der gesendeten Vorlage wird automatisch in die Beschreibung dieser Aktivität eingefügt.

## Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Durch die Vorlage für Mail Merge for Word wird die Symbolleiste für On Demand Integration in Microsoft Word eingefügt. Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Herunterladen der Vorlage beschrieben.

### **So laden Sie die Vorlage für Mail Merge for Word herunter**

- 1 Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.

- 2 Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support Knowledge" auf den Link "Downloads", und klicken Sie dann auf den Link, mit dem Sie die Vorlage für Oracle Mail Merge for Word herunterladen.
- 3 Laden Sie die Vorlage entsprechend der Anleitung auf der Webseite herunter.

## Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Die Symbolleiste von Mail Merge for Word (die Symbolleiste "On Demand Integration") ist jeder Vorlagendatei angehängt. Die nachfolgenden Schritte beschreiben, wie mit der Symbolleiste "On Demand Integration" eine Vorlage für Mail Merge for Word erstellt wird. Wenn Sie Vorlagen für Mail Merge for Word mit dieser Symbolleiste erstellen, ist sichergestellt, dass Ihre Oracle CRM On Demand-Daten die Personalisierung unterstützen, die Sie in die Vorlage einbetten.

### Öffnen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Sie müssen stets die Originalvorlagendateien öffnen, um sicherzustellen, dass Mail Merge for Word Vorlagen zugeordnet ist, die Sie erstellen oder ändern. Vergewissern Sie sich durch einen Blick auf die Titelleiste, dass Sie die ursprüngliche Vorlagendatei geöffnet haben. Der Dokumentname sollte die Erweiterung .DOT haben.

**HINWEIS:** Doppelklicken Sie zum Öffnen nicht auf die Datei. Dadurch wird lediglich ein neues Word-Dokument auf Grundlage der Vorlagendatei geöffnet. Wenn Sie in diesem Modus Änderungen speichern, erhalten Sie lediglich ein normales Word-Dokument, an das die Symbolleiste "On Demand Integration" nicht angehängt ist.

### So erstellen oder ändern Sie Mail Merge for Word-Vorlagen

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Mail Merge for Word-Vorlage, die Sie heruntergeladen und lokal gespeichert haben, und wählen Sie "Öffnen" aus.

Die Datei wird in Microsoft Word geöffnet.

- 2 Erstellen Sie mit der Symbolleiste "On Demand Integration" und mit Word-Funktionen eine typische Korrespondenz.

Sie können Empfänger näher definieren, Oracle CRM On Demand-Felder einfügen, eine Vorschau anzeigen usw. Nähere Informationen zum Erstellen von Briefen über die Symbolleiste finden Sie unter Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word (siehe [Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#) auf Seite 869).

- 3 Bevor Sie die Vorlage speichern, heben Sie die Verknüpfung der Datenquelle mit der Vorlage folgendermaßen auf:

- a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hauptdokument einrichten" in der Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste.

- b Im Dialogfeld "Hauptdokumenttyp" wählen Sie das Optionsfeld "Normales Word-Dokument".

**HINWEIS:** Wenn die Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste nicht sichtbar ist, klicken Sie in der Menüleiste von Word auf "Ansicht", "Symbolleisten", "Mail Merge". Wenn Sie mit Microsoft Office 2007 arbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte "Sendungen" und dann auf "Seriendruck starten".

**VORSICHT:** Wenn Sie eine Vorlage speichern und veröffentlichen, ohne zuvor die Verbindung mit der Datenquelle getrennt zu haben, versucht die Datei eine Verbindung mit der Datenquelle auf Ihrem Computer herzustellen, wenn sie verwendet wird.

- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie eine neue Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern unter" aus.
- Wenn Sie Änderungen an einer vorhandenen Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern" aus.

## Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in einem Word-Dokument zusammenführen. In der folgenden Anleitung werden Personen als Beispiel verwendet, aber Sie können Serienbriefe auch mit Oracle CRM On Demand-Daten aus Leads, Firmen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen oder lokal gespeicherten Empfängerlisten erstellen.

**HINWEIS:** Es können maximal 4000 Datensätze heruntergeladen werden.

### So erstellen Sie Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

- 1 Öffnen Sie die Word-Vorlagendatei, die Sie für das Direktmailing verwenden möchten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "On Demand Integration" auf "On Demand-Daten abrufen", "Personen".
- 3 Füllen Sie im Dialogfeld für die Anmeldung bei Oracle On Demand die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Anmelden" um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Gehen Sie im Dialogfeld "Liste definieren" wie folgt vor:
  - a Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die Daten, die Sie in Word herunterladen möchten.  
Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).
  - b Wählen Sie auf der Registerkarte "Felder" die Felder mit den Informationen aus, die Sie herunterladen möchten. Sie können maximal 40 Felder auswählen.  
Die aktuelle Vorlage wird nun durchsucht, und es werden automatisch die benötigten Felder ausgewählt. Sie können noch weitere Felder auswählen, die in die Vorlage eingefügt werden sollen, um das Anschreiben noch persönlicher zu gestalten.  
**HINWEIS:** Wählen Sie auch solche Informationsfelder aus, die möglicherweise zum Senden des Anschreibens benötigt werden. Wenn Sie beispielsweise eine Massen-E-Mail senden möchten, muss die E-Mail-Adresse in der Empfängerdatei enthalten sein.
  - c Klicken Sie auf "OK".
- 5 Gehen Sie im Dialogfeld "Liste speichern?" folgendermaßen vor:
  - a Klicken Sie auf "Ja", um die Liste zur späteren Wiederverwendung lokal zu speichern. Füllen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".
  - b Wenn Sie die Liste nur einmal verwenden möchten, klicken Sie auf "Nein" und dann auf "OK". In diesem Fall wird die Empfängerliste automatisch als temporäre Datei gespeichert, die nach der Verwendung gelöscht wird.
- 6 Im Dialogfeld "Serienbriefempfänger" haben Sie folgende Möglichkeiten:
  - Deaktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger aus dieser Korrespondenz zu entfernen.
  - Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger dieser Korrespondenz hinzuzufügen.
 Wenn Sie mit der Bearbeitung der Empfänger fertig sind, klicken Sie auf "OK".  
**HINWEIS:** Sie können das Dialogfeld "Serienbriefempfänger" erneut öffnen, indem Sie in der Symbolleiste "On Demand Integration" auf "Empfänger näher definieren" klicken.
- 7 Klicken Sie auf "Meldung näher definieren", um Oracle CRM On Demand-Felder oder automatischen Text in das Word-Dokument aufzunehmen. Weitere Informationen zur Schaltfläche "Meldung näher definieren" finden Sie unter [Verwenden von Mail Merge for Word \(auf Seite 866\)](#).
- 8 Klicken Sie auf "Vorschau", und blättern Sie mit den Pfeiltasten durch die Nachrichten, um festzustellen, wie sie gedruckt oder gesendet aussehen werden.

Weitere Informationen zur Schaltfläche "Vorschau" finden Sie unter [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word \(auf Seite 866\)](#).

- 9 Klicken Sie auf "Nachricht drucken oder senden", und gehen Sie wie folgt vor:
  - a Wählen Sie zum Senden der Daten an ein anderes Word-Dokument die Option "Seriendruck in neues Dokument" aus.
  - b Wählen Sie zum Drucken die Option "Seriendruck an-Drucker" aus.
  - c Wählen Sie zum Senden einer Massen-E-Mail die Option "Als E-Mail senden" aus.
  - d Wählen Sie zum Senden einer Massen-Fax-Nachricht die Option "Als Fax senden" aus.

**HINWEIS:** Um Korrespondenz als Massen-Fax-Nachricht zu senden, müssen Sie zunächst Microsoft Office konfigurieren. Suchen Sie in den Microsoft Office-Hilfedateien nach dem Stichwort "Fax", um weitere Informationen zu erhalten.
- 10 (Optional) Klicken Sie auf "Als On Demand-Aktivität protokollieren", um eine einzelne Oracle CRM On Demand-Aktivität zu erstellen, die mit jeder für den Seriendruck ausgewählten Person verknüpft wird. In das Beschreibungsfeld der Aktivität wird automatisch der Text der Vorlage eingetragen. Füllen Sie im Dialogfeld "Aufgaben" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".

## Verwenden von Reports and Analysis for Excel

Mit Reports and Analysis for Excel können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Excel herunterladen und zum Erstellen von Berichten verwenden. Dieser Abschnitt umfasst folgende Themen:

- [Informationen zur Symbolleiste "On Demand Integration" in Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 870\)](#)
- [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 870\)](#)
- [Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 871\)](#)
- [Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 871\)](#)

### Informationen zur Symbolleiste "On Demand Integration" in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel enthält die Symbolleiste "On Demand Integration", mit der Sie mit Daten aus Oracle CRM On Demand Berichte erstellen können.

**HINWEIS:** Wenn Sie Office 2007 verwenden, ist die Symbolleiste "On Demand Integration" in der Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird die Symbolleiste "On Demand Integration" in Reports and Analysis for Excel beschrieben.

Symbolleistenoption	Beschreibung
On Demand-Bericht konfigurieren	Hiermit können Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden und Daten in Excel herunterladen.
On Demand-Bericht aktualisieren	Mit dieser Option werden Daten, die Sie in Excel anzeigen, mit den neuesten Daten aktualisiert, die in Oracle CRM On Demand verfügbar sind.

### Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Mit Reports and Analysis for Excel können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in Excel bearbeiten. Wenn Sie in der Symbolleiste "On Demand Integration" auf "On Demand-Bericht konfigurieren" klicken, wird das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" angezeigt. Mithilfe dieses Dialogfeldes können Sie

vorhandene Berichte bearbeiten oder entfernen und neue Berichte erstellen. In der folgenden Tabelle werden die über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" verfügbaren Optionen beschrieben.

Schaltfläche	Kommentare
Bericht bearbeiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die im ausgewählten Bericht enthaltenen Filtereinstellungen und Felder zu ändern.
Neuer Bericht	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen benutzerdefinierten Bericht für den ausgewählten Datensatztyp zu erstellen. Sie können für alle standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder des Datensatztyps Filterkriterien angeben. Weitere Informationen zum Festlegen von Filterkriterien in Listen erhalten Sie unter <a href="#">Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)</a> .
Bericht entfernen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Bericht aus der Excel-Arbeitsmappe zu entfernen.
Bericht ausführen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den aktuell ausgewählten Bericht auszuführen. Anschließend wird der Bericht als neues Tabellenblatt zur Arbeitsmappe hinzugefügt.
Beenden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen.

## Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel

Mit der Vorlage für Reports and Analysis for Excel wird die Oracle CRM On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel eingefügt. Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Herunterladen der Vorlage beschrieben.

### **So laden Sie die Vorlage für Reports and Analysis for Excel herunter**

- 1 Klicken Sie oben auf Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Support".
- 3 Klicken Sie auf die Anmeldung für "My Oracle Support".
- 4 Klicken Sie auf "Anmelden", und geben Sie Ihre Zugangsdaten für die Anmeldung ein.
- 5 Geben Sie im Feld "Knowledge Base durchsuchen" 1800044.1 ein, und starten Sie die Suche.
- 6 Klicken Sie auf den Link für die Vorlage von Reports and Analysis for Excel.
- 7 Folgen Sie der auf der Webseite angezeigten Anleitung zum Herunterladen der Vorlage (ZIP-Datei).
- 8 Entpacken Sie die ZIP-Datei in ein lokales Verzeichnis.

## Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Dieser Abschnitt enthält folgende Themen:

- Ausführen vorhandener Berichte
- Erstellen neuer Berichte

### **Ausführen vorhandener Berichte**

Im Folgenden wird eine Prozedur zum Ausführen eines bestehenden Berichts mit Reports and Analysis for Excel beschrieben. Die Prozedur beinhaltet auch einen optionalen Schritt zum Bearbeiten eines bestehenden Berichts.

Nachdem der Bericht ausgeführt wurde, können Sie mit den Daten in Ihrer Arbeitsmappe arbeiten. Sie können Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme, Diagramme und Grafiken erstellen und Felder aus den in den Berichtsarbeitsmappen enthaltenen Informationen berechnen.

**HINWEIS:** Wenn Sie Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme sowie Diagramme und Grafiken hinzufügen, sollten Sie diese in neuen Arbeitsblättern erstellen. Andernfalls werden sie möglicherweise bei der Aktualisierung von Berichten überschrieben.

### **So führen Sie vorhandene Berichte aus**

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den gewünschten Typ aus. Sie können Folgendes wählen:
  - Firma
  - Person
  - Verkaufsprojekt
  - Lead
  - Serviceanfrage
  - Lösung
  - Haushalt
  - Benutzerdefiniertes Objekt 1
  - Benutzerdefiniertes Objekt 2
  - Kampagnenempfänger
  - Benutzerdefiniertes Objekt 1 und Firmen
  - Benutzerdefiniertes Objekt 1 und Verkaufsprojekte
  - Benutzerdefiniertes Objekt 2 und Firmen
  - Benutzerdefiniertes Objekt 2 und Verkaufsprojekte

Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt. Sie können bestehende Berichte bearbeiten oder entfernen oder einen neuen Bericht hinzufügen. Weitere Informationen über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" finden Sie unter [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel \(auf Seite 870\)](#). Weitere Informationen über das Erstellen neuer Berichte finden Sie unter "Neue Berichte erstellen" in diesem Thema.

- 5 Wählen Sie einen vorhandenen Bericht aus der Liste der verfügbaren Berichte aus.
- 6 (Optional) Klicken Sie auf "Bericht bearbeiten", um die zu dem aktuell ausgewählten Bericht gehörenden Filtereinstellungen und Felder zu bearbeiten.
  - a Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" im Dialogfeld "Bericht definieren" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten.  
Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).
  - b Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.  
**HINWEIS:** Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung wählen.
- 7 Klicken Sie auf "Bericht ausführen".  
Die angeforderten Daten werden als neues Arbeitsblatt mit dem Titel des Berichtsnamens in eine Excel-Arbeitsmappe eingefügt.
- 8 Klicken Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" auf "Beenden", um die Daten in Excel zu bearbeiten.

- 9 Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, werden die Daten in allen Berichtsarbeitsblättern der Arbeitsmappe mit den neuesten Informationen aus Oracle CRM On Demand überschrieben.

### Erstellen neuer Berichte

Im Folgenden werden die nötigen Schritte zum Erstellen und Ausführen von neuen Berichten mit Reports and Analysis for Excel beschrieben.

#### So erstellen Sie einen neuen Bericht

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei, die Sie zur Berichterstellung verwenden möchten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den für Ihren Bericht gewünschten Typ aus. Zur Verfügung stehen: Firma, Person, Verkaufsprojekt, Lead, Serviceanfrage und Lösung.  
Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf "Neuer Bericht", um eine eigene Abfrage zu erstellen.  
**HINWEIS:** Die Erstellung eines neuen Berichts ermöglicht Ihnen die Erstellung eines benutzerdefinierten Berichts für den gewählten Datensatztyp. Sie können für alle standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder des Datensatztyps Filterkriterien angeben.
- 6 Führen Sie im Dialogfeld "Bericht definieren" die folgenden Schritte aus:
  - a Definieren Sie in der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten. Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).
  - b Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.  
**HINWEIS:** Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung wählen.
- 7 Geben Sie im Dialogfeld "Berichte speichern" in das Namensfeld für den Bericht einen Namen ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 8 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" den gerade erstellten Bericht aus. Klicken Sie auf "Bericht ausführen".  
Der erstellte Bericht erscheint nun in Excel unter dem angegebenen Namen als Arbeitsblatt.
- 9 Klicken Sie, nachdem Sie alle benötigten Berichte hinzugefügt haben, auf "Beenden", um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen und mit den Daten im Arbeitsblatt zu arbeiten.
- 10 Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.  
Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, dann werden alle Berichtsarbeitsblätter in der Arbeitsmappe aktualisiert.

## Verwenden des Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente auf Basis verschiedener Datensatztypen definieren. Ein Segment ist eine aus Oracle CRM On Demand erstellte Personenliste. Dieser Abschnitt umfasst folgende Themen:

- [Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten \(auf Seite 874\)](#)
- [Informationen zum Segmentierungsassistenten \(auf Seite 874\)](#)
- [Herunterladen des Segmentierungsassistenten \(auf Seite 875\)](#)
- [Erstellen von Segmenten \(auf Seite 875\)](#)
- [Hochladen von Segmenten \(auf Seite 877\)](#)
- [Exportieren von Segmenten \(auf Seite 877\)](#)

## Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent beinhaltet die "Target Builder"-Symbolleiste, die zur Erstellung von Personensegmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten dient.

Die folgende Tabelle beschreibt die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten.

Symbolleistenoption	Beschreibung
Verwalten von Segmenten	Ermöglicht Ihnen die Erstellung und Aktualisierung von Segmenten mit Oracle CRM On Demand-Daten. Diese Segmente können dann als CSV-Dateien exportiert werden.
Aktualisieren von Segmenten	Aktualisiert die in Microsoft Excel angezeigten Daten auf die neuesten, über Oracle CRM On Demand verfügbaren Daten.
Hochladen von Segmenten	Lädt eine Liste der Segmente vom Segmentierungsassistenten zu Oracle CRM On Demand hoch.

## Informationen zum Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente (d.h. Personenlisten) auf Basis einer Kombination aus Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekts- und Serviceanfragefeldern in Oracle CRM On Demand erstellen. Die resultierenden Segmente sind mehrdimensionale Kundenlisten, die für gezielte Kampagnen verwendet werden können.

Die folgenden Segmenttypen können erstellt werden:

- **Dynamisches Segment.** Dynamische Segmente können jederzeit aktualisiert werden. Wenn ein dynamisches Segment aktualisiert wird, werden die mit dem Segment gespeicherten Filter erneut auf die Oracle CRM On Demand-Datensätze angewandt. Das Segment wird dann mit den neuen Datensätzen aktualisiert. Das neue Segment überschreibt das vorherige Segment.
- **Statisches Segment.** Statische Segmente werden als Schnappschuss erhalten. Bei statischen Segmenten können Sie zudem die Personen, die in die Liste aufgenommen werden sollen, manuell auswählen. Statische Segmente können nicht aktualisiert werden.
- **Externes Segment.** Externe Segmente basieren auf Daten von einem externen System oder einer externen Quelle. Der Segmentierungsassistent sucht nach Oracle CRM On Demand-Datensätzen, die der externen Datenliste entsprechen, und gibt verknüpfte Personen zurück.

Zusätzlich ermöglicht der Segmentierungsassistent die folgenden Aktionen:

- Hochladen von Segmenten als Kampagnenempfänger in Oracle CRM On Demand
- Exportieren von Segmenten als CSV-Dateien

## Szenario zur Verwendung des Segmentierungsassistenten

Ihr Marketing-Team möchte in Deutschland ein Marketing-Event für Geschäftsleiter im Automotive-Bereich abhalten. Das Event wird es den Geschäftsleitern Ihres Unternehmens ermöglichen, zum Abschluss großer, aktiver Verkaufsprojekte vor Quartalsende beizutragen.

Wenden Sie die folgenden Filter an, um ein dieses Projekt unterstützendes Segment zu generieren:

- Berufsbezeichnung der Person ist Vorsitzender.
- Firmenstandort ist Deutschland.
- Firmenbranche ist Automotive.
- Vertriebsphase des Verkaufsprojekts ist Verhandlungsmöglichkeit.
- Umsatz ist größer als €1.000.000.

Das resultierende Segment ist eine Liste der Kontakte in Oracle CRM On Demand, die allen definierten Kriterien entsprechen.

Beispiel: Um in die Liste aufgenommen zu werden, muss der Personendatensatz (zusätzlich dazu, dass er die Berufsbezeichnung "Vorsitzender" enthält) mit Firmen- und Verkaufsprojektsdatensätzen verlinkt sein, die den Kriterien für diese Datensatztypen entsprechen.

## Herunterladen des Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent beinhaltet die "Target Builder"-Symbolleiste, die zur Erstellung von Personensegmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten dient. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Segmentierungsassistenten (eine Excel-Datei) herunterladen.

### *So laden Sie den Segmentierungsassistenten herunter*

- 1 Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.  
Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com Account haben, müssen Sie sich erst als neuer Benutzer registrieren.
- 2 Klicken Sie auf der Support-Registerkarte auf die Option für Add-On-Anwendungen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite für Add-On-Anwendungen auf den Segmentierungsassistenten.
- 4 Laden Sie die Datei entsprechend der Anleitung auf der Webseite herunter.
- 5 Speichern Sie die ZIP-Datei in einem lokalen Verzeichnis.

## Erstellen von Segmenten

Wenn Sie ein Segment erstellen, dann müssen Sie zuerst den Typ des zu erstellenden Segments bestimmen. Danach legen Sie Filter fest, um das Segment zu definieren, geben einen Namen für das Segment ein und generieren das Segment aus den Oracle CRM On Demand-Datensätzen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Segment erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Prüfen Sie, ob die Filterwerte, die Sie eingeben, denen der dem Segment hinzuzufügenden Daten entsprechen. Weitere Informationen über das Filtern von Listen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

**HINWEIS:** Der Segmentierungsassistent unterstützt keine Auswahllistenfelder mit Mehrfachauswahl.

### *So erstellen Sie ein Segment*

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".

- 3 Wählen Sie die Optionen zur Makroaktivierung, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 4 Melden Sie sich mit Ihrer Oracle CRM On Demand-E-Mail-Adresse und Ihrem Kennwort an, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 5 Klicken Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" auf "Neu".
- 6 Wählen Sie im Fenster "Neues Segment" den Segmenttyp aus.
  - **Dynamisch.** Ermöglicht es, die Kriterien für das Segment zu speichern und es mit den neuesten Informationen aus Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.
  - **Statisch.** Ermöglicht es, eine Personenliste einmal zu filtern und dann manuell auszuwählen, welche Personen zu dem Segment gehören.
  - **Extern.** Ermöglicht die Verwendung einer externen Datenliste (externe CSV-Datei), um eine Personenliste aus Oracle CRM On Demand abzurufen. Dieser Segmenttyp erlaubt es, Segmente auf der Basis von Dateien einer dritten Partei zu erstellen. Eine solche Datei können Sie entweder erworben oder aus anderen internen Datensystemen abgerufen haben.

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment, indem er die entsprechenden Datensätze in Oracle CRM On Demand mit den Datensätzen Ihrer CSV-Datei abgleicht. Sie können bestimmen, welche Felder zum Datenabgleich verwendet werden sollen.
- 7 (Nur für die Segmenttypen "Dynamisch" und "Statisch") Richten Sie die auf die verschiedenen Datensatztypen anzuwendenden Filter im Fenster "Segmentfilter festlegen" ein.

**Hinweis:** Die Filterwerte für numerische Felder müssen für Tausenderwerte ohne Trennzeichen eingegeben werden. Als Dezimaltrennzeichen muss ein Punkt (.) verwendet werden. Beispiel: In ein Feld für eine US-Währung müssen Sie 1000.50 für Eintausend Dollar und fünfzig Cent eingeben.

  - a Klicken Sie auf die dem Datensatztyp für den ersten Filter entsprechende Registerkarte.

Wenn Sie die Filter für einen beliebigen Datensatztyp einrichten, dann werden Personen, die mit Datensatztypen verknüpft sind, die den Kriterien entsprechen, in das Segment eingeschlossen.
  - b Wählen Sie die Feld-, Bedingungs- und Filterwerte, um den ersten Filter zu definieren.
  - c Wiederholen Sie die Schritte a und b, bis Sie alle gewünschten Filter für dieses Segment definiert haben.
  - d Klicken Sie auf "Segment speichern".
- 8 (Nur für externe Segmenttypen) Richten Sie das Segment wie folgt ein:
  - a Bestimmen Sie im Fenster "Externe Liste" den Datentyp, den die Liste beinhaltet. Bestimmen Sie zudem, ob Sie zusätzliche Personenfilter anwenden wollen.
  - b Wählen Sie im Fenster "Externe Liste suchen" "CSV-Datei" aus.
  - c Wählen Sie im Fenster "Externe Liste" die Felder aus, die der Segmentierungsassistent zur Ermittlung von Übereinstimmungen zwischen der CSV-Datei und den Oracle CRM On Demand-Feldern verwenden soll. Ordnen Sie dann die Felder Ihrer CSV-Datei den entsprechenden Oracle CRM On Demand-Feldern zu, und klicken Sie auf "Speichern".
- 9 Geben Sie im Fenster "Segment speichern" einen Namen für das Segment ein. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert eine Personenliste aus den Datensätzen, die allen von Ihnen angegebenen Kriterien entsprechen. Diese Liste wird in einem neu erstellten Tabellenblatt angegeben. Als Bezeichnung dient der von Ihnen eingegebene Segmentname.

**HINWEIS:** Wenn der Segmentierungsassistent ein Segment generiert, gibt er nur solche Datensätze zurück, auf die Sie in Oracle CRM On Demand zugreifen können.
- 10 (Optional, nur statische Segmente) Wählen oder löschen Sie Personen aus dem Fenster "Listenmitglieder". Klicken Sie auf "Speichern".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches Segment aktualisieren.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein dynamisches Segment aktualisieren, dann wird das Segment überschrieben und kann nicht wiederhergestellt werden.

### **So aktualisieren Sie ein dynamisches Segment**

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segment aktualisieren".
- 3 Wählen Sie das Segment im Fenster "Dynamische Segmente aktualisieren" aus.
- 4 Klicken Sie auf "Aktualisieren".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches oder statisches Segment aktualisieren.

### **So aktualisieren Sie ein dynamisches oder statisches Segment**

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3 Wählen Sie das zu aktualisierende dynamische oder statische Segment aus.
- 4 Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Für statische Segmente: Wählen oder Löschen Sie Personen im Fenster "Segmentmitglieder auswählen".
  - Für dynamische Segmente: Aktualisieren Sie die Filter.
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment auf Basis der neu definierten Kriterien.

## **Hochladen von Segmenten**

Sie können die mit dem Segmentierungsassistenten erstellten Segmente an Oracle CRM On Demand übertragen. Wenn Sie ein Segment hochladen, dann verlinkt Oracle CRM On Demand die in der Liste enthaltenen Personen mit der Oracle CRM On Demand-Kampagne. Die Personen werden auf der Seite "Kampagnendetails" im Abschnitt "Empfänger" angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Segment an Oracle CRM On Demand übertragen.

**Hinweis zu Beginn.** Erstellen Sie in Oracle CRM On Demand die Kampagne, mit der das Segment verlinkt werden soll.

### **So laden Sie ein Segment hoch**

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segmente hochladen".
- 3 Im Fenster "Segmente hochladen":
  - a Wählen Sie die hochzuladenden Segmente aus.
  - b Wählen Sie die Kampagne für das Segment aus.
  - c Wählen Sie den Lieferstatus der Empfänger, die Sie hochladen, aus.  
Der gewählte Wert wird in der Spalte "Lieferstatus" im Abschnitt "Empfänger" der Seite "Kampagnendetails" angezeigt.
  - d Klicken Sie auf "Hochladen".

**HINWEIS:** Sie können einer einzelnen Kampagne insgesamt bis zu 10.000 Empfänger hinzufügen.

## **Exportieren von Segmenten**

Sie können Segmente als CSV-Dateien exportieren, die Sie dann an Dritte weiterleiten können. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Segmente exportieren.

### **So exportieren Sie ein Segment**

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" das zu exportierende Segment aus. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 4 Verschieben Sie die hinzuzufügenden Felder in den Bereich "Ausgewählte Felder". Ordnen Sie die Felder nach Wunsch an. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 5 Benennen Sie die Datei im Fenster "Speichern unter". Speichern Sie sie an der gewünschten Stelle.

# 15 Analytics

---

In der Registerkarte "Analytics" können Sie Folgendes durchführen:

- Historische Analysen und Echtzeitanalysen erstellen
- Dashboards erstellen, die Analysen anzeigen
- Auf ein Set vordefinierter Analysen zugreifen

**HINWEIS:** Um auf die Registerkarte "Analytics" zuzugreifen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen.

Zusätzlich bietet die Analytics-Funktion die folgenden Funktionen:

- Die Möglichkeit, nach Analysen und Dashboards zu suchen
- Erweiterte Funktionen, Ansichten und Diagrammtypen sowie Bedingungen für Analysen
- Unterstützung von Analysen, die auf Mobilgeräten und in Browsern mit dem iOS-Betriebssystem angezeigt werden können

**HINWEIS:** Die Begriffe "Bericht" und "Analyse" sind gleichwertig und werden in dieser Dokumentation austauschbar verwendet.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Analytics-Homepage \(auf Seite 879\)](#)
- [Verwenden des Katalogs \(auf Seite 881\)](#)
- [Verwalten von Favoriten \(auf Seite 884\)](#)
- [Erstellen von Filtern \(auf Seite 888\)](#)
- [Erstellen von Bedingungen \(auf Seite 889\)](#)
- [Entwerfen von Aktionen \(auf Seite 891\)](#)
- [Entwerfen von Analysen \(auf Seite 899\)](#)
- [Dashboards \(auf Seite 1197\)](#)

## Arbeiten mit der Analytics-Homepage

Die Analytics-Homepage dient als Ausgangspunkt für die Arbeit mit Analysen und Dashboards im Katalog.

Klicken Sie auf ein Thema, um weitere Informationen zur Verwendung der Analytics-Funktionen zu erhalten:

- [Öffnen von Analysen, Dashboards, Aktionen oder Bedingungen \(auf Seite 880\)](#)
- [Verwenden des Katalogs \(auf Seite 881\)](#)
- [Ausführen von Analysen \(auf Seite 881\)](#)
- [Prüfen von Berichtsdaten \(siehe \[Überprüfen von Berichtsdaten\]\(#\) auf Seite 882\)](#)
- [Drucken von Analysen \(auf Seite 882\)](#)
- [Herunterladen von Analysen \(siehe \[Downloading Analyses\]\(#\) auf Seite 882\)](#)
- [Löschen von Analysen \(auf Seite 884\)](#)

- [Umbenennen von Analysen \(auf Seite 884\)](#)
- [Verwalten von Favoriten \(auf Seite 884\)](#)
- [Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten \(auf Seite 886\)](#)
- [Kopieren von Analytics-Objekten von Staging- in Produktionsumgebungen \(auf Seite 887\)](#)
- [Erstellen von Filtern \(auf Seite 888\)](#)
- [Entwerfen von Filtern \(auf Seite 888\)](#)
- [Erstellen von Bedingungen \(auf Seite 889\)](#)
- [Entwerfen von Bedingungen \(auf Seite 890\)](#)
- [Entwerfen von Aktionen \(auf Seite 891\)](#)
- [Erstellen von Aktionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Einrichten von Ordnern in Analytics \(auf Seite 894\)](#)
- [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner \(auf Seite 895\)](#)
- [Informationen zum Planen von Analysen und Dashboards für die automatische Ausführung \(auf Seite 898\)](#)
- [Entwerfen von Analysen \(auf Seite 899\)](#)
- [Erste Schritte mit Analytics \(auf Seite 908\)](#)
- [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Analysen \(auf Seite 1153\)](#)
- [Erstellen von Dashboards \(auf Seite 1200\)](#)
- [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#)
- [Erstellen von Dashboardeingabeaufforderungen \(siehe \[Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen\]\(#\) auf Seite 1204\)](#)
- [Arbeiten mit "Mein Dashboard" \(siehe \[Mit "Mein Dashboard" arbeiten\]\(#\) auf Seite 1204\)](#)
- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics \(siehe \[About Visibility to Records in Analytics\]\(#\) auf Seite 899\)](#)
- [Informationen zu benutzerdefinierten Geschäftskalendern in Analytics \(auf Seite 907\)](#)
- [Informationen zu Beschränkungen in Analytics \(siehe \[About Limitations in Analytics\]\(#\) auf Seite 910\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Kundendashboard \(auf Seite 1217\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Marketingeffizienzdashboard \(auf Seite 1219\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Übersichtsdashboard \(auf Seite 1217\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Pipelinedashboard \(auf Seite 1218\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Vertriebseffizienzdashboard \(auf Seite 1218\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Servicedashboard \(auf Seite 1219\)](#)

## Öffnen von Analysen, Dashboards, Aktionen oder Bedingungen

Die Registerkarte "Analytics" enthält verschiedene Methoden zum Öffnen von vorhandenen Analyseobjekten (Analysen, Aktionen, Dashboards usw.). Folgende Methoden sind verfügbar:

- Menü **Öffnen**. Blenden Sie das Menü "Öffnen" ein, und treffen Sie im Dropdown-Menü eine Auswahl.
- Liste mit Objekten, auf die zuletzt zugegriffen wurde. Die Liste mit den Objekten, auf die zuletzt zugegriffen wurde, auf der Registerkarte "Analytics" zeigt alle Analyseobjekte an, auf die Sie zuletzt zugegriffen haben. Klicken Sie auf den Link "Öffnen" unterhalb des Objekts.
- Menü **Favoriten**. Blenden Sie das Menü "Favoriten" ein, um Analyseobjekte auszuwählen, die Sie unter "Meine Favoriten" hinzugefügt haben.

- Menü **Katalog**. Blenden Sie das Menü "Katalog" ein, um auf alle Analyseobjekte zuzugreifen.

## Verwenden des Katalogs

Mit der Suchfunktion können Sie Objekte im Katalog suchen.

### **So suchen Sie Objekte auf der Registerkarte "Home":**

- 1 Klicken Sie im Suchfeld auf der Registerkarte "Home" auf den Pfeil nach unten, und wählen Sie den Objekttyp aus, für den Sie einen Suchvorgang durchführen möchten.
- 2 Platzieren Sie Ihren Cursor im Feld neben dem Suchfeld, und geben Sie den Namen oder die Beschreibung des Objekts teilweise oder vollständig ein.
- 3 Klicken Sie auf "Suchen", um die Suche zu starten. Die Seite "Katalog" wird angezeigt und enthält die Ergebnisse, die mit Ihren Suchkriterien übereinstimmen.

Mit der Funktion der Seite "Katalog" können Sie Suchkriterien angeben. Die Suchmethode ist nützlich, wenn Sie den Namen, die Position oder den Typ des Objekts kennen.

### **So suchen Sie Objekte im Katalog:**

- 1 Klicken Sie auf "Katalog".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Katalog" auf "Suche".
- 3 Geben Sie die Suchkriterien im Bereich "Suche" an. Beachten Sie die folgenden Optionen:
  - **Suche:** Alle Objekte und Ordner, deren Namen die von Ihnen eingegebenen Zeichen enthalten, werden angezeigt.
  - **Standort:** Wählen Sie die zu durchsuchenden Ordner aus. Administratoren und Benutzer mit administrativen Berechtigungen können den Katalogstammordner durchsuchen.
  - **Typ:** Wählen Sie die Art des Objekts aus, nach dem Sie suchen (z.B. Bedingung oder Filter).
- 4 Klicken Sie auf "Suchen".

Im Bereich "Katalog" werden Ordner oder Objekte angezeigt, die die Suchkriterien erfüllen.

## Ausführen von Analysen

Zwar können Sie Analysen auf verschiedenen Seiten in Ihrer Anwendung anzeigen, die Registerkarte "Analytics" bietet jedoch einen einzelnen Zugriffspunkt für alle Analysen.

### **So führen Sie Analysen aus:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Navigieren Sie zu einer Analyse.
- 3 Klicken Sie für die auszuführende Analyse auf "Öffnen".

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Drucken von Analysen \(auf Seite 882\)](#)
- [Prüfen von Berichtsdaten \(siehe \[Überprüfen von Berichtsdaten\]\(#\) auf Seite 882\)](#)

## Überprüfen von Berichtsdaten

Berichtsdaten werden in Listen, Tabellen oder Diagrammen angezeigt. Für viele Berichte können unterschiedliche Kategorien gewählt werden, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive neu zu ordnen. Sie können Firmen z.B. zunächst nach Region gruppieren und die Auswahl anschließend so ändern, dass dieselben Daten nach Branche gruppiert sind.

Für Listen und Tabellen werden Null-Werte als leere Felder angezeigt, mit Ausnahme der Folgenden:

- ID-Felder wie Firmen-ID, Personen-ID usw., bei denen negative Zahlen angezeigt werden
- Namensfelder von Datensatztypen wie Firmenname, Vor- und Nachname Person, Name Benutzerobjekt 1 usw., bei denen *Nicht angegeben* angezeigt wird

## Drucken von Analysen

**Tipp:** Durch das Drucken im Querformatmodus wird die Anzeige einer Analyse optimiert.

**So drucken Sie aus dem Katalog heraus:**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf "Katalog".
- 3 Navigieren Sie durch die Ordner, und wählen Sie eine Analyse aus.
- 4 Klicken Sie auf das Symbol "Drucken" in der Symbolleiste, und wählen Sie die Option für eine gedruckte Ausgabe als PDF oder als HTML aus.

Die Analyse wird in einer neuen Registerkarte des Webbrowsers gedruckt.

**So drucken Sie Berichte aus Analytics heraus:**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Öffnen Sie eine vorhandene Analyse über eine der Registerkarten "Home" oder "Katalog" oder über die Favoritenliste.
- 3 Blenden Sie das Symbol "Drucken" in der Symbolleiste ein, und wählen Sie die Option für eine gedruckte Ausgabe als PDF oder als HTML aus.

Die Analyse wird in einer neuen Registerkarte des Webbrowsers gedruckt.

- 4 Schließen Sie das Berichtsfenster.

## Downloading Analyses

You can download an analysis if your role can access the analysis.

**To download an analysis from the Catalog**

- 1 In the Analytics tab, click Catalog.
- 2 Navigate to the analysis.
- 3 Right-click (or pull down the More menu, depending on the view type) on the analysis, choose Export, and then choose one of the following:
  - PDF
  - Excel
  - Powerpoint
  - Web Archive

- 
- Data (requires further selection from the following:)
    - Excel
    - CSV
    - Tab Delimited
    - XML
  - 4 Follow the onscreen instructions to download the analysis.

### **To download an open analysis**

- 1 Navigate to an analysis and click Open.
- 2 At the bottom of the screen, click Export, then choose one of the following:
  - PDF
  - Excel
  - Powerpoint
  - Web Archive
  - Data (requires further selection from the following:)
    - Excel
    - CSV
    - Tab Delimited
    - XML

### **Importing Your Downloaded Report**

Within Excel, choose File then Open to import your downloaded report. If the data appears in a single column, select that column and choose Data then Text to Columns. In some versions of Excel, you can also double-click the downloaded file icon in Windows Explorer to import your downloaded report.

Analytics reports downloaded in CSV mode do not delimit the data automatically when opening in Microsoft Excel. After downloading a report in CSV mode, use Microsoft Excel's Convert Text to Columns wizard with the comma-delimiter option. For more information about the compatibility of the different versions of Microsoft Excel, contact your internal IT support team.

### **Delimiting a CSV file in Microsoft Excel**

Perform the following procedure to delimit a CSV file in Microsoft Excel (Windows 2003 or 2007).

#### **To delimit a CSV file in Microsoft Excel**

- 1 Press CTRL-A to select all the data.
- 2 In the Data tab, click Text to Columns.  
The Convert Text to Columns Wizard appears.
- 3 Select Delimited, then click Next.
- 4 Select Comma and deselect all the other check boxes, then click Next.
- 5 Select General, and then click Finish.

## Löschen von Analysen

Sie können keine gemeinsam genutzten benutzerdefinierten Berichte löschen, es sei denn, Sie verfügen über die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten". Sie können keine persönlichen benutzerdefinierten Berichte löschen, es sei denn, Sie verfügen über die Berechtigung "Persönliche Berichte verwalten".

### ***So löschen Sie die von Ihnen erstellten Berichte***

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Navigieren Sie zu der Analyse.
- 3 Um die Analyse zu löschen, klicken Sie mit der rechten Maustaste, oder blenden Sie das zugehörige Menü "Mehr" ein (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie "Löschen" aus.
- 4 Klicken Sie in der Eingabeaufforderung auf "OK", um das Löschen der Analyse zu bestätigen.

## Umbenennen von Analysen

Sie können keine gemeinsam genutzten benutzerdefinierten Berichte umbenennen, es sei denn, Sie verfügen über die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten". Sie können keine persönlichen benutzerdefinierten Berichte umbenennen, es sei denn, Sie verfügen über die Berechtigung "Persönliche Berichte verwalten".

### ***So benennen Sie von Ihnen erstellte Analysen um:***

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Navigieren Sie zu der Analyse.
- 3 Um die Analyse umzubenennen, klicken Sie mit der rechten Maustaste, oder blenden Sie das zugehörige Menü "Mehr" ein (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie "Umbenennen" aus.
- 4 Geben Sie in der Eingabeaufforderung einen neuen Namen für die Analyse ein.
- 5 Um Referenzen auf den ursprünglichen Namen der Analyse (z.B. Dashboards) beizubehalten, wählen Sie die Option zum Beibehalten von Referenzen auf den alten Namen für dieses Element aus.
- 6 Klicken Sie auf "OK".

## Verwalten von Favoriten

Mit der Funktion "Favoriten" können Sie Lesezeichen für die Katalogobjekte erstellen, die Sie regelmäßig anzeigen oder zu einem anderen Zeitpunkt erneut anzeigen möchten. Nachdem Sie Objekte als Favoriten gekennzeichnet haben, können Sie das Dialogfeld "Favoriten verwalten" zum Organisieren Ihrer Favoriten verwenden. Sie können Kategorien erstellen und Ihre Favoriten in der Reihenfolge neu anordnen, die für Sie am intuitivsten ist. Sie können auf eine Liste von Objekten zugreifen, die Sie als Favoriten gekennzeichnet haben. Außerdem können Sie auf alle Kategorien zugreifen, die Sie erstellt haben, indem Sie auf "Favoriten" geklickt haben.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, der Favoritenliste ein Objekt hinzuzufügen. Sie können die Katalogobjekte, die Sie regelmäßig anzeigen oder erneut anzeigen möchten, als Favoriten kennzeichnen. Beispiel: Möglicherweise zeigen Sie regelmäßig die Analyse für treue Kunden im Katalog an. Kennzeichnen Sie die Analyse als Favorit. Nachdem Sie Ihrer Favoritenliste ein Objekt hinzugefügt haben, wird das Symbol des Objekts aktualisiert und erhält einen goldenen Stern.

### ***So fügen Sie Ihrer Favoritenliste Objekte mit der Seite "Katalog" hinzu:***

- 1 Gehen Sie zur Seite "Katalog", und suchen Sie das Objekt, das Sie der Favoritenliste hinzufügen möchten.

- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Objekt, und wählen Sie "Zu Favoriten hinzufügen" aus. Das Objekt wird Ihrer Favoritenliste hinzugefügt, und dem Symbol für das Objekt wird ein Sternsymbol hinzugefügt.

**So fügen Sie Ihrer Favoritenliste Objekte hinzu, während Sie die Objekte anzeigen oder bearbeiten:**

- 1 Öffnen oder bearbeiten Sie das Objekt.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über "Favoriten", und klicken Sie auf "Zu Favoriten hinzufügen". Das Objekt wird Ihrer Favoritenliste hinzugefügt.

## Zugreifen auf Favoritenobjekte

Nachdem Sie Objekte als Favoriten markiert haben, können Sie das Menü "Favoriten" zum Anzeigen Ihrer Favoritenliste und zum Durchsuchen und Auswählen eines Favoritenobjekts verwenden.

**So greifen Sie auf Favoritenobjekte zu:**

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü "Favoriten". Die Liste der von Ihnen als Favoriten markierten Objekte wird angezeigt.
- 2 Scrollen Sie durch die Liste der Objekte und Kategorien, und klicken Sie auf ein Objekt, um es auszuwählen.

## Organisieren von Favoriten

Mit den folgenden Aufgaben können Sie die Elemente in Ihrer Favoritenliste organisieren.

**So erstellen Sie Favoritenkategorien:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Favoriten", und wählen Sie "Favoriten verwalten" aus. Das Dialogfeld "Favoriten verwalten" wird angezeigt.
- 2 Suchen Sie im Kategoriebaum oder im Bereich "Auswahlkategorie" die Position, an der Sie eine neue Kategorie hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
- 3 Klicken Sie in der Symbolleiste auf "Neue Kategorie". Das Dialogfeld "Neue Kategorie" wird angezeigt.
- 4 Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Kategorie ein, und klicken Sie auf "OK". Die neue Kategorie wird angezeigt.

**So ordnen Sie Ihre Favoritenobjekte neu an:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Favoriten", und wählen Sie "Favoriten verwalten" aus. Das Dialogfeld "Favoriten verwalten" wird angezeigt.
- 2 Suchen Sie im Bereich "Kategoriebaum" oder "Auswahlkategorie" die Position der Kategorien oder Objekte, die Sie neu anordnen möchten, und wählen Sie sie aus. Sie können die folgenden Aktionen zum Neuordnen Ihrer Favoriten ausführen.
  - Wählen Sie ein Objekt oder eine Kategorie aus, und klicken Sie auf die Schaltflächen zum Verschieben, um das Objekt in der Favoritenliste nach oben oder nach unten zu verschieben.
  - Verschieben Sie Objekte per Drag-and-Drop in Kategorien. Verschieben Sie Kategorien per Drag-and-Drop in andere Kategorien, um sie zu verschachteln.
  - Kopieren Sie Objekte und Kategorien von einer Position, und fügen Sie sie an einer anderen Position ein.
  - Benennen Sie Kategorien um.
  - Sortieren Sie die ausgewählten Kategorien oder Objekte innerhalb einer Kategorie in aufsteigender oder absteigender alphabetischer Reihenfolge.
- 3 Klicken Sie auf "OK". Ihre neu angeordneten Objekte und Kategorien werden gespeichert und in Ihrer Favoritenliste angezeigt.

## Entfernen von Objekten aus den Favoriten

Sie können Elemente aus Ihrer Favoritenliste entfernen. Sie können die Objekte aus Ihrer Favoritenliste entfernen, auf die Sie nicht mehr regelmäßig zugreifen müssen. Beispiel: Sie können die Analyse zu loyalen Kunden des Vorjahres, auf die Sie nicht mehr regelmäßig zugreifen müssen, aus der Favoritenliste entfernen. Nachdem Sie ein Objekt aus der Favoritenliste entfernt haben, ändert sich das Symbol von einem goldenen Stern in das Standardsymbol des Objekts.

### **So entfernen Sie Objekte mit der Seite "Katalog" aus Ihrer Favoritenliste:**

- 1 Gehen Sie zur Seite "Katalog", und suchen Sie das Objekt, das Sie aus der Favoritenliste entfernen möchten.
- 2 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Objekt, und wählen Sie "Aus Favoriten entfernen" aus. Das Objekt wird aus Ihrer Favoritenliste entfernt.

### **So entfernen Sie Objekte aus Ihrer Favoritenliste, während Sie die Objekte anzeigen oder bearbeiten:**

- 1 Öffnen oder bearbeiten Sie das Objekt im zugehörigen Viewer oder Editor.
- 2 Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü "Favoriten". Die Liste der von Ihnen als Favoriten markierten Objekte wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf "Aus Favoriten entfernen". Das Objekt wird aus Ihrer Favoritenliste entfernt.

### **So entfernen Sie Objekte mit dem Dialogfeld "Favoriten verwalten" aus Ihrer Favoritenliste:**

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger über das Menü "Favoriten". Die Liste der von Ihnen als Favoriten markierten Objekte wird angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf "Favoriten verwalten". Das Dialogfeld "Favoriten verwalten" wird angezeigt.
- 3 Suchen Sie das zu entfernende Objekt, und wählen Sie es aus.
- 4 Klicken Sie auf "Löschen".
- 5 Klicken Sie auf "OK". Das Objekt wird aus der Liste entfernt.

## Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten

Sie können Analytics-Objekte von einem Ordner in einen anderen Ordner kopieren und verschieben. Dafür gibt es zwei Möglichkeiten:

- Bearbeiten Sie das Objekt, und speichern Sie es mit der Option "Speichern unter" in einem anderen Ordner.  
**Hinweis:** Verwenden Sie dieses Verfahren, wenn Sie ein Objekt aus "Meine Ordner" in einen freigegebenen Ordner kopieren möchten.
- Verwenden Sie die Funktion zum Kopieren/Einfügen auf der Seite "Katalog" in Analytics.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Analytics-Objekte kopiert werden.

### **So kopieren Sie Objekte in andere Ordner:**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf "Katalog".
- 3 Navigieren Sie auf der Seite "Katalog" zu dem zu kopierenden Objekt.
- 4 Kopieren Sie das Objekt entweder, indem Sie auf das entsprechende Symbol in der Symbolleiste der Seite "Katalog" klicken oder indem Sie auf das Menü "Mehr" des Objekts zugreifen (entweder per Rechtsklick auf das Objekt oder indem Sie das Menü "Mehr" einblenden, je nach ausgewähltem Listenansichtstyp des Katalogs), und wählen Sie "Kopieren" aus.

- 5 Navigieren Sie zum Zielordner.
- 6 Klicken Sie in der Symbolleiste auf der Seite "Katalog" auf das Symbol "Einfügen".

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Objekt von einem Ordner in einen anderen Ordner verschoben wird.

**So verschieben Sie Objekte in einen anderen Ordner:**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf "Katalog".
- 3 Zeigen Sie im Bereich "Ordner" die Ordner als Baumansicht an. Klicken Sie bei Bedarf oben im Bereich "Ordner" auf das Symbol "Baumansicht".
- 4 Navigieren Sie durch die Ordner, bis das zu verschiebende Objekt im rechten Bereich angezeigt wird.
- 5 Ziehen Sie das Objekt in den Zielordner.

Der Name des Objekts wird nicht mehr im rechten Bereich angezeigt, sondern unter dem Zielordner.

## Kopieren von Analytics-Objekten von Staging- in Produktionsumgebungen

Sie können Analytics-Objekte (alle Objekttypen außer Bedingungen) und Ordner mit Analytics-Objekten von Ihrer Staging-Umgebung in Ihre Produktionsumgebung kopieren. Beachten Sie, dass diese Funktion keine Analytics-Objekte von einer Version von Oracle CRM On Demand in eine andere kopiert, da sowohl Ihre Staging-Umgebung als auch Ihre Produktionsumgebung dieselbe Version von Oracle CRM On Demand verwenden müssen.

Die Kopiermethode besteht darin, das Analytics-Objekt oder den Ordner in der Staging-Umgebung zu archivieren und anschließend in der Produktionsumgebung zu entpacken. Das folgende Verfahren beschreibt, wie die Schritte zum Archivieren und Entpacken durchgeführt werden.

**So archivieren Sie Analytics-Objekte oder Ordner in Ihrer Staging-Umgebung:**

- 1 Melden Sie sich bei Ihrer Staging-Umgebung an.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 3 Klicken Sie auf "Katalog".
- 4 Navigieren Sie zum zu kopierenden Analytics-Objekt oder Ordner.
- 5 Klicken Sie mit der rechten Maustaste unter den Namen des Ordners oder Analytics-Objekts, oder verwenden Sie das Pulldown-Menü "Mehr" (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie "Archivieren" aus.  
Das Dialogfeld "Archivieren" wird geöffnet.
- 6 Klicken Sie auf "OK".  
Das Dialogfeld für die Datei *Berichtsname.Catalog* wird geöffnet.
- 7 Stellen Sie sicher, dass "Datei speichern" ausgewählt ist, und klicken Sie auf "OK".  
Das Dialogfeld "Dateibrowser" wird geöffnet.
- 8 Navigieren Sie zu einem Ordner auf Ihrem Computer, und klicken Sie auf "Speichern".  
Alle Dialogfelder werden geschlossen, und die Archivdatei (.Catalog) ist nun auf Ihrem Computer gespeichert.
- 9 Melden Sie sich von Ihrer Staging-Umgebung ab.

**So entpacken Sie Archivdateien in Ihrer Produktionsumgebung:**

- 1 Melden Sie sich bei Ihrer Produktionsumgebung an.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".

- 3 Klicken Sie auf "Katalog".
- 4 Navigieren Sie zu einem Zielordner, um das entpackte Objekt oder den Ordner zu speichern.
- 5 Klicken Sie mit der rechten Maustaste unter den Zielordner, oder verwenden Sie das Pulldown-Menü "Mehr" (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie die Option zum Entpacken aus.  
Das Dialogfeld zum Entpacken wird geöffnet.
- 6 Klicken Sie auf "Durchsuchen", und navigieren Sie zur Archivdatei (.Catalog), die Sie im vorherigen Verfahren auf Ihrem Computer gespeichert haben, und klicken Sie auf "Öffnen".
- 7 Wählen Sie im Dropdown-Menü "Ersetzen" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Alle.** Fügt alle möglichen Dateien aus dem Archiv in den Zielordner ein.
  - **Alt.** Fügt alle möglichen Dateien aus dem Archiv ein, überschreibt aber keine vorhandenen Dateien, es sei denn, sie sind älter als die Quelle.
  - **Keine.** (Standardwert) Fügt alle möglichen Dateien aus dem Archiv ein, überschreibt aber keine vorhandenen Dateien im Zielordner.
- 8 Klicken Sie auf "OK".  
Das Analytics-Objekt oder der Ordner wird nun von der Staging-Umgebung in die Produktionsumgebung kopiert.

**HINWEIS:** Die maximale Dateigröße beträgt 20 Megabyte.

Beachten Sie, dass, wenn Sie ein Objekt entpacken, das benutzerdefinierte Objekte oder benutzerdefinierte Felder referenziert, die Sie in der Staging-Umgebung erstellt haben und die in der Produktionsumgebung nicht neu erstellt wurden, das entpackte Objekt wahrscheinlich nicht so funktionieren wird wie in der Staging-Umgebung. Auch wenn Sie Objekte entpacken, die andere Analytics-Objekte referenzieren, die noch nicht in der Produktionsumgebung vorhanden sind, werden diese Objekte wahrscheinlich nicht wie erwartet funktionieren.

Die nicht archivierten Objekte oder Ordner erben die Sichtbarkeitsregeln vom Zielordner, falls vorhanden.

## Erstellen von Filtern

Sie können benannte Filter erstellen, die Sie in mehreren Analysen und Dashboards wiederverwenden können. Indem Sie einen wiederverwendbaren benannten Filter erstellen, werden die von Ihnen und von anderen entworfenen Analysen und Dashboards konsistenter und können leichter erstellt werden.

**So erstellen Sie benannte Filter:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Blenden Sie das Menü "Neu" ein, und wählen Sie "Filter" aus.
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld "Themenbereich auswählen" auf einen Themenbereich.

Informationen zum Entwerfen von Filtern finden Sie unter [Entwerfen von Filtern \(auf Seite 888\)](#).

## Entwerfen von Filtern

Sie können benannte Filter erstellen, die Sie in mehreren Analysen und Dashboards wiederverwenden können. Indem Sie einen wiederverwendbaren benannten Filter erstellen, werden die von Ihnen und von anderen entworfenen Analysen und Dashboards konsistenter und können leichter erstellt werden.

**So erstellen Sie benannte Filter:**

- 1 Blenden Sie auf der Analytics-Homepage das Menü "Neu" ein, und wählen Sie "Filter" aus.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Themenbereich auswählen" den Themenbereich aus, für den Sie einen Filter erstellen möchten.

- 3 Doppelklicken Sie im Bereich "Themenbereiche" des Filtereditors auf eine Spalte, für die Sie den Filter erstellen möchten.
- 4 Wählen Sie im Feld "Operator" im Dialogfeld "Neuer Filter" einen Operator für den Filter aus. Die Operatorliste, in der Sie eine Auswahl treffen können, wird basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Spaltentyp ausgefüllt.
- 5 Geben Sie im Feld "Wert" mindestens einen Wert ein, der beim Anwenden des Filters oder der Bedingung verwendet werden soll. Sie können folgende Schritte durchführen:
  - Geben Sie Werte ein, und trennen Sie sie mit Semikolon.
  - Wählen Sie Werte aus der Liste oder dem Kalender aus.
- 6 Klicken Sie im Listenfeld auf "Suchen", um bestimmte Werte zu suchen. Das Dialogfeld "Werte auswählen" wird angezeigt. Dort können Sie Werte suchen und auswählen.
- 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche zum Hinzufügen weiterer Optionen, um dem Filter einen SQL-Ausdruck, eine Sessionvariable, eine Repository-Variable oder eine Präsentationsvariable hinzuzufügen. Beachten Sie, dass Sie im Feld "Wert" nichts eingeben dürfen, wenn Sie den Filterwert mit einem SQL-Ausdruck oder einer Variablen festlegen.
- 8 Wählen Sie das Feld zum Schützen des Filters aus, damit der Filterwert nicht überschrieben wird, wenn der Wert einer Eingabeaufforderung übereinstimmt oder wenn der Benutzer zu einem anderen Bericht in der Analyse navigiert. Wenn Sie in einer Analyse von einem Bericht zu einem anderen Bericht navigieren, können alle von Ihnen im ersten Bericht angegebenen Eingabeaufforderungswerte in den zweiten Bericht übertragen werden.
- 9 Um den Filter in SQL-Anweisungen zu konvertieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Konvertieren des Filters in SQL.  
Das Dialogfeld "Erweiterter SQL-Filter" wird angezeigt.  
**Hinweis:** Hierbei handelt es sich um eine einseitige Konvertierung. Wenn Sie das Kontrollkästchen zum Konvertieren des Filters in SQL aktiviert haben, können Sie den Filter im Dialogfeld "Filter bearbeiten" nicht mehr anzeigen und bearbeiten.  
Nachdem Sie den Filter in SQL-Anweisungen konvertiert haben, können Sie das Filterelement als SQL-Anweisung im Dialogfeld für erweiterte SQL-Filter nur anzeigen und bearbeiten.
- 10 Wenn Sie mit dem Angeben der Filterkriterien fertig sind, klicken Sie auf "OK".
- 11 Klicken Sie auf "Speichern".
- 12 Navigieren Sie im Dialogfeld "Speichern unter" zu einem Ordner, in dem der Filter gespeichert werden soll. Geben Sie den Namen (höchstens 512 Zeichen) und (optional) eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf "OK".

## Erstellen von Bedingungen

Bedingungen sind Objekte, die einen einzelnen Booleschen Wert basierend auf der Auswertung einer Analyse zurückgeben.

### So erstellen Sie Bedingungen:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Blenden Sie das Menü "Neu" ein, und wählen Sie "Bedingung" aus.
- 3 Füllen Sie im Dialogfeld "Neue Bedingung" die folgenden Felder aus:
  - a Blenden Sie unter "Bedingung erstellen basierend auf" das Menü ein, und wählen Sie die Objekttypanalyse aus, auf der die Bedingung basieren soll.
  - b Klicken Sie auf "Durchsuchen", navigieren Sie zu einem bestimmten Objekt des von Ihnen ausgewählten Typs, und klicken Sie auf "OK".

- c Je nach Objekttyp und dem bestimmten von Ihnen ausgewählten Element sind im Objekt möglicherweise Filter mit Eingabeaufforderung vorhanden (Dies bedeutet, dass Sie beim Anzeigen des Objekts Werte auswählen können, um die Inhalte der Anzeige zu ändern). Diese Eingabeaufforderungen sind interaktiv. Sie können die Ausgabe also basierend auf Ihrer Auswahl anpassen. Eine Bedingung kann diese Auswahl jedoch nicht interaktiv treffen. Sie müssen daher für jeden Parameter auf "Bearbeiten" (Stiftsymbol) klicken, und einen Operator und einen Wert auswählen. Beispiel: Wählen Sie den Operator *Ist kleiner als* sowie einen Wert aus.
  - d Wählen Sie unter *Wahr, wenn Zeilenanzahl* einen Operator und einen Wert aus.
- 4 (Optional) Klicken Sie auf "Test", um die Bedingung zu testen.

Wenn die Bedingung ausgeführt wird, bewertet Analytics das Objekt mithilfe der Parameter (sofern vorhanden) sowie mit dem Test *Wahr, wenn Zeilenanzahl*, um einen wahren oder falschen Wert für die Bedingung zu bestimmen. Bedingungen geben nur einen wahren oder falschen Wert zurück.

Weitere Informationen zu Bedingungen finden Sie unter [Entwerfen von Bedingungen \(auf Seite 890\)](#).

## Entwerfen von Bedingungen

Bedingungen sind Objekte, die einen einzelnen Booleschen Wert (wahr oder falsch) basierend auf der Auswertung einer Analyse zurückgeben. Wenn die Analyse Zeilen zurückgibt, ist die Bedingung wahr. Wenn die Analyse keine Zeilen zurückgibt, ist die Bedingung falsch.

Beispiel: Eine Bedingung kann bewerten, ob die Ergebnisse einer Analyse eine Anzahl an Zeilen größer 0 zurückgeben:

- Wenn die Analyse mindestens eine Zeile zurückgibt, wird die Bedingung als "Wahr" bewertet.
- Wenn die Analyse keine Zeilen zurückgibt, wird die Bedingung als "Falsch" bewertet.

Sie verwenden Bedingungen, um Folgendes festzulegen:

- Aktionslinks (die beim Klicken Aktionen ausführen) werden auf Dashboardseiten angezeigt
- Abschnitte und zugehörige Inhalte werden auf Dashboardseiten angezeigt

Sie können auch eine andere Bedingung verwenden, um festzulegen, ob Aktionslinks in Analysen aktiviert sind.

### Informationen zu benannten Bedingungen

Eine benannte Bedingung ist eine Bedingung, die Sie definieren und nach Name im Präsentationskatalog speichern, um Sie auf Dashboardseiten wiederzuverwenden. Im Menü "Neu" können Sie mit der Option "Bedingung" unter "Analyse und Interactive Reporting" eine benannte Bedingung zu erstellen.

### Informationen zu Inline-Bedingungen

Eine Inline-Bedingung ist eine Bedingung, die Sie zum Zeitpunkt der Verwendung definieren und nicht unter dem Namen im Katalog speichern. Stattdessen wird sie als Teil der Dashboardseite gespeichert. Eine Inline-Bedingung wird automatisch gelöscht, wenn die Dashboardseite, auf der Sie enthalten ist, gelöscht wird. Dies vereinfacht die Katalogverwaltung für Bedingungen, die sinnvoll sind.

Sie können eine Inline-Bedingung erstellen, wenn Sie:

- Einer Dashboardseite einen Aktionslink hinzufügen und angeben, dass der Aktionslink bedingt angezeigt werden soll.
- Einer Dashboardseite einen Abschnitt hinzufügen und angeben, dass der Abschnitt bedingt angezeigt werden soll.

### Erstellen von benannten Bedingungen

Sie können benannte Bedingungen erstellen, die Sie auf Dashboardseiten wiederverwenden können.

**So erstellen Sie benannte Bedingungen:**

- 1 Blenden Sie auf der Registerkarte "Analytics" das Menü "Neu" ein, und wählen Sie "Bedingung" aus.
- 2 Füllen Sie im Dialogfeld "Neue Bedingung" die folgenden Felder aus:
  - a Wählen Sie im Feld "Bedingung erstellen basierend auf" die Bedingung aus, die auf einer Analyse basieren soll.
  - b Bearbeiten Sie die Filter mit Eingabeaufforderung nach Belieben.

Hinweis: Wenn Sie Werte für alle Filter mit Eingabeaufforderung eingeben, können diese Werte nicht zum Zeitpunkt der Verwendung überschrieben werden.

  - c Geben Sie die Bewertungskriterien folgendermaßen an:
    - Führen Sie im Bereich "Wahr, wenn Zeilenanzahl" die folgenden Aktionen aus:
      - Wählen Sie im Feld "Operator" den Operator aus, der auf die Zeilenanzahl angewendet werden soll.
      - Geben Sie im Feld/in den Feldern "Zeilenanzahl" die zu bewertende Zeilenanzahl an.
  - d (Optional) Klicken Sie auf "Test", um die Bedingung zu testen.

Hinweis: Wenn eine Bedingung auf einer privaten Analyse basiert, können Sie sie nicht im Ordner "/>
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld "Speichern unter" zu einem Ordner, in dem die Bedingung gespeichert werden soll. Geben Sie den Namen ein (höchstens 512 Zeichen) und (optional) eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf "OK"

## Entwerfen von Aktionen

Mit Aktionen werden Daten und Berechnungen interaktiv. Aktionen bieten die Funktion, zu zugehörigen Inhalten oder zu einer Webseite zu navigieren.

Sie können Aktionen in Analysen und auf Dashboardseiten einschließen. Aktionen können ausgeführt werden:

- Explizit von Endbenutzern, die auf Aktionslinks klicken, die in folgenden Objekten eingebettet sind:
  - Analysen für Spaltenüberschriften, Spaltenwerte und Hierarchieebenenwerte, in bestimmten Ansichten, z.B. Grafiken, sowie auf Summen und Gesamtsummen in Tabellen und Pivot-Tabellen
  - Dashboardseiten
- Direkt von der Homepage oder von der Seite "Katalog"

Beispiel: Ein Vertriebsleiter möchte ein Meeting mit dem Vertriebsmanager einer beliebigen Region planen, in der die Verkäufe unter einen bestimmten Schwellenwert gefallen sind. Sie können im Dashboard des Vertriebsleiters ein Aktionsobjekt einbetten, damit Vertriebsmanager ein solches Meeting planen können, indem Sie einfach auf einen Link klicken.

### Informationen zu Aktionslinks und Aktionslinkmenüs

Aktionslinks und Aktionslinkmenüs bieten Interaktivität für Datenpräsentationen. Ein Aktionslink ist ein Link zu einer Aktion, die Sie in einer Analyse oder auf einer Dashboardseite eingebettet haben. Beim Klicken auf den Link wird eine zugeordnete Aktion ausgeführt.

In Analysen werden mehrere Aktionslinks in einer Liste angezeigt. Auf einer Dashboardseite können Sie Aktionslinks als Standalone-Links hinzufügen oder mehrere Aktionslinks zusammen in Aktionslinkmenüs gruppieren. In einem Aktionslinkmenü können Benutzer aus einer Liste von Aktionslinks die entsprechende Aktion auswählen, die basierend auf den Geschäftseinblicken, die Sie aus den Daten gewonnen haben, ausgeführt wird.

Je nach den Daten können Sie außerdem jeden Aktionslink bedingt anzeigen. Mit dieser leistungsfähigen Funktion können Sie kontextsensitive Menüs einrichten, die Benutzern basierend auf den angezeigten Daten die entsprechenden weiteren Schritte zur Verfügung stellen.

Aktionslinks, die Sie Analysen hinzufügen, werden Benutzern in den folgenden Ansichten angezeigt:

- Trichtergrafiken
- Messwertanzeiger
- Diagramme
- Zuordnungsansichten
- Performancekacheln
- Pivottabellen
- Tabellen
- Gitter
- Treemaps

**Hinweis:** Aktionslinks sind nicht in exportierten Formaten enthalten, z.B. Excel und PDF.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Aktionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Festlegen von Aktionsoptionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Auswählen von Inhalten für Aktionen \(auf Seite 893\)](#)

## Erstellen von Aktionen

Sie können benannte Aktionen erstellen, die Inhaltsdesigner zu Analysen und Dashboardseiten hinzufügen können.

### **So erstellen Sie benannte Aktionen:**

- 1 Blenden Sie auf der Registerkarte "Analytics" das Menü "Neu" ein, und wählen Sie unter "Actionable Intelligence" die Option "Aktion" aus.
- 2 Wählen Sie in der Eingabeaufforderung "Navigation" eine der Optionen aus:
  - Zu BI-Inhalt navigieren (Erstellen Sie eine Aktion, um zu einer Analyse oder Dashboardseite zu navigieren)
  - Zu einer Webseite navigieren (Erstellen Sie eine Aktion, um zu einer URL zu navigieren)
- 3 Klicken Sie im Popup "Neue Aktion" auf "Aktion speichern".
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Aktion speichern" einen Ordner aus, geben Sie einen Namen (höchstens 512 Zeichen) und eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Entwerfen von Aktionen \(auf Seite 891\)](#)
- [Festlegen von Aktionsoptionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Auswählen von Inhalten für Aktionen \(auf Seite 893\)](#)

## Festlegen von Aktionsoptionen

Sie müssen Einstellungen für jede erstellte Aktion angeben. Sie können die Einstellungen für eine neue Aktion im Dialogfeld "Neue Aktion erstellen" eingeben, wenn Sie eine der folgenden Aufgaben ausführen:

- Erstellen von benannten Aktionen
- Hinzufügen von Aktionen zu Analysen
- Informationen zum Hinzufügen von Aktionen zu Dashboardseiten

### **So legen Sie Aktionsoptionen fest:**

- 1 Klicken Sie auf den Link "Neue Aktion erstellen", und wählen sie den Typ der zu erstellenden Aktion aus.

- 2 Führen Sie je nach Aktionstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten, eine der in der folgenden Tabelle beschriebenen Aktionen aus:

Aktionstyp	Auszuführende Aktion
Zu BI-Inhalt navigieren	Wählen Sie den Oracle BI-Inhalt aus, zu dem Sie navigieren möchten.
Zu einer Webseite navigieren	Geben Sie im Feld "URL" die URL zu der Webseite ein. Tipp: Sie können die URL im Browser hervorheben, kopieren und in das Feld "URL" einfügen.

- 3 (Optional für eine Aktion zum Navigieren zu einer Webseite) Um Parameter für die Aktion zu definieren, klicken Sie auf "Parameter definieren", um die entsprechende Liste anzuzeigen.
- Um einen Parameter hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Parameter hinzufügen". Der Liste "Parameter definieren" wird eine neue Parameterzeile hinzugefügt. (Beachten Sie, dass die Schaltfläche "Parameter hinzufügen" nicht für alle Aktionstypen verfügbar ist.)
  - Geben Sie die Spaltenwerte für die einzelnen Parameter an:
    - Geben Sie beim Erstellen eines neuen Parameters in der Spalte "Name" den Namen des Parameters ein. Verwenden Sie einen Namen, der innerhalb der Aktion eindeutig ist.
    - Wenn der Benutzer den Parameterwert angeben soll, geben Sie in der Spalte "Eingabeaufforderung" die Eingabeaufforderung ein, die dem Benutzer angezeigt werden soll.
    - Um einen Parameterwert anzugeben, geben Sie in der Spalte "Wert" einen Wert ein, oder wählen Sie ihn aus. Wenn der Benutzer den Wert angeben soll, geben Sie in dieses Feld nichts ein.
    - Geben Sie in der Spalte "Fest" an, ob Benutzer den Parameter anzeigen, jedoch nicht festlegen können. Diese Spalte ist nicht für alle Aktionstypen verfügbar.
    - Geben Sie in der Spalte "Verborgен" an, ob der Parameter für Benutzer ausgeblendet werden soll. Diese Spalte ist nicht für alle Aktionstypen verfügbar.
    - Geben Sie in der Spalte "Optional" an, ob ein Wert für den Parameter erforderlich ist, bevor die Aktion ausgeführt werden kann.
- 4 (Optional) Passen Sie die Informationen an, die dem Benutzer beim Ausführen der Aktion angezeigt werden:
- Klicken Sie auf "Optionen", um das Dialogfeld "Aktionsoptionen" anzuzeigen.
  - Geben Sie die gewünschte Anpassung an.
  - Klicken Sie auf "OK".

Diese Funktion ist nur für Aktionen verfügbar, in denen Benutzern Informationen angezeigt werden sollen.

- 5 Klicken Sie auf "OK".

Beim Erstellen einer benannten Aktion wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem Sie die Informationen zum Speichern der Aktion angeben können.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Entwerfen von Aktionen \(auf Seite 891\)](#)
- [Erstellen von Aktionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Auswählen von Inhalten für Aktionen \(auf Seite 893\)](#)

## Auswählen von Inhalten für Aktionen

Sie können benannte Aktionen erstellen, die Inhaltsdesigner zu Analysen und Dashboardseiten hinzufügen können.

### **So erstellen Sie Aktionen:**

- 1 Blenden Sie auf der Registerkarte "Analytics" das Menü "Neu" ein, und wählen Sie unter "Actionable Intelligence" die Option "Aktion" aus.
- 2 Wählen Sie in der Eingabeaufforderung "Navigieren" die Option zum Navigieren zum BI-Inhalt aus (Erstellen Sie eine Aktion, um zu einer Analyse- oder Dashboardseite zu navigieren).  
Das Dialogfeld zum Auswählen von Inhalten für Aktionen wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie eine Analyse aus, die für diese Aktion verwendet werden soll, und klicken Sie auf "OK".
- 4 Klicken Sie im Popup "Neue Aktion" auf "Aktion speichern".
- 5 Wählen Sie im Dialogfeld "Aktion speichern" einen Ordner aus, geben Sie einen Namen (höchstens 512 Zeichen) und eine Beschreibung ein, und klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Entwerfen von Aktionen \(auf Seite 891\)](#)
- [Erstellen von Aktionen \(auf Seite 892\)](#)
- [Festlegen von Aktionsoptionen \(auf Seite 892\)](#)

## **Einrichten von Ordnern in Analytics**

Sie können Ordner einrichten und die Sichtbarkeit dieser Ordner für Benutzer einschränken. Danach können nur noch Benutzer, denen die Sichtbarkeit für bestimmte Ordner gewährt wurde, die in diesen Ordnern gespeicherten Berichte auf ihrer Berichtshomepage oder die Ordner im Katalog anzeigen.

Sie können auch Ordner innerhalb des Dashboard-Ordners einrichten. Danach können nur noch Benutzer, denen die Sichtbarkeit für bestimmte Ordner im Dashboard-Ordner gewährt wurde, diese im Katalog anzeigen.

Für das Festlegen der Sichtbarkeit für Ordner innerhalb des Dashboard-Ordners benötigen Sie die Berechtigung "Dashboards verwalten" und die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten". Für das Festlegen der Sichtbarkeit für alle anderen Ordner benötigen Sie die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" und die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten".

Das Einrichten von Ordnern umfasst die folgenden allgemeinen Schritte:

- 1 Erstellen von Ordnern und Unterordnern.
- 2 Zuweisen der Benutzersichtbarkeit für Ordner.  
Informationen zum Einrichten der Benutzersichtbarkeit finden Sie unter [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner \(auf Seite 895\)](#).
- 3 Füllen Sie Ordner mit Analyseobjekten aus.

### **So erstellen Sie Ordner:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Katalog" auf "Neues Symbol", und wählen Sie "Ordner" aus.
- 4 Geben Sie den Ordnernamen ein, und klicken Sie auf "OK".

**HINWEIS:** Die Namen für Ordner dürfen maximal 255 Zeichen lang sein. Die Sichtbarkeit kann nicht für gemeinsame Ordner konfiguriert werden, deren Namen mehr als 255 Zeichen umfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner \(auf Seite 895\)](#).

### **Beschränkung des Ordnerpfadnamens**

Es gibt maximale Zeichenbeschränkungen im Pfad zu jedem Objekt, die Beschränkung variiert jedoch je nach Instanz, was die Angabe der Beschränkung unpraktisch macht. Um Komplikationen durch maximale Zeichenbeschränkungen zu vermeiden, befolgen Sie diese Richtlinien:

- Gestalten Sie Objektnamen so kurz wie möglich.
- Gestalten Sie Ordernamen so kurz wie möglich.
- Vermeiden Sie es, Ordner innerhalb von Ordnern innerhalb von Ordnern zu verschachteln.

### **So benennen Sie einen Ordner um**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Katalog" mit der rechten Maustaste auf einen Ordner im rechten Bereich, und wählen Sie "Umbenennen" im Kontextmenü aus.
- 2 Geben Sie den neuen Namen ein.
- 3 (Empfohlen) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verweise auf den alten Namen dieses Elements beibehalten".
- 4 Klicken Sie auf "OK".

### **So löschen Sie einen Ordner**

- Klicken Sie auf der Seite "Katalog" mit der rechten Maustaste auf einen Ordner im rechten Bereich, und wählen Sie "Löschen" im Kontextmenü aus.

### **So füllen Sie Ordner mit Analyseobjekten aus:**

- Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Erstellen Sie das Objekt, und speichern Sie es dann im Ordner.
  - Kopieren oder verschieben Sie ein vorhandenes gespeichertes Objekt in einen anderen Ordner. Weitere Informationen zum Kopieren und Verschieben von Objekten finden Sie unter Kopieren und Verschieben von Analyseobjekten (siehe [Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten](#) auf Seite 886).

## **Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner**

Alle Benutzerrollen beinhalten standardmäßig den Zugriff auf alle freigegebenen Ordner. Sie können diese Standardeinstellung außer Kraft setzen, indem Sie bestimmte Rollen mit einzelnen Ordnern verknüpfen. Wenn Sie jedoch eine Benutzerrolle manuell mit einem Ordner verknüpfen, sperrt Oracle CRM On Demand die Sichtbarkeit dieses Ordners für alle Benutzerrollen (mit Ausnahme der Administratorrolle). Sie müssen mit der manuellen Verknüpfung der einzelnen Rollen, die über Sichtbarkeitsrechte verfügen sollen, fortfahren. Beachten Sie, dass beim Entfernen aller manuell verknüpften Rollen die Standardsichtbarkeit nicht zurückgesetzt wird. Um alle verknüpften Rollenergebnisse in einem Ordner, auf den kein Zugriff erfolgen kann, zu entfernen, müssen Sie alle Rollen manuell mit dem Ordner verknüpfen, um Zugriff zu gewähren.

**Hinweis:** Um Sichtbarkeit für den migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zuweisen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" enthalten.

Wenn Sie einen Ordner mit Unterordnern verknüpfen, wird die Rolle ebenfalls mit all diesen Unterordnern verknüpft. Um dies zu ändern, navigieren Sie zu den Unterordnern und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor. Für jeden Ordner steuert die Zugriffsebene, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen ist, Ihre Berechtigungen in diesem Ordner. Die Berechtigungen der Zugriffsebene lauten wie folgt:

- **Lesen.** (Standard) Sie können Objekte im Ordner öffnen und anzeigen.

- **Ändern/Löschen.** Sie können Objekte im Ordner anzeigen, bearbeiten und löschen. Außerdem können Sie neue Ordner im aktuellen Ordner erstellen und Unterordner umbenennen. Sie können jedoch auf dieser Zugriffsebene den aktuellen Ordner nicht umbenennen.

Außerdem steuert Ihre Zugriffsebene die Aktionen zum Verwalten, Öffnen und Speichern von Objekten, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Aktion	Beschreibung
Verwalten von Objekten	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Lesen.</b> Sie können nur die Inhalte anzeigen. Sie können keine Aktionen aktivieren.</li> <li>■ <b>Ändern/Löschen.</b> Sie können neue Ordner erstellen und Objekte kopieren, löschen, verschieben und umbenennen.</li> </ul>
Objekt öffnen	Diese Aktion zeigt nur nicht leere Ordner an, für die Ihre Benutzerrolle über die Zugriffsebene "Lesen" oder "Ändern/Löschen" verfügt.
Objekt speichern	Sie können Objekte nur in den Ordnern speichern, für die Ihre Benutzerrolle über die Zugriffsebene "Ändern/Löschen" verfügt.

Die Administratorrolle beinhaltet die Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit. Demzufolge kann die Administratorrolle nicht manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt werden. Eine benutzerdefinierte Rolle, die durch das Kopieren der Administratorrolle erstellt wurde, übernimmt diese Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit, unabhängig davon, ob die Rolle manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt wurde.

Die folgenden Berechtigungen wirken sich auf den Inhalt aus, der auf der Seite "Sichtbarkeit gemeinsam genutzter Ordner verwalten" angezeigt wird:

- Dashboards verwalten
- Rollen und Zugriff verwalten
- Benutzerdefinierte Berichte verwalten

Die folgende Tabelle beschreibt die Inhalte der Seite "Dashboardsichtbarkeit verwalten" basierend auf Ihren Berechtigungen.

Rollen und Zugriff verwalten	Dashboards verwalten	Benutzerdefinierte Berichte verwalten	Inhalte der Seite "Dashboardsichtbarkeit verwalten"
Ja	Ja	Nein	Zeigt den Ordner "Dashboards" an
Ja	Nein	Ja	Zeigt alle Ordner an, jedoch nicht den Hauptordner für Dashboards
Ja	Ja	Ja	Zeigt den Ordner "Dashboards" sowie die anderen Ordner im Katalog an

Mit der Analytics-Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" kann eine Benutzerrolle benutzerdefinierte Berichte in einem beliebigen Berichtsordner erstellen und speichern, unabhängig davon, ob der einzelne Benutzer Ordner anzeigen kann.

Mit der Analytics-Berechtigung "Dashboards verwalten" kann eine Benutzerrolle benutzerdefinierte Dashboards in einem beliebigen Ordner innerhalb des Ordners "Dashboards" erstellen und speichern, unabhängig davon, ob der einzelne Benutzer Ordner anzeigen kann.

**So weisen Sie Sichtbarkeit für gemeinsam genutzte Ordner zu:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie im Bereich "Verwalten" auf "Ordner". Auf der Seite "Ordnerliste" werden alle Unterordner des übergeordneten Ordners "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" angezeigt.  
**HINWEIS: Alle Benutzerrollen haben Zugriff auf den Stammordner "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen".**
- 3 Wählen Sie wie folgt einen Ordner aus:
  - a Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Ordner der obersten Ebene ist, klicken Sie auf den Ordnernamen.
  - b Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Unterordner ist, klicken Sie für den übergeordneten Ordner auf den Link "Unterordner", bis Sie den gewünschten Ordner erreicht haben. Klicken Sie anschließend auf den Ordnernamen.
- 4 So weisen Sie bestimmten Rollen Sichtbarkeit für Ordner zu:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Ordnerdetails" auf "Rollen hinzufügen".
  - b Klicken Sie neben dem jeweiligen Rollenfeld auf "Auswählen", um Benutzerrollen zu verknüpfen.
  - c Klicken Sie auf "Speichern". Allen ausgewählten Rollen wird die Zugriffsebene "Lesen" zugewiesen. Die Seite "Ordnerdetails" wird angezeigt und enthält alle ausgewählten Rollen auf der Registerkarte "Verknüpfte Rollen".
  - d Um die Zugriffsebene einer Rolle von "Lesen" in "Ändern/Löschen" zu ändern, klicken Sie neben der Rolle auf "Bearbeiten".
    - Die Seite "Rollenzugriff bearbeiten" wird angezeigt.
    - Wählen Sie im Dropdown-Menü "Zugriffsebene" die Option "Lesen" oder "Ändern/Löschen" aus.
    - Klicken Sie auf "Speichern".
- 5 So entfernen Sie eine Rolle, die den Ordner zuvor anzeigen konnte
  - a Blenden Sie auf der Seite "Ordnerdetails" das Menü "Datensatzebene" ein (Dreieckssymbol).
  - b Klicken Sie auf "Entfernen".
- 6 So bearbeiten Sie die Zugriffsebene für eine Rolle, die den Ordner zuvor anzeigen konnte:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Ordnerdetails" neben der zu ändernden Rolle auf "Bearbeiten".
  - b Ändern Sie die Zugriffsebene auf der Seite "Rollenzugriff bearbeiten".
  - c Klicken Sie auf "Speichern".

**TIPP:** Wenn Sie die Sichtbarkeit für einen Unterordner festlegen, können Sie im Feld "Übergeordneter Ordner" auf den Ordnernamen klicken, um zur Seite "Ordnerdetails" des übergeordneten Ordners zurückzukehren.

### Freigeben von persönlichen Berichten

Die Sichtbarkeit für den Ordner mit Ihren persönlichen Berichten ist auf Benutzer der Oracle CRM On Demand-Session beschränkt. Der Ordner "Meine Analysen" enthält Berichte, die vom Benutzer erstellt und dann als privat gespeichert wurden. Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" können private Berichte anderen Benutzern zur Verfügung stellen, indem sie sie im unternehmensweit genutzten Ordner speichern.

#### **So geben Sie einen privaten Bericht frei**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Suchen und öffnen Sie auf der Homepage eine Analyse.
- 3 Wenn die Analyse geöffnet ist, klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 4 Klicken Sie oben rechts auf das Symbol "Speichern unter".

- 5 Wählen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" im Ordner "Freigegebene Ordner" einen Zielordner aus (zum Beispiel "Unternehmensweit genutzter Ordner"), und klicken Sie auf "OK".

### Informationen zum Freigeben und Ausblenden von vordefinierten Berichten

Vordefinierte Berichte werden für alle Benutzer eines Unternehmens freigegeben.

über die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" wird festgelegt, ob Benutzer mit bestimmten Rollen Zugriff auf freigegebene, vordefinierte Analysen haben. Wenn die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" für eine Benutzerrolle aktiviert ist, werden alle freigegebenen vordefinierten Analysen auf der Registerkarte "Analytics" angezeigt. Wenn die Berechtigung nicht für die Benutzerrolle aktiviert ist, sind alle vordefinierten Analysen ausgeblendet.

Um bestimmte freigegebene, vordefinierte Berichte auszublenden und andere anzuzeigen, deaktivieren Sie die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen". Dadurch werden alle gemeinsam verwendeten vordefinierten Berichte ausgeblendet. Rufen Sie zum Freigeben bestimmter vordefinierter Berichte anschließend Analytics auf, öffnen Sie den freizugebenden Bericht, und speichern Sie ihn in einem gemeinsam genutzten Ordner in "Unternehmensweit genutzter Ordner". Konfigurieren Sie ggf. die Sichtbarkeit für den freigegebenen Ordner.

**HINWEIS:** Die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" legt fest, ob Sie Zugriff auf vordefinierte Berichte haben. Wenn diese Berechtigung für Sie nicht aktiviert ist, werden die Berichte nicht angezeigt, und Sie erhalten möglicherweise eine Fehlermeldung. Dies ist unabhängig davon, von wo Sie auf die Berichte zugreifen, z.B. über die Registerkarte "Analytics", die Homepage, das Dashboard, das Web-Applet oder die Registerkarte "Web".

## Informationen zum Planen von Analysen und Dashboards für die automatische Ausführung

Ihr Administrator kann Oracle CRM On Demand so konfigurieren, dass es die folgenden Aufgaben in bestimmten Intervallen ausführt:

- Ein Analyseobjekt im Namen mindestens eines angegebenen Benutzers ausführen. Das Analyseobjekt kann eine Analyse, ein Dashboard oder eine Dashboard-Seite sein.
- Die Ergebnisse, die für einen Benutzer generiert wurden, als E-Mail-Anhang an diesen Benutzer senden.

Die Zugriffsrechte des angegebenen Benutzers bestimmen die Ergebnisse, die für diesen Benutzer generiert werden.

Ihr Administrator konfiguriert Oracle CRM On Demand so, dass es diese Aufgaben durch das Erstellen geplanter Ereignisse für den Datensatztyp "Analysen" ausführt. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Ereignisse für Analysen erstellen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

## Überlegungen beim Einbetten von Analyseobjekten

Oracle CRM On Demand unterstützt keine direkten Analytics-URL-Referenz innerhalb der Oracle CRM On Demand-Anwendung oder von einer externen eingebetteten URL. Verwenden Sie diese URL-Referenz nicht, um Analyseinhalte in benutzerdefinierten Webregisterkarten, Webapplets oder Weblinks einzubetten, denn möglicherweise funktionieren diese Anpassungen nach einem Upgrade nicht. Sie können keinen Support für Probleme anfordern, die bei der Verwendung einer direkten Analytics-URL auftreten. Nur Probleme, die innerhalb der Oracle CRM On Demand-Anwendung auftreten, werden unterstützt.

Verwenden Sie stattdessen die benutzerdefinierten Homepageberichte, Webapplets vom Typ "Bericht" und "Dashboard", Webregisterkarten vom Typ "Bericht" und "Dashboard" sowie Weblinks vom Typ "Bericht" und "Dashboard", um Analyseobjekte in Oracle CRM On Demand einzubetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand](#) (auf Seite 1366).

## Entwerfen von Analysen

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Persönliche Berichte verwalten" oder die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können Sie Analysen entwerfen und erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erste Schritte mit Analytics \(auf Seite 908\)](#).

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können Sie benutzerdefinierte Berichte auch veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Analysen \(auf Seite 1153\)](#).

### Zugehörige Themen

Zusätzliche Informationen zum Verwalten von Analysen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einrichten von Ordnern in Analytics \(auf Seite 894\)](#)
- [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner \(auf Seite 895\)](#)
- [Prüfen von Berichtsdaten \(siehe \[Überprüfen von Berichtsdaten\]\(#\) auf Seite 882\)](#)
- [Drucken von Analysen \(auf Seite 882\)](#)
- [Ausführen von Analysen \(auf Seite 881\)](#)
- [Herunterladen von Analysen \(siehe \[Downloading Analyses\]\(#\) auf Seite 882\)](#)
- [Löschen von Analysen \(auf Seite 884\)](#)
- [Umbenennen von Analysen \(auf Seite 884\)](#)
- [Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten \(auf Seite 886\)](#)

## 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.

Account Record	Record Ownership	Book Association	Description
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 (siehe [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) auf Seite 51) and About Record Ownership Modes (siehe [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit](#) auf Seite 1580).

## 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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Account Competitor	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
Account Partner	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full 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
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
	Other subject areas	Secured	Secured	Secured
Shared Address	All	Unrestricted	Unrestricted	Unrestricted

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility	Full Visibility
Solutions	All	Only solutions created by the user and subordinates.	Only solutions created by the user.	Only solutions created by the user and subordinates.
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

Record type	Subject Area	Manager Visibility	Team Visibility
Campaign	All	Unrestricted	Unrestricted
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. Unlike the record types where Book visibility is respected, reporting with the Book folder on a record type that is unrestricted returns all records that have a primary book associated with them, even if that primary book is not the book that is selected in the Book selector. For example, access to campaign records is unrestricted, so reporting on the Campaign record type with the Book folder returns all of the campaign records that have a primary book associated with them.
4. 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.

## Informationen zu benutzerdefinierten Geschäftskalendern in Analytics

Analytics unterstützt verschiedene Kalenderoptionen:

- **Kalenderquartal.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Alle Monate sind vollständige Monate, die am gleichen Tag beginnen und enden.
- **5-4-4-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste Monat umfasst fünf Wochen, der zweite und dritte Monat jeweils vier Wochen.
- **4-4-5-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste und zweite Monat umfasst vier Wochen, der dritte Monat fünf Wochen.

- **Benutzerdefinierter Geschäftskalender.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann jedes Geschäftsjahr zu einem anderen Datum beginnen und enden. Damit können Unternehmen auch Jahre mit einer zusätzlichen oder einer fehlenden Woche handhaben.

Die Datumsdimension wird für alle Kalendertypen außer dem benutzerdefinierten Geschäftskalender automatisch für 41 Jahre generiert (2000 bis 2040). Somit können Unternehmen, die mit dem Kalenderquartal, dem 5-4-4-Modell oder dem 4-4-5-Modell arbeiten, eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für Daten innerhalb dieses Datumsbereichs (2000 bis 2040) durchführen. Eine Analyse nach Geschäfts- oder Kalenderperioden, die in Datumsdimensionen außerhalb dieses Bereichs abgerufen oder verknüpft wurden, ist nicht möglich.

Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalender können nur eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für die in Oracle CRM On Demand definierten Jahre durchführen. Beispiel: Wenn Ihr Geschäftskalender die Jahre 2000 bis 2010 umfasst, können Sie nur die Geschäftsmetriken dieser elf Jahre analysieren. Wenn ein Datensatz außerhalb dieses Zeitraums erstellt, gestartet oder beendet wurde, wird er in Analytics-Berichten weiterhin angezeigt, bis er über die Datendimensionstabelle abgerufen oder verknüpft wird.

Beachten Sie folgende Punkte, wenn Ihr Unternehmen einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwendet:

- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender (Kalenderquartal, 4-4-5-Modell, 5-4-4-Modell) in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, wirkt sich diese Änderung nicht sofort aus. Ihr Unternehmen muss zunächst ein vollständiges ETL anfordern (ETL - Extract, Transform, Load - Extrahieren, Umwandeln, Laden), damit die Änderung abgeschlossen wird.
- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, können die historischen Pipelinemomentaufnahmen für die Geschäftsjahre, die nicht im benutzerdefinierten Geschäftskalender definiert wurden, nicht in Analytics analysiert werden. Historische Momentaufnahmen können nicht mit der neuen Kalenderdefinition abgestimmt werden.
- Wenn Ihr Unternehmen die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition für ein bereits vorhandenes Jahr ändert, wird diese Änderung erst nach einem vollständigen ETL-Durchgang sichtbar.
- Benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinitionen für neue Unternehmen und Kalenderdefinitionen für neue Geschäftsjahre bereits vorhandener Unternehmen werden über Nacht verarbeitet und aktualisiert.
- Das Feld "Finanzkalendercode" in der Datumsdimension kann zum Entschlüsseln der Geschäftskalenderdefinition von Unternehmen mit einem Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender verwendet werden. Für Unternehmen mit benutzerdefinierten Geschäftskalendern ist dieser Code jedoch nicht immer einheitlich. Deshalb kann er auch nicht zuverlässig entschlüsselt werden.
- Unternehmen, die einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden möchten, müssen Geschäftskalenderdefinitionen eingeben. Diese müssen für alle Geschäftsjahre ab dem ersten verfügbaren Jahr lückenlos definiert werden. Wenn Sie Kalenderdefinitionen für weiter zurückliegende Jahre angeben möchten, müssen Sie außerdem ein vollständiges ETL anfordern.

## Erste Schritte mit Analytics

**HINWEIS:** Um benutzerdefinierte Analysen erstellen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" oder "Persönliche Berichte verwalten" enthalten.

Es gibt zwei Typen von Themenbereichen, die Sie in einer benutzerdefinierten Analyse verwenden können: Historische Analysen und Echtzeitberichte. In den meisten Analysen werden Daten aus nur einem Themenbereich verwendet. Es ist möglich, eine Analyse mit Daten aus zwei Themenbereichen zu erstellen. Dies ist jedoch eine Aufgabe für fortgeschrittene Benutzer.

Jeder Themenbereich enthält Datenfelder (aufgeteilt in Dimensionen) und deren zugehörige Metrik.

Die Themenbereiche der Kategorie "Historische Analyse" verwenden Daten, die nachts kompiliert werden. Diese Themenbereiche umfassen in der Regel historische oder Trenddaten oder enthalten komplexere Berechnungen als die in den Themenbereichen "Echtzeitberichte" enthaltenen Berechnungen. Wenn Sie sich zum ersten Mal angemeldet haben, werden bis zur ersten ETL-Ausführung in den Themenbereichen "Historische Analysen" keine Daten angezeigt.

Die Themenbereiche der Kategorie "Echtzeitberichte" enthalten Echtzeitanalysen. Die Daten in diesen Analysen können sich während des Arbeitstages ändern. Um die Analyse in Echtzeit zu aktualisieren, klicken Sie in der Symbolleiste der Registerkarte "Ergebnisse" auf das Symbol "Aktualisieren", oder klicken Sie nach dem Öffnen einer Analyse auf den Link "Aktualisieren". Weitere Informationen zu Themenbereichen finden Sie unter Auswählen von Themenbereichen (siehe [Selecting Subject Areas](#) auf Seite 919).

Nachdem Sie eine neue Analyse erstellt haben, besteht der Prozess der Einrichtung einer benutzerdefinierten Analyse aus den folgenden Aufgaben:

- 1 Schritt 1: Kriterien in Analytics definieren (siehe [Schritt 1: Definieren von Kriterien in Analytics](#) auf Seite 1073)  
Festlegen von Spalten und Filtern. Fügen Sie Filter hinzu, die bestimmen, welche Daten einbezogen werden sollen (optional aber empfohlen). Filter schränken die angezeigten Daten ein, verringern den Gesamtumfang der Daten und vermeiden so Leistungsprobleme.
- 2 Schritt 2: Ergebnisse prüfen und Layouts erstellen (siehe [Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts](#) auf Seite 1101)  
Fügen Sie Ansichten hinzu, um eine grafische oder alternative Darstellung der Daten zu integrieren.
- 3 Schritt 3: Eingabeaufforderungen für Analytics definieren (optional) (siehe [Schritt 3: Definieren von Analytics-Eingabeaufforderungen \(optional\)](#) auf Seite 1148)  
Fügen Sie Eingabeaufforderungen hinzu, um Benutzern beim Ausführen des Berichts die Möglichkeit zu bieten, Filterwerte anzugeben.
- 4 Schritt 4: Analysen speichern (siehe [Schritt 4: Speichern von Analyse](#) auf Seite 1153)  
Speichern Sie die Analyse.

### Erstellen von neuen benutzerdefinierten Analysen

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine neue Analyse erstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Machen Sie sich mit den Beschränkungen von Analysen und Berichtsdatensatztypen vertraut. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Beschränkungen in Analytics (siehe [About Limitations in Analytics](#) auf Seite 910).
- Lesen Sie die Informationen zu benutzerdefinierten Berichten. Wenn Sie neue Felder hinzugefügt haben, können Sie diese benutzerdefinierten Felder in einer Analyse verwenden. Wenn Sie die Anzeigenamen von Feldern geändert haben, werden die neuen Anzeigenamen für die Analysen verwendet.

**Hinweis:** Wenn Sie die Option zum Hinzufügen neuer Auswahllistenwerte beim Importieren von Daten ausgewählt haben, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach der nächsten ETL-Ausführung in den Berichten angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

**Hinweis:** Benutzerdefinierte Felder mit zugehörigen Informationen werden in Analytics nicht angezeigt. Verwenden Sie stattdessen die ursprünglichen Felder, die von den benutzerdefinierten Feldern mit zugehörigen Informationen für Berichte referenziert werden.

### So erstellen Sie benutzerdefinierte Analysen:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage im Bereich "Erstellen" auf "Analyse".
- 3 Klicken Sie auf einen Themenbereich - "Historische Analysen" oder "Echtzeitberichte".

### Zugehörige Themen

- Auswählen von Themenbereichen (siehe [Selecting Subject Areas](#) auf Seite 919)

## About Limitations in Analytics

The limitations of reports are listed in the following sections.

### Description Text Limits

The number of characters that can appear in the Description Extended field in a report is limited to a maximum of 1,999. However, in some cases, the limit is 1,000 characters. Oracle CRM On Demand determines how many characters can appear by calculating the number of bytes that are needed to store the first 1,999 characters of the text. Some characters require more than one byte of storage, for example, certain characters in the Chinese language. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is more than 4,000, then only the first 1,000 characters can appear. If the number of bytes required to store the first 1,999 characters is less than 4,000, then the first 1,999 characters can appear.

For other Description fields, the maximum number of characters that can appear is also limited. The limit for these fields can be 255 characters, 1,000 characters, or 1,999 characters, depending on the field and the record type.

### Maximum Number of Records

The maximum number of records that can appear is as follows:

- **Table view.** For this view, the maximum size for an analysis is 700,000 rows (maximum of 10,000 rows displayed at a time). If you attempt to display more than 700,000 rows, then Oracle CRM On Demand displays an error message about exceeding the maximum number of records. When downloading using the Excel, CSV, or Tab Delimited options under the Data export options, the maximum number of rows that can be downloaded is 700,000. When downloading using any other option (PDF, Excel, Powerpoint, or Web Archive (Mime HTML) under the Export options, or the XML option under the Data options), the maximum number of rows that can be downloaded is 65,000.
- **Drop-down lists.** The maximum number of values that can show in drop-down lists is 1,000. This number includes the drop-down lists in filter conditions and report prompts, dashboard prompts, table view prompts, pivot table view prompts, and graph view prompts.

### Drop Target Limits

The Layout pane in a view editor can contain one or more drop targets, depending on the view type. A drop target is an area where you place one or more columns to specify the position and purpose of the columns in the layout. The columns that you place in the Sections drop target divide a view into sections based on the different values in the columns. The following table shows the maximum number of sections that you can have for each type of view.

View Type	Maximum Number of Sections
Table	1000
Graph	25
Pivot Table	1000
Treemap	50
Simple Trellis	10
Advanced Trellis	25

### Pivot Table View Limits

The following limits apply to Pivot Table views:

- The maximum number of cells that can be displayed is 750,000. If this limit is exceeded at runtime, then an error message is displayed. In addition, the user who is running the analysis cannot export the results.
- The maximum number of records that can be returned by a query for processing is 40,000, and the maximum number of cells that can be populated is 150,000. If one or both of these limits are exceeded at runtime, then an error message is displayed.
- Depending on the option that was selected from the Data Viewing options in the Pivot Table properties, an error might be returned at runtime if a column that was added to the Columns drop target for the Pivot Table view returns more than 1,000 values. If the Content paging option was selected, then an error is returned and the user who is running the analysis cannot view or export the analysis. If the Fixed headers with scrolling content option was selected, then an error is not returned. The user who is running the analysis can scroll to view all of the content in the analysis. However, if the user wants to export the analysis, then the user must select one of the Data export options (Excel, CSV, Tab Delimited, or XML). If the user selects any other option, then the export file is empty.

### Catalog Page Display Limit

The maximum number of objects that can be displayed in the Catalog page is 300, although more than this number of objects can exist in the catalog. If an object is not displayed on the Catalog page, then you can use the search functionality to find the object. In addition, you can save objects in folders and subfolders, to make the objects easier to locate. You can save all types of objects, including dashboards, in folders and subfolders.

### Time Limit for Query Execution

Analytics provides optimal performance for queries and reports while balancing the performance of Oracle CRM On Demand. To minimize the negative effect of long-running queries or run-away queries on the overall performance of Analytics, a time limit has been enabled for both real-time and historical reports. Queries that exceed the time limit generate a Timeout error message. For information about specific timeout limits that are applicable to your instance of Oracle CRM On Demand, contact Customer Care. For all instances, the maximum query time cannot exceed 10 minutes for Real-Time Reporting subject areas and 180 minutes for Historical Analytics subject areas. For information on optimizing query execution time, see [About Report Performance](#) (siehe [Informationen zur Berichtsperformance](#) auf Seite 1191) and [Optimizing Performance](#) (siehe [Optimieren der Performance](#) auf Seite 1192).

### Multiselect Picklists

In Historical Analytics subject areas, Analytics displays a multiselect picklist (MSP) field (up to 10 fields for each object) as a separate folder. Within these folders only the first 20 picklist values of the field and the concatenated MSP field value are available for reporting.

Analytics supports the display of the concatenated MSP field values in the company's default language. Analytics also displays two additional folders:

- **Language Independent Code (LIC) folder:** This folder exposes the MSP concatenated field values using the language independent codes (LIC) as stored internally in the database. Use these MSP values in filters for optimum performance. LIC folders are named with the object name and suffixed with the word (*Code*). For example, Account Multi-Select Picklist Fields (Code) and Activity Multi-Select Picklist Fields (Code).
- **User Language folder:** This folder exposes concatenated MSP field values in the user's default language. User Language folders are named with the object name and suffixed with the words (*User Language*). For example, Account Multi-Select Picklist Fields (User Language) and Activity Multi-Select Picklist Fields (User Language).

Multiselect picklist values are supported in the Historical Analytics and Real-time Reporting subject areas for the following objects:

- Account
- Activity
- Approver
- Asset

- Associated Contact
- Associated Opportunity
- Call Activity
- Campaign
- Contact
- Custom Object 01, 02
- End Customer
- Event
- Final Approver
- Household
- Institution
- Invitees
- Last Approved By
- Lead
- Opportunity
- Opportunity Product Revenue
- Owned By User
- Primary Contact
- Product
- Quota
- Quote
- Sample Request
- Service Request
- Shared Address
- Solution
- User
- User Sign In History

### Column Filter Prompt in Combined Analyses

Column filter prompts provide general filtering of a column within a request. However, this column filter prompt is not available in combined analysis requests.

### Book Visibility

The Book selector appears in the Reports and Dashboard pages and in reports embedded in record Homepages. You can use the Book selector to drill down into user books or custom books. If you have Full Visibility settings and are displaying an Historical Analytics subject area, you can exclude subordinates or subbooks in the respective book hierarchy by clearing the Include Sub-Items check box.

The Book selector is not available for report previews. You cannot exclude sub-items from reports made from Real-time Reporting subject areas. You can clear the Include Sub-Items check box, but it has no effect on Real-time Reporting subject areas, it only affects Historical Analytics subject areas.

**NOTE:** Several settings control your visibility to records in analytics. For more information, see [About Visibility to Records in Analytics \(auf Seite 899\)](#).

### Exchange Rates

If your company has more than one active currency, your company administrator must set up exchange rates for each currency. Changes made to exchange rates appear in reports after the nightly refresh of analytics data. A single exchange rate is determined for each month, and all transactions within the month use that rate.

Some record types have multiple date fields. Only one date field is used to determine the month's exchange rate. For asset currency conversions, the Purchase Date field determines the month used. For an opportunity, the Opportunity Close Date that is closest to the Exchange Rate Effective Date is used.

### Localization Settings

If you change your default language, the reporting elements display in the newly selected language. However, the data in reports or dashboards depends on your company's default language regardless of your chosen language.

### Date Support

Analytics supports date analysis of metrics through the date dimension for 41 years (2000 to 2040) for companies using calendar-quarter or standard, fiscal-calendar models. For companies using custom fiscal calendar, Analytics can support date analysis of metrics only for the years defined in Oracle CRM On Demand.

The exchange rate table supports only dates ranging from the year 2000 to the year 2040. If an analysis includes fields from more than one folder, then Oracle CRM On Demand might perform table joins that include the exchange rate table. In this situation, if a date is outside the range that is supported by the exchange rate table, then the record will be excluded from the results.

Date dimensions are set up differently in Historical Analytics subject areas than in Real-time Reporting subject areas. In Historical Analytics subject areas there is only one date dimension (standard or canonical), and there might be one or multiple sets of metrics using different dates, so these metrics can be reported by any date within the desire range. In Real-time Reporting subject areas, there are one or multiple date dimensions (role-playing) and only a single set of metrics, so these metrics can be analyzed using different date dimensions.

For example, consider the Opportunity History Analytics subject area, which contains one date dimension (Close Date) and two sets of metrics. The default set of metrics, Opportunity Metrics, is based on the Close Date, but there is also another set of metrics, Opportunity Metrics by Open Date, to allow analysis of opportunities by an open date. However, the Opportunities Real-time Reporting subject area contains two date dimensions: Date Opened and Close Date, and one set of metrics (Opportunity Metrics). The advantage of using the date dimension of the Historical Analytics subject area is that it allows analysis of various related metrics for the entire period using any date within the desire range in a single report.

The following table summarizes the set up of the date dimensions between Historical Analytics and Real-time Reporting subject areas.

Characteristic	Historical Analytics Subject Areas	Real-time Reporting Subject Areas
Date dimensions	One	One or multiple
Sets of metrics	One or multiple	One

### Time Support

Dates and times shown in reports are displayed in the company's time zone, so that everyone using the report can view consistent data. It is possible to display dates and times in the user's time zone (for Real-time Reporting subject areas only) if the company administrator has enabled the User Time Zone Support for Reporting Subject Areas field and if this field is selected in the user's profile. Changing this setting affects only reports that you display and does not affect reports that other users display. When sharing reports, the date and time information that you see might be different from the information that others see.

### User Quotas

User quotas are available for reporting in the following subject areas: Activities, Activity History, Opportunities, Opportunity History, Opportunity-Products, and Opportunity-Product History. You must be familiar with the following considerations when reporting user quotas:

- User quotas are related to your fiscal calendar definitions. If your fiscal calendar year uses 12 periods starting every July 1, then so does the user quotas. In reports, the user quota year is determined by the final period in the fiscal year. For example, if your fiscal year ends on June 30, 2011, then the user quota year 2011 is from July 1, 2010 through June 30, 2011.
- If your company changes the fiscal calendar definition, then you must delete and recreate user quotas if the quarterly and yearly roll-up of quota values for users must match the user quotas for Analytics. However, the user quota relation with the fiscal year in Analytics is still based on the year in which the last period of the fiscal year ends.
- User quotas are defined for the quota name, date (month or higher), and user. They are not defined at the opportunity level. If you try to report quota metrics and opportunity metrics with the opportunity dimension field, you might encounter ODBC errors. You might also encounter ODBC errors when the user quota is reported at a level of the dimension object that is lower than the defined level or the available level. For example, user quotas are defined at the month level. If you try to report at the date level, you might encounter an ODBC error.
- User quota metrics are always generated using Manager visibility regardless of the user's visibility. Hence, it is not possible for users who are not company administrators to report user quotas along with opportunity metrics when their visibility is set to Team visibility.
- You might experience ODBC errors if you report user quota metrics with a nonconforming dimension. For example, user quota metrics are not defined at the opportunity dimension in the Opportunity History subject area, and hence, you might experience ODBC errors if you tried to report user quota and opportunity metrics along with the opportunity dimension fields.
- If you define more than one quota for a given year, the user quota values shown in reports is an aggregation of all quota types for that year. You must use the filter by metric feature if you want the report to show user quota values of selected quota types for that year. For example, if Service Quota and License Quota are two quota types for the fiscal year 2009, and you want only Service Quota to be displayed in reports when reporting opportunity revenue, then use the following filter-metric formula on the user quota value column:  

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

### Custom Objects 01, 02, and 03 Associations

You cannot report on the many-to-many associations between Custom Objects 01, 02, and 03 with the following objects in Analytics:

- Activities
- Assets
- Leads
- Products

The many-to-many relationship is implemented only for Custom Objects 01, 02, and 03 and Account, Contact, Service Request, and Opportunity in Analytics. This many-to-many relationship is yet to be implemented between Custom Objects 01, 02, and 03 and Activities, Assets, Leads, and Products. However, you can report on the one-to-many relationship between these objects and Custom Objects 01, 02, and 03, using the Advanced Custom Objects real-time reporting subject area. You can display elements from the Activities dimension if you include an Activity metric in the report.

### Currency Conversion Limits

If a currency value is entered using a currency that is not the company's default currency, then Analytics converts that value to the company's default currency for use in reports. Large values that are acceptable for input in one currency may exceed value limits when converted to the company default currency. When this occurs, the report generation cannot be completed.

### Related Topic

- About Custom Objects Reporting (siehe [Informationen zum Reporting für benutzerdefinierte Objekte](#) auf Seite 915)

## Informationen zum Reporting für benutzerdefinierte Objekte

Analytics bietet eine umfassende Unterstützung für das Reporting für benutzerdefinierte Objekte.

- Über die folgenden speziell dafür vorgesehenen Themenbereiche können Sie Berichte zu den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 und deren n:n-Beziehungen mit Firmen, Personen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen erstellen.
  - [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Firmen \(auf Seite 1032\)](#)
  - [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Personen \(auf Seite 1034\)](#)
  - [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Verkaufsprojekten \(auf Seite 1034\)](#)
  - [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Serviceanfragen \(auf Seite 1036\)](#)
- Sie können den [Themenbereich für Echtzeitberichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten \(auf Seite 1011\)](#) verwenden, um Berichte über die Beziehung zwischen den benutzerdefinierten Objekten 04 bis 40 und vielen anderen Datensatztypen, einschließlich der benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03, zu erstellen.
- Sie können den [Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten \(auf Seite 938\)](#) verwenden, um Berichte über die Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01 bis 05 sowie Firmen, Aktivitäten, Kampagnen, Personen, Leads, Verkaufsprojekten, Partnern und Serviceanfragen zu erstellen.

## Verwenden von Adressen in Berichten

Bei vielen Berichten ist die Verwendung von Adressfeldern erforderlich. In Oracle CRM On Demand können Sie je nach Bedarf auf zwei verschiedene Arten Berichte zu Adressen generieren. Unter "Aktiver Themenbereich" stellt ein Adressordner mit dem Wort "Erweitert" im Namen (beispielsweise "Rechnungsadresse - Erweitert") Berichterstellungsfunktionalität für alle neun Standard-Adressfelder in Oracle CRM On Demand bereit. Details darüber, wie jedes Feld bei einzelnen Ländern dem Adressformat zugeordnet ist, finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung](#) auf Seite 1792).

Bei aus dem Adressordner "Erweitert" übernommenen Feldern kann in Berichten kein Drilldown durchgeführt werden. Feldbezeichnungen werden unabhängig vom Land für den jeweiligen Datensatz oder vom Standard-Unternehmensland des Benutzers in Oracle CRM On Demand einheitlich angezeigt.

Bei den meisten anderen Adressfeldern unter "Aktiver Themenbereich" (die nicht im Adressordner "Erweitert" enthalten sind) ist in Berichten ein Drilldown möglich. Die angezeigten Felder entsprechen denen, die dem Standard-Unternehmensland des Benutzers in Oracle CRM On Demand zugeordnet sind. Es werden jedoch möglicherweise nicht alle Felder angezeigt, wenn das einem bestimmten Datensatz zugeordnete Land nicht dem Standard-Unternehmensland des Benutzers in Oracle CRM On Demand entspricht.

## Sprachunterstützung für Auswahllisten in Analytics

Analytics unterstützt die Anzeige von Auswahllistenwerten in Ihrer Benutzersprache zusätzlich zu der Standardsprache des Unternehmens. In der folgenden Tabelle werden die Datensatztypen, die diese Auswahllisten unterstützen, sowie der Name der Unterordner für die Auswahllisten aufgeführt. Jeder Unterordner enthält eine Reihe von Auswahllistenfeldern, die Sie für die Anzeige der Auswahllistenwerte in Ihrer Benutzersprache verwenden können.

Datensatztyp	Historisch oder Echtzeit	Name des Unterordners
Firma	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Firma (Benutzersprache)
Firmenbeziehung	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Firmenbeziehung (Benutzersprache)
Aktivität	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Aktivität (Benutzersprache)
Bewertung	Echtzeit	Auswahllistenfelder für Bewertung (Benutzersprache)
Anlage	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Anlage (Benutzersprache)
Geschäftsplan	Echtzeit	Auswahllistenfelder für Geschäftsplan (Benutzersprache)
Kampagne	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Kampagne (Benutzersprache)
Person	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Person (Benutzersprache)
Benutzerdefiniertes Objekt 01 - 05	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für benutzerdefiniertes Objekt nn (Benutzersprache)
Benutzerdefiniertes Objekt 06 - 40	Echtzeit	Auswahllistenfelder für benutzerdefiniertes Objekt nn (Benutzersprache)
Veranstaltung	Historisch	Auswahllistenfelder für Veranstaltung (Benutzersprache)
Finanzplan	Echtzeit	Auswahllistenfelder für Finanzplan (Benutzersprache)
Haushalt	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Haushalt (Benutzersprache)
Lead	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Lead (Benutzersprache)
Antwort auf Nachricht	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder (Benutzersprache) für Antwort auf Nachricht
Nachrichtenplan	Historisch und Echtzeit	Auswahlfelder (Benutzersprache) Nachrichtenplan

Datensatztyp	Historisch oder Echtzeit	Name des Unterordners
Nachrichtenplanposition	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder (Benutzersprache) für Nachrichtenplanelement
Verkaufsprojekt	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Vertriebschance (Benutzersprache)
Verkaufsprojektprodukt	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Verkaufsprojektprodukt (Benutzersprache)
Auftrag	Echtzeit	Auftragsauswahlfelder (Benutzersprache)
Produkt	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Produkt (Benutzersprache)
Quote	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Quote (Benutzersprache)
Serviceanfrage	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Serviceanfrage (Benutzersprache)
Gemeinsame Adresse	Historisch	Auswahllistenfelder für gemeinsame Adresse (Benutzersprache)
Lösung	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Lösung (Benutzersprache)
Benutzer	Historisch und Echtzeit	Auswahllistenfelder für Benutzer (Benutzersprache)

**HINWEIS:** Der Datensatztyp "Benutzer" wird nicht immer als Benutzerdimension angezeigt. Andere Dimensionsnamen, die für den Datensatztyp "Benutzer" verwendet werden, lauten: "Genehmiger", "Endgültiger Genehmiger" und "Zuletzt genehmigt von". Wenn ein Benutzerdatensatztyp in einem anderen Datensatztyp enthalten ist, wird der Benutzerdatensatztyp wie erwartet in der zweiten Hierarchieebene angezeigt. Die Auswahlliste für die Benutzersprache und die Auswahlliste für das Unternehmen werden jedoch ebenfalls in der zweiten Hierarchieebene angezeigt und nicht unter dem Benutzerdatensatztyp.

Wenn Sie die Auswahllistenwerte in der Unternehmenssprache anzeigen möchten, können Sie weiterhin die Auswahllistenfelder unter den Ordnern für die Standarddimensionen verwenden. Darüber hinaus befinden sich die Auswahllistenfelder mit dem Suffix *Code* (zuvor im Hauptordner) jetzt in den Unterordnern (z.B. "Firmenauswahlfelder (Code)", "Aktivitätsauswahlfelder (Code)" usw.), wobei das Suffix aus den Feldnamen entfernt wurde. Sie können diese sprachunabhängigen Codefelder (LIC) und die optimierte Version der Basisauswahllistenfelder weiterhin in Berichtsfiltern verwenden, um die Abfrageperformance zu verbessern.

In Berichten werden Auswahllistenwerte in der vom Benutzer oder vom Unternehmen gewählten Sprache angezeigt. Auswahllistenfelder, für die in der Benutzeroberfläche kein Wert gewählt wurde, werden so angezeigt wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Das Anzeigeverhalten für den Auswahllistenwert hängt vom Typ der Auswahlliste ab, der vordefiniert oder benutzerdefiniert indiziert sein kann.

In der folgenden Tabelle wird das Anzeigeverhalten für den Auswahllistenwert für die Themenbereiche der Kategorie "Historische Analysen" beschrieben.

Auswahllistentyp	Sprachunabhängiger Code	Von Unternehmenssprache abhängiger Wert	Von Benutzersprache abhängiger Wert
Vordefiniert	Nicht spezifiziert	Nicht spezifiziert oder leer. Ist der Wert auf "Nicht spezifiziert" gesetzt, wird dieser Text in der für das Unternehmen gewählten Sprache angezeigt.	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Benutzer gewählten Sprache angezeigt.
Benutzerdefiniert indiziert, mit oder ohne Definition von benutzerdefinierten Werten	Nicht spezifiziert	Leer.	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Benutzer gewählten Sprache angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird das Anzeigeverhalten für den Auswahllistenwert für die Themenbereiche der Kategorie "Echtzeitberichte" beschrieben.

Auswahllistentyp	Sprachunabhängiger Code	Von Unternehmenssprache abhängiger Wert	Von Benutzersprache abhängiger Wert
Vordefiniert	Leer	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Unternehmen gewählten Sprache angezeigt.	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Benutzer gewählten Sprache angezeigt.
Benutzerdefiniert indiziert, mit Definition von benutzerdefinierten Werten	Leer	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Unternehmen gewählten Sprache angezeigt.	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Benutzer gewählten Sprache angezeigt.
Benutzerdefiniert indiziert, ohne Definition von benutzerdefinierten Werten	Leer	Die Datensätze werden gelöscht.	Nicht spezifiziert. Dieser Text wird in der vom Benutzer gewählten Sprache angezeigt.

### Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zu Themenbereichen für Datum und Uhrzeit sowie zu Quotenperioden.

#### Themenbereiche für Datum und Uhrzeit

Perioden in Ihren Berichten können auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens basieren, der von einem normalen Kalender abweichen kann. Zum Beispiel kann das Geschäftsjahr des Unternehmens am 1. Juni jedes

Kalenderjahrs beginnen. Wenn Ihr Unternehmen vor Kurzem die Methode für das Geschäftskalenderjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, prüfen Sie die historischen Analysen sorgfältig, falls sie sich auf mehrere Jahre beziehen. Daten in Berichten, die auf der vorherigen Geschäftskalendermethode basieren, können nicht mit Daten abgestimmt werden, die auf der neuen Methode für das Geschäftskalenderjahr basieren.

### Quotenperioden

Berichte, die Quoteninformationen nach Jahr enthalten, verwenden den Abschlussmonat des Jahres. Dagegen wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr des Anfangsmonats der Quotenperiode angezeigt, das von den Berichten abweicht. Beispiel: Wenn die Quotenperiode von November 2009 bis Januar 2010 dauert, wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr 2009 angezeigt, in den Berichten wird jedoch das Jahr 2010 angezeigt.

### 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](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmenadressen](#) auf Seite 925)
- [Account and Competitor Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Mitbewerbern](#) auf Seite 926)
- [Account and Partner Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Partnern](#) auf Seite 928)
- [Account and Related Account Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und zugehörigen Firmen](#) auf Seite 930)
- [Account Contact Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmenpersonen](#) auf Seite 932)
- [Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 933)
- [Account Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Firmen](#) auf Seite 934)
- [Account Team Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 935)
- [Activity Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Aktivitäten](#) auf Seite 936)
- [Advanced Custom Objects Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten](#) auf Seite 938)
- [Asset Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 947)
- [Call Activity Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Besuchsaktivitäten](#) auf Seite 948)
- [Campaign Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnen](#) auf Seite 949)

- Campaign Response Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnenantworten](#) auf Seite 951)
- Contact Addresses Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Personenadressen](#) auf Seite 952)
- Contact Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Personen](#) auf Seite 952)
- Contact Interests Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Personeninteressen](#) auf Seite 953)
- Contact Revenue Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Personenumsätzen](#) auf Seite 954)
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 955)
- Deal Registration Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Geschäftsregistrierungen](#) auf Seite 956) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Deal Registration Product Revenue Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Geschäftsregistrierungen](#) auf Seite 957) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Dealer Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Händlern](#) auf Seite 959) (Oracle CRM On Demand Automotive Edition only)
- [Event Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 959)
- Household Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Haushalten](#) auf Seite 961) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Lead Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Leads](#) auf Seite 963)
- [Lead Team Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 964)
- MDF Request Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu MDF-Anforderungen](#) auf Seite 965) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Opportunity and Competitor Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern](#) auf Seite 967)
- Opportunity and Partner Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Partnern](#) auf Seite 969)
- Opportunity Contact Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektpersonen](#) auf Seite 971)
- Opportunity Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten](#) auf Seite 971)
- Opportunity Product Revenue Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Verkaufsprojekte](#) auf Seite 973)
- Opportunity Team Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektteams](#) auf Seite 974)
- Partner Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Partnern](#) auf Seite 974) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- Personalized Content Delivery Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zur Übermittlung personalisierter Inhalte](#) auf Seite 976)
- Pipeline Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Pipelines](#) auf Seite 978)
- Portfolio Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Portfolios](#) auf Seite 979) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- Product Historical Analytics Subject Area (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Produkten](#) auf Seite 981)

- [Quote Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Angeboten](#) auf Seite 982)
- [Sales Stage Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Vertriebsphasen](#) auf Seite 982)
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 983)
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) (auf Seite 985)
- [Shared Activities Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Aktivitäten](#) auf Seite 986)
- [Shared Address Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Adressen](#) auf Seite 987)
- [Solutions Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Lösungen](#) auf Seite 988)
- [Special Pricing Product Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung](#) auf Seite 989)
- [Usage Tracking Analysis Historical Analytics Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung](#) auf Seite 990)

### 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](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenpersonen](#) auf Seite 1001)
- [Account Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenumsätzen](#) auf Seite 1001)
- [Account Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenteams](#) auf Seite 1002)
- [Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen](#) auf Seite 1003)
- [Accounts and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Mitbewerbern](#) auf Seite 1004)
- [Accounts and Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Partnern](#) auf Seite 1006)
- [Accounts and Related Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und zugehörigen Firmen](#) auf Seite 1008)
- [Activities Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aktivitäten](#) auf Seite 1010)
- [Advanced Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten](#) auf Seite 1011)
- [Assessments Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Bewertungen](#) auf Seite 1024)
- [Assets Real-Time Reporting Subject Area](#) (auf Seite 1026)
- [Books Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Büchern](#) auf Seite 1026)
- [Business Planning Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Geschäftsplanungen](#) auf Seite 1027)
- [Campaigns Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Kampagnen](#) auf Seite 1029)

- [Contact Relationships Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenbeziehungen](#) auf Seite 1030)
- [Contact Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenteams](#) auf Seite 1030)
- [Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personen](#) auf Seite 1031)
- [Custom Objects and Accounts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Firmen](#) auf Seite 1032)
- [Custom Objects and Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Personen](#) auf Seite 1034)
- [Custom Objects and Opportunities Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Verkaufsprojekten](#) auf Seite 1034)
- [Custom Objects and Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Serviceanfragen](#) auf Seite 1036)
- [Custom Objects Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten](#) auf Seite 1037)
- [Events Real-Time Reporting Subject Area](#) (auf Seite 1038)
- [Forecasts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Prognosen](#) auf Seite 1039)
- [Households Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Haushalten](#) auf Seite 1043) (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition only)
- [Lead Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leadteams](#) auf Seite 1045)
- [Leads Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leads](#) auf Seite 1046)
- [Opportunities Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten](#) auf Seite 1048)
- [Opportunities and Competitors Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern](#) auf Seite 1049)
- [Opportunities and Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Partnern](#) auf Seite 1051)
- [Opportunity Contacts Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektpersonen](#) auf Seite 1053)
- [Opportunity Product Revenues Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen](#) auf Seite 1053)
- [Opportunity Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektteams](#) auf Seite 1054)
- [Orders Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aufträgen](#) auf Seite 1055)
- [Partners Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Partnern](#) auf Seite 1055) (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition only)
- [Personalized Content Delivery Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zur Übermittlung personalisierter Inhalte](#) auf Seite 1057)
- [Quotes Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Angeboten](#) auf Seite 1059)
- [Service Request Team Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Serviceanfrageteams](#) auf Seite 1059)
- [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) (auf Seite 1061)
- [Shared Activities Real-Time Reporting Subject Area](#) (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu gemeinsamen Aktivitäten](#) auf Seite 1062)

- Solutions Real-Time Reporting Subject Area (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Lösungen](#) auf Seite 1062)
- Special Pricing Products Real-Time Reporting Subject Area (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung](#) auf Seite 1063)
- Vehicles Real-Time Reporting Subject Area (siehe [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Fahrzeugen](#) auf Seite 1064)

The following table shows the five types of subject areas that Analytics uses.

Subject Area Type	Description
Simple	<p>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.</p> <p>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.</p>
Multifact	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Multifact subject areas are appropriate when you want to report on multiple, yet related, sets of metrics.</p>
Summary	<p>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.</p> <p>Summary subject areas are appropriate when you want summaries of metrics, using a key dimension, but without analyzing these metrics, using other dimensions.</p>
Many-to-Many (M:M)	<p>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.</p> <p>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.</p>

Subject Area Type	Description
	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](#) (siehe [Verwenden optimierter Filterfelder](#) auf Seite 1065).

### Book Hierarchy Support in Analytics

In dimensions where the Book hierarchy is supported, you can analyze metrics and related attributes at any level of the book hierarchy. The maximum number of hierarchy levels that is supported for Analytics is nine, that is, eight sublevel books and the top-level book. For more information about which dimensions support the book hierarchy, see [Book Hierarchy Support in Analytics](#) (auf Seite 1067).

## Themenbereich für historische Analysen zu Firmenadressen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Firma erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Firma zusammen mit den zugehörigen benutzerdefinierten Feldern sowie zu einer von mehreren Firmen gemeinsam verwendeten Adresse.

### Beziehungstyp

n:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Adresse

## Metriken

- Metriken für Adressen
  - Anzahl Firmenadressen

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Der Ordner mit benutzerdefinierten Feldern für Firmenadressen wird nur den benutzerdefinierten Feldern der Firmenadressen zugeordnet. Wenn eine gemeinsam verwendete Adresse einer Firma zugeordnet wird, sind für die Berichte nur die benutzerdefinierten Felder verfügbar, die den Firmenadressen über die Option "Bearbeiten" hinzugefügt wurden. Die benutzerdefinierten Felder der gemeinsam verwendeten Adresse sind nicht verfügbar.

## Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Mitbewerbern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einem Mitbewerber zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenmitbewerber
- Kampagne
- Datum

- Verantwortlicher Benutzer
- Beziehung Person
- Gebiet

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Leads
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl Serviceanfragen
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
  - Anzahl offener Serviceanfragen
  - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Potenzieller Umsatz
  - Potenzieller Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Gesamtzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Umsatz
  - Produktumsatz (000)

- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

### Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Firmen können als Mitbewerber mit einer Firma verknüpft werden. Alle Firmen, die als Mitbewerber mit einer Firma verknüpft sind, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenmitbewerbern auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

Um Informationen zur primären Person für die Beziehung zwischen der Firma und dem Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für einen Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firmenmitbewerber" aus.

### Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Partnern

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer Partnerfirma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

#### Beziehungstyp

n:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenpartner
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Beziehung Person
- Gebiet

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Leads
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl Serviceanfragen
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
  - Anzahl offener Serviceanfragen
  - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Potenzieller Umsatz
  - Potenzieller Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)

- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

### Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Firmen können als Partner mit einer Firma verknüpft werden. Alle Firmen, die als Partner mit einer Firma verknüpft sind, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenpartnern auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

Um Informationen zur primären Person für die Beziehung zwischen der Firma und dem Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für einen Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firmenpartner" aus.

### Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und zugehörigen Firmen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer zugehörigen Firma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und zugehöriger Firma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum

- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Firma
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Leads
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl Serviceanfragen
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
  - Anzahl offener Serviceanfragen
  - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Potenzieller Umsatz
  - Potenzieller Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)

- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

### Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Firmen können miteinander verknüpft werden. Alle Firmen, die zwar mit einer Firma verknüpft sind, nicht jedoch als Mitbewerber oder Partner, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenbeziehungen auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

**HINWEIS:** Um Firmen miteinander zu verknüpfen, benötigen Sie in Ihrer Benutzerrolle die Berechtigung für den Zugriff auf erweiterte Firmenbeziehungen und die Berechtigung zum Verwalten des Zugriffs auf erweiterte Personen- und Firmenbeziehungen, und Ihr Administrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenbeziehungen dem Layout der Seite "Firmendetails" hinzufügen, das Ihrer Rolle zugeordnet ist.

Um Informationen zur primären Person für die Beziehung zwischen den Firmen zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für eine verknüpfte Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Zugehörige Firma" aus.

### Themenbereich für historische Analysen zu Firmenpersonen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Firmenkontakten (Personen) erstellen. Sie können Berichte zu allen einer Firma zugeordneten Personen erstellen oder zu einer Person, die mit mehreren Firmen verknüpft ist. Sie können damit jedoch keine Berichte zu einer Firmen oder Personen erstellen, die nicht einer Person oder Firma zugeordnet sind.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person

### Metriken

- Metriken für Firmenpersonen
  - Anzahl Firmenpersonen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## 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

### Themenbereich für historische Analysen zu Firmen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Dieser Themenbereich stellt eine Ansicht mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Betriebsmetriken eines Unternehmens für die zugehörigen Firmen bereit. Der Firmendatensatztyp ist der zu analysierende Datensatztyp. Mit dem Firmendatensatztyp können Sie Fragen zur Firmenperformance beantworten: Welche Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? In diesem Themenbereich können Sie für diese Metriken auf allen Ebenen eine Gruppierung und ein Rollup nach Firma, Firmengebiet und Datumsdimensionen durchführen. Für eine tiefere Analyse unter Berücksichtigung anderer Geschäftsbereiche ist die Verwendung anderer Themenbereiche erforderlich.

#### Beziehungstyp

Zusammenfassung

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma
- Gebiet

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Leads
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben

- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### 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 setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then 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 for you is Full Visibility, then 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.

## Themenbereich für historische Analysen zu Aktivitäten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie eine Reihe von Aktivitätsmetriken nach Aktivitäts-, Firmen-, Verkaufsprojekt-, Lead-, Kampagnen-, Personen-, Serviceanfragen- und Datumsdimensionen analysieren. Da dieser Themenbereich jedes einzelne Aktivitätsereignis und jede einzelne Interaktion in Verbindung mit diesen Datensatztypen darstellt, befindet sich der Themenbereich auf der niedrigstmöglichen Ebene. Die Aktivitätsfakt-Tabelle, die diesen Themenbereich festlegt, kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie

Aktivitätsmetriken mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen zusammenfassen und analysieren. Dieser Themenbereich besteht aus mindestens zwei Fakt-Tabellen. Damit können Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Datum
- Händler
- Veranstaltung
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Quote
- Serviceanfrage

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
  - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum
    - Anzahl Aktivitäten (Erstellungsdatum)
    - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
    - Anzahl abgeschlossener Aktivitäten (Erstellungsdatum)
    - Anzahl offener Aktivitäten (Erstellungsdatum)
    - Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
  - Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
    - Anzahl Termine (Enddatum)
    - Anzahl Termine (Startdatum)
    - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl geplanter Termine
  - Anzahl getätigter Anrufe
  - Anzahl erreichter Personen
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
- Quotenmetriken

- Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Felder mit aktivierter Benutzerzeitzone

Normalerweise zeigen alle Zeitangaben in Berichten des Themenbereichs Analyse die Zeitzone des Unternehmens an, um konsistente Zeitinformationen sicherzustellen, egal, wer die Berichte generiert. Die Dimension "Aktivität" umfasst die folgenden Felder:

- Endzeit
- Benutzerzeitzone Endzeit
- Startzeit
- Benutzerzeitzone Startzeit

Die Felder "Endzeit" und "Startzeit" geben die Aktivitätszeit in der Zeitzone des Unternehmens an. Die Felder "Benutzerzeitzone Endzeit" und "Benutzerzeitzone Startzeit" geben dieselben Informationen wie die Standardfelder an, jedoch in der örtlichen Zeitzone des Benutzers.

### Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie erweiterte benutzerdefinierte Objekte analysieren.

Der Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten ist ein spezieller Themenbereich, in dem Berichte zur 1:n-Beziehung zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 sowie bestimmten vordefinierten Objekten und Berichte zur n:1-Beziehung zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01 bis 05 sowie bestimmten vordefinierten Objekten erstellt werden können. Im Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten können Berichte für eine bestimmte Anzahl von Objekten eines Themenbereichs erstellt werden. Deshalb ist für die Analyseerstellung eine Bestimmungsmetrik erforderlich. Mit dieser Metrik wird bestimmt, welcher Beziehungspfad zwischen den in der Analyse enthaltenen Objekten ausgewählt werden soll. Sobald mindestens zwei Dimensionen in einer Analyse vorhanden sind, ist für die Oracle CRM On Demand-Analyse eine Metrik zum Verknüpfen der Dimensionen erforderlich. Wenn der Bericht keine Metrik enthält, wählt die Oracle CRM On Demand-Analyse zufällig eine Metrik aus.

Die n:n-Beziehung ist für Zuordnungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 sowie Firma, Person, Serviceanfrage und Verkaufsprojekt in Analytics verfügbar. Deshalb können Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 sowie diesen Objekten erstellt werden.

#### Beziehungstyp

Verbund

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 01

- Benutzerdefiniertes Objekt 02
- Benutzerdefiniertes Objekt 03
- Benutzerdefiniertes Objekt 04
- Benutzerdefiniertes Objekt 05
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner
- Serviceanfrage

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Firma
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Aktivitätsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
  - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum
    - Anzahl Aktivitäten
    - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
    - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
    - Anzahl offene Aktivitäten
    - Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
  - Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
    - Anzahl Termine (Enddatum)
    - Anzahl Termine (Startdatum)
    - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Aktivität
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl geplanter Termine
  - Anzahl getätigter Anrufe
  - Anzahl erreichter Personen
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
- Kampagnenmetriken
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Kampagne

- Anzahl Firmen für Kampagne
- Anzahl Kampagnen
- Anzahl aktiver Kampagnen
- Anzahl abgeschlossener Kampagnen
- Anzahl geplanter Kampagnen
- Anzahl Personen für Kampagne
- Anzahl Leads
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
- Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
- Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
- Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
- Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
- Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren von Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Leaderstellungsdatum und Leadkonvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekten konvertierten Leads.)
- Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Lead-Konvertierungsrate (Definition: Leads, die zu Kunden geworden sind, in Prozent.)
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- ROI (Return on Investment)
- Personenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Person
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Person
  - Immobilienwert
    - Durchschnittlicher Immobilienwert
    - Durchschnittlicher Immobilienwert (000)
    - Immobilienwert
    - Immobilienwert (000)
  - Gesamtaktiva
    - Durchschnittliche Aktiva gesamt
    - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
    - Gesamtaktiva
    - Gesamtaktiva (000)
  - Gesamtausgaben
    - Durchschnittliche Gesamtausgaben
    - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)

- 
- Gesamtausgaben
    - Gesamtausgaben (000)
  - Gesamteinnahmen
    - Durchschnittliches Gesamteinkommen
    - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
    - Gesamteinnahmen
    - Gesamteinnahmen (000)
  - Gesamtpassiva
    - Durchschnittliche Gesamtpassiva
    - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
    - Gesamtpassiva
    - Gesamtpassiva (000)
  - Gesamtes Reinvermögen
    - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
    - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
    - Gesamtes Reinvermögen
    - Gesamtes Reinvermögen (000)
  - Vertrieb seit Jahresanfang
    - Durchschnittlicher Vertrieb seit Jahresanfang
    - Durchschnittlicher Vertrieb seit Jahresanfang (000)
    - Vertrieb seit Jahresanfang
    - Vertrieb seit Jahresanfang (000)
  - Anzahl Kunden
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Interessenten
  - Metriken für benutzerdefinierte Objekte 01-05
    - Benutzerdefinierte Metriken für benutzerdefinierte Objekte 01-05
    - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für benutzerdefinierte Objekte 01-05
    - Anzahl benutzerdefinierte Objekte 01-05
  - Leadmetriken
    - Benutzerdefinierte Leadmetriken
    - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Lead
    - Anzahl archivierter Leads
    - Anzahl Leads
    - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
    - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
    - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)

- Anzahl neuer Verkaufsprojekte
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Tage bis zur Leadkonvertierung (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Leaderstellungsdatum und Leadkonvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Lead-Follow-Up (Definition: Die Anzahl der Tage bis Lead-Follow-Up geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Geplanter Umsatz
- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Verkaufsmetrik nach Anfangsdatum
    - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
    - Anzahl offene Verkaufsprojekte
    - Anzahl Verkaufsprojekte
    - Anzahl Gewinne
    - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
    - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
    - Durchschnittlicher Vertriebszyklus
    - Abgeschlossener Umsatz
    - Erwarteter Umsatz
    - Verlustrate Verkaufsprojekt
    - Gewinnrate Verkaufsprojekt
    - Umsatz
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang
  - Durchschnittlicher Vertriebszyklus
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Verlustrate Verkaufsprojekt
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt

- 
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal
  - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal (000)
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal (000)
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Partnermetriken
    - Benutzerdefinierte Metriken für Partner
    - Hauptpartner-Firmenmetriken
      - Anzahl genehmigter MDF-Anfragen
      - Anzahl archivierter Leads
      - Anzahl stornierter Serviceanfragen
      - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
      - Anzahl Tage MDF-Anfrage mit ausstehender Genehmigung
      - Anzahl Tage bis Genehmigung für MDF-Anfrage
      - Anzahl Geschäftsregistrierungsprodukte
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Kunden
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Verkaufsprojekte
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit ausstehender Genehmigung
      - Geschäftsregistrierungen, die zu Gewinnen geführt haben, in Prozent (%)
      - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit Verkaufsprojekten
      - Anzahl Leads
      - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
      - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
      - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
      - Anzahl MDF-Anfragen
      - Anzahl MDF-Anfragen mit ausstehender Genehmigung
      - Anzahl offene Verkaufsprojekte
      - Anzahl offener Serviceanfragen
      - Anzahl Verkaufsprojekte
      - Anzahl Partner mit Leads
      - Anzahl Partner mit Verkaufsprojekten
      - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
      - Anzahl qualifizierter Leads
      - Anzahl abgelehnter Leads
      - Anzahl Serviceanfragen

- Anzahl Sonderpreisanfragen
- Anzahl Gewinne
- Anzahl genehmigter Geschäftsregistrierungen
- Anzahl abgelaufener Geschäftsregistrierungen
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittliche autorisierte Kosten für Sonderpreisgestaltungsprodukt
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Verkaufsprojekten
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Anzahl Tage zum Konvertieren von Lead
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Lead-Follow-Up
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Genehmigung für Geschäftsregistrierung
- Durchschnittliche UVP für Sonderpreisgestaltungsprodukt
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Anschaffungskosten für Sonderpreisgestaltungsprodukt
- Durchschnittliche angeforderte Kosten für Sonderpreisgestaltungsprodukt
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz
- Erwarteter Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz für Lead
- MDF - Vorab genehmigter Betrag
- MDF - Vorab genehmigter Betrag (000)
- MDF - Angeforderter Betrag
- MDF - Angeforderter Betrag (000)
- MDF - Angeforderter Betrag mit ausstehender Genehmigung
- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Produktumsatz (000)
- Umsatz
- Umsatz (000)

- Autorisierter Betrag - Sonderpreisgestaltung
- Autorisierter Betrag (000) - Sonderpreisgestaltung
- Angeforderter Betrag - Sonderpreisgestaltung
- Angeforderter Betrag (000) - Sonderpreisgestaltung
- Produktmenge - Sonderpreisgestaltung
- Gesamtmenge Geschäftsregistrierungsprodukt
- MDF - Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- MDF - Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag (000)
- MDF - Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- MDF - Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag (000)
- Gesamtumsatz für Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz für Geschäftsregistrierungen (000)
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte (000)
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen (000)
- Anzahl Partner
- Metriken für Serviceanfragen
  - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
  - Metriken zu Serviceanfragen nach Abschlussdatum
    - Anzahl abgebrochene Serviceanfragen (Abschlussdatum)
    - Anzahl abgeschlossene Serviceanfragen (Abschlussdatum)
    - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
    - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
  - Anzahl abgebrochener Serviceanfragen (SA)
  - Anzahl abgeschlossene Serviceanfragen (SA)
  - Anzahl offene Serviceanfragen (SA)
  - Anzahl ausstehende Serviceanfragen (SA)
  - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen
  - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)

### Hinweise zur Nutzung

Ergebnislose Analysen können aus mehreren Gründen auftreten. Einer dieser Gründe kann sein, dass für die Analyse keine Metrik vorliegt. Ihre Analyse muss mindestens eine Metrik enthalten.

Oder die Analyse ist ergebnislos, weil Sie zwei benutzerdefinierte Objekte verwenden, die einander nicht direkt zugeordnet sind. Um die Zuordnung zwischen einem benutzerdefinierten Objekt und einem anderen Objekt mit einem anderen benutzerdefinierten Objekt zu analysieren, müssen die Objekte direkt zugeordnet werden.

Beispiel: Wenn ein Firmenobjekt den benutzerdefinierte Objekten 01 und 03 direkt zugeordnet ist, können Sie einen Bericht zur Zuordnung zwischen Firma und benutzerdefiniertem Objekt 01 oder zur Zuordnung zwischen Firma und benutzerdefiniertem Objekt 03 erstellen. Sie können jedoch keinen Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, benutzerdefiniertem Objekt 01 und benutzerdefiniertem Objekt 03 erstellen, es sei denn, in der Anwendung ist eine direkte Verbindung zwischen benutzerdefiniertem Objekt 01 und benutzerdefiniertem Objekt 03 definiert.

Wenn ein Firmenobjekt direkt dem benutzerdefinierten Objekt 01 und ein benutzerdefiniertes Objekt 01 direkt dem benutzerdefinierten Objekt 03 zugeordnet ist, dann können Sie einen Bericht zur Zuordnung zwischen Firma und benutzerdefiniertem Objekt 01 sowie zur Zuordnung zwischen benutzerdefiniertem Objekt 01 und benutzerdefiniertem Objekt 03 erstellen. Ein Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, benutzerdefiniertem Objekt 01 und benutzerdefiniertem Objekt 03 kann jedoch nicht erstellt werden. Das ist nur möglich, wenn in der Anwendung eine direkte Zuordnung zwischen Firma und benutzerdefiniertem Objekt 03 definiert ist.

Die Dimensionen "Firma", "Person" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Gemeinsame Datumsdimension

Viele der Datensatztypdimensionen in diesem Themenbereich weisen einen Datumsordner auf, z.B. "Datum" oder "Erstellungsdatum". Einige Datensatztypen verwenden jedoch eine gemeinsame Datumsdimension. Wenn Sie Spalten aus einem Datumsordner unter einem Datensatztyp auswählen, der eine Datumsdimension gemeinsam mit anderen Datensatztypen verwendet, und wenn Sie eine Metrik für einen der anderen Datensatztypen auswählen, die dieselbe Datumsdimension gemeinsam verwenden, zeigt die Analyse alle Datumsangaben für Datensätze des Datensatztyps an, aus dem Sie die Metrik ausgewählt haben. Beispiel: Die Datensatztypen "Firma" und "Person" verwenden gemeinsam eine Datumsdimension. Wenn Sie also die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Firma" sowie die Metrik "Anzahl Firmen" auswählen, zeigt die Analyse alle Datumsangaben an, an denen Firmendatensätze erstellt wurden. Da die Datensatztypen "Firma" und "Person" jedoch eine Datumsdimension gemeinsam verwenden, wird dasselbe Ergebnis angezeigt, wenn Sie die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Person" und die Metrik "Anzahl Firmen" auswählen.

Wenn Sie Spalten aus dem Datumsordner unter einem Datensatztyp auswählen, der eine Datumsdimension gemeinsam mit anderen Datensatztypen verwendet, und wenn Sie Metriken aus zwei oder mehreren Datensatztypen auswählen, die dieselbe Datumsdimension gemeinsam verwenden, zeigt die Analyse alle Datumsangaben für Datensätze aller Datensatztypen an, aus denen Sie die Metriken ausgewählt haben. Beispiel: Wenn Sie die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Firma" auswählen und die Metriken "Anzahl Firmen" und "Anzahl Personen" auswählen, zeigt die Analyse alle Datumsangaben an, an denen Firmen- und Personendatensätze erstellt wurden. In diesem Beispiel wird für die Metrik "Anzahl Personen" ein Wert von 0 (null) für alle Datumsangaben angezeigt, an denen Firmendatensätze, aber keine Personendatensätze erstellt wurden. Außerdem wird für die Metrik "Anzahl Firmen" ein Wert von 0 (null) für alle Datumsangaben angezeigt, an denen Personendatensätze, aber keine Firmendatensätze erstellt wurden.

In der folgenden Tabelle sind die Datensatztypen aufgeführt, die eine gemeinsame Datumsdimension verwenden. Außerdem wird der Name der Datumsdimension angezeigt, wie er in den einzelnen Datensatztypen vorkommt.

Datensatztypdimension	Datumsdimension
Firma	Erstellungsdatum
Kampagne	Datum
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 05	Erstellungsdatum

Datensatztypdimension	Datumsdimension
Lead	Datum
Verkaufsprojekt	Abschlussdatum
Serviceanfrage	Datum

### Benutzerdefinierte Felder für zugeordnete Objekte

Die benutzerdefinierten Felder eines zugeordneten Objekts stehen nicht für die Verwendung in Berichten im Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten zur Verfügung. Beispiel: Wenn Sie ein Feld für ein benutzerdefiniertes Objekt als zugehöriges Feld eines anderen benutzerdefinierten Objekts erstellen, ist das neue Feld nicht im Hauptobjektordner im Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten verfügbar. Das neue Feld ist jedoch weiterhin im Ordner des zugehörigen Objekts verfügbar.

### 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.

### Themenbereich für historische Analysen zu Besuchsaktivitäten

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit dem Themenbereich zur Besuchsaktivitätshistorie können Vertriebsleiter und Vertriebsmitarbeiter Daten zur Besuchsaktivität nach Firma, Person, Aktivität, Verantwortlichkeit, Produkt, Produktkategorie und Datum analysieren. Im Gegensatz zum Themenbereich "Aktivitätshistorie" basiert die Metrik des Themenbereichs "Besuchsaktivitätshistorie" auf den Life Sciences-Datensatztypen, die mit der Aktivität verknüpft sind. Dazu gehören: "Besprochene Produkte", "Abgegebene Muster", "Musteranforderungen", "Musteranforderungsartikel" und "Abgegebene Werbeartikel". Für Aktivitäten, zu denen keine Datensätze für einen oder mehrere dieser zugehörigen untergeordneten Datensatztypen vorliegen, können mit diesem Themenbereich keine Berichte erstellt werden.

Mit der Produktkategoriedimension können Sie die Besuchsaktivitätsmetrik für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Besuchsaktivität
- Kampagne
- Person
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer

- Produkt
- Produktkategorie
- Besprochene Produkte
- Musteranforderung
- Abgegebene Muster

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Besuchsaktivitätsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metrik für besprochene Produkte
    - Indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Benutzerdefinierte Metriken für Musteranforderungen
  - Benutzerdefinierte Metrik für abgegebene Muster
    - Indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Firmen
- Anzahl Besuchsaktivitäten
- Anzahl Besuche mit Details nach Produkt
- Anzahl Besuche mit besprochenen Produkten
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Werbeartikeln
- Anzahl Besuche mit Musteranforderungsartikeln
- Anzahl Besuche mit Musteranforderungen
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Mustern
- Anzahl Personen
- Anzahl abgegebene Werbeartikel
- Anzahl Musteranforderungsartikel
- Anzahl abgegebene Muster

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können. Sie können Berichte für Teilnehmer-, Firmen- und Geschäftsbesuchsdatensätze sowie die zugeordneten Metriken erstellen.

Die Anzahl der Personen bezieht sich auf die unterschiedlichen primären Personen, nicht auf alle dem Besuch zugeordneten Personen.

### Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

## Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagnen
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken
  - Anzahl Kampagnen
  - Anzahl aktiver Kampagnen
  - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
  - Anzahl geplanter Kampagnen
  - Anzahl Leads
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Anzahl Firmen für Kampagne
  - Anzahl Personen für Kampagne
  - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
  - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
  - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 10, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
  - Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
  - Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
  - Lead-Konvertierungsrate (Definition: Leads, die zu Kunden geworden sind, in Prozent.)
  - Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz

- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- ROI (Return on Investment)

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnenantworten

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

**HINWEIS:** Daten zur Kampagnenreaktion sind auf Daten aus Oracle Email Marketing On Demand-Kampagnen beschränkt. Es werden keine Reaktionsdaten für Kampagnen angezeigt, bei denen die Daten über die Oracle CRM On Demand-Benutzerschnittstelle eingegeben wurden. Oracle Email Marketing On Demand wurde eingestellt, und es können keine neuen Kampagnen gestartet werden. Sie können diesen Themenbereich weiterhin verwenden, um Berichte für vorhandene Kampagnendaten durchzuführen.

#### Geschäftszweck

In diesem Themenbereich können Sie Kampagneninformationen analysieren, wie z.B. Reaktionsdaten aus Oracle Email Marketing On Demand-Kampagnen. Dieser Themenbereich ergänzt die Kampagnen-Themenbereiche, die die Daten zur Kampagnen-Performance enthalten. Damit können Unternehmen die Reaktion auf eine Oracle Email Marketing On Demand-Kampagne durch Beantwortung der folgenden Fragen analysieren: Wie viele Personen wurden mit der Kampagne erreicht? Wie viele haben auf die Kampagne reagiert? Wie haben sie reagiert? Wie lange hat es bis zur Reaktion gedauert?

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Kampagnenempfänger
- Kampagnenreaktion
- Datum

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken
  - Anzahl Empfänger. Diese Metrik basiert auf dem Feld für den Kampagnenempfänger.
  - Anzahl direkte Ablehnungen. Diese Metrik basiert auf den Reaktionstypen: "Adresse verschoben", "Falsche Adresse" und "Fehlerhafter Absender".
  - Anzahl indirekte Ablehnungen. Diese Metrik basiert auf den Reaktionstypen: "Mailbox-Problem", "Systemproblem", "Netzwerkproblem", "Protokollproblem", "Sicherheitsproblem", "Nachricht zu lang", "Urlaub" und "Letzter Ausweg".
  - Anzahl Antwortende. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.
  - Anzahl Reaktionen. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.
  - Anzahl offene Reaktionen. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Nachricht geöffnet".
  - Anzahl Durchklicken. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Durchklicken".

- Anzahl Opt-Ins. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Opt-In in Liste"
- Anzahl Opt-Outs. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Opt-Out aus Liste".
- Anzahl globale Opt-Ins. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Globale Opt-Ins".
- Anzahl globale Opt-Outs. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Globale Opt-Outs".
- Durchschnittliche Tage bis Reaktion. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.

### Hinweise zur Nutzung

Die Metriken zur Kampagnenreaktion basieren entweder auf dem Sendestatus oder dem Reaktionstyp. So basiert beispielsweise die Anzahl der direkten Ablehnungen auf dem Reaktionstyp und nicht auf dem Sendestatus, obwohl der Sendestatus "Direkte Ablehnung" existiert.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für historische Analysen zu Personenadressen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Personen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Person erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Person sowie zu einer gemeinsamen Adresse mehrerer Personen.

#### Beziehungstyp

n:n

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Adresse

#### Metriken

- Metriken für Adressen
  - Anzahl Personenadressen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für historische Analysen zu Personen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches

sind die größten Kampagnen nach Personen? Wie viele Interessenten bringt eine bestimmte Person für mein Unternehmen ein?

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetriken
  - Anzahl Kunden
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Interessenten

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für historische Analysen zu Personeninteressen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen können Sie Berichte zu Interessen von Personen für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Berater und ihre Manager die Interessen und Hobbys ihrer Kunden ermitteln und passende Geschenke auf der Grundlage dieser Interessen für ihre Kunden wählen. Außerdem können sie diese Informationen verwenden, um entsprechende Veranstaltungen zum Ausdruck der Wertschätzung ihrer Kunden, z.B. Golfturniere, abzuhalten. Auf diese Weise können Berater sowohl ihre Beziehungen zu ihren Kunden vertiefen als auch Freunde und Familie ihrer Kunden kennenlernen. Durch diese Veranstaltungen können neue Geschäftsbeziehungen entstehen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Personeninteressen

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Personeninteressen
  - Anzahl Personeninteressen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für historische Analysen zu Personenumsätzen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit dem Themenbereich zur Historie Personenumsatz können Sie Produktumsatzdaten nach Person, Produkt, Produktkategorie, Verantwortlichkeit und Datum analysieren. Zu den Metriken dieses Themenbereichs gehören:

- Anzahl Produkte
- Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Durchschnittlicher Umsatz

Damit können Benutzer Berichte erstellen, in denen unterschiedliche Typen von Produktumsätzen über eine bestimmte Dauer angezeigt werden, wie z.B. geplanter Umsatz im Vergleich zum tatsächlichen Umsatz. Durch den Vergleich können Benutzer das Umsatzpotenzial und die Produktverkäufe nach Person besser verstehen. Mit der Produktkategoriedimension können Sie Metriken zum Personenumsatz für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Produktkategorie
- Produkt
- Personenumsatz
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenumsatzmetriken
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittlicher Umsatz

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

---

## 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 setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then 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 for you is Full Visibility, then 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.

## **Themenbereich für historische Analysen zu Geschäftsregistrierungen**

### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

### **Geschäftszweck**

Der Themenbereich für Geschäftsregistrierungsberichte bietet Informationen zur Nutzung von Geschäftsregistrierungen für Ihre Partner und zu den Auswirkungen, die eine Geschäftsregistrierung auf Ihre Geschäftsvorgänge hat. Sie können damit zum Beispiel folgende Aktionen durchführen:

- Einen Bericht erstellen, in dem der erwartete Umsatzbetrag aus Geschäftsregistrierungen angezeigt wird.
- Die durchschnittliche Anzahl an Tagen bis zur Genehmigung einer Geschäftsregistrierung ermitteln.
- Den Prozentsatz für Verkaufsprojekte ermitteln, der registriert wurde.
- Einen Bericht zur Anzahl der Geschäftsregistrierungen erstellen, aus denen ein neues Verkaufsprojekt hervorging.
- Die durchschnittliche Gültigkeitsdauer für Geschäftsregistrierungen ermitteln.
- Einen Bericht erstellen, der die Umsatzänderungen aus Geschäftsregistrierungen quartalsweise aufführt.

### **Beziehungstyp**

Einfach

### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugeordneter Kunde
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Person
- Datum
- Geschäftsregistrierung
- Endgültiger Genehmiger
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma

### **Nicht abschlussbezogene Metriken**

Die folgenden Metriken basieren nicht auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metrik für Geschäftsregistrierung
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Verkaufsprojekte
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen für bestehende Kunden
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Kunden
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
  - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit ausstehender Genehmigung
  - Anzahl genehmigter Geschäftsregistrierungen

- Anzahl abgelaufener Geschäftsregistrierungen
- Anzahl Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Gültigkeitsperiode (in Tagen)
- Genehmigte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Abgelehnte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Zurückgesendete Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden, in Prozent (%)
- Geschäftsregistrierungen, die zu Gewinnen geführt haben, in Prozent (%)

### Abschlussdatumsmetriken

Die folgenden Metriken basieren auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetriken
  - Gesamtgeschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
  - Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
  - Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Zugeordnete Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Geschäftsregistrierungen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit dem Themenbereich "Historie Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" können Sie Trends und Tendenzen hinsichtlich Ihrer Geschäftsregistrierungspositionen ermitteln. Sie können grundlegende Abfragen erstellen, die Metriken für "Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" mit Kerndimensionsattributen umfassen. Damit können Sie beispielsweise folgende Fragen beantworten:

- Welcher maximale Umsatz lässt sich von einem einzelnen Produkt in einer einzelnen Geschäftsregistrierung erwarten?
- Wenn nur offene Geschäftsregistrierungen berücksichtigt werden: Welcher Durchschnittsumsatz wird für jede Geschäftsregistrierung erzielt (berechnet aus den Umsatzdatensätzen)?
- Auf wie viele eindeutige Produkte wird in allen Geschäftsregistrierungen verwiesen (ungeachtet des Genehmigungsstatus)?
- Welche sind die wichtigsten Produkte für alle offenen Geschäftsregistrierungen: nach Gesamtmenge, nach Gesamtumsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge für jede Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?
- Liste aller offenen Geschäftsregistrierungen mit mindestens einer Produktumsatzposition mit Menge oder Preis gleich Null.
- Welche waren die wichtigsten Produkte vor einem Quartal: nach Menge, nach Umsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge pro Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?

## Beziehungstyp

1:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugeordnete Person
- Zugeordneter Kunde
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Datum (basierend auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierung)
- Geschäftsregistrierung
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie

## Metriken

Der Themenbereich weist folgende Metriken auf:

- Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
  - Benutzerdefinierte Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
  - Anzahl Produkte
  - Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
  - Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittlicher Preis
  - Durchschnittliche Menge
  - Durchschnittlicher Gesamtumsatz Vorquartal
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Durchschnittliche Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
  - Durchschnittliche Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
  - Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte (pro Geschäftsregistrierung)
  - Gesamtumsatz Vorquartal
  - Gesamtumsatz Vorquartal (000)
  - Gesamtmenge
  - Gesamtmenge (000)
  - Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
  - Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
  - Gesamtumsatz
  - Gesamtumsatz (000)

- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte (000)
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen (000)
- Hauptpartnerfirma

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### Themenbereich für historische Analysen zu Händlern

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit dem Themenbereich zur Historie Händler können Sie die Händlerhistorie in Bezug auf Serviceanfragen und Aktivitäten analysieren.

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Händler
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Händler
  - Benutzerdefinierte Metriken für Händler
  - Anzahl Händler
  - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### 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.

## Themenbereich für historische Analysen zu Haushalten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Haushaltshistorie können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Themenbereich können Gutachter und ihre Manager z.B. die folgenden Fragen beantworten:

- Welcher Kunde gehört zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?
- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Der Analysethemenbereich zur Haushaltshistorie enthält außerdem die Dimension "Portfolio", mit der Berichte über Informationen zu zugehörigen Portfolios von Personen im Haushalt erstellt werden können. Beachten Sie, dass das Portfolio nur eine indirekte Beziehung zu den Haushalten aufweist (über Personen). Daher können die Attribute der Dimension "Portfolio" nicht direkt zur Analyse der Haushaltsmetriken verwendet werden. Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Haushalt
- Haushalt - Person

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Haushaltsmetriken
  - Aktiva gesamt Haushalt
    - Aktiva gesamt Haushalt
    - Durchschnittliche Aktiva Haushalt

- Gesamtausgaben Haushalt
  - Gesamtausgaben Haushalt
  - Durchschnittliche Gesamtausgaben Haushalt
- Gesamteinnahmen Haushalt
  - Gesamteinnahmen Haushalt
  - Durchschnittliche Gesamteinnahmen Haushalt
- Passiva gesamt Haushalt
  - Passiva gesamt Haushalt
  - Durchschnittliche Passiva gesamt Haushalt
- Gesamtes Reinvermögen Haushalt
  - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
  - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen Haushalt
- Aktiva gesamt Person
  - Gesamtaktiva
  - Durchschnittliche Aktiva gesamt
- Gesamtausgaben Person
  - Gesamtausgaben
  - Durchschnittliche Gesamtausgaben
- Gesamteinnahmen Person
  - Gesamteinnahmen
  - Durchschnittliche Gesamteinnahmen
- Passiva gesamt Person
  - Gesamtpassiva
  - Durchschnittliche Passiva gesamt
- Gesamtes Reinvermögen Person
  - Gesamtes Reinvermögen
  - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen
- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

---

## Themenbereich für historische Analysen zu Leads

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser Themenbereich enthält Datensatztypen, die sich auf Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der Leads zugeordneten Umsätze beziehen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Datum
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Leadmetriken
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Tage bis zur Lead-Konvertierung (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
  - Durchschnittliche Anzahl Tage bis Lead-Follow-Up (Definition: Die Anzahl der Tage bis Lead-Follow-Up geteilt durch die Anzahl der Leads.)
  - Abgeschlossener Umsatz für Lead
  - Erwarteter Umsatz für Lead

- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Geplanter Umsatz

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Lead 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 leads and team members. You can use it to list all team members associated with a lead and all leads where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on leads that are not associated with any user or to report on users not linked to a lead.

#### Relationship Type

Many-to-many

#### Dimensions

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date
- Lead
- Lead Team
- Team Member

#### Metrics

- Lead Team
  - Lead Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Lead 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 Lead Team Optimized Custom Fields folder for the Lead 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 Lead 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 setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the leads for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then leads 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.

## Themenbereich für historische Analysen zu MDF-Anforderungen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit Geldmitteln für Marketingentwicklung (Market Development Funds - MDF) können Markeninhaber Partnern Marketing-Geldmittel auf systematische Weise zur Verfügung stellen. Damit erreichen sie, dass die Partner die Produkte des Markeninhabers in bestimmten Regionen verkaufen oder die Marke vertreiben. Mit MDF-Anfragen können Partner Vorgelegungen für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. Wenn der Markeninhaber die MDF-Anfrage genehmigt, können die Partner die Aktivität ausführen und den MDF-Anspruch weiterleiten, um den vorgenehmigten und ausgegebenen Betrag auszugleichen.

Markeninhaber benötigen Metriken und Informationen zu MDF-Anfragen pro Partner und Quartal, um ihre Marketing- und Vertriebskanalumsätze abzustimmen. Der Themenbereich zur Analyse der MDF-Anfragehistorie ermöglicht Markeninhabern die Steuerung ihrer MDF-Budgets und stellt sicher, dass Fonds bestimmten Aktivitäten zugewiesen werden, mit denen der maximale ROI erreicht wird.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Hauptpartnerfirma
- Kampagne
- MDF-Anfrage
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Genehmiger

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- MDF-Anforderung - Metriken
  - MDF-Anforderung - Benutzerdefinierte Metriken
  - MDF-Anforderung - Metriken nach Weiterleitungsdatum
    - Anzahl MDF-Anfragen
    - Angeforderter Betrag
    - Durchschnittlicher angeforderter Betrag
    - Vorabgenehmigter Betrag
    - Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag

- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Anzahl MDF-Anfragen
- Angeforderter Betrag
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Vorabgenehmigter Betrag
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag
- Angeforderter Betrag - Vorquartal
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag vorheriges Quartal
- Vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Anzahl MDF-Anfragen mit ausstehender Genehmigung
- Angeforderter Betrag mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Anfragen
- Anzahl genehmigter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelehnter MDF-Anfragen
- Anzahl zurückgegebener MDF-Anfragen
- Anzahl stornierter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelaufener MDF-Anfragen
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Ansprüche
- Anzahl genehmigter MDF-Ansprüche
- Anzahl abgelehnter MDF-Ansprüche
- Genehmigte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelaufene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelehnte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Zurückgegebene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Anzahl Tage mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Anzahl Tage mit Genehmigung ausstehend
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Genehmigung

### Hinweise zur Nutzung

Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für MDF-Anfragen in einen benutzerdefinierten Namen ändert, wird dieser in Ihren Berichten angezeigt.

## Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für Mitbewerberfirmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- VP-Mitbewerber
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Verkaufsmetrik nach Anfangsdatum
    - Anzahl offene Verkaufsprojekte
    - Anzahl Verkaufsprojekte

- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Umsatz
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
  - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
  - Verlustrate Verkaufsprojekt
- 
- Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
  - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
  - Verlustrate Verkaufsprojekt
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
  - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Verkaufsprojekte können als Mitbewerber mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden. Alle Verkaufsprojekte, die als Mitbewerber mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind, werden auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "VP-Mitbewerber" mit zugehörigen Informationen aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Verkaufsprojekten, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die sich von den primären Personen in den verknüpften Verkaufsprojekten unterscheidet.

Um Informationen zu der primären Person für die Beziehung zwischen dem Verkaufsprojekt und dem Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten in der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zu der primären Person für das Verkaufsprojekt zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojekt" aus. Um Informationen zu der primären Person für einen Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "VP-Mitbewerber" aus.

---

## Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Partnern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektpartner
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Verkaufsmetrik nach Anfangsdatum
    - Anzahl offene Verkaufsprojekte
    - Anzahl Verkaufsprojekte
    - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten

- Abgeschlossener Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Umsatz
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
  - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
  - Verlustrate Verkaufsprojekt
- 
- Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
  - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
  - Verlustrate Verkaufsprojekt
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
  - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Verkaufsprojekte können als Partner mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden. Alle Verkaufsprojekte, die als Partner mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind, werden auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" mit zugehörigen Informationen aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Verkaufsprojekten, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die sich von den primären Personen in den verknüpften Verkaufsprojekten unterscheidet.

Um Informationen zu der primären Person für die Beziehung zwischen dem Verkaufsprojekt und dem Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zu der primären Person für das Verkaufsprojekt zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojekt" aus. Um Informationen zu der primären Person für einen Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojektpartner" aus.

---

## Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektpersonen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

In diesem Themenbereich können Sie über alle Personen, die einem Verkaufsprojekt zugeordnet sind, oder über eine Person, der mehrere Verkaufsprojekte zugeordnet sind, Berichte erstellen. In anderen Themenbereichen für Verkaufsprojekte können Sie nur Berichte über die primäre Person des Verkaufsprojekts erstellen.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Person
- Verkaufsprojekt

### Metriken

- Metriken für Verkaufsprojektpersonen
  - Anzahl Verkaufsprojektpersonen

### Hinweise zur Nutzung

Kein

## Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich umfasst mindestens zwei Fakt-Tabellen sowie Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem niedrigsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher die Metriken aller Dimensionen analysieren. Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

### Beziehungstyp

Multifakt

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum

**Hinweis:** Die Dimension "Datum" basiert auf der Option "Eröffnungsdatum" für Metriken unter "Geschäftsprojekt - Metriken nach Öffnungsdatum" und auf der Option "Abschlussdatum" für alle anderen

**Metriken.** In allen Fällen wird das Datum aus dem Datensatz "Umsatz" übernommen, da es sich dabei um die Faktentabelle handelt.

- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Hauptpartnerfirma
- Quote
- Gebiet

### Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
    - Anzahl offene Verkaufsprojekte
    - Anzahl Verkaufsprojekte
    - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
    - Abgeschlossener Umsatz
    - Erwarteter Umsatz
    - Umsatz
    - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
    - Anzahl Gewinne
    - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
    - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
    - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
    - Verlustrate Verkaufsprojekt
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal

- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal
- Quotenmetriken
  - Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Der berichtsbezogene Themenbereich "Verkaufsprojekte" und der Analysethemenbereich zur Verkaufsprojekthistorie stellen unterschiedliche Metriken zur Verfügung. Prüfen Sie die angegebenen Metriken in beiden Themenbereichen, bevor Sie einen davon auswählen, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Themenbereich Ihren Anforderungen entspricht.

### Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Verkaufsprojekte

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze für Verkaufsprojekte nach Firma, Firmengebiet, Partner, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den genauesten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

#### Beziehungstyp

Multifakt

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote
- Gebiet

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsätze
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken
  - Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektteams

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Verkaufsprojektteams erstellen. Verwenden Sie diesen Themenbereich, um die Teammitglieder abzufragen, die an einem Verkaufsprojekt beteiligt sind.

### Beziehungstyp

n:n.

### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum (basierend auf dem Abschlussdatum des Verkaufsprojekts)
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektteam
- Verantwortlicher Benutzer

### Metriken

- Verkaufsprojektteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojektteams
  - Anzahl Teammitglieder für Verkaufsprojektteam

### Hinweise zur Nutzung

**Datensichtbarkeit.** Wenn die Einstellungen für den historischen Themenbereich, die Sie in Ihrem Profil definiert haben, "Sichtbarkeit Manager " oder "Sichtbarkeit Team" lauten, wird in diesem Themenbereich der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet, und Sie können Berichte zu allen Verkaufsprojekten erstellen, für die Sie entweder Verantwortlicher oder Teammitglied sind. Wenn die in Ihrem Profil definierte Einstellung "Vollständige Sichtbarkeit" lautet, können Berichte zu Verkaufsprojekten, für die Sie oder Ihre Mitarbeiter verantwortlich sind, oder zu Datensätzen, denen Sie oder Ihre Mitarbeiter als Teammitglieder hinzugefügt wurden, erstellt werden.

## Themenbereich für historische Analysen zu Partnern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Partner können Sie die Partnerhistorie analysieren. Sie können Leads, Verkaufsprojekte und Umsatz nach Partner und Gebiet analysieren.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Partner
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verantwortlichen für Partner
  - Anzahl Verkaufsprojekte
    - Anzahl Partner mit Verkaufsprojekten
    - Anzahl Gewinne
    - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
    - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
    - Abgeschlossener Umsatz
    - Abgeschlossener Umsatz (000)
    - Abgeschlossener Produktumsatz
    - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
    - Produktumsatz (000)
    - Anzahl Leads
    - Anzahl archivierter Leads
    - Anzahl qualifizierter Leads
    - Anzahl abgelehnter Leads
    - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
    - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
    - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
    - Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
    - Durchschnittliche Tage bis Folgeaktivität für Lead
    - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz

- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Anzahl Partner mit Leads
- Benutzerdefinierte Metriken für Partner
- Anzahl Partner

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### Themenbereich für historische Analysen zur Übermittlung personalisierter Inhalte

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Verwenden Sie die Informationen aus Analysen aus diesem Themenbereich, um Inhalte zu verfeinern und die richtige Nachricht zur richtigen Zeit an die richtige Person zu übermitteln. Sie können Detailtrends, Daten zur Sicherheitsperformance und Reaktionen aus unterschiedlichen Segmenten analysieren sowie Ihre Kundenzielgruppe entsprechend bestimmen.

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Antwort auf Nachricht
- Nachrichtenplan
- Nachrichtenplanposition
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
  - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum

- 
- Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
  - Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
  - Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
    - Anzahl Termine (Enddatum)
    - Anzahl Termine (Startdatum)
    - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Aktivität
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl geplanter Termine
  - Anzahl getätigter Anrufe
  - Anzahl erreichter Personen
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
  - Personenmetriken
    - Anzahl Personen
  - Metriken für Antworten auf Nachrichten
    - Benutzerdefinierte Metriken für Nachrichtenantworten
      - Durchschnittliche indizierte Währung
      - Durchschnittliche indizierte Zahl
      - Indizierte Währung
      - Indizierte Zahl
    - Anzahl Nachrichtenantworten
    - Durchschnittliche Folgenummer
  - Metriken für Nachrichtenplanpositionen
    - Benutzerdefinierte Metriken für Nachrichtenplanpositionen
      - Durchschnittliche indizierte Währung
      - Durchschnittliche indizierte Zahl
      - Indizierte Währung
      - Indizierte Zahl
    - Anzahl Nachrichtenplanpositionen
    - Durchschnittliche Folgenummer
  - Metriken für Nachrichtenplan
    - Benutzerdefinierte Metriken für Nachrichtenplan
      - Durchschnittliche indizierte Währung
      - Durchschnittliche indizierte Zahl
      - Indizierte Währung

- Indizierte Zahl
- Anzahl Nachrichtenpläne

**Hinweise zur Nutzung**

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Es sind jedoch nicht alle Kombinationen gültig. Für die ungültigen Kombinationen wird ein Fehler zurückgegeben. Beispielsweise sind die folgenden Kombinationen ungültig und führen zu einem Fehler:

Dimension	Dimension	Dimension
Produkt	Firma	Nachrichtenplan
Produkt	Firma	Nachrichtenplanposition
Produkt	Firma	Antwort auf Nachricht
Produkt	Aktivität	Nachrichtenplan
Produkt	Aktivität	Nachrichtenplanposition
Produkt	Aktivität	Antwort auf Nachricht
Produkt	Person	Nachrichtenplan
Produkt	Person	Nachrichtenplanposition
Produkt	Person	Antwort auf Nachricht

Wenn Ihre Sichtbarkeit "Teamsichtbarkeit" lautet und Ihre Analyse die Dimensionen "Nachrichtenplan", "Nachrichtenplanposition" oder "Antwort auf Nachricht" enthält, wird die Managersichtbarkeit angewendet.

**Themenbereich für historische Analysen zu Pipelines**

**Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

**Geschäftszweck**

Der Themenbereich zur Historie Pipeline bietet eine monatliche Momentaufnahme aller Verkaufsprojekte in Oracle CRM On Demand. Pipeline-Momentaufnahmen werden täglich während der nächtlichen Verarbeitung erstellt. Während der Archivierung wird jedoch nur die neueste Momentaufnahme des Monats beibehalten und alle anderen Momentaufnahmen werden gelöscht. Die monatlichen Pipeline-Momentaufnahmen werden nie gelöscht. Beim ETL (Extract, Transform, Load) der Daten wird ein Backup für diese Momentaufnahmen durchgeführt, und die Momentaufnahmen werden wiederhergestellt. In Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalendertyp können Berichte für diese historischen Momentaufnahmen nur für die in Oracle CRM On Demand definierten Geschäftsjahresdefinitionen erstellt werden. Momentaufnahmen werden von Verkaufsprojekten ohne Abschlussdatum oder von Verkaufsprojekten erstellt, bei denen das Abschlussdatum im aktuellen Quartal oder in einem zukünftigen Quartal liegt.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum Snapshot Pipeline
- Gebiet

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für historische Pipeline
  - Umsatz. Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz an.
  - Erwarteter Umsatz. Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz multipliziert mit der Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts an.
  - Abgeschlossener Umsatz. Diese Metrik gibt den Umsatz des abgeschlossenen/gewonnenen Verkaufsprojekts an. Wenn der Status des Verkaufsprojekts "Abgeschlossen/Gewonnen" lautet, ist der Wert für "Umsatz" und "Abgeschlossener Umsatz" gleich.
  - Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz in Tausend an.
  - Erwarteter Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz multipliziert mit der Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts in Tausend an.
  - Abgeschlossener Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Umsatz des abgeschlossenen/gewonnenen Verkaufsprojekts in Tausend an. Wenn der Status des Verkaufsprojekts "Abgeschlossen/Gewonnen" lautet, ist der Wert für "Umsatz" und "Abgeschlossener Umsatz" gleich.
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Umsatzwert für das vorherige Quartal an.
  - Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Wert des erwarteten Umsatzes für das vorherige Quartal an.
  - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes für das vorherige Quartal an.
  - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Umsatzwert für das vorherige Quartal in Tausend an.
  - Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Wert des erwarteten Umsatzes für das vorherige Quartal in Tausend an.
  - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes für das vorherige Quartal in Tausend an.
  - Gebiet

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für historische Analysen zu Portfolios

## Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

## Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die Portfolio-Historie, Personen und Produkte analysieren. Mit Portfolio-Berichten können Berichte über Portfolios zu folgenden Dimensionen generiert werden: Person, Firma, Produkt, Gutachter und Zeit. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welche Finanzprodukte besitzen Kunden und wie sieht ihr demografisches Profil aus?
- Wie verteilen sich die Anlagen meiner Kunden auf Wertpapiere und Anlagenformen?
- Wie verteilen sich die Anlagen auf die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche Anlagenformen enthält die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche sind meine besten Kunden nach Portfolio-Größe und Umsatz?

Mit diesen Informationen können Sie Portfolios im Hinblick auf Kunden und Gutachter analysieren.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Datum
- Institution
- Verantwortlicher Benutzer
- Portfolio
- Produkt

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Portfoliometriken
  - Benutzerdefinierte Portfoliometriken
  - Anzahl Portfolios
  - Gesamtwert Anlage
  - Darlehensbetrag
  - Prämie
  - Umsatz
  - Nennwert
  - Kreditlimit
  - Durchschnittlicher Gesamtanlagewert
  - Durchschnittlicher Darlehensbetrag
  - Durchschnittliche Prämie
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Durchschnittlicher Nennwert
  - Durchschnittliches Kreditlimit

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Portfoliodimension enthält normalerweise Nichtfinanzanlagen, z.B. Fahrzeuge. Dies ist nicht der Fall, wenn Ihr Administrator solche Nichtfinanzanlagen in Portfoliolisten explizit mit der Option "Fahrzeug/Anlagendatensätze ausschließen aus Portfoliokonto" auf der Seite "Unternehmensprofil" ausgeschlossen hat.

---

## Themenbereich für historische Analysen zu Produkten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Umsatzmetriken nach Produkt, Firma, Benutzer, Verkaufsprojekt, Datum und Gebiet analysieren. Der Detaillierungsgrad dieses Themenbereichs ist etwas größer als der des Berichte-Themenbereichs für Verkaufsprojektprodukte. Sie können damit Verkaufsprojektumsätze hinsichtlich der Produktdimension analysieren. Dieser Themenbereich füllt die Lücke zwischen den Berichte-Themenbereichen für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkte
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Produktumsatz
  - Benutzerdefinierte Metrik für Produktumsatz
  - Umsatz
  - Erwarteter Produktumsatz
  - Abgeschlossener Produktumsatz
  - Produktumsatz (000)
  - Erwarteter Produktumsatz (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
  - Kaufpreis
  - Durchschnittlicher Kaufpreis
  - Durchschnittliche Menge
  - Gesamtmenge
  - Produktumsatz vorheriges Quartal
  - Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal
  - Produktumsatz vorheriges Quartal (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal (000)

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Das Feld "Prognose-Flag" in der Produktdimension in diesem Themenbereich ist dem Datensatztyp "Verkaufsprojektumsatz" zugeordnet. Wenn dieses Feld mit anderen Produktfeldern ausgewählt wird (z.B.

Produktname), werden nur die Produktdatensätze im Bericht angezeigt, die einem Datensatz für den Verkaufsprojektumsatz zugeordnet sind.

### **Themenbereich für historische Analysen zu Angeboten**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Das Objekt "Angebote" muss von einem Administrator bereitgestellt werden.

#### **Geschäftszweck**

Verwenden Sie diesen Themenbereich zum Analysieren von Angeboten nach den Dimensionen Kunde, Datum, Verkaufsprojekt und Verantwortlicher.

#### **Beziehungstyp**

Einfach

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Angebot

#### **Metriken**

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Benutzerdefinierte Metriken für Angebote
- Anzahl Angebote

#### **Hinweise zur Nutzung**

Keine.

### **Themenbereich für historische Analysen zu Vertriebsphasen**

Die Vertriebsphasenhistorie umfasst die folgenden Themenbereiche:

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte in unterschiedlichen Vertriebsphasen nach Firma, Verkaufsprojekt, Vertriebsphase und Datum analysieren. Der Themenbereich zur Vertriebsphasenhistorie stellt eine historische, veranstaltungsbasierte Momentaufnahme für Verkaufsprojekte dar und bezieht sich nur auf die Historie. Verkaufsprojekte durchlaufen mehrere Vertriebsphasen. Dieser Themenbereich enthält mehr Informationen als der Themenbereich für Verkaufsprojekte. Die Anzahl der Datensätze entspricht den Verkaufsprojekt-Vertriebsphasen, die diese durchlaufen haben.

#### **Beziehungstyp**

Einfach

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Historische Vertriebsphase
- Verkaufsprojekt

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Vertriebsphasenmetriken
  - Durchschnittliche Tage in Phase
  - Anzahl Tage in Phase
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Abfallquote
  - Abfallquoten-Verhältnis

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Verkaufsprojektdimension enthält einen Ordner für "Verantwortlicher Benutzer". Der Ordner "Verantwortlicher Benutzer" steht zwar in der Hierarchie unter der Verkaufsprojektdimension, ist aber selbst eine eigenständige Dimension. Jede Dimension gehört zu einer Tabelle in der Datenbank. Wenn ein Bericht Daten aus mehreren Tabellen einbezieht, werden die Maße im Bericht dazu verwendet, einen Zusammenhang zu den Tabellen herzustellen.

Die folgenden Beispiele sollen dies veranschaulichen. Darin ist der Verantwortliche von Verkaufsprojekt\_A aus einer Vertriebsphase zu einer anderen gewechselt:

Beispiel 1: Sie wählen nur Felder aus der Verkaufsprojektdimension aus.

Ergebnis 1: Alle Verkaufsprojekte sind im Bericht enthalten.

Beispiel 2: Sie wählen nur Felder aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" aus.

Ergebnis 2: Alle Benutzer sind unabhängig davon, ob sie für Datensätze verantwortlich sind, im Bericht enthalten.

Beispiel 3: Sie wählen Felder sowohl aus der Verkaufsprojektdimension als auch aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" aus.

Ergebnis 3: Der Bericht enthält mehrere Zeilen für Verkaufsprojekt\_A, und jeweils eine Zeile für jeden Verantwortlichen der unterschiedlichen Vertriebsphasen.

## 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.

### **Service Request 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 service requests and team members. Because it is possible to associate a service request with various team members in Oracle CRM On Demand, you can use it to list all team members associated with a service request and all service requests where a user is added as a team member. You cannot use this subject area to report on service requests that are not associated with any user or to report on users not linked to a service request.

#### **Relationship Type**

Many-to-many

#### **Dimensions**

This subject area has the following dimensions:

- Account
- Date (based on the Opened Time of the service request)
- Service Request
- Service Request Team
- Team Member

#### **Metrics**

- Service Request Team
  - Service Request Team Optimized Custom Metrics
  - Number (#) of Service Request Team Members

#### **Usage Notes**

The Service Request dimension includes a Book hierarchy, which enables you to analyze metrics and related attributes at any level.

In the Service Request Team Optimized Custom Fields folder for the Service Request 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 Service Request 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 setting for you is Manager Visibility or Team Visibility, then this subject area uses the Team Visibility mode and you can report on all the service requests for which you are either the owner or a team member. If the setting for you is Full Visibility, then service requests 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.

## **Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Aktivitäten**

### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### **Geschäftszweck**

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, gemeinsame Aktivitäten nach Firma, Kontakt und Benutzerdimensionen zu analysieren. Da diese Aktivitäten in Oracle CRM On Demand von einem oder mehreren Benutzern freigegeben werden können, können Sie mit diesem Themenbereich einen Bericht über die gemeinsamen Aktivitäten erstellen. Für Aktivitäten, für die mindestens ein Benutzer verantwortlich ist oder die mit mindestens einem Benutzer gemeinsam verwendet werden, können in diesem Themenbereich Berichte erstellt werden.

### **Beziehungstyp**

n:n

### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Verantwortlicher Benutzer

### **Metriken**

- Aktivitätsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
  - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum
    - Anzahl Aktivitäten
    - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
    - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
    - Anzahl offene Aktivitäten
    - Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
  - Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
    - Anzahl Termine (Enddatum)
    - Anzahl Termine (Startdatum)
    - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Aktivität
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl geplanter Termine

- Anzahl getätigter Anrufe
- Anzahl erreichter Personen
- Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Anzahl offene Aktivitäten

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Datensichtbarkeit für einen Aktivitätsdatensatz wird in diesem Themenbereich nicht durch die Buchzuordnung zu dem Datensatz gesteuert. Damit Sie Aktivitätsdatensätze in diesem Themenbereich anzeigen können, müssen Sie entweder Verantwortlicher für den entsprechenden Aktivitätsdatensatz sein, oder dieser muss mit Ihnen gemeinsam verwendet werden.

### Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Adressen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über gemeinsame Adressen und ihre Zuordnungen zu Firmen, Personen und zugehörigen Metriken erstellen. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die Firmen und Personen erstellen, die mit der gleichen Adresse verknüpft sind oder sie gemeinsam nutzen.

#### Beziehungstyp

n:n

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Gemeinsame Adresse

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Auswahllistenfelder für gemeinsame Adressen
  - Indizierte Auswahlliste 1
  - Indizierte Auswahlliste 2
  - Indizierte Auswahlliste 3
  - Indizierte Auswahlliste 4
  - Indizierte Auswahlliste 5
  - Validierungsstatus
- Lieferadresse (Erweitert)
  - Adresszeile 1
  - Adresse 2
  - Adresse 3
  - Ort
  - Land
  - Postfach/Sortierungscode

- Provinz
- Bundesstaat
- PLZ
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen und Personen
- Anzahl Personen

### Hinweise zur Nutzung

Kein

## Themenbereich für historische Analysen zu Lösungen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

In diesem Themenbereich können Sie Lösungen nach Produkt, Produktkategorie, Serviceanfrage und Ablaufdatumsdimensionen sowie die Beziehung zwischen Lösungen und ihren zugeordneten Serviceanfragen analysieren. Sie können auch wichtige Metriken für Lösungen und zugehörige Serviceanfragen analysieren, die für Ihr Unternehmen hilfreich sind, um den Status und die Wirksamkeit von Lösungen auszuwerten.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Ablaufdatum
- Produkt
- Produktkategorie
- Serviceanfrage
- Lösung

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Benutzerdefinierte Metriken für Lösung
  - Durchschnittliche indizierte Währung 0
  - Durchschnittliche indizierte Zahl 0
  - Indizierte Währung 0
  - Indizierte Zahl 0
- Anzahl Lösungen
- Anzahl genehmigte Lösungen
- Anzahl veröffentlichte Lösungen
- Anzahl veraltete Lösungen
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Serviceanfrage" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für historische Analysen zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

### Geschäftszweck

Anhand von Sonderpreisanfragen können Partner und Markeninhaber eine Reihe von Geschäftsprozessen ausführen, bei denen ein Partner den Markeninhaber um einen niedrigeren Preis für ein Produkt bittet (aus verschiedenen Gründen, z.B. als Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder allgemeine Abwärtspreistrends).

Mit diesem Themenbereich erhalten Sie die Möglichkeit, historische Analysen durchzuführen und Berichte für Sonderpreisanfragen und die Sonderpreisgestaltung bei Produkten zu erstellen, damit Sie die Leistung Ihrer Partner besser beurteilen können. Anhand von Metriken und Informationen, beispielsweise autorisierten Preisnachlässen für jedes Produkt, jeden Partner und jedes Quartal, können Sie die Effektivität von Rabatten und die Produkt-Performance im Kanal messen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Datum (basierend auf dem Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage)
- Geschäftsregistrierung
- Endkunde
- Zuletzt genehmigt von
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategorie
- Sonderpreisanfrage

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung
  - Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Autorisierungsdatum
    - Anzahl Sonderpreisanfragen (Autorisierungsdatum)
    - Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
    - Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
    - Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
    - Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
    - Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
    - Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
    - Durchschnittliche Menge (Autorisierungsdatum)

- Menge (Autorisierungsdatum)
- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Weiterleitungsdatum
  - Anzahl Sonderpreisanfragen (Weiterleitungsdatum)
  - Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
  - Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
  - Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
  - Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
  - Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
  - Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
  - Durchschnittliche Menge (Weiterleitungsdatum)
  - Menge (Weiterleitungsdatum)
- Anzahl Sonderpreisanfragen
- Autorisierter Betrag
- Autorisierter Betrag (000)
- Angeforderter Betrag
- Angeforderter Betrag (000)
- Durchschnittlicher autorisierter Betrag
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Durchschnittliche autorisierte Kosten
- Durchschnittlicher autorisierter Rabatt in Prozent
- Durchschnittliche unverbindliche Preisempfehlung (vom Hersteller empfohlener Einzelhandelspreis)
- Durchschnittliche Anschaffungskosten
- Durchschnittliche Menge
- Durchschnittliche angeforderte Kosten
- Durchschnittlicher angeforderter Rabatt in Prozent
- Durchschnittlicher angeforderter Wiederverkaufspreis
- Durchschnittlicher vorgeschlagener Wiederverkaufspreis
- Menge
- Autorisierter Betrag - Vorquartal
- Autorisierter Betrag - Vorquartal (000)
- Angeforderter Betrag - Vorquartal
- Angeforderter Betrag - Vorquartal (000)
- Menge Vorquartal

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Für den Zugriff auf den Themenbereich ist die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" erforderlich. Die Administratorbenutzerrolle enthält diese Berechtigung standardmäßig.

#### Geschäftszweck

Anhand dieses Themenbereichs können Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" die Nutzung von Oracle CRM On Demand in ihrem Unternehmen analysieren. Unternehmen können die Nutzung der folgenden Anwendungsbereiche Oracle CRM On Demand analysieren:

- Nutzung der Anwendung
- Benutzerakzeptanz
- Einrichtung und Konfiguration

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Analyseobjekt
- Inhalt
- Datum
- Objekttyp
- Benutzer
- Anmeldehistorie Benutzer

### Metriken

Im Folgenden finden Sie die vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich sowie die Felder, für die sie gespeichert werden:

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für das Analyseobjekt aufgeführt.

Metrik	Beschreibung
Anzahl Objekte	Anzahl der Analyseobjekte.

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Analyseperformance aufgeführt. Diese Metriken stellen die Performance von Abfragen dar. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Inhalt	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche. Wenn ein Bericht auch in einem Dashboard verfügbar ist, gibt die Anzahl der Anfragen nach dem Bericht nur die Anfragen wieder, bei denen der Bericht als Bericht ausgeführt wurde. Da ein Dashboard häufig mehr als einen Bericht enthält, werden Anfragen, die in einem Dashboard ausgeführt werden, nicht in die berechnete Anzahl der Berichte mit aufgenommen.

Anzahl fehlgeschlagene Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl fehlgeschlagener Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (s)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Sekunden) für Anfragen

In der folgenden Tabelle sind die Metriken zur Anwendungsnutzung in Oracle CRM On Demand aufgeführt. Diese Metriken stellen die Nutzung verschiedener Anwendungsobjekttypen dar, z.B. die Anzahl erstellter, aktualisierter und gelöschter Datensätze. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Monat)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl erstellter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl erstellter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
Anzahl aktualisierter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl aktualisierter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
Anzahl gelöschter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl gelöschter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat

In der folgenden Tabelle sind die Performancemetriken zur Seitenanzeige in Oracle CRM On Demand aufgeführt. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Inhalt	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Seite und Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (ms)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Millisekunden) für Seitenanzeigen
Max. Reaktionszeit (ms)	Ja	Ja	Ja	Maximale Reaktionszeit (in Millisekunden) für Seitenanzeigen
Min. Reaktionszeit (ms)	Ja	Ja	Ja	Minimale Reaktionszeit (in Millisekunden) für Seitenanzeigen

**Hinweis:** Die Werte für "Max. Reaktionszeit" und "Min. Reaktionszeit" stehen nur für die Datensätze mit Seitenanzeigen zur Verfügung, die seit der Bereitstellung dieser Funktion geladen wurden. Datensätze mit Seitenanzeigen, die in Oracle CRM On Demand Release 25 und niedriger geladen wurden, weisen NULL-Werte auf, da diese Daten in diesen Releases nicht aufgezeichnet wurden.

In der folgenden Tabelle sind die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken aufgeführt. Diese Metriken sind ein Schnappschuss der aktuellen Einrichtung und Konfiguration von Oracle CRM On Demand zum Zeitpunkt einer

inkrementellen Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten. Die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken sind eindeutig, da sie auf keiner Dimensionsebene erfasst werden.

Metrik	Beschreibung
Anzahl Administratoren	Anzahl der Administratoren mit mindestens einer der folgenden Berechtigungen: Unternehmen verwalten, Unternehmen verwalten - Währungen definieren, Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen, Themen verwalten, Inhalt verwalten, Inhalt verwalten - Anhänge und Detailseitenbilder verwalten, Bücher verwalten, Gebiete verwalten, Benutzer verwalten, Rollen und Zugriff verwalten, Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten
Anzahl Zuweisungsregeln	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Zuweisungsregeln
Anzahl Bücher	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Bücher
Anzahl Währungen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Währungen
Anzahl benutzerdefinierter Felder	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Felder
Anzahl Benutzerobjekte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand bereitgestellten Benutzerobjekte
Anzahl benutzerdefinierter Registerkarten	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Internetregisterkarten
Anzahl Gruppen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gruppen
Anzahl Sprachen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Sprachen
Anzahl Produkte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Produkte
Anzahl Verkaufsprozesse	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Vertriebsprozesse
Anzahl Gebiete	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gebiete
Anzahl Webapplets	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Webapplets
Anzahl Web-Links	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Web-Links
Anzahl Workflows	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Workflows

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Benutzerakzeptanz (monatlich) aufgeführt. Mit diesen Metriken können Unternehmen die Benutzerakzeptanz der Oracle CRM On Demand-Anwendung überwachen und analysieren. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

**Hinweis:** Alle Sessiondatensätze, für die kein Wert im Feld "Abmeldezeit" vorhanden ist, werden aus der Berechnung der Metriken "Anzahl Sekunden für Anmeldung" und "Durchschnittliche Sekunden für Anmeldung" für

monatliche und wöchentliche Metriken ausgeschlossen, da die Dauer dieser Session nicht berechnet werden kann.

Metrik	Benutzer	Datum (Monat)	Beschreibung
Anzahl aktive Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der aktiven Benutzer pro Monat in der Anwendung
Anzahl Tage seit letzter Anmeldung	Ja	Nein	Anzahl der Tage seit der letzten Benutzeranmeldung
Anzahl delegierte Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der delegierten Benutzer pro Monat
Anzahl Lizenzen	Nein	Nein	Anzahl der im Unternehmensprofil definierten Lizenzen
Anzahl Sekunden für Anmeldung	Ja	Ja	Anzahl der Sekunden, die ein Benutzer für einen bestimmten Monat angemeldet war.
Anzahl Anmeldungen gesamt	Ja	Ja	Anzahl der Benutzeranmeldungen für einen bestimmten Monat. Wenn ein Benutzer sich dreimal am Tag anmeldet, wird dies als drei Anmeldungen gewertet und zum aktuellen Monatswert addiert.
Anzahl einmalige Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl eindeutiger Benutzeranmeldungen in einem bestimmten Monat. Wenn ein Benutzer sich dreimal am Tag anmeldet, wird dies als eine einmalige Anmeldung gewertet und zum aktuellen Monatswert addiert.
Anzahl nicht erfolgreicher Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen nach Benutzer und Monat

Prozentsatz (%) angemeldet	Nein	Ja	Anzahl der Benutzer, die sich in diesem Monat angemeldet haben, geteilt durch die Anzahl der aktiven Benutzer.
Durchschnittliche Anmeldehäufigkeit pro Monat	Nein	Ja	Anzahl der einmaligen Anmeldungen für einen bestimmten Monat geteilt durch die Anzahl der Benutzer, die sich in diesem Monat angemeldet haben.
Durchschnittliche Sekunden für Anmeldung	Ja	Ja	Anzahl der Sekunden, die ein Benutzer in einem bestimmten Monat angemeldet war, geteilt durch die Anzahl der Anmeldungen, die ein Benutzer in diesem Monat durchgeführt hat.

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Benutzerakzeptanz (wöchentlich) aufgeführt. Mit diesen Metriken können Unternehmen die Benutzerakzeptanz der Oracle CRM On Demand-Anwendung überwachen und analysieren. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Beschreibung
Anzahl aktive Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der aktiven Benutzer pro Woche in der Anwendung
Anzahl delegierte Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der delegierten Benutzer pro Woche
Anzahl Sekunden für Anmeldung	Ja	Ja	Anzahl der Sekunden, die ein Benutzer für eine bestimmte Woche angemeldet war.
Anzahl Anmeldungen gesamt	Ja	Ja	Anzahl der Benutzeranmeldungen für eine bestimmte Woche. Wenn ein Benutzer sich dreimal am Tag anmeldet, wird dies als drei Anmeldungen gewertet und zum aktuellen Wochenwert addiert.

Anzahl einmalige Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl eindeutiger Benutzeranmeldungen in einer bestimmten Woche. Wenn ein Benutzer sich dreimal am Tag anmeldet, wird dies als eine einmalige Anmeldung gewertet und zum aktuellen Wochenwert addiert.
Anzahl nicht erfolgreicher Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen nach Benutzer und Woche
Prozentsatz (%) angemeldet	Nein	Ja	Anzahl der Benutzer, die sich in dieser Woche angemeldet haben, geteilt durch die Anzahl der aktiven Benutzer.
Durchschnittliche Sekunden für Anmeldung	Ja	Ja	Anzahl der Sekunden, die ein Benutzer in einer bestimmten Woche angemeldet war, geteilt durch die Anzahl der Anmeldungen, die ein Benutzer in dieser Woche durchgeführt hat.
Durchschnittliche Häufigkeit Anmeldungen wöchentlich	Nein	Ja	Anzahl der einmaligen Anmeldungen für eine bestimmte Woche geteilt durch die Anzahl der Benutzer, die sich in dieser Woche angemeldet haben.

**Hinweise zur Nutzung**

Dieses Thema enthält Hinweise zur Verwendung.

**Informationen zu Nutzungsverfolgungsdaten**

Die Nutzungsverfolgungsdaten werden im Data Warehouse anhand der Informationen in Ihren Oracle CRM On Demand-Anwendungsdaten wöchentlich aktualisiert. Die Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten erfolgt an Wochenenden und folgt nicht der nächtlichen inkrementellen Aktualisierung der restlichen Daten.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nur für den aktuellen Monat erneut berechnet. Die Daten des Vormonats werden nur dann neu berechnet, wenn das Monatsende in der Woche liegt. Beispiel: Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung am Freitag, den 28. Mai 2010 durchgeführt wird, werden die Metriken zur Nutzungsverfolgung für den gesamten Monat Mai ab dem 1. Mai 2010 erneut berechnet. Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung jedoch am Freitag, den 4. Juni 2010 erfolgt, werden

die Nutzungsverfolgungsmetriken für die Monate Mai und Juni neu berechnet, da die Woche im Mai beginnt und im Juni endet.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nach Kalendermonaten zusammengefasst. Sie können diese Metriken zwar anhand der Geschäftskalender eines Unternehmens analysieren, sie werden jedoch nicht mit dem Geschäftskalender für Unternehmen mit nicht standardmäßigen Kalendern ausgerichtet. Möglicherweise treten Unregelmäßigkeiten in einer Geschäftskalenderdefinition auf, insbesondere wenn Sie einen 4-4-5- oder 5-4-4-Kalender oder einen benutzerdefinierten Kalender verwenden, in dem zwei Kalendermonate in einer Geschäftsperiode beginnen oder kein Kalendermonat in einer Geschäftsperiode beginnt. In diesem Fall sind die Nutzungsverfolgungsmetriken möglicherweise zu hoch oder fehlen für eine bestimmte Geschäftsperiode.

Die meisten Nutzungsverfolgungsdaten werden auf Wochenebene erfasst. Bestimmte Metriken für die Benutzerakzeptanz werden nicht auf Wochenebene erfasst. Alle Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken werden nicht auf Wochenebene erfasst. Da die Nutzungsverfolgungsdaten auf Wochenebene erfasst werden, können sie nach Monat, Quartal und Jahr aggregiert werden. Möglicherweise werden jedoch keine Ergebnisse ausgegeben, wenn die Ausführung auf einer niedrigeren Ebene als der Wochenebene erfolgt.

### Informationen zur Benutzeranmeldehistorie

Benutzeranmeldedaten, die älter sind als 90 Tage, werden fortlaufend aus der Oracle CRM On Demand-Anwendung gelöscht. Die Funktion zur Nutzungsverfolgung kann Benutzerakzeptanzmetriken somit etwa 90 Tage lang unterstützen, wenn für die Oracle CRM On Demand-Anwendung erstmals ein Upgrade auf dieses Release ausgeführt wird. Die Daten zur Benutzerakzeptanzhistorie werden jedoch im Data Warehouse gespeichert, um die historische Trendanalyse der Benutzerakzeptanzmetriken in Oracle CRM On Demand Analytics zu unterstützen. Diese Daten werden bis zur nächsten vollständigen Aktualisierung beibehalten, auch nachdem die Daten aus Oracle CRM On Demand gelöscht wurden.

### Nutzungsverfolgungsmetriken

Nutzungsverfolgungsmetriken werden nach Kalenderwoche erfasst. Wenn Sie einen Kalender verwenden, der kein Standardkalender ist, z.B. 5-4-4 oder 4-4-5, oder wenn Sie einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, kann ein Geschäftsmonat oder -quartal im Vergleich zu anderen Geschäftsmonaten oder -quartalen mehr oder weniger Wochen aufweisen. Die Nutzungsverfolgungsmetriken können somit für einen bestimmten Monat oder ein bestimmtes Quartal etwas zu hoch oder zu niedrig erscheinen. Dies ist ein erwartetes Verhalten, wenn die Metriken Ihres Unternehmens bei der Analyse nach Geschäftskalendermonaten und -quartalen nicht vollständig an den zugehörigen Geschäftskalenderdefinitionen ausgerichtet sind.

### Analyseobjektdimension

Sie können Felder aus der Analyseobjektdimension nur mit Feldern aus der Benutzerdimension und nur mit den Metriken des Analyseobjekts kombinieren. Sie können Felder aus der Analyseobjektdimension nicht mit Feldern aus einer anderen Dimension als der Benutzerdimension oder mit anderen Metriken als den Metriken des Analyseobjekts kombinieren.

Um über die Benutzerinformationen für den Benutzer zu berichten, der ein Objekt erstellt hat, fügen Sie Felder aus dem Analyseobjekt und Felder aus der Benutzerdimension oder der Dimension "Erstellt von" unter der Analyseobjektdimension hinzu. Um über die Benutzerinformationen für den Benutzer zu berichten, der ein Objekt zuletzt geändert hat, fügen Sie Felder aus dem Analyseobjekt und Felder aus der Dimension "Zuletzt geändert von" unter der Analyseobjektdimension hinzu.

Die wöchentliche Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten überschreibt die vorhandenen Daten für die Analyseobjekte. Sie müssen die Daten jede Woche exportieren, wenn Sie die Daten von Woche zu Woche vergleichen möchten.

Nutzungsverfolgungsdaten werden für die folgenden Typen von Analyseobjekten gesammelt: Aktion, Analyse, Bedingung, Filter, Dashboard, Dashboard-Seite und Dashboard-Eingabeaufforderung.

Wenn Sie die Daten für Analyseobjekte extrahieren und prüfen, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Die Daten werden nur für die Analyseobjekte unter "Gemeinsame Ordner" erfasst. Für Analyseobjekte, die in persönlichen Ordnern gespeichert sind, werden keine Daten erfasst.
- Daten über gelöschte Objekte werden nicht erfasst. Wenn ein Objekt in der Woche vor der Aktualisierung der Daten aus dem Katalog gelöscht wurde, enthalten die Daten keine Informationen über dieses Objekt.
- Wurde ein Objekt in der Woche vor der Aktualisierung der Daten mehr als einmal geändert, stehen nur die Details der letzten Änderung zur Verfügung.
- Wenn ein Objekt in der Woche vor der Aktualisierung der Daten erstellt und später im gleichen Zeitraum gelöscht wurde, wird das Objekt nicht in die Daten des Zeitraums eingeschlossen.
- Wenn ein Objekt in einer bestimmten Woche erstellt und in der folgenden Woche gelöscht wurde und in derselben Woche ein neues Analyseobjekt mit demselben Namen erstellt wurde, wird ein Objekt mit diesem Namen zwei aufeinanderfolgende Wochen lang als neu angelegtes Objekt in den Daten angezeigt.

### Analyseobjektmetriken

Sie können die Analyseobjektmetriken nur mit Feldern aus den Dimensionen "Analyseobjekt" und "Benutzer" kombinieren. Sie können die Analyseobjektmetriken nicht mit anderen Metriken oder mit Feldern aus einer anderen Dimension als "Analyseobjekt" oder "Benutzer" kombinieren.

### Inhaltsdimension

Die Inhaltsdimension wird sowohl bei Performancemetriken zur Analyse als auch bei Performancemetriken zur Seitenanzeige verwendet.

Um Berichte zu Performancemetriken zur Analyse zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

`Inhaltskategorie = Analytics v3`

Um Berichte zu Performancemetriken zur Seitenanzeige zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

`Inhaltskategorie = Seitenanzeige`

Wenn Sie die Performancemetriken zur Seitenanzeige analysieren, sind nur die folgenden Inhaltsdimensionenfelder verfügbar: Inhaltskategorie und Inhaltsname. Für die Performance der Seitenanzeigen stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Titel der Anzeige dar. Für die Analyseperformance stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Berichts- oder Dashboard-Namen dar.

Um den Pfad der Analysen und Dashboards in Ihrer Nutzungsverfolgungsanalyse anzuzeigen, verwenden Sie das Feld "Inhaltsdetails" in der Inhaltsdimension. Inhaltsdetails werden nur für Inhalte angezeigt, für die die Inhaltskategorie "Analytics V3" festgelegt ist.

Das Format für die Pfade für Analysen und Dashboards ist wie folgt:

- Pfad für den persönlichen Ordner eines Benutzers:

`/users/UserRowID`

wobei *UserRowID* die Zeilen-ID des Benutzers ist, der der Eigentümer des Ordners ist. Beispiel:

`/users/1QA4-HQOAD`

- Pfad für den unternehmensweit genutzten Ordner:

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

wobei *CompanyNumber* die Nummer der Instanz Ihres Unternehmens von Oracle CRM On Demand ist. Beispiel:

`/shared/9999_Shared_Folder`

- Pfad für den migrierten unternehmensweit genutzten Ordner:

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

wobei *CompanyNumber* die Nummer der Instanz Ihres Unternehmens von Oracle CRM On Demand ist.  
Beispiel:

`/shared/Company_9999_Shared_Folder`

**HINWEIS:** In Releases vor Release 38 wurde die Nutzung für benutzerdefinierte Dashboards, die in Ordnern unter "Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner" gespeichert waren, nicht verfolgt.

- Der Pfad für eine Analyse, die in der Standardanwendung in einen Datensatztyp "Homepage" eingebettet ist, hat das Suffix `"/_Emb"`. Einige Analysen, die aus den vordefinierten Dashboards im Ordner für vordefinierte Analysen im Katalog ausgeführt werden, haben das Suffix `"/_DB"`. Die Unterordner, die den Suffixen `"/_Emb"` und `"/_DB"` entsprechen, und die Analysen in diesen Unterordnern sind im Katalog nicht sichtbar.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für den Pfad einer Analyse, die standardmäßig in der Standardanwendung in einen Datensatztyp "Homepage" eingebettet ist:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb`

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für den Pfad einer Analyse, die von einem vordefinierten Dashboard aus ausgeführt wird:

`/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB`

Ab Release 38 wird das Feld "Inhaltsdetails" wie folgt ausgefüllt:

- Bei benutzerdefinierten Dashboards, die in Ordnern entweder unter "Meine Ordner" oder "Gemeinsame Ordner" gespeichert sind, wird das Feld "Inhaltsdetails" mit dem Pfad zum Dashboard ausgefüllt, wie es im Katalog angezeigt wird.

Beispiel: Wenn ein Dashboard in einem benutzerdefinierten Ordner mit dem Namen "My Custom Dashboards" (Meine benutzerdefinierten Dashboards) direkt unter "Meine Ordner" für einen Benutzer mit der Benutzer-ID "1QA4-HQOAD" gespeichert ist, enthält das Feld "Inhaltsdetails" Folgendes:

`/users/1QA4-HQOAD/My Custom Dashboards`

Jede benutzerdefinierte Ordnerstufe ist im Pfad enthalten.

Weiteres Beispiel: Wenn ein Dashboard in einem benutzerdefinierten Ordner mit dem Namen "Custom Account Dashboards" (Benutzerdefinierte Firmen-Dashboards) direkt unter "Unternehmensweit genutzter Ordner" für ein Unternehmen mit der Instanznummer 9999 gespeichert ist, enthält das Feld "Inhaltsdetails" Folgendes:

`/shared/9999_Shared_Folder/Custom Account Dashboards`

**HINWEIS:** In Releases vor Release 38 wurde die Nutzung für benutzerdefinierte Dashboards, die in Ordnern unter "Meine Ordner" gespeichert waren, nicht verfolgt. Die Nutzung für benutzerdefinierte Dashboards, die in Ordnern unter "Gemeinsame Ordner" gespeichert sind, wurde verfolgt, aber das Feld "Inhaltsdetails" wurde nicht ausgefüllt.

- Bei Analysen, die von einem Dashboard aus ausgeführt werden, wird das Feld "Inhaltsdetails" mit dem Pfad zum Dashboard ausgefüllt, einschließlich des Namens des Dashboards. Das Feld "Inhaltsname" wird mit dem Namen der eingebetteten Analyse ausgefüllt.

**HINWEIS:** In Releases vor Release 38 wurde das Feld "Inhaltsdetails" für Analysen, die in ein Dashboard eingebettet sind, nicht ausgefüllt.

- Für "Mein Dashboard", d.h. das persönliche Dashboard jedes Benutzers, wird das Feld "Inhaltsdetails" mit dem folgenden Pfad ausgefüllt:

`/users/UserRowID/_portal`

Beispiel:

/users/1QA4-HQOAD/\_portal

**HINWEIS:** In Releases vor Release 38 wurde die Nutzung für "Mein Dashboard" nicht verfolgt.

- Bei Dashboards, die im systemgenerierten Dashboards-Ordner unter "Unternehmensweit genutzter Ordner" gespeichert sind, wird das Feld "Inhaltsdetails" mit dem folgenden Pfad ausgefüllt:

/shared/CompanyNumber\_Shared\_Folder/\_portal

Beispiel:

/shared/9999\_Shared\_Folder/\_portal

- Bei Dashboards, die im systemgenerierten Ordner "Dashboards" unter "Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner" gespeichert sind, wird das Feld "Inhaltsdetails" mit dem folgenden Pfad ausgefüllt:

/shared/Company\_CompanyNumber\_Shared\_Folder/\_portal

Beispiel:

/shared/Company\_9999\_Shared\_Folder/\_portal

**HINWEIS:** Ab Release 38 lautet das Suffix für den Pfad für die systemgenerierten Dashboard-Ordner "/\_portal". In früheren Releases von Oracle CRM On Demand lautete das Suffix "/Dashboards".

### **Analytics-Performancemetriken**

Analytics-Performancemetriken können nicht mit anderen Metriken kombiniert werden. Die Performancemetriken für die Seitenanzeige können nicht mit anderen Metriken kombiniert werden. Diese beiden performancebezogenen Metriken werden mit unterschiedlichen Details gespeichert und unterscheiden sich voneinander sowie von allen anderen Metriken. Die Analytics-Performancemetriken werden nach Inhalt, Benutzer und Woche erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal erfasst, wenn ein Benutzer einen Bericht ausführt, und werden nach Woche zusammengefasst. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Sekunden angegeben.

Im Gegensatz hierzu werden die Performancemetriken zur Seitenanzeige nach Seite und Woche erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal erfasst, wenn die einzelnen Seiten angezeigt werden, und sie werden auf Wochenebene zusammengefasst. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Millisekunden angegeben.

Bei Analytics-Performancemetriken können Berichte zu Metriken nach einzelnen Benutzern erstellt werden. Die Seitenanzeigeperformance ist jedoch nur auf Unternehmensebene verfügbar. Die meisten Seitenanzeigen haben einen Titel, für Seitenanzeigen mit fehlenden Titeln wird die Performancemetrik zur Nutzungsverfolgung im Bericht als *Sonstige* aufgeführt. Die Analytics-Performancemetriken werden für gemeinsame und persönliche Dashboards durchgeführt, nicht jedoch für dynamische Abfragen. Sowohl bei den Inhaltsnamen für Seitenanzeigen als auch bei den Inhaltsnamen für Analysen werden Metriken angezeigt, die auf der Standardsprache des Unternehmens und der Standardobjektbenennung basieren. Die Auswahl einer Benutzersprache und die Umbenennung von Objekten werden nicht unterstützt.

### **Einschränkungen für Benutzeranmeldehistorie**

Die Dimension "Anmeldehistorie Benutzer" gibt die Quelle der Benutzeranmeldung an, wie z.B. interaktiv, Webservices, mobil usw. Für diese Dimension gelten folgende Einschränkungen:

- Für die Dimension "Anmeldehistorie Benutzer" können nur folgende Benutzerakzeptanzmetriken verwendet werden:
  - Anzahl Anmeldungen gesamt
  - Anzahl nicht erfolgreicher Anmeldungen
- Durch eine inkrementelle Aktualisierung werden nur Daten des aktuellen Monats aktualisiert.
- Historische Daten für die Spalten "Anmeldetyp" werden durch eine inkrementelle Aktualisierung nicht aktualisiert.

**HINWEIS:** Die Werte für "Anmeldetyp" stehen nur für die Datensätze für Benutzeranmeldungen zur Verfügung, die seit der Bereitstellung dieser Funktion geladen wurden. Datensätze für die Anmeldehistorie von Benutzern,

die in Oracle CRM On Demand Release 29 und niedriger geladen wurden, weisen NULL-Werte auf, da diese Daten in diesen Releases nicht aufgezeichnet wurden.

### **Wöchentliche und monatliche Metriken der Benutzerakzeptanz**

Wochendaten werden nicht in Monatsdaten zusammengefasst. Monatsdaten werden separat basierend auf der Anzahl der Tage im Monat berechnet.

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenpersonen**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Firmenkontakten (Personen) erstellen. Sie können Berichte zu allen einer Firma zugeordneten Personen erstellen oder zu einer Person, die mit mehreren Firmen verknüpft ist. Sie können damit jedoch keine Berichte zu einer Firmen oder Personen erstellen, die nicht einer Person oder Firma zugeordnet sind.

#### **Beziehungstyp**

n:n

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person

#### **Metriken**

- Metriken für Firmenpersonen
  - Anzahl Firmenpersonen

#### **Hinweise zur Nutzung**

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenumsätzen**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Im Themenbereich zur Firmenumsatzanalyse können Firmenumsätze nach Produkt, Kategorie, Gebiet und Benutzer verfolgt werden.

#### **Beziehungstyp**

Multifakt

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz
- Firmengebiet

- Kampagne
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Firmenumsatz:
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmenumsatz
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken:
  - Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Weitere Informationen zu Firmenumsatzmöglichkeiten finden Sie im [Themenbereich für Echtzeitberichte zu Prognosen \(auf Seite 1039\)](#). Im Themenbereich "Prognose" können Sie Prognose, Quote und Firmenumsätze zu einem einzigen Bericht mit Abfrage zusammenfassen. Ordnerdimensionen und Metriken für "Quote" können nur mit Ordnerdimensionen und Metriken für "Verantwortlicher Benutzer" kombiniert werden.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenteams

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Teambenutzern erstellen. Eine Firma kann in Oracle CRM On Demand mehreren Teammitgliedern zugeordnet sein. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Firma zugeordneten Teammitglieder oder eine Liste aller Firmen, denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich jedoch keine Berichte zu Firmen oder Benutzern erstellen, die nicht einem Benutzer oder einer Firma zugeordnet sind.

#### Beziehungstyp

n:n

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenteam
- Datum
- Teammitglied

#### Metriken

- Firmenteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Firmenteam
  - Anzahl Firmenteammitglieder

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Felder für Firmenteam" für die Dimension "Firmenteam" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen verfügbar:

- Kontrollkästchen
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Prozent
- Telefon
- Auswahlliste
- Text (lang)
- Text (kurz)

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Firmenteam" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen als Metriken verfügbar:

- Währung
- Ganzzahl
- Nummer

**Datensichtbarkeit.** In diesem Themenbereich wird unabhängig von den in Ihrem Profil oder im Unternehmensprofil definierten Einstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte zu allen Firmen erstellen, für die Sie entweder Verantwortlicher oder Teammitglied sind.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Dieser Themenbereich bietet eine Übersicht über die firmenbezogenen Geschäftsmetriken eines Unternehmens. Der Firmendatensatztyp ist der zu analysierende Datensatztyp. Mit diesem Themenbereich können Sie grundlegende Fragen zur Performance der Firma beantworten: Welche Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? In diesem Themenbereich können Sie für diese Metriken auf allen Ebenen eine Gruppierung und ein Rollup nach Firma, Firmengebiet und Datumsdimensionen durchführen. Eine tiefere Analyse, in die auch andere Geschäftsbereiche einbezogen werden, ist nur mit anderen Themenbereichen möglich.

### Beziehungstyp

Zusammenfassung

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Potenzieller Umsatz
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Umsatz
  - Produktumsatz (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz
  - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
  - Anzahl offener Serviceanfragen
  - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
  - Anzahl Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Mitbewerbern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einem Mitbewerber zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenmitbewerber
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Potenzieller Umsatz
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Umsatz

- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Firmen können als Mitbewerber mit einer Firma verknüpft werden. Alle Firmen, die als Mitbewerber mit einer Firma verknüpft sind, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenmitbewerbern auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

Um Informationen zur primären Person für die Beziehung zwischen der Firma und dem Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für einen Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firmenmitbewerber" aus.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Partnern

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige

Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens ein Partner zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenpartner
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Potenzieller Umsatz
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Umsatz
  - Produktumsatz (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz
  - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
  - Anzahl Firmen

- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

### **Hinweise zur Nutzung**

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### **Dimension "Beziehung Person"**

Firmen können als Partner mit einer Firma verknüpft werden. Alle Firmen, die als Partner mit einer Firma verknüpft sind, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenpartnern auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

Um Informationen zur primären Person für die Beziehung zwischen der Firma und dem Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für einen Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firmenpartner" aus.

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und zugehörigen Firmen**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens eine zugehörige Firma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und

zugehöriger Firma vorliegt. Attribute zur Definition einer zugehörigen Firmenbeziehung, die im Bericht angezeigt werden können:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Firma
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Potenzieller Umsatz
  - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
  - Umsatz
  - Produktumsatz (000)
  - Abgeschlossener Produktumsatz
  - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Verkaufsprojekte

- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Firmen können miteinander verknüpft werden. Alle Firmen, die zwar mit einer Firma verknüpft sind, nicht jedoch als Mitbewerber oder Partner, sind im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenbeziehungen auf der Seite "Firmendetails" aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Firmen, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die von den primären Personen der verknüpften Firmen abweicht.

**HINWEIS:** Um Firmen miteinander zu verknüpfen, benötigen Sie in Ihrer Benutzerrolle die Berechtigung für den Zugriff auf erweiterte Firmenbeziehungen und die Berechtigung zum Verwalten des Zugriffs auf erweiterte Personen- und Firmenbeziehungen, und Ihr Administrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Firmenbeziehungen dem Layout der Seite "Firmendetails" hinzufügen, das Ihrer Rolle zugeordnet ist.

Um Informationen zu der primären Person für die Beziehung zwischen den Firmen zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zur primären Person für die Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Firma" aus. Um Informationen zur primären Person für eine verknüpfte Firma zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" in der Dimension "Zugehörige Firma" aus.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aktivitäten

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken nach Aktivität, Firma, Verkaufsprojekt, Lead, Kampagne, Person, Serviceanfrage und Datum analysieren. Da dieser Themenbereich alle Aktivitätsereignisse und alle Interaktionen in Verbindung mit diesen Datensatztypen darstellt, befindet sich dieser Themenbereich auf der niedrigstmöglichen Detailebene. Die Aktivitätsfakt-Tabelle, die diesen Themenbereich festlegt, kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen zusammenfassen und analysieren. Dies ist ein Multifakt-Themenbereich, mit dem Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden können.

## Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage
- Quote

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Quotenmetriken
  - Quotenwert

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Person" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie erweiterte benutzerdefinierte Objekte analysieren.

Der Bereich "Erweiterte Benutzerobjekte" ist ein spezieller Themenbereich, in dem Berichte zu 1:n- und n:1-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 4 bis 40 und vordefinierten Objekten, einschließlich der benutzerdefinierten Objekte 1, 2 und 3, erstellt werden können. Im Themenbereich für erweiterte Benutzerobjekte können Berichte für alle Objekte eines Themenbereichs erstellt werden. Deshalb ist für die Berichterstellung eine Bestimmungsmetrik erforderlich. Mit dieser Metrik wird bestimmt, welcher Beziehungspfad zwischen den im Bericht enthaltenen Objekten gewählt werden soll. Sobald mindestens zwei Dimensionen in einem Bericht vorhanden sind, ist für die Oracle CRM On Demand-Analyse eine Metrik zum Verknüpfen der Dimensionen erforderlich. Wenn der Bericht keine Metrik enthält, wählt die Oracle CRM On Demand-Analyse zufällig eine Metrik aus. Mit diesem Themenbereich können keine Berichte zu n:n-Beziehungen erstellt werden, da dies für die Benutzerobjekte 4 bis 40 in Oracle CRM On Demand nicht direkt unterstützt wird.

Die n:n-Beziehung ist für Zuordnungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Firma, Person, Serviceanfrage und Verkaufsprojekt in Analytics verfügbar. Deshalb können nur Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und diesen Objekten erstellt werden. Es können keine Berichte

zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Aktivitäten, Anlagen, Leads und Produkten erstellt werden.

## Beziehungstyp

Verbund

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Zuteilung
- Kampagne
- Anspruch
- Person
- Deckung
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Benutzerdefiniertes Objekt 04
- Benutzerdefiniertes Objekt 05
- Benutzerdefiniertes Objekt 06
- Benutzerdefiniertes Objekt 07
- Benutzerdefiniertes Objekt 08
- Benutzerdefiniertes Objekt 09
- Benutzerdefiniertes Objekt 10
- Benutzerdefiniertes Objekt 11
- Benutzerdefiniertes Objekt 12
- Benutzerdefiniertes Objekt 13
- Benutzerdefiniertes Objekt 14
- Benutzerdefiniertes Objekt 15
- Benutzerdefiniertes Objekt 16
- Benutzerdefiniertes Objekt 17
- Benutzerdefiniertes Objekt 18
- Benutzerdefiniertes Objekt 19
- Benutzerdefiniertes Objekt 20
- Benutzerdefiniertes Objekt 21
- Benutzerdefiniertes Objekt 22
- Benutzerdefiniertes Objekt 23
- Benutzerdefiniertes Objekt 24
- Benutzerdefiniertes Objekt 25
- Benutzerdefiniertes Objekt 26
- Benutzerdefiniertes Objekt 27
- Benutzerdefiniertes Objekt 28
- Benutzerdefiniertes Objekt 29
- Benutzerdefiniertes Objekt 30
- Benutzerdefiniertes Objekt 31
- Benutzerdefiniertes Objekt 32

- Benutzerdefiniertes Objekt 33
- Benutzerdefiniertes Objekt 34
- Benutzerdefiniertes Objekt 35
- Benutzerdefiniertes Objekt 36
- Benutzerdefiniertes Objekt 37
- Benutzerdefiniertes Objekt 38
- Benutzerdefiniertes Objekt 39
- Benutzerdefiniertes Objekt 40
- Schaden
- Konto
- Kontoinhaber
- Kontoanteil
- Finanzplan
- Finanzprodukt
- Finanztransaktion
- Haushalt
- Versicherungsobjekt
- Bestandsperiode
- Beteiligte Partei
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Police
- Policeninhaber
- Portfolio
- Produkt
- Musterbestand
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage
- Lösung
- Transaktionsposition

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
  - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
- Zuordnungsmetriken
  - Anzahl Zuordnungen
  - Durchschnittliche maximale Anzahl der Zuordnungen
  - Durchschnittliche maximale Anzahl der Besuche

- Durchschnittlicher Auftrag nach
- Summe durchschnittliche maximale Anzahl der Zuordnungen
- Summe durchschnittliche maximale Anzahl der Besuche
- Summe Auftrag nach
- Kampagnenmetriken
  - Anzahl Firmen für Kampagne
  - Anzahl Kampagnen
  - Anzahl aktiver Kampagnen
  - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
  - Anzahl geplanter Kampagnen
  - Anzahl Personen für Kampagne
  - Anzahl Leads für Kampagne
  - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne
  - Anzahl Gewinne für Kampagne
  - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
  - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
  - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
  - Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
  - Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
  - Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
  - Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
  - Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
  - Verkaufsprojektumsatz für Kampagne
  - Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
  - ROI (Return on Investment)
- Anspruchsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Anspruch
  - Anzahl Ansprüche
  - Durchschnittlicher Haftungsbetrag
  - Durchschnittlicher Verlustbetrag
  - Durchschnittliche Anzahl verletzter Mitarbeiter
  - Durchschnittliche Anzahl verletzter Personen
  - Summe Haftungsbetrag
  - Summe Verlustbetrag
  - Summe Anzahl verletzter Mitarbeiter
  - Summe Anzahl verletzter Personen
- Personenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Person

- Anzahl Personen
- Deckungsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Deckung
  - Anzahl Deckungen
  - Durchschnittliche Selbstbeteiligung
  - Durchschnittliches individuelles Limit
  - Durchschnittlicher Versicherungsbetrag
  - Durchschnittliche Gesamtgrenze
  - Summe Selbstbeteiligung
  - Summe individuelles Limit
  - Summe Versicherungsbetrag
  - Summe Gesamtgrenze
- Metriken für benutzerdefinierte Objekte 1-40
  - Benutzerdefinierte Metriken für benutzerdefinierte Objekte 1-40
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für benutzerdefinierte Objekte 1-40
  - Anzahl benutzerdefinierte Objekte 1-40
- Schadensmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Schaden
    - Anzahl Schäden
    - Durchschnittlicher Schätzbetrag
    - Durchschnittliche Anzahl Objekte
    - Summe Schätzbetrag
    - Summe Anzahl Objekte
- Kontometriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Konto
  - Anzahl Finanzkonten
  - Durchschnittlicher Saldo
  - Summe Saldo
- Metriken für Kontoinhaber
  - Benutzerdefinierte Metriken für Kontoinhaber
  - Anzahl Kontoinhaber
- Metriken für Kontoanteile
  - Benutzerdefinierte Metriken für Kontoinhaber
  - Anzahl Kontoanteile
  - Durchschnittliche Performance
  - Durchschnittlicher Kaufpreis
  - Durchschnittliche Menge
  - Durchschnittlicher Wert
  - Summe Performance
  - Summe Kaufpreis
  - Summe Menge
  - Summe Wert
- Finanzplanmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Finanzplan

- Anzahl Finanzpläne
- Finanzproduktmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Finanzprodukt
  - Anzahl Finanzprodukte
  - Durchschnittlicher aktueller Preis
  - Summe aktueller Preis
- Finanztransaktionsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Finanztransaktion
  - Anzahl Finanztransaktionen
  - Durchschnittliche Menge
  - Durchschnittlicher Transaktionspreis
  - Durchschnittlicher Wert
  - Summe Menge
  - Summe Transaktionspreis
  - Summe Wert
- Haushaltsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
  - Aktiva gesamt Person
    - Durchschnittliche Aktiva gesamt
    - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
    - Gesamtaktiva
    - Gesamtaktiva (000)
  - Gesamtausgaben Person
    - Durchschnittliche Gesamtausgaben
    - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
    - Gesamtausgaben
    - Gesamtausgaben (000)
  - Gesamteinnahmen Person
    - Durchschnittliches Gesamteinkommen
    - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
    - Gesamteinnahmen
    - Gesamteinnahmen (000)
  - Passiva gesamt Person
    - Durchschnittliche Gesamtpassiva
    - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
    - Gesamtpassiva
    - Gesamtpassiva (000)
  - Gesamtes Reinvermögen Person
    - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
    - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)

- 
- Gesamtes Reinvermögen
    - Gesamtes Reinvermögen (000)
  - Aktiva gesamt Haushalt
    - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
    - Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
    - Aktiva gesamt Haushalt
    - Aktiva gesamt Haushalt (000)
  - Gesamtausgaben Haushalt
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
    - Gesamtausgaben Haushalt
    - Gesamtausgaben Haushalt (000)
  - Gesamteinnahmen Haushalt
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
    - Gesamteinnahmen Haushalt
    - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
  - Passiva gesamt Haushalt
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
    - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
    - Passiva gesamt Haushalt
    - Passiva gesamt Haushalt (000)
  - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
    - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital
    - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
    - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
    - Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
  - Anzahl Personen-Leads
  - Anzahl Serviceanfragen von Person
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Haushalte
  - Anzahl zusammengefasster Personen
  - Anzahl zusammengefasster Leads
  - Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
  - Versicherungsobjektmetriken
    - Benutzerdefinierte Metriken für Versicherungsobjekt
    - Anzahl Versicherungsobjekte
    - Durchschnittlicher Betrag

- Durchschnittliche Sequenz
- Betragssumme
- Summe Sequenz
- Metriken für Bestandsperiode
  - Benutzerdefinierte Metriken für Bestandsperiode
  - Anzahl Bestandsperioden
- Metriken für beteiligte Partei
  - Benutzerdefinierte Metriken für beteiligte Partei
  - Anzahl beteiligte Parteien
- Leadmetriken
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl Gewinne
  - Abgeschlossener Umsatz für Lead
  - Erwarteter Umsatz für Lead
  - Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Verkaufsprojektmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
  - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
- Partnermetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Partner
  - Anzahl Partner
- Policenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Policen
  - Anzahl Policen
  - Durchschnittlicher Nennbetrag
  - Durchschnittliche Modalitätsprämie

- Durchschnittliche Gesamtprämie
- Summe Nennbetrag
- Summe Modalitätsprämie
- Summe Gesamtprämie
- Metriken für Policeninhaber
  - Benutzerdefinierte Metriken für Policeninhaber
  - Anzahl Policeninhaber
  - Durchschnittlicher Inhaberprozentsatz
  - Summe Inhaberprozentsatz
- Portfoliometriken
  - Benutzerdefinierte Portfoliometriken
  - Anzahl Portfolios
  - Durchschnittliches Kreditlimit
  - Durchschnittlicher Nennwert
  - Durchschnittlicher Darlehensbetrag
  - Durchschnittliche Prämie
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Durchschnittlicher Gesamtanlagewert
  - Kreditlimit
  - Nennwert
  - Darlehensbetrag
  - Prämie
  - Umsatz
  - Gesamtwert Anlage
- Musterbestandsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Musterbestand
  - Anzahl Musterbestände
  - Durchschnitt letzte Bestandszählung
  - Durchschnittlicher Anfangssaldo
  - Durchschnitt Bestandszählung
  - Durchschnitt Systemzählung
  - Summe letzte Bestandszählung
  - Summe Anfangssaldo
  - Summe Bestandszählung
  - Summe Systemzählung
- Mustertransaktionsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Mustertransaktion
  - Anzahl Mustertransaktionen
  - Durchschnittlich empfangene Pakete
  - Durchschnittlich gesendete Pakete
  - Summe empfangener Pakete
  - Summe gesendeter Pakete
- Metriken für Serviceanfragen
  - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen

- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Serviceanfragen
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Lösungsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Lösung
  - Anzahl genehmigte Lösungen
  - Anzahl veraltete Lösungen
  - Anzahl veröffentlichte Lösungen
  - Anzahl Lösungen
- Metriken für Transaktionspositionen
  - Benutzerdefinierte Metriken für Transaktionspositionen
  - Anzahl Transaktionspositionen
  - Durchschnittliche Anzahl Positionen
  - Durchschnittliche Menge
  - Durchschnittliche Liefermenge
  - Summe Anzahl Positionen
  - Summe Menge
  - Summe Liefermenge

### Hinweise zur Nutzung

Die Portfoliodimension enthält normalerweise Nichtfinanzanlagen, z.B. Fahrzeuge. Dies ist nicht der Fall, wenn Ihr Administrator solche Nichtfinanzanlagen in Portfoliolisten explizit mit der Option "Fahrzeug/Anlagendatensätze ausschließen aus Portfoliokonto" auf der Seite "Unternehmensprofil" ausgeschlossen hat.

Ergebnislose Berichte können aus folgenden Gründen auftreten. Einer dieser Gründe kann sein, dass für den Bericht keine Metrik vorliegt. Ein Bericht muss mindestens eine Metrik enthalten.

Oder der Bericht ist ergebnislos, weil Sie zwei Benutzerobjekte verwenden, die einander nicht direkt zugeordnet sind. Beispiel: Wenn ein Firmenobjekt den Benutzerobjekten 4 und 5 direkt zugeordnet ist, können Sie einen Bericht zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 oder zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 erstellen. Sie können jedoch keinen Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Das ist nur möglich, wenn eine direkte Zuordnung zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 in der Anwendung vorliegt.

Wenn ein Firmenobjekt direkt dem Benutzerobjekt 4 und das Benutzerobjekt 4 direkt dem Benutzerobjekt 5 zugeordnet sind, können Sie einen Bericht zu den Zuordnungen zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 und zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Ein Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 kann jedoch nicht erstellt werden. Das ist nur möglich, wenn in der Anwendung eine direkte Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 definiert ist.

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Person" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Portfoliodimension gibt keine Ergebnisse zurück, wenn sie mit den benutzerdefinierten Objekten 16-20 verwendet wird. Sie gibt Ergebnisse zurück, wenn sie mit den benutzerdefinierten Objekten 1-15 und 21-40 verwendet wird.

### Gemeinsame Eigentümerdimension

Die meisten Datensatztypdimensionen in diesem Themenbereich weisen einen Ordner "Verantwortlicher Benutzer" auf. Bei der Eigentümerdimension handelt es sich jedoch um eine gemeinsame Dimension, die von all diesen Datensatztypen gemeinsam verwendet wird. Wenn Sie daher Spalten aus dem Ordner "Verantwortlicher

Benutzer" unter einem beliebigen Datensatztypordner sowie eine Metrik für einen anderen Datensatztyp auswählen, zeigt die Analyse alle Eigentümer von Datensätzen des Datensatztyps an, aus dem Sie die Metrik ausgewählt haben. Beispiel: Wenn Sie die Spalte "Alias" aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" unter dem Ordner "Serviceanfrage" sowie die Metrik "Anzahl SA" auswählen, zeigt die Analyse alle Eigentümer von Serviceanfragedatensätzen an. Da jedoch die Eigentümerdimension eine einzelne Dimension ist, wird dasselbe Ergebnis angezeigt, wenn Sie die Spalte "Alias" aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" unter dem Ordner "Person" und die Metrik "Anzahl SA" auswählen.

Wenn Sie Spalten aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" unter einem beliebigen Datensatztypordner sowie Metriken aus mindestens zwei Datensatztypen auswählen, zeigt die Analyse alle Eigentümer von Datensätzen aller Datensatztypen an, aus denen Sie die Metriken ausgewählt haben. Beispiel: Wenn Sie die Spalte "Alias" aus dem Ordner "Verantwortlicher Benutzer" unter dem Ordner "Serviceanfrage" sowie die Metriken "Anzahl SA" und "Anzahl Aktivitäten" auswählen, zeigt die Analyse alle Eigentümer von Serviceanfrage- und Aktivitätsdatensätzen an. In diesem Beispiel wird für die Metrik "Anzahl SA" ein Wert von 0 (null) angezeigt, wenn ein Eigentümer über Aktivitäten, jedoch nicht über Serviceanfragen verfügt. Weiterhin wird für die Metrik "Anzahl Aktivitäten" ein Wert von 0 (null) angezeigt, wenn ein Eigentümer über Serviceanfragen, jedoch nicht über Aktivitäten verfügt.

### Gemeinsame Datumsdimensionen

Viele der Datensatztypdimensionen in diesem Themenbereich weisen einen Datumsordner auf, z.B. "Datum" oder "Erstellungsdatum". Einige Datensatztypen verwenden jedoch eine gemeinsame Datumsdimension. Wenn Sie Spalten aus einem Datumsordner unter einem Datensatztyp auswählen, der eine Datumsdimension gemeinsam mit anderen Datensatztypen verwendet, und wenn Sie eine Metrik für einen der anderen Datensatztypen auswählen, die dieselbe Datumsdimension gemeinsam verwenden, zeigt die Analyse alle Datumsangaben für Datensätze des Datensatztyps an, aus dem Sie die Metrik ausgewählt haben. Beispiel: Die Datensatztypen "Firma" und "Person" verwenden gemeinsam eine Datumsdimension. Wenn Sie also die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Firma" sowie die Metrik "Anzahl Firmen" auswählen, zeigt die Analyse alle Datumsangaben an, an denen Firmendatensätze erstellt wurden. Da die Datensatztypen "Firma" und "Person" jedoch eine Datumsdimension gemeinsam verwenden, wird dasselbe Ergebnis angezeigt, wenn Sie die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Person" und die Metrik "Anzahl Firmen" auswählen.

Wenn Sie Spalten aus dem Datumsordner unter einem Datensatztyp auswählen, der eine Datumsdimension gemeinsam mit anderen Datensatztypen verwendet, und wenn Sie Metriken aus zwei oder mehreren Datensatztypen auswählen, die dieselbe Datumsdimension gemeinsam verwenden, zeigt die Analyse alle Datumsangaben für Datensätze aller Datensatztypen an, aus denen Sie die Metriken ausgewählt haben. Beispiel: Wenn Sie die Spalte "Datum" im Ordner "Erstellungsdatum" unter dem Ordner "Firma" auswählen und die Metriken "Anzahl Firmen" und "Anzahl Personen" auswählen, zeigt die Analyse alle Datumsangaben an, an denen Firmen- und Personendatensätze erstellt wurden. In diesem Beispiel wird für die Metrik "Anzahl Personen" ein Wert von 0 (null) für alle Datumsangaben angezeigt, an denen Firmendatensätze, aber keine Personendatensätze erstellt wurden. Außerdem wird für die Metrik "Anzahl Firmen" ein Wert von 0 (null) für alle Datumsangaben angezeigt, an denen Personendatensätze, aber keine Firmendatensätze erstellt wurden.

In der folgenden Tabelle sind die Datensatztypen aufgeführt, die eine gemeinsame Datumsdimension verwenden. Außerdem wird der Name der Datumsdimension angezeigt, wie er in den einzelnen Datensatztypen vorkommt. Jede Tabelle zeigt die Details für eine gemeinsame Datumsdimension an.

Datensatztypdimension	Datumsdimension
Firma	Erstellungsdatum
Kampagne	Datum
Person	Erstellungsdatum

Datensatztypdimension	Datumsdimension
Lead	Datum
Verkaufsprojekt	Abschlussdatum
Portfolio	Datum
Datensatztypdimension	Datumsdimension
Aktivität	Erstellungsdatum
Zuteilung	Erstellungsdatum
Anspruch	Erstellungsdatum
Deckung	Erstellungsdatum
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 40	Erstellungsdatum
Schaden	Erstellungsdatum
Konto	Erstellungsdatum
Kontoinhaber	Erstellungsdatum
Kontoanteil	Erstellungsdatum
Finanzplan	Erstellungsdatum
Finanzprodukt	Erstellungsdatum
Finanztransaktion	Erstellungsdatum
Versicherungsobjekt	Erstellungsdatum
Bestandsperiode	Erstellungsdatum
Beteiligte Partei	Erstellungsdatum
Verkaufsprojekt	Anfangsdatum
Police	Erstellungsdatum
Policeninhaber	Erstellungsdatum
Serviceanfrage	Anfangsdatum

Datensatztypdimension	Datumsdimension
Musterbestand	Erstellungsdatum
Mustertransaktion	Erstellungsdatum
Transaktionsposition	Erstellungsdatum

### Benutzerdefinierte Felder für zugeordnete Objekte

Die benutzerdefinierten Felder eines zugeordneten Objekts sind nicht für die Verwendung in Berichten im Berichte-Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" verfügbar. Beispiel: Wenn Sie ein Feld für ein benutzerdefiniertes Objekt als zugehöriges Feld eines anderen benutzerdefinierten Objekts erstellen, ist das neue Feld nicht im Hauptobjektordner im Berichte-Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" verfügbar. Das neue Feld ist jedoch weiterhin im Ordner des zugehörigen Objekts verfügbar.

### Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" und die Objekte "Finanzen" und "Versicherung"

Im Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" können Sie Berichte über alle Attribute und Metriken der Objekte im Themenbereich erstellen. Darüber hinaus können Sie Berichte über die Zuordnungen zwischen den Objekten erstellen. In diesem Themenbereich wird jedoch nur eine Zuordnung pro Objektpaar unterstützt. Beispiel:

- Das Objekt "Finanzkonto" kann ein untergeordnetes Objekt einer Firma, einer Niederlassung und eines Finanzinstituts sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt "Finanzkonto" kann ein untergeordnetes Objekt einer Person und eines Gutachters sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Person und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt " Police" kann ein untergeordnetes Objekt einer Firma, einer Agentur und eines Versicherungsträgers sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt " Police" kann ein untergeordnetes Objekt einer Person, eines Agenten und eines Versicherungsträgers sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.

Im Themenbereich "Erweiterte benutzerdefinierte Objekte" können keine Berichte über die Zuordnung zwischen den Finanzobjekten und den benutzerdefinierten Objekten 1-40 sowie die Zuordnung zwischen den Versicherungsobjekten und den benutzerdefinierten Objekten 1-40 erstellt werden.

### Feldformate

In den Finanz-, Versicherungs- und Musterdimensionen sind die Felder für Währung, Datum und Ganzzahl vorformatiert. Andere Typen von Feldern in diesen Dimensionen, z.B. für die Zahl und den Prozentsatz, sind nicht vorformatiert. Sie können benutzerdefinierte Formate auf diese Felder anwenden. Diese Formatierung wirkt sich auf die folgenden Dimensionen und Metriken aus:

- Zuteilung
- Zuordnungsmetriken
- Anspruch
- Anspruchsmetriken
- Deckung
- Deckungsmetriken
- Schaden
- Schadensmetriken
- Konto

- Kontometriken
- Kontoinhaber
- Metriken für Kontoinhaber
- Kontoanteil
- Metriken für Kontoanteile
- Finanzplan
- Finanzplanmetriken
- Finanzprodukt
- Finanzproduktmetriken
- Finanztransaktion
- Finanztransaktionsmetriken
- Versicherungsobjekt
- Versicherungsobjektmetriken
- Beteiligte Partei
- Metriken für beteiligte Partei
- Bestandsperiode
- Metriken für Bestandsperiode
- Police
- Policenmetriken
- Policeninhaber
- Metriken für Policeninhaber
- Musterbestand
- Musterbestandsmetriken
- Mustertransaktion
- Mustertransaktionsmetriken
- Transaktionsposition
- Metriken für Transaktionspositionen

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Bewertungen**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Dieser Themenbereich stellt Echtzeitanalysen über die Bewertungsnutzung und -ergebnisse zur Verfügung. Hier erhalten Sie eine vollständige Übersicht über abgeschlossene Bewertungen, Ergebnisse und die Interaktion mit anderen zugehörigen Dimensionen, beispielsweise für Aktivitäten, Personen und Firmen.

#### **Beziehungstyp**

Einfach

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Bewertung
- Geschäftsplan
- Person

- Zuletzt geändert am
- Startdatum
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Bewertungsmetriken
  - Antworten
    - Anzahl Antwortkriterien
    - Antwort abgeschlossen
    - Antwort nicht abgeschlossen
  - Kriterien
    - Anzahl Skriptkriterien
    - Durchschnittliche Anzahl Skriptkriterien
    - Durchschnittliche Kriterienbewertung
    - Kriterienbewertung
    - Maximale Kriterienbewertung
    - Minimale Kriterienbewertung
  - Skript
    - Anzahl Skriptnutzungen
    - Prozentsatz (%) abgeschlossen
    - Tatsächliches Skriptergebnis
    - Durchschnittliches tatsächliches Skriptergebnis
    - Durchschnittliche Bewertungsschwelle für Skript
    - Maximales tatsächliches Skriptergebnis
    - Minimales tatsächliches Skriptergebnis
    - Bewertungsschwelle für Skript
  - Bewertungs-ID

## Hinweise zur Nutzung

Die Bewertungsmetriken können nur mit den Bewertungsdimensionen verwendet werden. Werden Bewertungsmetriken gelöscht, ist dies in zuvor abgeschlossenen Bewertungen nicht ersichtlich, und die Ergebnisse erscheinen möglicherweise als fehlerhaft. Für diesen Themenbereich müssen Sie mindestens eine Metrik verwenden. Wenn die Metrik nicht angezeigt werden soll, können Sie sie ausblenden.

In der Bewertungsdimension befinden sich Ordner für Antworten und Kriterien. Die Felder in diesen Ordnern weisen keine Schnittpunkte mit den Metriken auf und erzeugen daher keine Werte.

Die Dimensionen "Aktivität" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## 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.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Büchern

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

**Hinweis:** Der Zugriff auf diesen Themenbereich ist auf Benutzer beschränkt, deren Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" enthält.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Bücher in Echtzeit analysieren.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Buch
- Benutzer

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Buchbenutzermetriken
  - Anzahl Bücher für Benutzer
  - Anzahl Benutzer für Buch

## Hinweise zur Nutzung

Kein

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Geschäftsplanungen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, Firmen, Personen, Verkaufsprojekte und Produkte im Kontext von Geschäftsplänen, Zielsetzungen, Plantypen, Perioden, Umsatzzielen und Maßeinheiten zu betrachten. Zudem können Sie die Ist-Performance im Vergleich zu den in den Geschäftsplänen aufgestellten Zielen und Zielsetzungen überprüfen. Die Ergebnisse können mit Abfragen aus anderen Themenbereichen kombiniert werden, um die Ergebnisse mit den Zielen zu vergleichen.

### Beziehungstyp

1:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Buch
- Geschäftsplan
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Periode
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Serviceanfrage

## Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken

- Aktivitätsmetriken
- Geschäftsplanmetriken
- Personenmetriken
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 1
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 2
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 3
- Leadmetriken
- Zielmetriken
- Verkaufsprojektmetriken
- Partnermetriken
- Periodenmetriken
- Planfirmenmetriken
- Planpersonenmetriken
- Metriken für Planverkaufsprojekt
- Metriken für Serviceanfragen

### Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Sie müssen jedoch darauf achten, diese nicht willkürlich zu mischen. Nicht alle Dimensionskombinationen liefern sinnvolle Ergebnisse. In der folgenden Liste wird die Hauptobjektdimension fett dargestellt. Danach sind die Dimensionen angegeben, die in Kombination mit dieser Dimension gültige Ergebnisse produzieren.

- **Firma:** Zielsetzung, Planfirma
- **Aktivität:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Geschäftsplan:** Aktivität, Zielsetzung, Partner, Periode, Planfirma, Planperson, Planverkaufsprojekt, Produkt
- **Person:** Zielsetzung, Planperson
- **Lead:** Zielsetzung
- **Zielsetzung:** Firma, Aktivität, Geschäftsplan, Person, Lead, Periode, Produkt, Serviceanfrage
- **Verkaufsprojekt:** Zielsetzung, Planverkaufsprojekt
- **Partner:** Geschäftsplan
- **Periode:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Planfirma:** Firma, Geschäftsplan
- **Planperson:** Geschäftsplan, Person
- **Planverkaufsprojekt:** Geschäftsplan, Verkaufsprojekt
- **Produkt:** Geschäftsplan, Planperson
- **Serviceanfrage:** Zielsetzung

**Hinweis:** Wenn Sie Dimensionen in einem Bericht mischen, stellen Sie sicher, dass Sie die Metriken dieser Dimensionen einbeziehen, damit Oracle CRM On Demand die richtigen Verknüpfungen erstellen kann. Beispiel: Wenn die Steuerungsdimension "Zielsetzung" lautet und Sie einige Felder aus "Person" verwenden möchten, müssen Sie in die Abfrage auch eine Zielsetzungsmetrik aufnehmen. Sie können das Drucken der Metrik unterdrücken, müssen sie jedoch in die Abfrage aufnehmen.

Mit der Dimension "Buch" können Sie Metriken und zugehörige Attribute von Firmen und Personen auf allen Ebenen der Hierarchie "Buch" analysieren.

Die Dimensionen "Aktivität" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

---

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Kampagnen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten (Return on Investment) analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und bei der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Kampagnenmetriken
  - Anzahl Kampagnen
  - Anzahl geplanter Kampagnen
  - Anzahl aktiver Kampagnen
  - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
  - Anzahl Firmen für Kampagne
  - Anzahl Personen für Kampagne
  - Anzahl Leads für Kampagne
  - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne
  - Anzahl Gewinne für Kampagne
  - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
  - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
  - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
  - Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
  - Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
  - Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
  - Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
  - Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
  - Verkaufsprojektumsatz für Kampagne

- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
- ROI

### Hinweise zur Nutzung

Kein

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenbeziehungen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit dem Themenbereich für Personenbeziehungen können Sie Personenbeziehungen analysieren. Sie können Personenbeziehungen nach Firma, Person und zugehöriger Person analysieren.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Person

### Metriken

- Personenmetriken
  - Anzahl Personen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Mit dem Themenbereich für Personenbeziehungen werden Berichte über die n:n-Beziehungen zwischen Beziehungen von Personen mit anderen Personen erstellt. Sie können ihn nicht verwenden, um Berichte über die n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Personen zu erstellen. Verwenden Sie für n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Personen den [Themenbereich für historische Analysen zu Firmenpersonen \(auf Seite 932\)](#).

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenteams

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Personen und Teammitgliedern erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Person zugeordneten Teammitglieder und aller Personen, denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können ihn auch verwenden, um Berichte zu der der Person zugeordneten primären Firma zu erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich keine Berichte zu Personen oder Benutzern erstellen, die nicht irgendeinem Benutzer oder einer Person zugeordnet sind.

## Beziehungstyp

n:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Personenteam
- Datum
- Teammitglied

## Metriken

- Personenteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Personenteam
  - Anzahl Personenteammitglieder

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Felder für Personenteam" für die Dimension "Personenteam" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen verfügbar:

- Kontrollkästchen
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Prozent
- Telefon
- Auswahlliste
- Text (lang)
- Text (kurz)

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Personenteam" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen als Metriken verfügbar:

- Währung
- Ganzzahl
- Nummer

**Datensichtbarkeit.** In diesem Themenbereich wird unabhängig von den in Ihrem Profil oder im Unternehmensprofil definierten Einstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte zu allen Personen erstellen, für die Sie entweder Verantwortlicher oder Teammitglied sind.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird

dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches sind die größten Kampagnen nach Personen?

### Beziehungstyp

Multifakt

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Person
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Anzahl Personen

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Firmen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Firmen
- Benutzerobjekt 2 und Firmen
- Benutzerobjekt 3 und Firmen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Firmen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Firmen erstellen. Zu Firmen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

### Beziehungstyp

---

n:n

## Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Gebiet

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Firmenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
  - Anzahl Firmen
  - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
  - Anzahl Personen
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
  - Anzahl stornierter Serviceanfragen
  - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
  - Anzahl offener Serviceanfragen
  - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
  - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
  - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## **Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Personen**

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Personen
- Benutzerobjekt 2 und Personen
- Benutzerobjekt 3 und Personen

### **Verfügbarkeit**

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### **Geschäftszweck**

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Personen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Personen erstellen. Zu Personen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

### **Beziehungstyp**

n:n

### **Dimensionen**

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer

### **Metriken**

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Personenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Person
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Anzahl Personen

### **Hinweise zur Nutzung**

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## **Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Verkaufsprojekten**

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 2 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 3 und Verkaufsprojekte

### Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Verkaufsobjekte-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Verkaufsprojekten erstellen. Zu Verkaufsprojekten, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Benutzerdefiniertes Objekt
- Firma
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Anzahl Verkaufsprojekte

- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Serviceanfragen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 2 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 3 und Serviceanfragen

### Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Serviceanfragen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Serviceanfragen erstellen. Zu Serviceanfragen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Serviceanfrage

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken für Serviceanfragen
  - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl

- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma", "Person" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3

### Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesen Themenbereichen können Sie Berichte zu den Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 für die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Kampagne", "Person", "Lead", "Verkaufsprojekt", "Serviceanfrage", "Partner", "Datum" und die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 erstellen. Sie können damit die Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nach verschiedenen zugehörigen Objekten analysieren. Berichte zu den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 können derzeit nur in Echtzeit erstellt werden. Verwenden Sie zum Analysieren der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nur diese Themenbereiche.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Erstellungsdatum
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Serviceanfrage

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt
  - Benutzerdefinierte Metriken zu benutzerdefiniertem Objekt
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Anzahl Benutzerobjekte

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Person" und "Serviceanfrage" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## 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.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Prognosen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den im Prognosemodul von Oracle CRM On Demand generierten Daten erstellen. Sie können damit auch einen Vergleich der Prognosezusammenfassung mit den neuesten Echtzeitdaten zu Verkaufsprojekten nach Firma, Gebiet, Benutzer, Verkaufsprojekt, Produkt, Datum und Benutzerquote durchführen. Sie können einen Performance-Bericht für ein Vertriebsteam erstellen, in dem Pipeline-Deckung, Quotenrealisierung und Prognosegenauigkeit angezeigt werden. So können Vertriebsleiter zusätzlich die Performance der einzelnen Teammitglieder über die Benutzerhierarchie überwachen.

#### Beziehungstyp

Multifakt

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz (siehe: Hinweis 1)
- Firmengebiet
- Buch
- Abschlussdatum (siehe: Hinweis 2)
- Person
- Prognose
- Prognosedatum (siehe: Hinweis 3)
- Verkaufsprojekt (siehe: Hinweis 4)
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz (siehe: Hinweis 4)
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Hinweis 1: Sie können die Dimension "Firmenumsatz" nicht mit der Dimension "Verkaufsprojekt" oder "Verkaufsprojekt - Produkt" kombinieren.

Hinweis 2: Als Abschlussdatum für Quoten gilt der erste Tag des Monats der Quotenperiode. Als Abschlussdatum für Prognosen gilt das Abschlussdatum der Verkaufsprojekte, die in der Prognose-Momentaufnahme enthalten sind. Als Abschlussdatum für Verkaufsprojekte gilt das Abschlussdatum des jeweiligen Verkaufsprojekts.

Hinweis 3: Das Prognosedatum entspricht dem Datum, zu dem die Prognose ausgeführt wurde. Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein.

Hinweis 4: "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" können nur die Metriken "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" zugeordnet werden.

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Firmenumsatz
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Prognosemetriken
  - Meine Firma - Umsätze
    - Meine Firma - Umsatz
  - Mein Kontakt - Umsätze
    - Mein Kontakt - Umsatz
  - Meine Verkaufsprojekte
    - Mein Verkaufsprojekt - Umsatz
  - Mein Produkt - Umsätze
    - Mein Produkt - Umsatz
  - Meine Produkte
    - Abschlussmenge
    - Abgeschlossener Umsatz
    - Erwarteter Umsatz

- Prognostizierte Menge
- Pipeline-Menge
- Team - Zusammenfassung
  - Prognose
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Pipeline
  - Günstigster Fall
- Produktzusammenfassung des Teams
  - Abschlussmenge
  - Prognostizierte Menge
  - Pipeline-Menge
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Pipeline
- Prognose
- Erwarteter Umsatz
- Günstigster Fall
- Quotenmetriken
  - Quotenwert
- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsatz
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte

#### Hinweise zur Nutzung

Es gelten folgende Einschränkungen:

- **Multifakt.** Da es sich bei dem Themenbereich "Prognosen" um einen Multifakt-Themenbereich handelt, müssen Sie sicherstellen, dass nur eine Metrik Teil eines Berichts ist.
- **Buchdimension.** Mit der Buchdimension und -hierarchie können Sie Datensätze in Büchern gruppieren. Allerdings unterliegen die für Sie sichtbaren Daten nach wie vor Ihrem Sichtbarkeitsmodus in Analytics. Dies funktioniert nur mit Firma, Firmenumsatz, Verkaufsprojekt und Verkaufsprojektprodukt.
- **Hierarchien.** Alle Hierarchien sind auf acht Ebenen beschränkt.
- **Umsatzteilung.** Wenn die Umsatzteilungsfunktion konfiguriert wurde (Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#)), wird die Teilung in der Prognosezusammenfassung abgebildet, nicht jedoch in den Echtzeitmetriken für Verkaufsprojekte.
- **Quotenmetriken.** Die Quotenmetrik kann nur auf Monats- oder Benutzerebene mit anderen Metriken verglichen werden.
- **Benutzerdefinierte Felder für die Prognosezusammenfassung.** Diese Felder stehen für die Berichterstellung nicht zur Verfügung. Die in Oracle CRM On Demand generierte Prognosezusammenfassung enthält bereits zusammengefasste Summen. Die Prognosemetriken in Ihren Berichten ergeben daher nur einen Sinn, wenn Sie die Daten nach Benutzer anzeigen. Wenn Sie die Prognosemetriken ohne Benutzer anzeigen, werden die Werte falsch angezeigt.
- **Verkaufsprojekt in mehreren Prognosen.** Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein. Deshalb müssen Prognosemetriken mit dem Metrikfiltermechanismus für ein bestimmtes Datum angezeigt werden. Andernfalls werden die Prognosemetriken möglicherweise falsch angezeigt.
- **Metrik für Prognose und Benutzerquote.** Das Umsatzdatum entspricht dem Datum der Prognosezusammenfassung. Demnach werden alle Verkaufsprojekte am Ersten eines Monats angezeigt. Die Benutzerquote wird auch für einen Monat festgelegt und erscheint somit ebenfalls am Ersten des Monats. Aus diesem Grund ergeben Berichte mit Metriken für Prognosen und Benutzerquoten nur einen Sinn, wenn diese Daten mindestens auf Monatsebene eingegeben werden.
- **Benutzerquotenmetriken.** Benutzerquotenmetriken werden immer mit der Sichtbarkeit "Manager" erstellt, unabhängig von der für den Benutzer eingestellten Sichtbarkeit. Deshalb können Berichte zu Benutzerquoten zusammen mit Verkaufsprojektmetriken nur von Benutzern erstellt werden, die über die Sichtbarkeit Team verfügen oder Unternehmensadministratoren sind.
- **Rangliste für Benutzerperzentile.** Sie können keine Rangliste für Benutzerperzentile erstellen, wenn Sie keinen Zugriff auf sämtliche zugrundeliegende Daten haben.
- **Mehrere Prognosen für Kalendermonate.** Zu jedem Kalendermonat können mehrere Prognosen vorliegen. Für einen Bericht, in dem die Summe der Prognosemetriken angezeigt werden soll, muss ein bestimmtes Prognosedatum festgelegt werden.
- **Quote und Umsatz.** Wenn in Ihrem Bericht zur Benutzerquote und zum Echtzeitumsatz für Verkaufsprojekte nicht die erwarteten Ergebnisse angezeigt werden, sind möglicherweise keine Datensätze vorhanden, deren Abschlussdatum für Verkaufsprojekte im Zeitraum der Quotendatensätze liegt.
- **Monatsprognose.** Die Summen der monatlichen Prognosezusammenfassung sind bereits zusammengefasst. Die Summe für alle Benutzer wird somit falsch angezeigt. Wenn Sie die Summe anzeigen möchten, müssen Sie die Umsatzmetriken aus dem Ordner "Meine Umsätze" verwenden.
- **"Sichtbarkeit Manager" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Manager" in Analytics, wenn die Prognose nur Personen enthält, die Ihnen unterstellt sind.
- **"Sichtbarkeit Team" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Team" in Analytics, wenn die in der Prognose enthaltenen Personen Mitglieder Ihres Teams sind. Wenn die Personen in der Prognose weder zu Ihrem Team gehören noch Ihnen unterstellt sind, stimmen die Ansichten für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte nicht mit der Prognosezusammenfassung überein.
- **Prognosemetriken.** Die Prognosemetrik muss auf eine bestimmte Prognose verweisen. Verwenden Sie die Metrik-Filterfunktion, um die Metrikverweise durch Prognosedatum und Prognosetyp zu erstellen. Beispiel: Verwenden Sie die Metrikfilterfunktion, um einen Prognosewert für ein bestimmtes Prognosedatum, wie z.B. 16.09.2009, zu erhalten. Da mehrere Prognosetypen vorhanden sind, müssen Sie einen zusätzlichen Filter hinzufügen, um nur die Umsatzprognosewerte für Verkaufsprojekte zu erhalten. Beispiel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date
'2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognose Verkaufsprojektumsatz'))
```

Das Anwenden der Metrikfilterfunktion hat nicht dieselben Auswirkungen wie das Hinzufügen eines Filters zum Bericht. Wenn Sie einen Berichtsfiler zur Filterfunktion nach Prognosedatum und Prognosetyp hinzufügen, werden keine Werte für Benutzerquote oder Echtzeitumsatz angezeigt. Wenn Sie mehrere Quoten pro Benutzer definiert haben, müssen Sie den jeweiligen Quotenwert über die Metrikfilterfunktion verknüpfen. Beispiel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'vertrieb')
```

In diesem Beispiel gibt die Metrikfilterfunktion den Quotenwert für einen bestimmten Quotennamen (Sales) aus. Ohne diese Filtermetrik erhalten Sie nur den Gesamtwert aller Quoten.

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können. Mit der Dimension "Buch" können Sie Metriken und zugehörige Attribute von Firmen und Personen auf allen Ebenen der Hierarchie "Buch" analysieren.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Haushalten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit dem Berichte-Themenbereich zu Haushalten können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Themenbereich können Gutachter und ihre Manager z.B. die folgenden Fragen beantworten:

- Welche meiner Kunden gehören zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?
- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Der Berichte-Themenbereich zu Haushalten enthält außerdem die Dimension "Portfolio", mit der Berichte über Informationen zu zugehörigen Portfolios von Personen im Haushalt erstellt werden können. Die Dimension "Portfolio" weist nur eine indirekte Beziehung zu den Haushalten auf (über Personen). Daher können die Attribute der Dimension "Portfolio" nicht direkt zur Analyse der Haushaltsmetriken verwendet werden. Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Haushalt
- Haushalt - Person
- Portfolio

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Haushaltsmetriken
  - Aktiva gesamt Haushalt
    - Aktiva gesamt Haushalt

- Aktiva gesamt Haushalt (000)
- Durchschnittliche Aktiva Haushalt
- Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
- Gesamtausgaben Haushalt
  - Gesamtausgaben Haushalt
  - Gesamtausgaben Haushalt (000)
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Haushalt
  - Gesamteinnahmen Haushalt
  - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
- Passiva gesamt Haushalt
  - Passiva gesamt Haushalt
  - Passiva gesamt Haushalt (000)
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
  - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
- Gesamtes Reinvermögen Haushalt
  - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
  - Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
  - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital
  - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
- Aktiva gesamt Person
  - Gesamtaktiva
  - Gesamtaktiva (000)
  - Durchschnittliche Aktiva gesamt
  - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
- Gesamtausgaben Person
  - Gesamtausgaben
  - Gesamtausgaben (000)
  - Durchschnittliche Gesamtausgaben
  - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Person
  - Gesamteinnahmen
  - Gesamteinnahmen (000)

- Durchschnittliches Gesamteinkommen
- Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
- Passiva gesamt Person
  - Gesamtpassiva
  - Gesamtpassiva (000)
  - Durchschnittliche Gesamtpassiva
  - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
- Gesamtes Reinvermögen Person
  - Gesamtes Reinvermögen
  - Gesamtes Reinvermögen (000)
  - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
  - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
  - Indizierte Zahl
  - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Indizierte Währung
  - Durchschnittliche indizierte Währung
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Portfoliodimension enthält normalerweise Nichtfinanzanlagen, z.B. Fahrzeuge. Dies ist nicht der Fall, wenn Ihr Administrator solche Nichtfinanzanlagen in Portfoliolisten explizit mit der Option "Fahrzeug/Anlagendatensätze ausschließen aus Portfoliokonto" auf der Seite "Unternehmensprofil" ausgeschlossen hat.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leadteams

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Beziehungen zwischen Leads und Leadteams analysieren und Abfragen für die Teammitglieder ausführen, die den einzelnen Leads zugeordnet sind.

#### Beziehungstyp

n:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Lead
- Leadteam
- Teammitglied

## Metriken

- Leadteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Leadteam
  - Anzahl Mitglieder für Leadteam

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

**Datensichtbarkeit.** In diesem Themenbereich wird unabhängig von Ihren im Profil definierten Einstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte zu allen Leads erstellen, für die Sie entweder Verantwortlicher oder Teammitglied sind.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leads

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser Themenbereich enthält Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der den Leads zugeordneten Umsätze.

### Beziehungstyp

Einfach

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Datum
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Leadmetriken
  - Firmengebietshierarchie
    - Name Gebiet der höchsten Ebene
    - Gebietsname Ebene 8
    - Gebietsname Ebene 7
    - Gebietsname Ebene 6
    - Gebietsname Ebene 5
    - Gebietsname Ebene 4
    - Gebietsname Ebene 3
    - Gebietsname Ebene 2
    - Gebietsname Ebene 1
  - Anzahl Leads
  - Anzahl qualifizierter Leads
  - Anzahl abgelehnter Leads
  - Anzahl archivierter Leads
  - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
  - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
  - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
  - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Abgeschlossener Umsatz für Lead
  - Erwarteter Umsatz für Lead
  - Verkaufsjektumsatz für Lead

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zum Masteraudittrail

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Um auf diesen Themenbereich zugreifen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf Masteraudittrail und Administratorkonfigurationsaudit" aufweisen.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie an für den Audittrail aktivierten Datensatztypen (z.B. Anwendung, Geschäftsregistrierung und Benutzer) vorgenommene Änderungen analysieren.

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Audittrail
- Datum
- Benutzer

### Metriken

Dieses Thema weist keine Metriken auf.

### Hinweise zur Nutzung

- 1 Wenn die Kundenbetreuung einen Identitätswechsel für den Administrator durchführt und ein Objekt ändert, wird die Änderung nicht in der Analyse angezeigt, wenn Felder aus der Benutzerdimension ebenfalls in der Analyse verwendet werden.
- 2 Auditdaten werden automatisch entsprechend dem Wert des Feldes für den Ablauf der Auditgültigkeit gelöscht. Die Audittraildimension weist nur Daten auf, die nicht gelöscht wurden. Wenn Daten gelöscht werden, stehen sie nicht mehr für die Anzeige in Analysen zur Verfügung.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich ist ein Multifakt-Themenbereich, der Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken umfasst. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem höchsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher mit allen Dimensionen analysiert werden. Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Hauptpartnerfirma
- Quote
- Gebiet

### Metriken

Schlüsselmetriken für diesen Themenbereich:

- Umsatz (erwartet und abgeschlossen)
- Anzahl Verkaufsprojekte (offen und abgeschlossen)
- Anzahl Gewinne

## ■ Quotenbeträge

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Quotenmetriken
  - Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Da Quotenmetriken nicht auf der Dimensionsebene für Verkaufsprojekte definiert werden, werden diese Metriken als leere Felder angezeigt, wenn die Dimensionsattribute für Verkaufsprojekte im Bericht erscheinen.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Der berichtsbezogene Themenbereich "Verkaufsprojekte" und der Analysethemenbereich zur Verkaufsprojekthistorie stellen unterschiedliche Metriken zur Verfügung. Überprüfen Sie die angegebenen Metriken in beiden Themenbereichen, bevor Sie einen davon auswählen, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Themenbereich Ihren Anforderungen am besten entspricht.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für Mitbewerberfirmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum

Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Abschlussdatum
- Verkaufsprojekt
- VP-Mitbewerber
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte

- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Verkaufsprojekte können als Mitbewerber mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden. Alle Verkaufsprojekte, die als Mitbewerber mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind, werden auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "VP-Mitbewerber" mit zugehörigen Informationen aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Verkaufsprojekten, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die sich von den primären Personen in den verknüpften Verkaufsprojekten unterscheidet.

Um Informationen zu der primären Person für die Beziehung zwischen den Verkaufsprojekten zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zu der primären Person für das Verkaufsprojekt zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojekt" aus. Um Informationen zu der primären Person für einen Mitbewerber zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "VP-Mitbewerber" aus.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Partnern

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekt". Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

#### Beziehungstyp

n:n

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet

- Kampagne
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektpartner
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Beziehung Person
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Umsatz
  - Erwarteter Umsatz
  - Abgeschlossener Umsatz
  - Umsatz (000)
  - Erwarteter Umsatz (000)
  - Abgeschlossener Umsatz (000)
  - Anzahl Verkaufsprojekte
  - Anzahl offene Verkaufsprojekte
  - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
  - Anzahl Gewinne
  - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

### Dimension "Beziehung Person"

Verkaufsprojekte können als Partner mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden. Alle Verkaufsprojekte, die als Partner mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind, werden auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" mit zugehörigen Informationen aufgeführt. Die Beziehung zwischen zwei Verkaufsprojekten, die auf diese Weise verknüpft sind, kann auch eine primäre Person aufweisen, die sich von den primären Personen in den verknüpften Verkaufsprojekten unterscheidet.

Um Informationen zu der primären Person für die Beziehung zwischen den Verkaufsprojekten zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus der Dimension "Beziehung Person" aus. Um Informationen zu der primären Person für das Verkaufsprojekt zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojekt" aus. Um Informationen zu der primären Person für einen Partner zu extrahieren, wählen Sie die Spalten aus dem Ordner "Primäre Person" unter der Dimension "Verkaufsprojektpartner" aus.

---

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektpersonen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Sie können diesen Themenbereich verwenden, um über alle Personen, die einem Verkaufsprojekt zugeordnet sind, oder über eine Person, der mehrere Verkaufsprojekte zugeordnet sind, Berichte zu erstellen. In anderen Themenbereichen für Verkaufsprojekte können Sie nur Berichte über die primäre Person des Verkaufsprojekts erstellen.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Person
- Verkaufsprojekt

### Metriken

- Metriken für Verkaufsprojektpersonen
  - Anzahl Verkaufsprojektpersonen

### Hinweise zur Nutzung

Kein

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den niedrigsten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -Metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojektprodukt-Umsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz

- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsatz
  - Anzahl Produkte
  - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken
  - Quotenwert

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte mit diesem Themenbereich enthalten eine Zeile mit der Zusammenfassung des Umsatzdatensatzes für jeden Umsatzdatensatz, der im Bericht angezeigt wird. Wenn Sie nicht möchten, dass der Bericht die Zeilen mit der Zusammenfassung der Umsatzdatensätze enthält, fügen Sie entweder dem Bericht das Feld "Produktname" hinzu, oder verwenden Sie den [Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten \(auf Seite 971\)](#).

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektteams

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Verkaufsprojektteams erstellen. Verwenden Sie diesen Themenbereich, um die Teammitglieder abzufragen, die an einem Verkaufsprojekt beteiligt sind.

#### Beziehungstyp

n:n.

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektteam
- Teammitglied

#### Metriken

- Verkaufsprojektteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojektteams
  - Anzahl Teammitglieder für Verkaufsprojektteam

#### Hinweise zur Nutzung

**Datensichtbarkeit.** In diesem Themenbereich wird unabhängig von Ihren im Profil definierten Einstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte über alle Verkaufsprojekte erstellen, deren Verantwortlicher Sie sind oder deren Teams Sie angehören.

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aufträgen**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Verwenden Sie diesen Themenbereich zum Analysieren von Aufträgen nach den Dimensionen Kunde, Person, Datum, Verkaufsprojekt, Verantwortlicher und Produkt.

#### **Beziehungstyp**

Einfach

#### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Auftrag
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt

#### **Metriken**

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Anzahl Aufträge
- Menge der Auftragspositionen

#### **Hinweise zur Nutzung**

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Sie müssen jedoch darauf achten, diese nicht willkürlich zu mischen. Nicht alle Kombinationen aus Dimensionen und Metriken liefern sinnvolle Ergebnisse.

- Die Metrik "Anzahl Aufträge" gilt nur für die Auftragsdimension, für die von einer direkten Beziehung (Dimensionen Firma, Person, Datum, Verkaufsprojekt und Verantwortlicher), aber nicht von der Produktdimension ein Rollup durchgeführt werden kann, da es keine direkte Beziehung zwischen den Produkt- und Auftragsdimensionen gibt.
- Die Produktdimension wird nur der Auftragsposition zugeordnet, Sie können jedoch Berichte zu Details von Produkten mit Bestellungen über die Auftragsdimension erstellen.

### **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Partnern**

#### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

#### **Geschäftszweck**

Der Berichte-Themenbereich zu Partnern bietet die Möglichkeit, Partner zu analysieren und wichtige Performance-Metriken zu messen. Dazu gehören die Anzahl qualifizierter Leads und der Gesamtumsatz in der Pipeline für Verkaufsprojekte.

## Beziehungstyp

Zusammenfassung

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner
- Gebiet

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Partnermetriken
- Benutzerdefinierte Metriken für Partner
  - Durchschnittliche indizierte Währung
  - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Indizierte Währung
  - Indizierte Zahl
- Anzahl Partner
- Anzahl archivierter Leads
- Anzahl abgebrochener Serviceanfragen (SA)
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Umsatz
- Umsatz (000)

---

## Hinweise zur Nutzung

Die vorherigen Metriken basieren auf der Hauptpartnerfirma für Leads, auf Verkaufsprojekten und auf Serviceanfragen.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zur Übermittlung personalisierter Inhalte

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Dieser Themenbereich bietet Informationen, die von verschiedenen Rollen in Pharmaunternehmen benötigt werden, um Ärzte besser zu verstehen, Inhalte aufzubereiten und die richtigen Nachrichten zur richtigen Zeit an die richtige Person zu übermitteln. Beispiel: Ein Marketing-Manager kann damit Detailtrends, Daten zur Sicherheits-Performance und Reaktionen aus unterschiedlichen Segmenten analysieren. Mit diesen Informationen kann der Manager die Sicherheit prüfen oder die Kundenbasis neu segmentieren, um die Kundenzielgruppe besser zu bestimmen. Ein Vertriebsleiter kann damit die Detailtrends analysieren, um gute und schwache Leistungen in einem Gebiet zu identifizieren und das Team entsprechend zu schulen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Antwort auf Nachricht
- Nachrichtenplan
- Nachrichtenplanposition
- Produkt

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
  - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
  - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
  - Anzahl Aktivitäten
  - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
  - Anzahl offene Aktivitäten
- Personenmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Person
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Währung
    - Indizierte Zahl
  - Anzahl Personen

- Metriken für Antworten auf Nachrichten
  - Benutzerdefinierte Metriken Antwort auf Nachricht
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Zahl
  - Anzahl Nachrichtenantworten
  - Durchschnittliche Folgenummer
- Metriken für Nachrichtenplanpositionen
  - Benutzerdefinierte Metriken für Nachrichtenplanpositionen
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Zahl
  - Anzahl Nachrichtenplanpositionen
  - Durchschnittliche Folgenummer
- Metriken für Nachrichtenplan
  - Benutzerdefinierte Metriken für Nachrichtenplan
    - Durchschnittliche indizierte Währung
    - Indizierte Währung
    - Durchschnittliche indizierte Zahl
    - Indizierte Zahl
  - Anzahl Nachrichtenpläne

**Hinweise zur Nutzung**

Die Dimension "Aktivität" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Es sind jedoch nicht alle Kombinationen gültig. Für die ungültigen Kombinationen wird ein Fehler zurückgegeben. Beispielsweise sind die folgenden Kombinationen ungültig und führen zu einem Fehler:

Dimension	Dimension	Dimension
Produkt	Firma	Nachrichtenplan
Produkt	Firma	Nachrichtenplanposition
Produkt	Firma	Antwort auf Nachricht
Produkt	Aktivität	Nachrichtenplan
Produkt	Aktivität	Nachrichtenplanposition

Produkt	Aktivität	Antwort auf Nachricht
Produkt	Person	Nachrichtenplan
Produkt	Person	Nachrichtenplanposition
Produkt	Person	Antwort auf Nachricht

Wenn Ihre Sichtbarkeit "Teamsichtbarkeit" lautet und Ihre Analyse die Dimensionen "Nachrichtenplan", "Nachrichtenplanposition" oder "Antwort auf Nachricht" enthält, wird die Managersichtbarkeit angewendet.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Angeboten

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Das Objekt "Angebote" muss von einem Administrator bereitgestellt werden.

#### Geschäftszweck

Verwenden Sie diesen Themenbereich zum Analysieren von Angeboten nach den Dimensionen Kunde, Datum und Verantwortlicher.

#### Beziehungstyp

Einfach

#### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Angebot

#### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Benutzerdefinierte Metriken für Angebote
- Anzahl Angebote

#### Hinweise zur Nutzung

Keine.

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Serviceanfrageteams

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und Teambenutzern erstellen. Da eine Serviceanfrage in Oracle CRM On Demand mehreren Teammitgliedern zugeordnet werden kann, können Sie diesen Themenbereich zum Erstellen einer Liste aller Teammitglieder

verwenden, die einer Serviceanfrage zugeordnet sind, oder zum Erstellen aller Serviceanfragen, denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde. Sie können mit diesem Themenbereich keine Berichte zu Serviceanfragen erstellen, die keinem Benutzer zugeordnet sind. Außerdem können Sie keine Berichte zu Benutzern erstellen, die nicht mit einer Serviceanfrage verknüpft sind.

### Beziehungstyp

n:n

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Serviceanfrage
- Serviceanfrageteam
- Teammitglied

### Metriken

- Serviceanfrageteam
  - Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Team für Serviceanfrage
  - Anzahl Teammitglieder für Serviceanfrage

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Serviceanfrage" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Felder für Team für Serviceanfrage" für die Dimension "Team für Serviceanfrage" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen verfügbar:

- Kontrollkästchen
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Prozent
- Telefon
- Auswahlliste
- Text (lang)
- Text (kurz)

Im Ordner "Optimierte benutzerdefinierte Metriken für Team für Serviceanfrage" sind die ersten fünf benutzerdefinierten Felder (d.h. die ersten fünf erstellten Felder) jedes der folgenden Feldtypen als Metriken verfügbar:

- Währung
- Ganzzahl
- Nummer

**Datensichtbarkeit.** In diesem Themenbereich wird unabhängig von den in Ihrem Profil oder im Unternehmensprofil definierten Einstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte zu allen Serviceanfragen erstellen, für die Sie entweder Verantwortlicher oder Teammitglied sind.

---

## 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.

## **Themenbereich für Echtzeitberichte zu gemeinsamen Aktivitäten**

### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### **Geschäftszweck**

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, gemeinsame Aktivitäten nach Firma, Kontakt und Benutzerdimensionen zu analysieren. Da diese Aktivitäten in Oracle CRM On Demand von einem oder mehreren Benutzern freigegeben werden können, können Sie mit diesem Themenbereich einen Bericht über die gemeinsamen Aktivitäten erstellen. Für Aktivitäten, für die mindestens ein Benutzer verantwortlich ist oder die mit mindestens einem Benutzer gemeinsam verwendet werden, können in diesem Themenbereich Berichte erstellt werden.

### **Beziehungstyp**

n:n

### **Dimensionen**

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Verantwortlicher Benutzer

### **Metriken**

- Aktivitätsmetriken
  - Anzahl Aktivitäten

### **Hinweise zur Nutzung**

Die Dimensionen "Firma", "Aktivität" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Die Datensichtbarkeit für einen Aktivitätsdatensatz wird in diesem Themenbereich nicht durch die Buchzuordnung zu dem Datensatz gesteuert. Damit Sie Aktivitätsdatensätze in diesem Themenbereich anzeigen können, müssen Sie entweder Verantwortlicher für den entsprechenden Aktivitätsdatensatz sein, oder dieser muss mit Ihnen gemeinsam verwendet werden.

## **Themenbereich für Echtzeitberichte zu Lösungen**

### **Verfügbarkeit**

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### **Geschäftszweck**

In diesem Themenbereich können Sie Lösungen nach Produkt, Produktkategorie, Serviceanfrage und Ablaufdatumsdimensionen sowie die Beziehung zwischen Lösungen und ihren zugeordneten Serviceanfragen analysieren. Sie können auch wichtige Metriken für Lösungen und zugehörige Serviceanfragen analysieren, die für Ihr Unternehmen hilfreich sind, um den Status und die Wirksamkeit von Lösungen auszuwerten.

### **Beziehungstyp**

n:n

## Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Ablaufdatum
- Produkt
- Produktkategorie
- Serviceanfrage
- Lösung

## Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Benutzerdefinierte Metriken für Lösung
  - Durchschnittliche indizierte Währung
  - Durchschnittliche indizierte Zahl
  - Indizierte Währung
  - Indizierte Zahl
- Anzahl Lösungen
- Anzahl genehmigte Lösungen
- Anzahl veröffentlichte Lösungen
- Anzahl veraltete Lösungen
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen

## Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Produktkategorie" ist eine unabhängige Dimension, die nicht über das Produkt gesteuert wird wie andere Themenbereiche. Damit wird insbesondere das spezielle Verhalten der Benutzerschnittstelle "Lösungen" berücksichtigt, bei dem eine Produktkategorie ohne einen Produktwert einer Lösung zugewiesen werden kann.

Die Dimension "Serviceanfrage" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

## Themenbereich für Echtzeitberichte zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung

### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

### Geschäftszweck

Anhand von Sonderpreisanfragen können Partner und Markeninhaber eine Reihe von Geschäftsprozessen ausführen, bei denen ein Partner den Markeninhaber um einen niedrigeren Preis für ein Produkt bittet (aus verschiedenen Gründen, z.B. als Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder allgemeine Abwärtspreistrends).

Mit diesem Themenbereich erhalten Sie die Möglichkeit, Echtzeitanalysen durchzuführen und Berichte für Sonderpreisanfragen und die Sonderpreisgestaltung bei Produkten zu erstellen, damit Sie die Performance Ihrer Partner besser beurteilen können. Anhand von Metriken und Informationen, beispielsweise autorisierten Preisnachlässen für jedes Produkt, jeden Partner und jedes Quartal, können Sie die Effektivität von Rabatten und die Produkt-Performance im Kanal messen.

### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Datum
- Geschäftsregistrierung
- Endkunde (Firma)
- Zuletzt genehmigt von (Benutzer)
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategorie
- Sonderpreisanfrage

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung
  - Anzahl Sonderpreisanfragen
  - Autorisierter Betrag
  - Autorisierter Betrag (000)
  - Angeforderter Betrag
  - Angeforderter Betrag (000)
  - Durchschnittlicher autorisierter Betrag
  - Durchschnittlicher angeforderter Betrag
  - Durchschnittliche autorisierte Kosten
  - Durchschnittlicher autorisierter Rabatt in Prozent
  - Durchschnittlicher UVP
  - Durchschnittliche Anschaffungskosten
  - Durchschnittliche Menge
  - Durchschnittliche angeforderte Kosten
  - Durchschnittlicher angeforderter Rabatt in Prozent
  - Durchschnittlicher angeforderter Wiederverkaufspreis
  - Durchschnittlicher vorgeschlagener Wiederverkaufspreis
  - Menge

### Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Endkunde" ist die Dimension "Firma". Die Dimension "Zuletzt geändert von" ist die Dimension "Benutzer".

### Themenbereich für Echtzeitberichte zu Fahrzeugen

#### Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

#### Geschäftszweck

In diesem Themenbereich können Sie fahrzeugbezogene Metriken anhand von Fahrzeug- und Händlerdimensionen und anderen zugeordneten Dimensionsobjekten wie "Firma", "Person", "Datum", "Händler" und "Produkt" analysieren.

#### Beziehungstyp

Einfach

### Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Datum
- Händler
- Produkt
- Fahrzeug

### Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Fahrzeugmetriken
  - Benutzerdefinierte Metriken für Fahrzeug
  - Anzahl Fahrzeuge

### Hinweise zur Nutzung

Kein

### Verwenden optimierter Filterfelder

Optimierte Felder enden mit den Worten *Code* (für Auswahllisten und optimierte Auswahllisten) oder *UTC* (Koordinierte Weltzeit) für Felder für das Datum und die Uhrzeit. Durch die Verwendung optimierter Felder in Filtern kann die Berichtsperformance verbessert werden.

### Codefelder in Filtern

In Codefeldern werden Auswahllistenwerte in einem sprachunabhängigen Code für mehrsprachige Auswahllisten gespeichert. Sie können in Oracle CRM On Demand mehrere Sprachen verwalten, indem Sie sprachunabhängige Codes und individuelle Einträge für jede Sprache verwenden. Beispielsweise kann ein Statusfeld wie folgt für einen Sprachwert mit dem Status "Aktiv" implementiert werden.

Sprache	Wert	Sprachunabhängiger Code
Englisch	Aktiv	Aktiv
Französisch	Actif	Aktiv
Deutsch	Aktiv	Aktiv
Spanisch	Activo	Aktiv

Um aktive Firmen zu filtern, müssen Sie einen Filter für das Feld "Statuscode" (die optimierte Version des Feldes "Status") und für den sprachunabhängigen Wert (in diesem Fall "Active") erstellen. Unabhängig davon, welche Sprache Sie verwenden, wird die Berichtsperformance durch das Abfragen des sprachunabhängigen Wertes verbessert, da kein zusätzlicher Schritt erforderlich ist, um andere Sprachen abzufragen.

### Anzeigen der sprachunabhängigen Werte für eine Auswahlliste

Um die sprachunabhängigen Codewerte für eine Auswahlliste anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor.

**So zeigen Sie die sprachunabhängigen Codewerte für eine Auswahlliste an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf den Link "Pickliste bearbeiten" für das gewünschte Auswahllistenfeld. Sie finden die sprachunabhängigen Codewerte in der ID-Spalte.

### UTC-Felder in Filtern

Wenn Sie UTC-Felder verwenden, werden deren Werte nicht in Unternehmens- oder Benutzerzeitzonen umgewandelt. Sie verbessern so die Berichtsperformance. Die Performance wird darüber hinaus weiter verbessert, wenn die Datums-/Zeitfelder in der Datenbank indiziert werden. Sie können diese Felder in Ihren Berichten unterdrücken, und stattdessen die Felder mit den angepassten Zeitzonen verwenden.

### About Hierarchies

Some data objects, such as account, book, opportunity, and territory, support a hierarchical (tree) structure. For example, the territory hierarchy appears in multiple subject areas and is usually used to store sales territory information. Oracle CRM On Demand supports nine levels of hierarchy, including the top level. For example, a territory hierarchy implemented for a company in the United States might have this kind of structure:

- Top Level is set to USA.
- Level 8 has the following entries: Northeast, South, Midwest, and West.
- Level 7 has subentries, for example, the Northeast territory has: Maine, New Hampshire, Vermont, Massachusetts, Rhode Island, and Connecticut.
- Level 6 has more subentries. For example, the Massachusetts entry has: Boston, Cape Cod, Eastern Massachusetts, and Western Massachusetts.
- Level 5 divides the previous territories further. For example, the Cape Cod territory has: Lower Cape, Outer Cape, Hyannis, and Barnstable.
- Level 4 is not used in this example.
- Level 3 is not used in this example.
- Level 2 is not used in this example.
- Level 1 is not used in this example.

The previous hierarchy is more compressed, as shown in the following table. The maximum number of hierarchy levels that is supported is nine. So, if a hierarchy has fewer than nine levels, then the lowest-level values are repeated for those levels (Hyannis for Level 5 through Level 1). This feature enables you to report your related metrics at any level of the hierarchy.

Top Level Territory Name	USA
Level 8 Territory Name	Northeast
Level 7 Territory Name	Massachusetts
Level 6 Territory Name	Cape Cod
Level 5 Territory Name	Hyannis
Level 4 Territory Name	Hyannis

Level 3 Territory Name	Hyannis
Level 2 Territory Name	Hyannis
Level 1 Territory Name	Hyannis

In the user interface, the hierarchy attributes are in a subfolder under the main dimension folder, such as account, territory, and so on. All entries are displayed in alphabetical order.

**NOTE:** When you use information from a hierarchy in an analysis, the information is based on historical data, which is compiled nightly. Even if the analysis is created for a real-time reporting subject area, the information is not based on real-time data.

### Book Hierarchy Support in Analytics

In many subject areas, one or more of the dimensions includes a Book hierarchy. In dimensions where the Book hierarchy is supported, you can analyze metrics and related attributes at any level of the book hierarchy. The maximum number of hierarchy levels that is supported for Analytics is nine, that is, eight sublevel books and the top-level book.

The following table lists the dimensions that include the Book hierarchy in the historical analytics subject areas.

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Addresses	Account
Account and Competitor History	Account, Campaign
Account and Partner History	Account, Campaign
Account and Related Account History	Account, Campaign
Account Contact History	Account, Contact
Account Hierarchy	None
Account History	Account, Campaign
Account Team History	Account
Activity History	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Advanced Custom Objects History	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Asset History	Account, Asset, Opportunity
Call Activity History	Account, Campaign, Contact, Opportunity

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Campaign History	Campaign
Campaign Response History	Account, Campaign
Contact Addresses	Contact
Contact History	Account, Campaign, Contact
Contact Interests History	Contact
Contact Revenue History	Contact
Contact Team History	Account, Contact
Deal Registration History	Associated Contact (based on Contact), Associated Opportunity (based on Opportunity)
Deal Registration Product Revenue History	Associated Opportunity (based on Opportunity)
Dealer History	None
Event History	Account, Event, Lead, Opportunity
Household History	Contact
Lead History	Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity
Lead Team History	Account, Lead
MDF Request History	Campaign
Opportunity and Competitor History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity and Partner History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contact History	Contact, Opportunity
Opportunity History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Product Revenue History	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team History	Account, Opportunity

Historical Analytics Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Partner History	None
Personalized Content Delivery History	Account, Activity, Contact
Pipeline History	Account, Opportunity
Portfolio History	Contact, Institution (based on Account)
Product History	Account, Opportunity
Quote History	Account, Opportunity
Sales Stage History	Account, Opportunity
Service Request History	Account, Asset, Contact, Opportunity, Service Request
Service Request Team History	Account, Service Request
Shared Activity History	Account, Activity, Contact
Shared Address History	Account, Contact
Solution History	Service Request
Special Pricing Product History	Opportunity
Usage Tracking Analysis	None

The following table lists the dimensions that include the Book hierarchy in the real-time reporting subject areas.

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Account Contacts	Account, Contact
Account Revenues	Account, Campaign
Account Team	Account
Accounts	Account, Campaign
Accounts and Competitors	Account, Campaign
Accounts and Partners	Account, Campaign
Accounts and Related Accounts	Account, Campaign

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Activities	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Advanced Custom Objects	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Assessments	Activity, Lead, Opportunity, Service Request
Assets	Account, Asset, Opportunity
Books	Book
Business Plans	Activity, Book, Lead, Opportunity, Service Request
Campaigns	Campaign
Contact Relationships	Account, Contact
Contact Team	Account, Contact
Contacts	Account, Campaign, Contact
Custom Objects and Accounts	Account, Campaign
Custom Objects and Contacts	Account, Campaign, Contact
Custom Objects and Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Custom Objects and Service Requests	Account, Contact, Service Request
Custom Objects	Account, Activity, Campaign, Contact, Lead, Opportunity, Service Request
Events	Account, Event, Invitees (based on Contact), Lead, Opportunity
Forecasts	Account, Book, Contact, Opportunity
Households	Contact
Lead Team	Account, Lead
Leads	Account, Campaign, Contact, Lead, Opportunity
Master Audit Trail	None

Real-Time Reporting Subject Area	Dimensions with Book Hierarchy
Opportunities	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Competitors	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunities and Partners	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Contacts	Contact, Opportunity
Opportunity Product Revenues	Account, Campaign, Opportunity, Primary Contact (based on Contact)
Opportunity Team	Account, Opportunity
Orders	Account, Contact, Opportunity
Partners	None
Personalized Content Delivery	Activity
Quotes	Account, Opportunity
Service Request Team	Account, Service Request
Service Requests	Account, Asset, Contact, Opportunity, Service Request
Shared Activities	Account, Activity, Contact
Solutions	Service Request
Special Pricing Products	End Customer (based on Account), Opportunity
Vehicles	Account, Contact

### Mit Analysen in einem separaten Browserfenster arbeiten

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" verfügt, können Sie ein Browserfenster öffnen, das von Ihrem Oracle CRM On Demand-Hauptfenster getrennt ist, und mit Ihren Analysen im neuen Fenster arbeiten. Die Arbeit in einem separaten Browserfenster ist besonders nützlich, wenn Sie mit einer großen Analyse mit vielen Spalten und Zeilen arbeiten, da sie auf den Seiten, auf denen die horizontale Bildlaufleiste, der Katalogbereich und der Ansichtsbereich angezeigt werden, immer sichtbar sind. Sie müssen nicht nach unten scrollen, um auf sie zuzugreifen.

***So arbeiten Sie mit Analysen in einem separaten Browserfenster:***

- Klicken Sie in Ihrem Oracle CRM On Demand-Browserfenster auf der Registerkarte "Analyse" auf "Analyse in neuem Fenster öffnen".

Wenn Sie in einem separaten Browserfenster arbeiten, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Wenn eine Analyse sowohl in Ihrem Oracle CRM On Demand-Hauptbrowserfenster als auch in einem separaten Browserfenster geöffnet ist und Sie die Analyse im separaten Browserfenster bearbeiten und speichern, wird die Analyse nicht automatisch im Hauptfenster aktualisiert. Sie müssen die Analyse aktualisieren, um die Änderungen anzuzeigen.
- Die Buchauswahl ist im separaten Browserfenster nicht verfügbar. Wenn Sie ein Buch für die Analyse auswählen möchten, müssen Sie das Buch im Oracle CRM On Demand-Hauptbrowserfenster auswählen.
- Wenn Sie in einem separaten Browserfenster in einer Analyse einen Drilldown zu einem Aktionslink durchführen, öffnet sich der Datensatz im Oracle CRM On Demand-Hauptfenster.
- Wenn Ihre Oracle CRM On Demand-Session in einem der beiden Fenster abläuft, dann wird die Session auch im anderen Fenster ablaufen.

## **Anwenden von zusätzlichen Formatierungen in Analysen und Dashboards**

Die zusätzliche Formatierung hat Auswirkungen auf die visuelle Darstellung von Daten in Spalten und Ansichten in Analysen sowie in Spalten und Abschnitten auf Dashboard-Seiten.

Sie können die zusätzliche Formatierung anwenden, zusätzliche Formatierungsattribute kopieren und einfügen sowie eine formatierte Analyse speichern, um sie mit den Spalten einer anderen Analyse zu verwenden. Sie können verschiedene Dialogfelder anzeigen, über die Sie Zugriff auf verschiedene zusätzliche Attribute haben und diese steuern können. Je nach Objekt, das Sie formatieren, werden im Dialogfeld verschiedene Optionen angezeigt, z.B. Schriftart, Zellen- und Rahmenfestlegungen, Hintergrundfarbe sowie zusätzliche Formatierungsoptionen wie Zellenabstand oder benutzerdefinierte CSS-Layoutoptionen für HTML.

Sie können alle zusätzlichen Formatierungsattribute, die Sie auf ein Element (z. B. eine Tabellenspalte) anwenden, kopieren und auf ein Element desselben Typs anwenden, z. B. auf eine andere Spalte der Tabelle oder auf eine Spalte in einer anderen Tabelle. Sie können außerdem die Standardformatierung wiederherstellen. Verwenden Sie dazu die Symbole oben links in den Dialogfeldern.

Nachdem Sie die Darstellung einer Analyse durch zusätzliche Formatierung angepasst und gespeichert haben, können Sie sie als Vorlage verwenden. Dadurch können Sie die Formatierung aus der gespeicherten Analyse auf neue oder vorhandene Analysen anwenden. Ansichten, die die Verwendung einer gespeicherten Analyse als Vorlage unterstützen, sind unter anderem Ansichten für Legenden, Darstellungen, Tabellen, Pivot-Tabellen, Gitter, statischen Text, Titel und Ansichtsauswahl.

Dieses Thema enthält Informationen über das Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Zusätzliche Formatierungen anwenden
- Wiederherstellen der Standarddarstellung eines Attributs
- Gespeicherte Analysen als Vorlagen verwenden

### **So wenden Sie zusätzliche Formatierungen an:**

- 1 Öffnen Sie das Dialogfeld für zusätzliche Formatierungen für das Element, das Sie formatieren möchten.  
Beispiel: Um eine zusätzliche Formatierung auf eine Spalte in einer Analyse anzuwenden, gehen Sie folgendermaßen vor:
  - Wählen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" im Analyseeditor in der Dropdown-Liste mit den Optionen für die zu formatierende Spalte die Option "Spalteneigenschaften" aus.
  - Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 2 Wählen Sie im Bereich "Schriftart" die Schriftart-Familie sowie die Größe, Farbe, Formatvorlage (z.B. "Fett") und Effekte (z.B. "Unterstreichen").

**HINWEIS:** Für einige Elemente ist diese Option nicht verfügbar.

- 3 Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

**HINWEIS:** Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig ausgerichtet. Numerische Daten sind meist rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

- 4 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

**TIPP:** Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.

- 5 Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

- 6 Um die Einstellungen für die in Oracle CRM On Demand-Formatvorlagen festgelegten Stil- und Klassenelemente zu überschreiben, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen":

- a Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.
- b Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

**HINWEIS:** Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

- 7 Klicken Sie auf "OK".

#### **So stellen Sie die Standardformatierung wieder her:**

- Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung für das Element, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche zum Aufheben der Zellenformatierung.

Bei einigen Ansichtstypen können Sie beim Hinzufügen der Ansicht eine gespeicherte Analyse als Vorlage verwenden, wie im folgenden Verfahren beschrieben.

#### **So verwenden Sie gespeicherte Analysen als Vorlage:**

- 1 Klicken Sie in der Registerkarte auf das Symbol zum Importieren der Formatierung aus einer anderen Analyse.
- 2 Öffnen Sie das Dialogfeld "Analyse auswählen", navigieren Sie zu einer Analyse, und klicken Sie auf "OK". Die Formatierung wird auf die aktuelle Analyse angewendet.

## **Schritt 1: Definieren von Kriterien in Analytics**

Auf der Registerkarte "Kriterien" können Sie die Kriterien für Ihre Berichte definieren. Um auf die Registerkarte "Kriterien" zuzugreifen, erstellen Sie entweder eine neue Analyse, oder bearbeiten Sie eine vorhandene Analyse aus dem Katalog.

Klicken Sie auf ein Thema, um die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Hinzufügen von Spalten zu Analysen \(auf Seite 1074\)](#)
- [Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics \(auf Seite 1075\)](#) (optional, aber empfohlen)
- [Bearbeiten von Spalteneigenschaften \(auf Seite 1082\)](#)

- [Einrichten von Spaltenformeln \(auf Seite 1092\)](#)
- [Hinzufügen von Aktionslinks zu Analysen \(siehe \[Adding Action Links to Analyses\]\(#\) auf Seite 1093\) \(optional\)](#)
- [Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten \(auf Seite 1096\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwenden von Adressen in Berichten \(auf Seite 915\)](#)
- [Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse \(auf Seite 1097\)](#)
- [Kombinieren von Analysen mit Mengenoperationen \(auf Seite 1100\)](#)
- [Anzeigen von SQL-Code auf der Registerkarte "Erweitert" in Analytics \(auf Seite 1154\)](#)

### Hinzufügen von Spalten zu Analysen

Wenn Sie eine Analyse erstellen oder ändern, fügen Sie Spalten hinzu, bis Ihre Analyse alle gewünschten Daten enthält. Sie können einer Analyse Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors und auf der Registerkarte "Ergebnisse" hinzufügen. In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" hinzufügen.

**HINWEIS:** Die Zeiträume in den Analysen basieren möglicherweise auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens, der eventuell vom Standardkalender abweicht. Zum Beispiel kann das Geschäftsjahr des Unternehmens am 1. Juni jedes Kalenderjahrs beginnen. Wenn das Unternehmen gerade das Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie die Verlaufsanalysen sorgfältig prüfen, wenn sie sich über mehrere Jahre erstrecken. Daten in Berichten, die auf dem vorherigen Finanzkalender basieren, können nicht mit Daten abgeglichen werden, die auf dem neuen Finanzkalender basieren.

### Informationen zum Ausschließen neuer Spalten aus vorhandenen Ansichten

Wenn Ihre Analyse bereits Ansichten auf der Registerkarte "Ergebnisse" enthält, möchten Sie möglicherweise nicht, dass neue Spalten, die Sie der Analyse auf der Registerkarte "Kriterien" hinzufügen, standardmäßig in den vorhandenen Ansichten angezeigt werden. Sie können die Eigenschaften der Analyse so konfigurieren, dass die Spalten, die Sie den Kriterien hinzufügen, aus den vorhandenen Ansichten ausgeschlossen werden.

**HINWEIS:** Wenn Sie die neuen Spalten aus den vorhandenen Ansichten ausschließen möchten, müssen Sie die Analyseeigenschaften entsprechend konfigurieren, bevor Sie die Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" hinzufügen.

### ***So geben Sie an, ob neue Spalten in vorhandenen Ansichten angezeigt werden sollen:***

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" oder der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors auf das Symbol "Analyseeigenschaften bearbeiten" in der Symbolleiste.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Analyseeigenschaften" auf die Registerkarte "Daten".
- 3 Wählen Sie im Feld zum Anzeigen der auf der Registerkarte "Kriterien" hinzugefügten Spalten die gewünschte Option aus:
  - **In vorhandenen und neuen Ansichten anzeigen.** Die von Ihnen hinzugefügten Spalten werden standardmäßig sowohl in vorhandenen als auch in neuen Ansichten angezeigt.
  - **Aus vorhandenen Ansichten ausschließen, in neuen Ansichten jedoch anzeigen.** Die von Ihnen hinzugefügten Spalten werden standardmäßig nur in neuen Ansichten angezeigt. In vorhandenen Ansichten werden die Spalten im Drop-Ziel "Ausgeschlossen" in den Ansichtseeditoren angezeigt. Informationen zu Drop-Zielen finden Sie unter [Informationen zu Drop-Zielen in Ansichtseeditoren \(auf Seite 1107\)](#).
- 4 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

### ***So fügen Sie Ihrer Analyse Spalten hinzu:***

- 1 Erweitern Sie auf der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors im Bereich "Themenbereiche" die Spaltenlisten, um die Spalten anzuzeigen, die Sie in die Analyse aufnehmen können.
- 2 Doppelklicken Sie auf die Spalten, die Sie in die Analyse einschließen möchten.

**HINWEIS:** Sie können eine Spalte aus dem Bericht entfernen, indem Sie die Option "Löschen" aus der Dropdown-Liste der Optionen für diese Spalte auswählen.

Sie können benutzerdefinierte Felder als Spalten in Analysen hinzufügen. Bei mehrsprachigen Bereitstellungen müssen Sie benutzerdefinierte Felder in alle verwendeten Sprachen übersetzen, damit diese Felder zum Hinzufügen zu Berichten und Analysen zur Verfügung stehen. Beispiel: Wenn ein benutzerdefiniertes Feld in Englisch erstellt wurde, muss es ins Deutsche übersetzt werden, damit ein deutschsprachiger Benutzer das benutzerdefinierte Feld anzeigen und in einer Analyse verwenden kann.

## Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics

Auf der Registerkarte "Kriterien" können Sie Filter für Spalten in Ihrem Bericht einrichten. Mit einem Filter werden die Ergebnisse begrenzt, die nach der Ausführung eines Berichts angezeigt werden, indem nur die Ergebnisse angezeigt werden, die den Kriterien entsprechen.

Ein Spaltenfilter besteht aus folgenden Elementen:

- Einer zu filternden Spalte, wie z.B. "Firmentyp".
- Einem beim Anwenden des Filters zu verwendenden Wert, wie z.B. 10 (ein SQL-Ausdruck oder eine Variable kann, falls erforderlich, anstelle eines Werts verwendet werden).
- Einem Operator, der bestimmt, wie der Wert angewendet wird, z.B. "Kleiner als".  
Enthält die Spalte beispielsweise die verkaufte Menge, und der Operator ist "Kleiner als" und der Wert 10, enthält das Ergebnis nur die Bestellmengen, bei denen weniger als 10 Stück verkauft wurden.

Ein Spaltenfilter kann auch folgende Eigenschaften haben:

- Er kann mit anderen Spaltenfiltern kombiniert werden, um die Ergebnisse eines Berichts weiter einzuschränken.
- Filter können zu komplexeren Filtern gruppiert werden.
- Ihr Wert kann durch die Ergebnisse eines zuvor gespeicherten Berichts eingeschränkt werden.
- Ein Spaltenfilter wird nur auf die Spalte angewendet, in der er erstellt wird. Er hat keine Auswirkung auf andere Spalten.

Der Filter wird für die Anweisung "SQL SELECT" in eine "WHERE"-Bedingung übersetzt. Die "WHERE"-Bedingung wird dazu verwendet, die Anzahl der zurückgegebenen Zeilen zu beschränken, die mit den entsprechenden Einschränkungen übereinstimmen. Fortgeschrittene Benutzer können den SQL-Ausdruck für einen Filter auch direkt eingeben.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Option ausgewählt haben, mit der neue Auswahllistenwerte beim Importieren von Daten hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

## Erstellen von Spaltenfiltern

### So erstellen Sie einen Filter ohne Hinzufügen der Spalte zum Bericht

- Klicken Sie im Fenster "Filter" auf das Symbol zum Erstellen eines Filters für den aktuellen Themenbereich, wählen Sie die Option für weitere Spalten aus, und wählen Sie die Spalte im Dialogfeld zum Auswählen der Spalte aus.

### So erstellen Sie einen Spaltenfilter

- 1 Wählen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" die Option "Filter" in der Spalte aus, in der Sie den Filter erstellen möchten.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Neuer Filter" in der Dropdown-Liste "Operator" einen Operator aus.  
Beachten Sie beim Auswählen von Operatoren und beim Festlegen von Werten die Richtlinien in der folgenden Tabelle. Weitere Informationen zu Operatoren finden Sie unter *Hinweise zur Verwendung von Operatoren*. Dieser Abschnitt wird nach diesem Verfahren angezeigt.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Gleich" oder "Ist in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert übereinstimmen.
"Ungleich" oder "Ist nicht in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Filterwert übereinstimmen.
"Kleiner als"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als der Filterwert sind.
"Größer als"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als der Filterwert sind.
"Kleiner als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als oder gleich dem Filterwert sind.
"Größer als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als oder gleich dem Filterwert sind.
"Zwischen"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie zwei Werte an. Die Ergebnisse beinhalten Datensätze, die auf die angegebenen Werte und die dazwischen liegenden Werte zutreffen.
"Gleich Null"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Abwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte keine Daten enthält.  In einigen Fällen kann es hilfreich sein zu wissen, ob Daten vorhanden sind, und die Verwendung des Operators "Gleich Null" ist eine Möglichkeit, um diese Bedingung zu prüfen.
"Ungleich Null"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Anwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte Daten enthält.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Im oberen Bereich"	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die ersten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist.</p> <p>Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden. Beispiel: Mithilfe dieses Operators können Sie eine Liste der ersten 10 Spitzenmitarbeiter abrufen.</p>
"Im unteren Bereich"	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die letzten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist.</p> <p>Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden. Beispiel: Mithilfe dieses Operators können Sie eine Liste der Kunden abrufen, die die geringste Anzahl an Problemen melden.</p>
"Enthält alle"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte alle Filterwerte enthalten.
"Enthält beliebige"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mindestens einen Filterwert enthalten.
"Enthält nicht"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte keinen der Filterwerte enthalten.
"Beginnt mit"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert beginnen.
"Endet mit"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert enden.
"Ist WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.
"Ist nicht WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Wird abgefragt"	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Wenn Sie für eine Spalte den Filter <i>Wird abgefragt</i> auswählen, wird sie nach einem Wert gefiltert, der aus einem anderen Bericht übergeben wird.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Verwenden Sie diese Option beim Verknüpfen von Berichten über die Navigation (siehe <a href="#">Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts (auf Seite 1101)</a>). Eine oder mehrere Spalten im Bericht müssen den Filter <i>wird angefordert</i> für diesen Bericht enthalten, damit Zeilen begrenzt auf den ausgewählten Wert und die Auswahl vom übergeordneten Bericht aus angezeigt werden.</p>

- 3 Geben Sie einen Wert in das Feld "Wert" ein.  
Im Feld "Wert" können Sie Formeln, Datumsangaben, Variablen usw. eingeben. In den folgenden Schritten werden einige dieser Optionen beschrieben.
- 4 Klicken Sie für Datumsspalten auf das Kalendersymbol rechts neben dem Feld "Wert", und geben Sie im Dialogfeld "Datum auswählen" ein Datum an.
- 5 Für einige Spalten können Sie auswählen, dass bestimmte Zeilen im Bericht angezeigt werden. Klicken Sie dazu auf das Symbol mit dem Abwärtspfeil rechts neben dem Feld "Wert", und wählen Sie die einzuschließenden Zeilen aus.
- 6 Für einige Spalten können Sie die Suchfunktion verwenden (auf das Suchsymbol rechts neben dem Wert "Feld" klicken) und bestimmte Werte auswählen, die in die Analyse eingeschlossen werden sollen. Verschieben Sie Ihre ausgewählten Werte mit den Pfeiltasten aus der Spalte "Verfügbar" in die Spalte "Ausgewählt".
- 7 Um einen SQL-Ausdruck oder eine Variable (Sitzung, Repository oder Präsentation) hinzuzufügen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
  - a Klicken Sie unter dem Feld "Wert" auf die Option zum Hinzufügen weiterer Optionen, und wählen Sie einen der folgenden Werte aus: SQL-Ausdruck, Sitzungsvariable, Repository-Variable oder Präsentationsvariable.  
Unter dem Feld "Wert" wird ein neues Feld angezeigt.
  - b Geben Sie den SQL-Ausdruck oder den Variablennamen in das neue Feld ein.  
SQL-Ausdrücke können Funktionsaufrufe enthalten, die bei Spaltenwerten ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analytics \(auf Seite 1154\)](#) und [Sessionvariablen in Analytics \(auf Seite 1188\)](#).  
Um einen Wert, einen SQL-Ausdruck oder eine Sitzungsvariable zu entfernen, klicken Sie auf das nebenstehende X-Symbol.
- 8 Informationen zum Einschränken dieses Filters durch den Wert einer Spalte in einer anderen Analyse finden Sie später in diesem Thema unter *Verwenden von gespeicherten Berichten als Filter*.
- 9 Um den Filter in SQL zu konvertieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Konvertieren des Filters in SQL.
- 10 Klicken Sie abschließend auf "OK".  
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Registerkarte "Kriterien" oder im Katalog angezeigt.

### Hinweise zur Verwendung von Operatoren

Einige Operatoren führen ähnliche, jedoch nicht exakt dieselben Funktionen aus. Beachten Sie die Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den folgenden Operatoren:

- "Gleich"
- "Ist in"
- "Enthält alle"

- "Enthält beliebige"
- "Ist WIE"

*Gleich* oder *Ist in* sucht nach einer exakten Übereinstimmung zwischen den Suchkriterien und den Werten der Datenbank. Beispiel: Wenn das Kriterium "Pat Lee" lautet, stimmt nur "Pat Lee" exakt überein und wird durch den Filter gelassen. Da bei allen Suchen die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden muss, werden Werte wie "pat Lee" oder "Pat lee" nicht durch den Filter gelassen.

*Enthält alle* sucht nach allen Werten, die den Kriterien entsprechen. Wie bei einer UND-Suche müssen alle Werte in den Werten enthalten sein, damit sie durch den Filter gelassen werden. Beispiel: Wenn das Kriterium eine Suche nach zwei Werten ist, wobei der eine Wert "Pat" und der andere Wert "Lee" ist, werden "Pat Lee" und "Lee Pat" durch den Filter gelassen, "pat Lee", "Pat Smith" und "Chris Lee" jedoch nicht, da sie nicht alle Kriterien enthalten (Pat UND LEE).

*Enthält beliebige* sucht nach Werten, die mit dem Kriterium übereinstimmen, ist jedoch weniger strikt, da wie bei einer ODER-Suche nicht alle Werte erforderlich sind. Beispiel: Wenn das Kriterium die Suche nach zwei Werten ist, wobei der eine Wert "Pat" und der andere Wert "Lee" ist, werden "Pat", "Pat Smith", "Chris Lee" und "Lee" durch den Filter gelassen, da sie den Kriterien "Pat" ODER "Lee" entsprechen.

*Entspricht* sucht nach Mustern und erfordert die Verwendung von einem oder zwei Prozentzeichen (%) als Platzhalter. Beispiel: Wenn das Suchkriterium der Wert "P%t %ee" ist, werden "Pat Lee", "Pit smee" und "Packet trainee" durch den Filter gelassen, jedoch nicht "pat Lee".

Verringern oder vermeiden Sie für eine optimale Suchgeschwindigkeit die Verwendung von Operatoren für Musterübereinstimmungen wie "Enthält alle", "Enthält beliebige" oder "Entspricht". Wenn Sie anhand von exakten Werten suchen möchten, vermeiden Sie es, Operatoren für Musterübereinstimmungen anstelle von exakten Operatoren zu verwenden.

### Speichern von Spaltenfiltern

Sie können einen Filter als Teil einer Analyse oder zur Wiederverwendung in anderen Analysen speichern. Wenn ein Filter für eine bestimmte Analyse vorgesehen ist, und Sie die Analyse speichern, wird der Filter als Teil der Analyse gespeichert und jedes Mal angewandt, wenn die Analyse ausgeführt wird. Sie können den Filter ausdrücklich so speichern, dass er in anderen Analysen verwendet werden kann.

Gespeicherte Filter und Ordner, die Filter für den Themenbereich enthalten, werden hinter den Namen des Themenbereichs angezeigt, sofern zutreffend.

#### **So speichern Sie einen Spaltenfilter als Teil einer Analyse**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Kriterien" auf "Speichern".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" den Speicherort für die Analyse aus, und klicken Sie auf "OK".

#### **So speichern Sie einen Spaltenfilter für die Verwendung in anderen Analysen**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Kriterien" im Abschnitt "Filter" auf "Weitere Optionen" (>>), und wählen Sie "Filter speichern" aus.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" einen Ordner aus, in dem Sie den Filter speichern möchten:
  - Wenn nur Sie den Filter verwenden möchten, klicken Sie auf "Meine Ordner".  
Unter "Meine Ordner" gespeicherte Filter stehen nur Ihnen zur Verfügung.
  - Wenn andere Benutzer den Filter verwenden sollen, wählen Sie den gemeinsam genutzten Ordner des Unternehmens aus.  
In öffentlichen Ordnern gespeicherte Filter stehen anderen Benutzern zur Verfügung, die über eine Zugriffsberechtigung für den Ordner verfügen.
- 3 Geben Sie einen Namen (maximal 512 Zeichen) für den Filter ein.

- 4 (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für den Filter ein.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

### **So zeigen Sie die Eigenschaften eines gespeicherten Filters an**

- Wählen Sie den Filter auf der Registerkarte "Kriterien" im Abschnitt "Filter" aus, und klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen des gespeicherten Filters.

### **Anwenden von gespeicherten Spaltenfiltern auf Analysen**

Sie können einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse anwenden. Sie können entweder die Inhalte des Filters oder einen Verweis auf den Filter anwenden.

Wenn Sie die Inhalte eines gespeicherten Spaltenfilters anwenden, werden die tatsächlichen Inhalte dieses Filters in den Bereich "Filter" auf der Registerkarte "Kriterien" kopiert. So können Sie die Filterkriterien ändern, ohne den gespeicherten Filter zu ändern. Wenn Sie einen Verweis auf einen gespeicherten Filter anwenden, erfolgt der Verweis auf den gespeicherten Filter nur anhand seines Namens, und Sie können den Filter anzeigen, ohne die Inhalte zu ändern.

### **So wenden Sie einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse an**

- 1 Navigieren Sie auf der Registerkarte "Kriterien" im Fenster "Katalog" zu dem gespeicherten Filter.
- 2 Wählen Sie den gespeicherten Filter aus, und klicken Sie oben im Fenster "Katalog" auf das Symbol zum Hinzufügen weiterer Optionen.  
Das Dialogfeld "Gespeicherten Filter anwenden" wird geöffnet.
- 3 Geben Sie die Filteroptionen an (Option zum Löschen aller vorhandenen Filter vor dem Anwenden und Option zum Anwenden von Filterinhalten anstelle einer Referenz zum Filter), und klicken Sie auf "OK".  
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Registerkarte "Kriterien" angezeigt.

### **Bearbeiten von Spaltenfiltern**

Sie können einen Spaltenfilter bearbeiten und dessen Eigenschaften ändern.

### **So erstellen Sie einen Spaltenfilter**

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger auf der Registerkarte "Kriterien" im Abschnitt "Filter" über den Filter, bis das Menü angezeigt wird, und klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten".  
Das Dialogfeld "Filter bearbeiten" wird angezeigt.
- 2 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf "OK".

### **Entfernen von Spaltenfiltern**

Sie können einen oder alle Filter aus einer Analyse entfernen.

**HINWEIS:** Wenn die Analyse bereits mit angewendeten Filtern gespeichert wurde, müssen Sie die Analyse erneut speichern, um die Filter dauerhaft zu entfernen.

### **So löschen Sie Spaltenfilter aus Analysen:**

- Bewegen Sie den Mauszeiger auf der Registerkarte "Kriterien" im Abschnitt "Filter" über den Filter, bis das Menü angezeigt wird, und klicken Sie auf das Symbol "Löschen".

### **Kombinieren von Spaltenfiltern mit anderen Spaltenfiltern**

Das Kombinieren von Spaltenfiltern, auch als parenthetisches Filtern bezeichnet, ermöglicht Ihnen das Erstellen komplexer Filter auch ohne SQL-Kenntnisse.

Sie können Spaltenfilter mithilfe der Operatoren "AND" und "OR" kombinieren. Der Operator "AND" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in jedem Filter erfüllt sein muss. Hierbei handelt es sich um das Standardverfahren zum Kombinieren von Spaltenfiltern. Der Operator "OR" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in mindestens einem der Spaltenfilter erfüllt sein muss.

### **So kombinieren Sie Spaltenfilter mit anderen Spaltenfiltern**

- 1 Fügen Sie einer Analyse auf der Registerkarte "Kriterien" mindestens zwei Spaltenfilter hinzu, oder fügen Sie einem gespeicherten Filter mindestens zwei Spaltenfilter hinzu.  
Die Filter werden im Abschnitt "Filter" durch den Operator "AND" verbunden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Operator "AND", um den Operator "OR" zu erhalten.
- 3 Klicken Sie während des Hinzufügens der Spaltenfilter auf die Operatoren "AND" und "OR", um Filter zu gruppieren und die gewünschten Filterkombinationen zu erzeugen.  
Kombinierte Filterelemente werden durch Felder abgegrenzt.
- 4 Um gebundene Elemente zu duplizieren oder zu löschen oder die Gruppierung aufzuheben, klicken Sie auf die Schaltfläche "Filtergruppe bearbeiten", und wählen Sie die entsprechende Option aus.
- 5 Um Filter zu kopieren oder einzufügen, bewegen Sie den Mauszeiger über den Filter, und wählen Sie "Filter kopieren" oder "Filter einfügen" aus.

### **Verhindern des Ersetzens eines Filters bei Navigation und Eingabeaufforderung**

Sie können Filterinhalte in einem Bericht vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung schützen. Ein geschützter Filter wird stets auf Ergebnisse angewendet.

### **So schützen Sie einen Filter vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung**

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger auf der Registerkarte "Kriterien" im Abschnitt "Filter" über den Filter, bis das Menü angezeigt wird, und klicken Sie auf "Filter bearbeiten".
- 2 Aktivieren Sie im Dialogfeld "Filter bearbeiten" die Option zum Schützen des Filters, und klicken Sie auf "OK".

### **Verwenden von gespeicherten Berichten als Filter**

Filter können sowohl mit anderen Filtern als auch auf der Grundlage der durch einen anderen Bericht zurückgegebenen Werte kombiniert werden. Jeder gespeicherte Bericht, über den eine Spalte mit Werten zurückgegeben wird, kann zum Filtern der ausgewählten Spalte in Ihrem Bericht verwendet werden.

### **So erstellen Sie einen Filter auf Grundlage der Ergebnisse eines anderen gespeicherten Berichts**

- 1 Wählen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" in der Spalte die Option "Filter" aus, in der Sie den Filter erstellen möchten.
- 2 Blenden Sie im Dialogfeld "Neuer Filter" das Dropdown-Menü "Operator" ein, und wählen Sie die Option zum Verwenden von anderen Analysen als Basis aus.
- 3 Klicken Sie im Feld "Gespeicherte Analyse" auf "Durchsuchen", und navigieren Sie zu dem gespeicherten Bericht.
- 4 Wählen Sie im Dropdown-Menü "Beziehung" einen Operator aus.
- 5 Wählen Sie im Feld "Werte in Spalte verwenden" die Spalte, die für den Filter verwendet werden soll.  
Wenn der gespeicherte Bericht einen Spaltennamen enthält, der mit der Spalte übereinstimmt, in der Sie den Filter erstellen, wird dieser Spaltenname in der Liste der Werte im Feld "Werte in Spalte verwenden" ganz oben angezeigt. Sie können eine andere Spalte wählen.
- 6 Klicken Sie auf "OK".  
Der Filter wird im Abschnitt "Filter" auf der Registerkarte "Kriterien" angezeigt.

### **Bearbeiten des SQL-Codes für einen Spaltenfilter**

Sie können die logische SQL-Klausel WHERE bearbeiten, so dass sie als Filter verwendet werden kann. Diese Funktion ist zwar allgemein nicht notwendig, aber sie steht für Benutzer zur Verfügung, die weitere Filterfunktionen benötigen. Ausführlichere Informationen zur SQL-Syntax finden Sie in dem erhältlichen Material zu SQL, einem Referenzhandbuch zu SQL von einem der Datenbankanbieter oder auf entsprechenden Websites. Weitere allgemeine Informationen zur Verwendung von SQL finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analytics \(auf Seite 1154\)](#).

### **So bearbeiten Sie den für einen Spaltenfilter generierten SQL-Code**

- 1 Bewegen Sie den Mauszeiger im Fenster "Filter" über den SQL-generierten Filter, und klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten".
- 2 Das Dialogfeld "Erweiterter SQL-Filter" wird geöffnet.
- 3 Geben Sie die gewünschten Änderungen in das Textfeld ein, und klicken Sie anschließend auf "OK".  
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Registerkarte "Kriterien" angezeigt. Wenn Sie diese Option ausgewählt haben, wird bei Bearbeitung des Filters immer nur die von Ihnen eingegebene SQL angezeigt.

*Beispiele: Identifizieren der Kunden mit dem größten Umsatzvolumen*

Im folgenden Beispiel geht es um die Daten der 10 umsatzstärksten Kunden im Jahr 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

### **Bearbeiten von Spalteneigenschaften**

Sie können die Eigenschaften von Spalten bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und ihren Inhalten zu steuern. Sie können auch Angaben zu Formatierungen machen, die nur angewandt werden sollen, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen. Standardmäßig werden Ihre Angaben für eine Spalte nur auf den aktuellen Bericht angewandt.

#### **Bearbeiten der Darstellung von Spalteninhalten**

Die Standarddarstellung von Spalteninhalten in Ergebnissen basiert auf CSS (Cascading Style Sheets) und XML-Meldungsdateien. Verwenden Sie die Registerkarten "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften", um einige der Standardeinstellungen, wie z. B. zu verwendende Schrift und Schriftgröße, außer Kraft zu setzen. Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

### **So bearbeiten Sie die Darstellung von Spalteninhalten**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pull-down-Menü für das gewünschte Feld, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.
- 4 über die Registerkarte "Datenformat" können Sie steuern, wie die Daten angezeigt werden, indem Sie das Kontrollkästchen für die Außerkraftsetzung des Standarddatenformats aktivieren.  
Mithilfe dieser Option können Sie die Standardanzeigeeigenschaften außer Kraft setzen. Die angezeigten Auswahlwerte können je nach Datentyp unterschiedlich sein. Wenn die Spalte beispielsweise numerische Daten enthält, können Sie auswählen, wie die Zahlen behandelt werden sollen, z. B. als Prozentbeträge, Monatsnamen oder Daten. Sie können die Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen, die Art der Darstellung negativer Zahlen, die Anzahl der anzuzeigenden Ziffern und das zu verwendende Tausendertrennzeichen festlegen. Wenn Ihre Spalte Text enthält, können Sie auswählen, wie der Text behandelt werden soll, z. B. als einfacher Text, als HTML-Code oder als Link. Je nachdem, was Sie auswählen, wird im Textfeld

"Benutzerdefiniertes Textformat" die entsprechende HTML-Zeichenfolge für die Darstellung der Daten angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Analytics-Scripting" nicht enthält, können Sie nur die zwei Nur-Text-Optionen auswählen.

Um ein benutzerdefiniertes Textformat zu verwenden, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat" aus, und geben Sie das benutzerdefinierte Format ein. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Analytics-Scripting" enthält, können Sie HTML-Aufrufe mit spezieller Formatierung eingeben. Sie können auch jede gültige HTML-Zeichenfolge, einschließlich JavaScript, VBScript usw. eingeben.

Der folgende HTML-Code legt beispielsweise die Breite und Höhe von Spalten in Tabellen und Pivot-Tabellen fest. Im Beispiel gibt der Text "html" in eckigen Klammern ([html]) an, dass HTML verwendet werden soll. Das At-Zeichen (@) stellt die dynamischen Inhalte der Spalte dar.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Wenn Sie nicht über HTML-, JavaScript-, VBScript- oder sonstige Kenntnisse verfügen, finden Sie weitere Informationen in den Handbüchern anderer Anbieter.

Um ein benutzerdefiniertes numerisches Format zu erstellen, können Sie das Symbol (#) verwenden, damit nur bestimmte Ziffern angezeigt werden, sowie die Zahl (0), damit so viele Ziffern wie angegeben angezeigt werden, auch wenn die Zahl eigentlich weniger Stellen umfasst. Beispiele hierfür sind:

Wenn Sie ##,# festlegen, wird 12,34 als 12,3 angezeigt.

Wenn Sie ##,000 festlegen, wird 12,34 als 12,340 angezeigt.

- 5 Klicken Sie abschließend auf "OK".

### Bearbeiten des Layouts von Spalteninhalten

über die Registerkarte "Spaltenformat" des Dialogfelds "Spalteneigenschaften" können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Angeben, ob die Spalte in den Ergebnissen angezeigt werden soll  
Spalten werden normalerweise standardmäßig in den Ergebnissen angezeigt. Möglicherweise soll Ihr Bericht jedoch eine Spalte enthalten, die nicht in den Ergebnissen angezeigt werden soll, wie z. B. eine Spalte, die zum Erstellen eines Filters verwendet wird.
- Steuern der Anzeige doppelter Daten, wie z.B. sich wiederholende Spaltenwerte  
Die Daten einer Spalte einer Tabelle können in Verbindung zu Zeilen von Daten in anderen Spalten der Tabelle wiederholt werden. Wenn beispielsweise in einer Spalte Kundennamen und in einer anderen Spalte die Regionen angegeben werden, in denen diese Kunden sich befinden, können die geographischen Daten für jede Kundenzeile wiederholt werden. Sie können festlegen, ob doppelte Daten nur einmal oder in jeder Zeile angezeigt werden sollen. Wenn sich wiederholende oder doppelt vorhandene Daten nur einmal angezeigt werden, wird die Tabelle möglicherweise leichter lesbar und Unterschiede zwischen den Daten besser sichtbar.
- Verwenden Sie die Registerkarte "Datenformat", um die Ergebnisse auf verschiedene Arten zu formatieren.
- Verwenden Sie für Funktionen und bedingte Ausdrücke die Registerkarte für die bedingte Formatierung, um Ergebnisse bedingt zu formatieren.
- Auf der Registerkarte "Interaktion" geben Sie an, welche Interaktion stattfinden soll, wenn Benutzer mit den Ergebnissen arbeiten, z.B. Drillvorgänge, Navigation zu einem anderen Bericht über Aktionslinks oder Senden von Masterdetailereignissen.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

### **So blenden Sie eine Spalte in den Ergebnissen aus**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ausblenden", wenn es noch nicht aktiviert ist.

### **So erstellen Sie benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.  
Wenn Sie Ergebnisse aus mehreren Analysen kombiniert haben, wird die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" auf der Ebene der Ergebnisspalte angezeigt. Weitere Informationen zum Kombinieren von Analysen finden Sie unter [Kombinieren von Analysen mit Mengenoperationen \(auf Seite 1100\)](#).
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Aktivieren Sie im Bereich "Überschriften" das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften".  
So können Sie den Text und die Formatierung der Überschrift ändern.
- 4 Um den Text der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern, geben Sie eine neue Überschrift in das entsprechende Textfeld ein.  
Die Überschrift wird in diesem Bericht anstelle der Standardüberschrift verwendet.
- 5 Klicken Sie neben dem Textfeld auf die Schaltfläche "Format bearbeiten", um das Format der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern.  
Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird angezeigt.  
Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten".

### **So blenden Sie doppelte Daten aus**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Wählen Sie im Bereich "Werte ausblenden" die entsprechende Option aus:
  - Wählen Sie "Ausblenden" aus, damit sich wiederholende Daten nur einmal angezeigt und doppelte Zeilen ausgeblendet werden.
  - Wählen Sie "Wiederholen" aus, damit sich wiederholende Daten in jeder Zeile angezeigt werden.
  - Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardanzeigeeigenschaften beizubehalten.

### **So legen Sie fest, was passieren soll, wenn ein Benutzer auf einen Wert klickt**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Interaktion".
- 3 Um anzugeben, was geschehen soll, wenn Benutzer auf einen Wert klicken, wählen Sie im Feld für die primäre Interaktion die entsprechende Option aus:
  - **Standard (Drilldown)**. Stellt die Standardinteraktion wieder her.
  - **Drilldown**. Ermöglicht Ihnen, einen Drilldown durchzuführen, um weitere Informationen anzuzeigen.
  - **Aktionslinks**. Geben Sie Aktionslinks zu einem Zielbericht oder Dashboard an.
  - **Masterdetailereignisse senden**. Verwenden Sie das Feld "Kanal angeben", um anzugeben, wohin die Daten gesendet werden sollen.
  - **Keine**. Deaktiviert Drillvorgänge oder die Navigation.

Interaktionen werden separat für eine Spaltenüberschrift und die Daten in einer Spalte definiert.

### Anwenden bedingter Formatierungen auf Spalteninhalte

In Tabellen und Pivot-Tabellen können Sie mit bedingten Formatierungen die Aufmerksamkeit auf ein Datenelement lenken, wenn es eine bestimmte Bedingung erfüllt. Sie können beispielsweise die Zahlen umsatzstarker Verkäufe in einer bestimmten Farbe anzeigen, oder ein Bild, wie z. B. einen Pokal, neben dem Namen jedes Vertriebsmitarbeiters anzeigen, dessen Einnahmen einen bestimmten Prozentsatz übersteigen.

Wählen Sie dazu eine oder mehrere zu verwendende Spalten im Bericht aus, geben Sie die zu erfüllende Bedingung an, und nehmen Sie anschließend eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und Style Sheet-Optionen vor, die angewandt werden sollen, wenn die Bedingung erfüllt wird. Bedingte Formatierungen können für die Daten und die Zelle der Tabelle, die die Daten enthält, Farben, Schriftarten, Bilder u. v. m. umfassen. Beim Festlegen einer Bedingung gehen Sie ähnlich vor wie beim Erstellen von Filtern.

Sie können mehrere Bedingungen hinzufügen, damit die Daten und die Tabellenzelle in einem von verschiedenen Formaten angezeigt wird, je nach Wert der Daten. So können beispielsweise Verkäufe mit geringem Umsatz in einer Farbe angezeigt werden und Verkäufe mit hohem Umsatz in einer anderen.

Zwischen den bedingten Formatierungen für herkömmliche Tabellen und Pivot-Tabellen gibt es mehrere feine Unterschiede. Bedingte Formatierungen, die eine Spalte auf Grundlage des Werts einer anderen Spalte formatieren, werden in Pivot-Tabellen nicht angezeigt, in Standardtabellen jedoch schon. Wenn Sie beispielsweise die Farbe einer Regionsbezeichnung basierend auf den Umsätzen in dieser Region festlegen, hat diese Formatierung in einer Pivot-Tabelle keine Auswirkungen. Wenn Sie jedoch die Farbe der Umsatzdaten basierend auf dem Wert der Umsatzdaten festlegen, wird dies in einer Pivot-Tabelle angezeigt, genau wie die Farbe, die Sie für die Regionsbezeichnung basierend auf der tatsächlichen Bezeichnung festlegen. Ein Beispiel ist das Anzeigen eines Wert aus der Region "Osten" in farbigem Fettdruck.

**HINWEIS:** In Pivot-Tabellen werden Bedingungen im Vergleich zu den von der Tabelle berechneten oder kumulativ ermittelten Werten ausgewertet. Bedingte Formatierungen werden auf den Rohwert angewandt, auch wenn Sie die Option "Anzeigen als" verwenden, um die Daten als Prozentzahlen oder Indexziffern anzuzeigen.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

### So fügen Sie zu einer Spalte in einem Bericht eine bedingte Formatierung hinzu

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Bedingte Formatierung".
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bedingung hinzufügen", und wählen Sie im Bericht die gewünschte Spalte für das Erstellen der Bedingung aus.

Das Dialogfeld "Neue Bedingung" wird geöffnet.

- 4 Wählen Sie Operator und Wert für die Bedingung aus.
- 5 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Neue Bedingung" zu schließen.  
Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird geöffnet.
- 6 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Bild als Teil einer bedingten Formatierung angeben, wird es bedingt in den Ergebnissen dargestellt.

- 7 Klicken Sie anschließend auf "OK", um zum Dialogfeld "Spalteneigenschaften" zurückzukehren.  
Im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" werden die Bedingung und die anzuwendende bedingte Formatierung angezeigt.

Bedingungen werden in der Reihenfolge ihrer Auflistung ausgewertet, und die letzte Bedingung, die als "wahr" ausgewertet wird, bestimmt, welche Formatierung angewendet wird.

- Klicken Sie auf die Schaltflächen "Nach oben" und "Nach unten", um eine Spalte neu zu sortieren.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", um eine Spalte aus der Bedingung zu löschen.
  - Um eine Bedingung oder eine bedingte Formatierung zu bearbeiten, klicken Sie auf das entsprechende Symbol.
- 8 Sie können andere Bedingungen angeben, die verwendet werden sollen. Klicken Sie zum Abschluss auf "OK".

Das folgende Beispiel zeigt, wie bedingte Formatierungen auf Ergebnisse angewandt werden können.

Angenommen ein Bericht enthält 10 Rangkategorien, wobei der Wert 1 in der Spalte den schlechtesten Rang und der Wert 10 den besten Rang angibt. Sie können eine bedingte Formatierung anwenden, um Folgendes zu zeigen:

- Ein Bild als Hinweis auf einen niedrigen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 1, 2 oder 3 enthalten.
  - Ein anderes Bild als Hinweis auf einen mittleren Rang für alle Spalten, die die Zahlen 4, 5, 6 oder 7 enthalten.
  - Ein drittes Bild als Hinweis auf einen hohen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 8, 9 oder 10 enthalten.
- Um nur die Bilder und nicht die Rangnummern anzuzeigen, verwenden Sie das Dropdown-Menü "Position", und wählen Sie "Nur Bilder" aus.

### Formatieren von Spalteninhalten

Verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" (und die Optionen auf der Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"), um eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen für Spaltendaten zu treffen, die innerhalb einer Zelle in einem tabellarischen Format angezeigt werden, wie z. B. einer Tabelle oder einer Pivot-Tabelle. Außerdem können Sie Einstellungen für Tabellen- und Spaltenüberschriften auswählen.

Wenn Sie die Standardformatierungseigenschaften einer Spalte außer Kraft setzen, ist Ihre Auswahl statisch. Wenn Sie bedingte Formatierungseigenschaften für eine Spalte angeben, wird Ihre Auswahl nur dann angewandt, wenn die Bedingung erfüllt wird.

### **So verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" oder die Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3 Treffen Sie im Bereich "Schriftart" Ihre Auswahl für Schriftart, -größe, -farbe, Schriftschnitt (z.B. "Fett") und ggf. Effekte (z.B. Unterstreichung).
- 4 Treffen Sie im Bereich "Zelle" Ihre Auswahl für Ausrichtung, Hintergrundfarbe und ggf. ein Bild, das innerhalb der Zelle angezeigt werden soll.
  - Die Auswahlmöglichkeiten für die horizontale und vertikale Ausrichtung entsprechen den Auswahlmöglichkeiten für die Textausrichtung in Textverarbeitungsprogrammen. Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

#### **Horizontale Ausrichtung:**

Wählen Sie "Linksbündig" aus, um die Daten am linken Rand auszurichten. Texte werden üblicherweise linksbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Rechtsbündig" aus, um die Daten am rechten Rand auszurichten. Zahlen werden üblicherweise rechtsbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Zentriert" aus, um die Ausrichtung zu zentrieren. Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

#### **Vertikale Ausrichtung:**

Wählen Sie "Oben" aus, um die Daten am oberen Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Unten" aus, um die Daten am unteren Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Zentriert" aus,

um die Daten an der Mitte der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Standard" aus, um die vertikale Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

- Wenn Sie auf die Schaltfläche "Bild" klicken, wird das Dialogfeld "Bild auswählen" geöffnet.
  - Wählen Sie die Option "Kein Bild" aus, wenn kein Bild verwendet werden soll.
  - Um ein benutzerdefiniertes Bild einzufügen, wählen Sie die Option "Benutzerdefiniertes Bild" aus, und geben Sie den entsprechenden Pfad im Textfeld an. Sie müssen ein Bild wählen, auf das alle Benutzer zugreifen können, die die Ergebnisse anzeigen müssen. Benutzerdefinierte Bilder können sowohl für bedingte als auch für Ergebnisse ohne Bedingungen verwendet werden.
  - Verwenden Sie das Auswahlfenster für Grafiken, um ein Bild einzuschließen. In diesem Fenster werden Bilder angezeigt, die für bedingte Formatierungen nützlich sind, wie z. B. Zähler und Trendpfeile. Im linken Fensterbereich werden die Bildkategorien angezeigt. Wenn Sie auf eine Bildkategorie klicken, werden im rechten Bildbereich die Bilder dieser Kategorie angezeigt. Treffen Sie Ihre Auswahl über die Optionsschaltflächen neben den gewünschten Bildern.
  - Um die Position des Bildes innerhalb der Zelle festzulegen, wählen Sie eine Option aus dem Dropdown-Menü "Position" aus:

**Standard.** Zeigt alle Bilder in der Standardposition an, normalerweise links neben den Spaltendaten oder der Überschrift.

**Links.** Zeigt alle Bilder links neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

**Rechts.** Zeigt alle Bilder rechts neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

**Nur Bilder.** Zeigt nur das Bild und nicht die Spaltendaten oder die Überschrift an.

- 5 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.
- 6 Wählen Sie im Bereich "Zusätzliche Formatierungsoptionen" Werte für Spaltenbreite, -höhe, -eintrückung (Abstand links), Abstand rechts, Abstand oben und Abstand unten aus.
- 7 Im Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)" können Sie Stil- und Klassenelemente außer Kraft setzen, die in -Style Sheets festgelegt sind. Diese Möglichkeit steht Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Style Sheets haben.
  - Erweitern Sie den Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)", indem Sie auf das Pluszeichen klicken.
  - Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben den Einstellungen, die Sie verwenden möchten, und geben Sie dann den Ort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

Für "Benutzerdefiniertes CSS-Layout verwenden" können Sie beispielsweise durch Semikolon getrennte gültige CSS-Layout-Attribute eingeben, wie beispielsweise:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klicken Sie abschließend auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

### Verwenden von benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit ermöglichen das Verwenden zusätzlicher Optionen zum Formatieren von Spalten, die Zeitstempel, Datumsangaben und Uhrzeiten enthalten.

#### **So geben Sie eine benutzerdefinierte Formatzeichenfolge für Datum/Uhrzeit ein**

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für die gewünschte Spalte (eine Spalte mit einem Zeitstempel, einem Datum oder einer Uhrzeit), und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Datenformat".
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".
- 4 Wählen Sie im Feld "Datumsformat" aus der Dropdown-Liste die Option "Benutzerdefiniert" aus.

- 5 Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge genau so ein, wie in den folgenden Tabellen dargestellt, einschließlich der rechten und linken eckigen Klammern ([ ]).

**HINWEIS:** Die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge muss im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" eingegeben werden. Die Auswahl benutzerdefinierter Formatzeichenfolgen aus der Dropdown-Liste ist nicht möglich.

### Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die allgemeinen benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Datums-/Uhrzeitfeldern im Gebietsschema des Benutzers.

Allgemeine Formatzeichenfolge	Ergebnis
[FMT:dateShort]	Formatiert das Datum im kurzen Datumsformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:date] eingeben.
[FMT:dateLong]	Formatiert das Datum im langen Datumsformat des Gebietsschemas.
[FMT:dateInput]	Formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:time]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeHourMin]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas, jedoch unter Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeInput]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format, jedoch unter Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeStampShort]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateShort] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im kurzen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:timeStamp] eingeben.
[FMT:timeStampLong]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateLong] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im langen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeStampInput]	Entspricht [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Diese Eingabe formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeHour]	Formatiert nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas, z.B. "20:00 Uhr".

### Benutzerdefinierte ODBC-Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für ODBC-Standardtypen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen zeigen die Datums-/Uhrzeitfelder entsprechend dem ODBC-Standard an.

ODBC Format String	Ergebnis
[FMT:dateODBC]	Formatiert das Datum im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT (vierstelliges Jahr, zweistelliger Monat, zweistelliger Tag).
[FMT:timeODBC]	Formatiert die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS (zweistellige Stunde, zweistellige Minute, zweistellige Sekunde).
[FMT:timeStampODBC]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatiert das Datum im Format JJJJ-MM-TT und die Uhrzeit im Format HH:MM:SS.
[FMT:dateTyped]	Zeigt das Wort "Datum" an und stellt anschließend das Datum im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT dar. Das Datum wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeTyped]	Zeigt das Wort "Uhrzeit" an und stellt anschließend die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS dar. Die Uhrzeit wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeStampTyped]	Zeigt das Wort "Zeitstempel" an und stellt anschließend den Zeitstempel im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT HH:MM:SS dar. Der Zeitstempel wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.

### Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder

Die folgende Tabelle enthält die beim Verwenden von Ganzzahlfeldern verfügbaren benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Monats- und Wochentagsbezeichnungen im Gebietsschema des Benutzers.

Ganzzahlfelder enthalten Ganzzahlen, die jeweils für den Monat des Jahres und den Wochentag stehen. Bei Monaten steht "1" für Januar, "2" für Februar usw. bis zu "12" für Dezember. Bei Wochentagen steht "1" für Sonntag, "2" für Montag usw. bis zu "7" für Samstag.

Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder	Ergebnis
[MMM]	Zeigt die abgekürzte Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[MMMM]	Zeigt die vollständige Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDD]	Zeigt die abgekürzte Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDDD]	Zeigt die vollständige Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.

### Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stundenangaben formatiert werden können. Diese können auf folgende Arten von Feldern angewendet werden:

- Felder, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).

- Felder, in denen der Wert im Format [FMT:timeHour] ausgegeben wird. (Dieses Format zeigt nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas an, z. B. "20:00 Uhr".)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHour]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "02" oder der Wert "12.24" als "12" formatiert.
[FMT:timeHour(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Die Anzahl der Minuten wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "00" oder der Wert "363.10" als "06" formatiert.
[FMT:timeHour(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Die Anzahl der Sekunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "600" als "00", der Wert "3600" als "01" oder der Wert "61214.30" als "17" formatiert.

### Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden und Minuten

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden und Minuten formatiert werden können. Diese können bei Feldern verwendet werden, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt. (Dieses Format zeigt die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas an, jedoch unter Auslassung der Sekunden.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHourMin]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "12" als "00:12", der Wert "73" als "01:13" oder der Wert "750" als "12:30" formatiert.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01", der Wert "120" als "00:02" oder der Wert "43200" als "12:00" formatiert.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der aus den Kommastellen abgeleiteten Minuten entspricht. So wird beispielsweise der Wert "0" als "00:00", der Wert "1,5" als "01:30" oder der Wert "13,75" als "13:45" formatiert.

### Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden, Minuten und Sekunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden, Minuten und Sekunden formatiert werden können. Sie können bei Feldern mit Ganzzahlen oder Fließkommazahlen verwendet werden, die einer Uhrzeit entsprechen.

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt; wie unter "Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen" beschrieben. (Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:time]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01:00", der Wert "126" als "00:02:06" oder der Wert "43200" als "12:00:00" formatiert.
[FMT:time(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "01:00:00", der Wert "126" als "02:06:00" oder der Wert "1400" als "23:20:00" formatiert.
[FMT:time(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "6.5" als "06:30:00" oder der Wert "12" als "12:00:00" formatiert.

### Advanced Custom Formats

Zusätzlich zu den bereits beschriebenen Formaten können Sie Datumangaben und Uhrzeiten formatieren, indem Sie Ihr eigenes Format anhand der in der folgenden Tabelle enthaltenen allgemeinen Datums- und Uhrzeitformate erstellen.

Mittels der nachfolgenden Formate können Sie beispielsweise folgendes Format erstellen:

dddd - h:mm tt

formatiert die Datumstempelfelder auf folgende Weise: Montag - 16:03 Uhr

Montag - 16:03 Uhr

**HINWEIS:** Wenn Sie diese Formate verwenden, sollten Sie die eckigen Klammern ([ ]), die für andere Formate erforderlich sind, nicht verwenden.

Da die folgenden Formate mehr Flexibilität bei der Formatierung bieten, lassen Sie keine Änderung der Datumsformate entsprechend der Gebietsschema-Einstellung des Benutzers zu, was bei vielen der vorherigen Formate möglich ist.

In der folgenden Tabelle werden einige allgemeine Datums- und Zeitformate beschrieben.

Format	Ergebnis
d	Zahl des Tages eines Monats (Beispiel: 1 bis 31). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.

Format	Ergebnis
dd	Wie beim Format "d", einstelligigen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
ddd	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Wochentag (Beispiel: Son, Mon).
dddd	Vollständiger Name des Wochentags (Beispiel: Sonntag, Montag).
M	Zahl des Monats (beispielsweise 1, 12). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
MM	Wie beim Format "M", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
MMM	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Monat (Beispiel: Jan, Feb).
MMMM	Vollständiger Name des Monats (Beispiel: Januar, Februar).
yy	Zweistellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 06).
yyyy	Vierstellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 2006)
h	Stunde im 12-Stundenformat. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
hh	Wie beim Format "h", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
H	Stunde im 24-Stundenformat. Einstelligen Zahlen ist keine Null (0) vorangestellt.
HH	Wie beim Format "H", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
m	Anzahl der Minuten. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
mm	Wie beim Format "m", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
s	Anzahl der Sekunden. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
ss	Wie beim Format "s", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
tt	AM- und PM-Angabe. Wird mit den Formaten "h" und "hh" verwendet.

## Einrichten von Spaltenformeln

Fortgeschrittene Benutzer können mit den integrierten Funktionen neue Formeln erstellen oder vorhandene Formeln bearbeiten. Oracle CRM On Demand unterstützt viele SQL-92-Funktionen und Ergänzungen zu SQL-92. Informationen zu den verfügbaren Funktionen finden Sie in [Verwenden von Funktionen in Analytics \(auf Seite 1154\)](#).

### ***So bearbeiten Sie eine Formel oder fügen eine hinzu***

- 1 Verwenden Sie auf der Registerkarte "Kriterien" das Pulldown-Menü für das gewünschte Feld, und wählen Sie "Formel bearbeiten" aus.

- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Spaltenformel".
- 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften" aus, wenn Sie den Text der Tabellen- und der Spaltenüberschrift ändern möchten.
- 4 Ändern Sie bei Bedarf die Formel mit den Schaltflächen unter dem Kontrollkästchen "Spaltenformel".
- 5 Wählen Sie wie gewünscht eine Summenregel aus der Dropdown-Liste "Summenregel" aus.
- 6 Wählen Sie ggf. die Registerkarte "Bin" und kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins" in diesem Thema.
- 7 Klicken Sie auf "OK".  
In einer Analyse können Sie auch Funktionen und bedingte Ausdrücke verwenden, um Ergebnisse auf verschiedene Arten darzustellen.

### **So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins**

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Bins".
- 2 Klicken Sie auf "Bin hinzufügen", wählen Sie die Werte oder Wertebereiche, die Sie in das Bin kombinieren möchten, und klicken Sie dann auf "OK".
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Bin-Name bearbeiten" den Namen für das Bin ein.
- 4 Wiederholen Sie Schritt 2 und 3, bis Sie alle gewünschten Bins hinzugefügt haben.  
Alle unterschiedlichen Werte, aus denen sich das Bin in der Ergebnismenge zusammensetzt, werden durch den Bin-Namen ersetzt. Gruppierungen werden entsprechend durchgeführt.

### **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

Name	Prompt	Value
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](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>
```

## Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten

Sie können für die Spalten einer Analyse mehrere Ebenen der Sortierreihenfolge festlegen. Beispiel: Sie können angeben, dass die Datensätze zuerst nach Spalte A, dann nach Spalte B usw. sortiert werden. Wenn eine oder mehrere Sortierebenen angewendet werden, werden die Sortierebenen durch Zahlen und die Sortierrichtung (aufsteigend oder absteigend) für eine Spalte durch einen Pfeil gekennzeichnet.

### So sortieren Sie eine Analyse auf Grundlage von Spalten

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors im Bereich "Ausgewählte Spalten" auf die Dropdown-Liste der Optionen für die gewünschte Spalte, und wählen Sie "Sortieren" aus.
- 2 Wählen Sie im Untermenü "Sortieren" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Aufsteigend sortieren.** Sortiert diese Spalte als Sortierung der ersten Ebene, mit den niedrigsten Werten oben und den höchsten Werten unten. Wenn eine Sortiereinstellung zuvor auf eine andere Spalte angewendet wurde, wird die Sortiereinstellung aus dieser Spalte gelöscht.
  - **Absteigend sortieren.** Sortiert diese Spalte als Sortierung der ersten Ebene, mit den höchsten Werten oben und den niedrigsten Werten unten. Wenn eine Sortiereinstellung zuvor auf eine andere Spalte angewendet wurde, wird die Sortiereinstellung aus dieser Spalte gelöscht.
  - **Aufsteigende Sortierung hinzufügen.** Sortiert diese Spalte aufsteigend als zusätzliche Sortierebene zu jeder Sortiereinstellung, die bereits auf andere Spalten angewendet wird. Sortiereinstellungen, die auf andere Spalten angewendet werden, werden nicht gelöscht.
  - **Absteigende Sortierung hinzufügen.** Sortiert diese Spalte absteigend als zusätzliche Sortierebene zu jeder Sortiereinstellung, die bereits auf andere Spalten angewendet wird. Sortiereinstellungen, die auf andere Spalten angewendet werden, werden nicht gelöscht.
  - **Sortierung löschen.** Entfernt alle Sortiereinstellungen, die auf diese Spalte im Bereich "Ausgewählte Spalten" auf der Registerkarte "Kriterien" angewendet wurden. Wenn zuvor in einer Ansicht auf der Registerkarte "Ergebnisse" eine Sortiereinstellung auf diese Spalte angewendet wurde, wird diese Sortiereinstellung nicht gelöscht.
  - **Alle Sortierungen in allen Spalten löschen.** Entfernt alle Sortiereinstellungen, die auf eine der Spalten im Bereich "Ausgewählte Spalten" der Registerkarte "Kriterien" angewendet wurden. Sortiereinstellungen, die zuvor auf eine Spalte in einer Ansicht auf der Registerkarte "Ergebnisse" angewendet wurden, werden nicht gelöscht.

Wenn Sie auf die Registerkarte "Ergebnisse" klicken, wird die Spalte auf Basis Ihrer Auswahl sortiert.

### **So ordnen Sie Spalten neu an:**

- Ziehen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" die Spalten von ihrer aktuellen Position an eine neue Position.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine neue Analyse erstellen, bestimmt die Reihenfolge der Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" die Reihenfolge der Spalten in der Tabellenansicht, die standardmäßig beim ersten Öffnen der Registerkarte "Ergebnisse" angezeigt wird. Nachdem Sie jedoch die Registerkarte "Ergebnisse" im Analyseeditor geöffnet haben, ändert die Neuordnung der Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" nicht die Reihenfolge der Spalten in einer Ansicht auf der Registerkarte "Ergebnisse". Wenn Sie die Spalten in einer Ansicht neu anordnen möchten, müssen Sie die Ansicht auf der Registerkarte "Ergebnisse" bearbeiten.

### **Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse**

Die einfachste und schnellste Möglichkeit zum Erstellen und Generieren einer Analyse ist das Verwenden eines einzelnen Themenbereichs. Wenn alle Dimensionsspalten und Metriken, an denen Sie interessiert sind, alle in einem einzelnen Themenbereich verfügbar sind, müssen Sie diesen Themenbereich zum Erstellen der Analyse verwenden.

Wenn Ihre Analyseanforderungen nicht von einem einzelnen Themenbereich erfüllt werden können, können Sie eine Analyse erstellen, die Informationen aus mindestens zwei Themenbereichen kombiniert. Sie können eine kombinierte Analyse mit den Vorgängen zum Festlegen von Einstellungen erstellen, die in Releases vor Release 40 unterstützt wurden und auch weiterhin unterstützt werden. Weitere Informationen zum Verwenden von Vorgängen zum Festlegen von Einstellungen finden Sie unter [Kombinieren von Analysen mit Mengenoperationen \(auf Seite 1100\)](#). Ab Release 40 können Sie außerdem mit gemeinsamen Dimensionen eine kombinierte Analyse erstellen. Eine *gemeinsame Dimension* ist eine Dimension, die in allen Themenbereichen verfügbar ist, die kombiniert werden sollen. Eine *lokale Dimension* ist eine Dimension, die in mindestens einem Themenbereich, jedoch nicht in allen Themenbereichen verfügbar ist. Sie können Spalten aus lokalen Dimensionen sowie Spalten aus gemeinsamen Dimensionen in einer kombinierten Analyse einschließen.

Wenn Sie Metriken aus mehreren Themenbereichen verwenden möchten, liegt ein Vorteil darin, nur Spalten aus gemeinsamen Dimensionen zu verwenden, wenn Ihre Anforderungen auf diese Art und Weise erfüllt werden können. Wenn eine Analyse generiert wird, die mehrere Themenbereiche kombiniert, werden für die einzelnen Themenbereiche in der Analyse separate Abfragen ausgeführt, und die Ergebnisse werden zur finalen Analyse zusammengeführt. Die von den verschiedenen Themenbereichen zurückgegebenen Daten werden mit den gemeinsamen Dimensionen zusammengeführt. Wenn Sie nur Spalten aus gemeinsamen Dimensionen verwenden, weist der von den einzelnen Themenbereichsabfragen zurückgegebene Ergebnissatz dieselbe Granularitätsstufe auf, und der Ergebnissatz kann sauber zusammengeführt und in der Analyse gerendert werden.

Wenn Sie Spalten aus lokalen Dimensionen in Ihre Analyse einschließen, sind einige Ergebnisse möglicherweise auf unterschiedlichen Granularitätsstufen.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie mindestens zwei Themenbereiche in eine einzelne Analyse kombinieren:

- Der beim erstmaligen Erstellen ausgewählte Themenbereich wird als primärer Themenbereich bezeichnet. Alle Themenbereiche, die der Analyse später hinzugefügt werden, werden als zugeordnete Themenbereiche bezeichnet.
- Sie können einen Echtzeitthemenbereich mit anderen Echtzeitthemenbereichen kombinieren, und Sie können einen historischen Themenbereich mit anderen historischen Themenbereichen kombinieren. Sie können einen Echtzeitthemenbereich nicht mit einem historischen Themenbereich kombinieren.
- Sie müssen eine Metrik aus dem primären Themenbereich und eine Metrik aus jedem der zugeordneten Themenbereiche in der kombinierten Analyse einschließen. Sie müssen die Metriken nicht anzeigen oder verwenden. Die Metriken müssen jedoch eingeschlossen werden. Sie können eine Metrik ausblenden, wenn Sie sie nicht in der Analyse benötigen.

- Um sicherzustellen, dass die Ergebnisse für alle Themenbereiche dieselbe Granularitätsstufe aufweisen, schließen Sie mindestens eine Spalte aus mindestens einer gemeinsamen Dimension in Ihre kombinierte Analyse ein.
- Wenn Sie Spalten aus einer gemeinsamen Dimension auswählen, wählen Sie nur Spalten aus, die in derselben Dimension in allen Themenbereichen verfügbar sind.  
In einigen Fällen enthält eine Dimension, die in mindestens zwei Themenbereichen gemeinsam vorkommt, möglicherweise nicht dieselbe Gruppe von Spalten in den einzelnen Themenbereichen. In diesem Fall wird empfohlen, dass Sie nur Spalten auswählen, die in der gemeinsamen Dimension in allen Themenbereichen verfügbar sind.
- Wenn Sie Spalten aus einer gemeinsamen Dimension auswählen, wählen Sie alle Spalten aus einem einzelnen Themenbereich aus.
- Wenn Sie Spalten aus mindestens einer lokalen Dimension sowie Spalten aus mindestens einer gemeinsamen Dimension auswählen, müssen Sie die Dimensionalitätsvariable für die Abfrage aktivieren, damit die Abfrage den gesamten Wert für die ausgewählten Kennzahlen zurückgibt. Wenn Sie nur Spalten aus gemeinsamen Dimensionen auswählen, müssen Sie die Dimensionalitätsvariable nicht aktivieren. Das später in diesem Thema beschriebene Verfahren enthält Informationen darüber, wie die Dimensionalitätsvariable für eine Abfrage aktiviert wird.

Ein Beispiel zum Kombinieren mehrerer Themenbereiche in eine einzelne Analyse finden Sie unter [Beispiel zum Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse \(auf Seite 1099\)](#).

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie mehrere Themenbereiche in eine einzelne Analyse kombiniert werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Themenbereichsübergreifende Analysen" beinhalten.

***So kombinieren Sie mehrere Themenbereiche in eine einzelne Analyse:***

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Kriterien" oder auf der Registerkarte "Ergebnisse" der Analyseeditors im Bereich "Themenbereiche" auf das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen von Themenbereichen.
- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die einzelnen zugeordneten Themenbereiche, die Sie der Analyse hinzufügen möchten.  
Sie können nun die gewünschten Spalten und Metriken aus dem primären Themenbereich und den zugeordneten Themenbereichen auswählen. Beachten Sie, dass Sie eine Metrik aus jedem der Themenbereiche einschließen müssen.
- 3 Wenn Sie Spalten aus beiden lokalen Dimensionen sowie Spalten aus gemeinsamen Dimensionen ausgewählt haben, führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie mit dem Hinzufügen der Spalten und Metriken zur Analyse fertig sind:
  - a Klicken Sie auf die Registerkarte "Erweitert".  
Auf der Registerkarte "Erweitert" wird der SQL-Code angezeigt, der an den Oracle BI-Server weitergeleitet wird, wenn die Analyse ausgeführt wird.
  - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Dimensionalität" auf der Registerkarte "Erweitert", und klicken Sie auf "SQL anwenden".  
Der SQL-Code wird automatisch aktualisiert, um die Dimensionalitätsvariable zu aktivieren, damit die Abfrage den gesamten Wert für die ausgewählten Kennzahlen in den Dimensionen zurückgibt.

**Hinweis:** Wenn Sie beim Verwenden von lokalen Dimensionen den Dimensionalitätswert nicht aktivieren und SQL nicht anwenden oder wenn Sie keine Metriken aus allen Themenbereichen hinzufügen, die an der Analyse beteiligt sind, kommt es möglicherweise zu ODBC-Fehlern oder falschen Ergebnissen. Sie erhalten möglicherweise auch falsche Ergebnisse, wenn Sie Themenbereiche kombinieren, für die auf Themenbereichsebene keine Beziehungen definiert sind. Erstellen Sie in diesem Fall stattdessen eine kombinierte Analyse mit SET-Operatoren, um die gewünschten Ergebnisse zu erhalten.

Wenn Sie einen zugeordneten Themenbereich aus einer Analyse entfernen möchten, führen Sie die Schritte im folgenden Verfahren aus.

### **So entfernen Sie zugeordnete Themenbereiche aus Analysen:**

- 1 Löschen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" oder auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors alle Spalten und Metriken aus der Analyse, die Sie aus dem zugeordneten Themenbereich ausgewählt haben.  
**Hinweis:** Wenn beliebige Spalten oder Metriken, die Sie aus dem zugeordneten Themenbereich ausgewählt haben, in der Analyse bleiben, können Sie den zugeordneten Themenbereich nicht aus der Analyse entfernen.
- 2 Klicken Sie im Bereich "Themenbereiche" auf das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen von Themenbereichen, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für den zugeordneten Themenbereich.

### **Beispiel zum Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse**

Dieses Thema enthält ein Beispiel dazu, wie mehrere Themenbereiche kombiniert werden können. In diesem Beispiel wird der Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" kombiniert, sodass Sie das Verkaufsprojekt mit Datensätzen für die Verkaufsprojektpartner anzeigen können. Außerdem können Sie für jeden Datensatz für die Verkaufsprojektpartner die Datensätze für den Verkaufsprojektproduktumsatz anzeigen, die ebenfalls mit dem Verkaufsprojekt verknüpft sind.

**Hinweis:** Um mehrere Themenbereiche in eine einzelne Analyse kombinieren zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Themenbereichsübergreifende Analysen" beinhalten.

- 1 Erstellen Sie mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" eine neue Analyse.  
Der Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" wird zum primären Themenbereich für die Analyse.
- 2 Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen von Themenbereichen, und fügen Sie den zugeordneten Themenbereich "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" hinzu.
- 3 Fügen Sie Spalten aus mindestens einer der folgenden gemeinsamen Dimensionen hinzu: Firma, Firmengebiet, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verantwortlicher Benutzer, Primäre Person.  
Beispiel: Fügen Sie die Spalten "Firmen-ID", "Firmenname", "Verkaufsprojekt-ID" und "Verkaufsprojektname" aus dem Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" hinzu. Beachten Sie, dass Sie alle Spalten aus den gemeinsamen Dimensionen aus nur einem Themenbereich auswählen. In diesem Beispiel werden sie aus dem primären Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" ausgewählt.
- 4 Fügen Sie Spalten aus mindestens einer der folgenden lokalen Dimensionen hinzu:
  - Fügen Sie aus dem Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" die Spalten aus den Dimensionen "Verkaufsprojektpartner", "Beziehung Person" und "Gebiet" hinzu.
  - Fügen Sie aus dem Themenbereich "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" die Spalten aus den Dimensionen "Verkaufsprojekt - Produktumsatz", "Produkt", "Produktkategorie" und "Quote" hinzu.

Beispiel:

- Fügen Sie aus dem primären Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" die folgenden Spalten aus der Dimension "Verkaufsprojektpartner" hinzu: Firmenname, Firmentyp und Region.
  - Fügen Sie aus dem zugeordneten Themenbereich "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" die Spalten "Anfangs-/Abschlussdatum" und "Wahrscheinlichkeit %" aus der Dimension "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" sowie den Produktnamen aus der Dimension "Produkt" hinzu.
- 5 Fügen Sie Metriken aus dem primären und dem zugeordneten Themenbereich hinzu.

Beispiel:

- Fügen Sie die Spalte "Anzahl Verkaufsprojekte" aus dem Ordner "Verkaufsprojektmetriken" im Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" hinzu.

- Fügen Sie die Spalte "Anzahl Produkte" aus dem Ordner "Verkaufsprojekt - Produktumsätze - Metriken" im zugeordneten Themenbereich "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" hinzu.

**Hinweis:** Wenn Sie nun auf die Registerkarte "Ergebnisse" klicken, können Sie sehen, dass die Analyse zum aktuellen Zeitpunkt einen ODBC-Fehler anstelle von tatsächlichen Ergebnissen zurückgibt. Grund dafür ist, dass die Analyse neben den gemeinsamen Dimensionen auch lokale Dimensionen verwendet. Wenn die Analyse lokale Dimensionen verwendet, müssen Sie die Dimensionalitätsvariable aktivieren und die SQL anwenden.

- 6 Klicken Sie auf die Registerkarte "Erweitert", aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Dimensionalität", und klicken Sie auf "SQL anwenden".

- 7 Klicken Sie auf die Registerkarte "Ergebnisse".

Die Analyse gibt nun die Ergebnisse zurück, die die Datensätze aus dem Themenbereich "Verkaufsprojekte und Partner" mit den Datensätzen "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" verbinden.

### Zugehörige Themen

- [Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse \(auf Seite 1097\)](#)

### Kombinieren von Analysen mit Mengenoperationen

Eine kombinierte Analyse ist eine Analyse, die die Ergebnisse mehrerer Kriterien in einer einzelnen Analyse kombiniert, indem mindestens zwei Themenbereiche abgefragt werden, um ein neues Ergebnis zu generieren. Anhand dieser Methode können Sie diese Kriterien kombinieren, mit denen Sie Joins simulieren können, die sonst nicht vorhanden sind. Jede Spalte aus einer kombinierten Analyse enthält die Ergebnisse mehrerer Abfragen in den Themenbereichen. Jedes Kriterium in einer kombinierten Analyse kann anhand derselben oder anderer Themenbereiche erstellt werden. Wenn Sie Mengenoperatoren verwenden, können Sie definieren, wie die von jedem Kriterium generierten Datenmengen miteinander verknüpft sind.

**HINWEIS:** Die Anzahl der Spalten aus jedem Themenbereich muss gleich sein, und die Datentypen der Spalten, die Sie kombinieren möchten, müssen gleich sein. Die Spalten können von unterschiedlicher Länge sein.

In der folgenden Tabelle sind die Mengenoperatoren aufgeführt, und ihre Auswirkungen auf die Ergebnisse werden erläutert.

Mengenoperator	Auswirkung auf Ergebnisse
Union	Gibt nur einfach vorhandene Zeilen aus allen Spalten zurück.
Union All	Gibt alle Zeilen aus allen Spalten zurück, einschließlich der doppelt vorhandenen Zeilen.
Intersect	Gibt die Zeilen zurück, die in allen Spalten vorkommen.
Minus	Gibt die Zeilen aus der ersten Spalte zurück, die nicht in den anderen Spalten vorkommen.

### So kombinieren Sie Analysen:

- 1 Fügen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors die Spalten hinzu, die Sie in die Analyse einschließen möchten.
- 2 Klicken Sie im Bereich "Ausgewählte Spalten" auf das Symbol zum Kombinieren von Ergebnissen basierend auf Vorgängen für Vereinigungen, Schnittmengen und Differenzen.

- 3 Wählen Sie im Dialogfeld "Themenbereich" einen Themenbereich aus, der die Daten enthält, die Sie mit den Spalten in Ihrer Analyse kombinieren möchten.  
Der Themenbereich kann mit dem Themenbereich übereinstimmen, aus dem die bestehenden Spalten im Bericht entnommen sind. Sie können jedoch auch einen anderen Themenbereich verwenden.  
Die Seite für Mengenoperationen wird angezeigt.
- 4 Fügen Sie im Bereich "Themenbereiche" die Spalten hinzu, die Sie mit den Spalten kombinieren möchten, die Sie bereits für die Analyse ausgewählt haben.
- 5 Klicken Sie auf das Symbol "Vereinigung", und wählen Sie den Vorgangstyp aus.
- 6 (Optional) Um die Überschrift zu ändern oder andere Eigenschaften der kombinierten Spalte zu bearbeiten, führen Sie Folgendes aus:
  - a Klicken Sie auf den Link "Ergebnisspalten".
  - b Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Optionen für die Spalte die Option "Spalteneigenschaften" aus.
- 7 Klicken Sie auf die Registerkarte "Ergebnisse", um die Spalten einer Tabelle im zusammengesetzten Layout für die Analyse anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Kombinieren von Analysen finden Sie unter "My Oracle Support" wie folgt:

- Allgemeine Informationen zum Kombinieren von Analysen finden Sie unter der Dokument-ID 2319063.1.
- Informationen dazu, wann Sie eine kombinierte Analyse erstellen sollten, finden Sie unter der Dokument-ID 2319069.1.
- Informationen dazu, wie Sie eine kombinierte Analyse erstellen, finden Sie unter der Dokument-ID 2319046.1.
- Informationen dazu, wie Sie eine kombinierte Analyse mit Null-(Negativ-)Reporting erstellen, finden Sie unter der Dokument-ID 2319040.1.
- Informationen dazu, wie Sie Ergebnisspaltenformeln in eine kombinierte Analyse schreiben, finden Sie unter der Dokument-ID 2319061.1.
- Informationen zu in einer kombinierte Analyse in Betracht zu ziehenden Layoutänderungen finden Sie unter der Dokument-ID 2319065.1.

## Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts

Nachdem Sie die Kriterien für Ihre Analyse definiert haben, können Sie das zusammengesetzte Layout für die Analyse auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors bearbeiten. Wenn Sie nach dem Auswählen der Kriterien für eine neue Analyse die Registerkarte "Ergebnisse" zum ersten Mal öffnen, werden die Ergebnisse in einer Tabellenansicht angezeigt. Die Tabellenansicht übernimmt die Formate, die Sortierung und andere auf der Registerkarte "Kriterien" angegebene Optionen.

Außerdem ist auch eine Titelseite enthalten. Wenn Sie die Analyse bereits gespeichert haben, wird in der Titelseite der Name der Analyse angezeigt. Andernfalls ist die Titelseite leer. Sie können die Titel- und die Tabellenansicht bearbeiten oder die Ansichten bei Bedarf löschen. Außerdem können Sie dem zusammengesetzten Layout weitere Ansichten hinzufügen.

**HINWEIS:** Wenn die von Ihnen für ein Analyseergebnis eingerichteten Kriterien und Filter keine Daten zurückgeben, werden beim erstmaligen Öffnen der Registerkarte "Ergebnisse" keine Ansichten angezeigt. Stattdessen wird eine Meldung angezeigt. Sie können eine benutzerdefinierte Nachricht erstellen, die angezeigt wird, wenn keine Daten zurückgegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten bei nichtvorhandenen Daten in Analysen \(siehe Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten für keine Daten in Analysen auf Seite 1147\)](#).

Sie können einem zusammengesetzten Layout mehrere Ansichten hinzufügen. Außerdem können Sie mehrere zusammengesetzte Layouts für eine einzelne Analyse erstellen. Beispiel: Ein zusammengesetztes Layout kann eine Diagramm- und eine Titelseite enthalten, und ein anderes zusammengesetztes Layout kann eine Diagramm- und eine Darstellungsansicht enthalten. Wenn Sie die Analyse zu einer Dashboard-Seite hinzufügen, können Sie das zusammengesetzte Layout auswählen, das Sie auf dieser Seite einfügen möchten.

In der folgenden Tabelle sind die Ansichtstypen beschrieben, die Sie einem zusammengesetzten Layout für eine Analyse hinzufügen können.

Anzeigen	Beschreibung
Titel	Mit dieser Ansicht können Sie einen Titel und einen Untertitel, einen gespeicherten Namen für die Ergebnisse und ein benutzerdefiniertes Logo zum Identifizieren der Ergebnisse sowie Zeitstempel hinzufügen. Für ergebnisspezifische Hilfe können Sie eine URL einfügen, die einen Link zu einer HTML-Seite oder Website mit weiteren Informationen zu der Analyse oder den Ergebnissen enthält.
Tabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, um Daten im Spaltenformat anzuzeigen. Sie können festlegen, dass immer nur eine Seite mit Informationen angezeigt wird. Dies ist besonders nützlich für umfangreichere Ergebnismengen. Außerdem können Sie die Größe der Seite und die Position der Navigationsschaltflächen festlegen. Tabellenansichten werden in einer Vielzahl von Formaten unterstützt und können Grafiken, Links usw. enthalten.
Pivottabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, wenn Sie Zeilen-, Spalten- und Abschnittsüberschriften vertauschen möchten, um eine andere Sichtweise zu erhalten. Sie können Überschriften mittels Drag-&Drop zu Pivot-Ergebnissen bewegen, eine Vorschau anzeigen und die Einstellungen übernehmen. Benutzer können in Pivot-Tabellen navigieren und die Drilldown-Funktionalität nutzen. Außerdem können sie komplexe Pivot-Tabellen erstellen, die kumulative und bezugslose Summen neben den Pivot-Daten anzeigen, wodurch flexible Analysen ermöglicht werden. Um interaktive Ergebnismengen zu erhalten, können Elemente auf Seiten platziert werden, sodass Benutzer die Möglichkeit erhalten, Elemente auszuwählen. Genau wie in der Tabellenansicht können Elemente formatiert werden.
Performancekachel	<p>In dieser Ansicht können Sie einen einzelnen Gesamtmessungswert anzeigen, der Übersichtsmetriken direkt darstellt, die Sie auch in einer Dashboard-Ansicht ausführlicher präsentieren können.</p> <p>Performancekachelansichten können Sie bei Folgendem unterstützen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Aufmerksamkeit des Benutzers auf der Kachel direkt und deutlich auf einfache, wissenswerte Fakten richten.</li> <li>■ Den Status durch einfache Formatierung mit Farbe, Labels und begrenzten Stilen oder durch bedingte Formatierung der Hintergrundfarbe oder des Messwertes kommunizieren, um die Kachel optisch hervorzuheben. Beispiel: Wenn der Umsatz nicht dem Ziel entspricht, kann der Umsatzwert rot angezeigt werden.</li> <li>■ Auf Eingabeaufforderungen und Filter reagieren, um die Ergebnisse für den Benutzer relevanter zu machen.</li> <li>■ Einen einzelnen aggregierten oder berechneten Wert unterstützen.</li> </ul>
Treemap	<p>Mit dieser Ansicht können Sie eine platzsparende, zweidimensionale Visualisierung für hierarchische Strukturen mit mehreren Ebenen anzeigen.</p> <p>Treemap-Ansichten weisen die folgenden Eigenschaften auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sie werden durch einen vordefinierten Bereich begrenzt und zeigen zwei Datenebenen an.</li> </ul>

Anzeigen	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sie können rechteckige Kacheln enthalten. Die Größe der Kachel basiert auf einer Messung, und die Farbe der Kachel basiert auf einer zweiten Messung.</li> <li>■ Sie ähneln einem Streudiagramm, in dem der Zuordnungsbereich eingeschränkt ist. Mit dem Diagramm können Sie große Datenmengen visualisieren sowie Trends und Anomalien innerhalb dieser Daten schnell identifizieren.</li> </ul>
Gitter	<p>Mit dieser Ansicht können Sie mehrdimensionale Daten als Gruppe von Zellen in einem Raster anzeigen. In jeder Zelle wird dann eine Untergruppe der Daten als Diagramme oder Zahlen angezeigt.</p> <p>Folgende Gitteransichtstypen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Einfaches Gitter.</b> Einfache Gitteransichten sind sinnvoll, wenn Sie Daten untereinander in einer Datenmenge vergleichen möchten. Eine einfache Gitteransicht zeigt einen einzelnen inneren Diagrammtyp an, z.B. ein Raster aus mehreren Balkendiagrammen. Die inneren Diagramme verwenden immer eine gemeinsame Achse, d.h., die Diagramme haben eine synchronisierte Skalierung.</li> <li>■ <b>Erweitertes Gitter.</b> Erweiterte Gitteransichten sind geeignet, wenn Sie Trends überwachen und Muster in einer Datenmenge anzeigen möchten. Eine erweiterte Gitteransicht zeigt ein Raster aus kleinen Funkendiagrammen an. Messungen können als Zahlen dargestellt oder in verschiedenen Typen von Funkendiagrammen dargestellt werden. In einer erweiterten Gitteransicht arbeitet jede Messspalte unabhängig voneinander zum Durchführen eines Drillvorgangs, Skalieren der Achsen usw.</li> </ul>
Diagramm	<p>Mit dieser Ansicht können Sie numerische Informationen visuell darstellen. Dadurch wird das Verständnis großer Datenmengen erleichtert. Sie können den Titel, die Position der Legende, die Achsentitel und die Datenlabels in der Diagrammansicht steuern. Außerdem können Sie die Größe und den Maßstab des Diagramms bestimmen und mit einer Formatvorlage Farben festlegen. Außerdem können Sie einen Drilldown in die Ergebnisse durchführen. Ein Diagramm wird auf einem Hintergrund angezeigt, der als Leinwand bezeichnet wird.</p>

Anzeigen	Beschreibung
Messwertanzeiger	<p>Mit dieser Ansicht können Sie Ergebnisse als Messwertanzeiger, z.B. Messuhren, Balkenanzeiger und Scheibendiagramme, anzeigen. Aufgrund seiner kompakten Größe ist ein Messwertanzeiger zum Anzeigen eines einzigen Datenwertes oftmals effektiver als ein Diagramm. Zusätzlich zur visuellen Anzeige von Daten zeigt ein Messwertanzeiger die Ergebnisse in numerischer Form an.</p> <p>Messwertanzeiger verdeutlichen Probleme bei Daten. Ein Messwertanzeiger stellt in der Regel einen Datenpunkt mit einer Indikation darüber dar, ob dieser Punkt in einem akzeptablen oder inakzeptablen Bereich liegt. Messwertanzeiger sind daher sinnvoll, um die Leistung im Vergleich zu den Zielen anzuzeigen.</p> <p>Je nach den in der Analyse vorhandenen Daten besteht eine Messwertansicht aus mehreren Messwertanzeigern in einer Gruppe von Messwertanzeigern. Beispiel: Wenn Sie eine Messwertansicht erstellen, in der Umsatzen für die letzten zwölf Monate angezeigt werden sollen, besteht die Ansicht aus zwölf Messwertanzeigern - einer für jeden Monat. Wenn Sie eine Messwertansicht erstellen, um die Gesamtumsätze des Landes anzuzeigen, besteht die Ansicht aus einem Messwertanzeiger.</p> <p>Ein Messwertanzeiger oder eine Gruppe von Messwertanzeigern wird auf einem Hintergrund angezeigt, der als Leinwand bezeichnet wird.</p>
Trichter	<p>In dieser Ansicht können Sie eine dreidimensionale Grafik anzeigen, die Zielwerte und tatsächliche Werte mit Umfang, Niveau und Farbe darstellt. Diese Ansicht ist besonders nützlich für die Darstellung von Zielwerten, die im Lauf der Zeit abnehmen, z. B. eine so genannte "Vertriebs-Pipeline".</p>
Filter	<p>Mit dieser Ansicht können Sie die für die Analyse aktiven Filter anzeigen.</p>
Auswahlschritte	<p>Mit dieser Ansicht können Sie die für die Analyse aktiven Auswahlschritte anzeigen. Mit Auswahlschritten können Sie - ähnlich wie mit Filtern - Ergebnisse abrufen, die bestimmte Fragen beantworten.</p> <p>Auswahlschritte werden nach dem Aggregieren der Abfrage angewendet.</p>
Spaltenauswahl	<p>Verwenden Sie die Möglichkeiten zur Spaltenauswahl, damit Benutzer dynamisch ändern können, welche Spalten in der Analyse angezeigt werden. So haben Benutzer die Möglichkeit, Daten in verschiedenen Dimensionen zu analysieren und die Inhalte der Ergebnisse dynamisch zu verändern.</p>
Ansichtenauswahl	<p>Mit dieser Ansicht können Sie Benutzern erlauben, eine bestimmte Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten auszuwählen. Wenn die Ansichtsauswahl auf einem Dashboard platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, in der Benutzer eine Auswahl treffen können.</p>
Legende	<p>Mit dieser Ansicht können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in Ergebnissen dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.</p>

Anzeigen	Beschreibung
Erklärung	Verwenden Sie diese Ansicht, um die Ergebnisse in Textform anzuzeigen. Sie können einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben und festlegen, wie Zeilen getrennt werden sollen. Sie können benutzerdefinierten HTML-Code oder JavaScript einfügen, um festzulegen, wie die Daten angezeigt werden sollen.
Lauftext	Mit dieser Ansicht können Sie die Ergebnisse als Ticker oder Marquee anzeigen, ähnlich wie die Börsenkurse, die auf vielen Finanzwebsites im Internet von Seitenrand zu Seitenrand laufen. Diese Ansicht ist besonders nützlich, um auf Ergebnisse aufmerksam zu machen, sowie für brandaktuelle Informationen. Sie können selbst festlegen, welche Informationen angezeigt werden und wie diese über die Seite laufen sollen. Diese Ansicht unterstützt eine Vielzahl von Formaten und kann Grafiken, Links usw. enthalten.
Statischer Text	Verwenden Sie diese Ansicht, um statischen Text in die Ergebnisse zu übernehmen. Mittels HTML-Code können Sie Banner, Ticker, ActiveX-Steuerelemente, Java-Applets, Links, Anweisungen, Beschreibungen, Grafiken usw. zu den Ergebnissen hinzufügen.

### Weitere Informationen

Klicken Sie auf ein Thema, um die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#)
- [Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen \(auf Seite 1110\)](#)
- [Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen \(auf Seite 1111\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Performancekachelansichten \(auf Seite 1112\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Treemap-Ansichten \(auf Seite 1113\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Gitteransichten \(auf Seite 1114\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammansichten \(auf Seite 1115\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellenansichten \(auf Seite 1121\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Messertanzeigeransichten \(siehe \[Anzeigen von Ergebnissen in Messwertansichten\]\(#\) auf Seite 1130\)](#)
- [Anzeigen von Filtern für Analytics-Ergebnisse \(auf Seite 1131\)](#)
- [Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen \(auf Seite 1131\)](#)
- [Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende" \(siehe \[Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"\]\(#\) auf Seite 1134\)](#)
- [Ändern von Spalten in Analysen durch Benutzer zulassen \(Spaltenauswahlansicht\) \(siehe \[Zulassen von Spaltenänderungen in Analysen durch Benutzer \\(Spaltenauswahlansicht\\)\]\(#\) auf Seite 1134\)](#)
- [Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl" \(siehe \[Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl"\]\(#\) auf Seite 1135\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Trichteransichten \(auf Seite 1136\)](#)
- [Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen \(auf Seite 1137\)](#)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Lauftextansichten \(siehe \[Anzeigen von Ergebnissen in Tickeransichten\]\(#\) auf Seite 1140\)](#)
- [Angaben von Rechtsklickinteraktionen für Benutzer \(auf Seite 1142\)](#)
- [Verknüpfen von Master- und Detailansichten \(auf Seite 1143\)](#)

- [Erstellen von Gruppen und berechneten Elementen \(auf Seite 1145\)](#)
- [Erstellen von berechneten Messungen \(auf Seite 1146\)](#)
- [Erstellen von Auswahlritten \(auf Seite 1146\)](#)
- Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten bei nichtvorhandenen Daten in Analysen (siehe [Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten für keine Daten in Analysen](#) auf Seite 1147)

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zur empfohlenen Visualisierung und zu den besten Visualisierungsoptionen \(auf Seite 1107\)](#)
- [Informationen zu Drop-Zielen in Ansichtseditoren \(auf Seite 1107\)](#)

## Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten

Sie können einem zusammengesetzten Layout für eine Analyse mehrere Ergebnisansichten hinzufügen, z.B. Diagramme und Pivot-Tabellen. Dadurch können Sie und andere Benutzer, die die Analyse ausführen, die Ergebnisse mit den Präsentationsmöglichkeiten der verschiedenen Ansichten aussagekräftiger darstellen. Informationen zu den verfügbaren Ansichtstypen finden Sie unter [Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts \(auf Seite 1101\)](#).

Jeder Ansichtstyp verfügt über einen eigenen Editor. Jeder Ansichtseditor enthält eindeutige Funktionen für die jeweilige Ansichtstyp, kann jedoch auch Funktionen enthalten, die für andere Ansichtstypen identisch sind.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem zusammengesetzten Layout eine Ansicht hinzugefügt wird.

### **So fügen Sie zusammengesetzten Layouts Ansichten hinzu:**

- 1 Wenn die Analyse, der Sie eine Ansicht hinzufügen möchten, noch nicht im Analyseeditor geöffnet ist, gehen Sie folgendermaßen vor:
  - a Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
  - b Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog", und suchen Sie die Analyse.
  - c Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol "Bearbeiten".  
Der Analyseeditor wird geöffnet.
- 2 Klicken Sie im Analyseeditor auf die Registerkarte "Ergebnisse".
- 3 Klicken Sie auf das Symbol "Neue Ansicht", und wählen Sie die hinzuzufügende Ansicht aus.  
Die neue Ansicht wird unten im zusammengesetzten Layout angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Ansicht bearbeitet wird.

### **So bearbeiten Sie Ansichten:**

- 1 Klicken Sie im Analyseeditor auf die Registerkarte "Ergebnisse".
- 2 Klicken Sie für die zu bearbeitende Ansicht auf das Symbol "Ansicht bearbeiten".  
Der Editor für die Ansicht wird geöffnet.
- 3 Nehmen Sie im Ansichtseditor alle gewünschten Änderungen an der Ansicht vor, und klicken Sie auf "Fertig", um den Ansichtseditor zu schließen.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf "Fertig" klicken, werden Ihre Änderungen an der Ansicht temporär gespeichert. Die Änderungen werden erst dann dauerhaft gespeichert, wenn Sie die Analyse speichern.

**TIPP:** Solange der Ansichtseditor geöffnet ist, können Sie alle noch nicht gespeicherten Änderungen rückgängig machen, indem Sie auf "Zurücksetzen" klicken.

- 4 Um die Ansicht an eine andere Position innerhalb des zusammengesetzten Layouts zu verschieben, legen Sie die Ansicht per Drag-and-Drop an der neuen Position ab.

- 5 Um die Darstellung der Ansicht zu formatieren, klicken Sie auf das Symbol zum Formatieren des Containers für die Ansicht.  
Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
- 6 Um Eigenschaften für eine Ansicht festzulegen, klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften anzeigen".
- 7 Klicken Sie auf das rote X, um die Ansicht aus dem zusammengesetzten Layout zu entfernen.  
**HINWEIS:** Wenn Sie auf das rote X klicken, wird die Ansicht aus dem zusammengesetzten Layout, jedoch nicht aus der Analyse entfernt. Die Ansicht bleibt im Bereich "Ansichten" in der linken unteren Ecke des Analyseeditors verfügbar, damit Sie sie bei Bedarf einfach einem zusammengesetzten Layout für die Analyse wieder hinzufügen können.
- 8 Um die Ansicht dauerhaft aus der Analyse zu löschen, wählen Sie sie im Bereich "Ansichten" aus, und klicken Sie auf das rote X.

### Informationen zur empfohlenen Visualisierung und zu den besten Visualisierungsoptionen

Wenn Sie wissen, welchen Ansichtstyp Sie einer Analyse hinzufügen möchten, können Sie diesen Typ direkt im Menü "Neue Ansicht" auf der Registerkarte "Ergebnisse" im Analyseeditor auswählen. Alternativ können Sie die Optionen "Empfohlene Visualisierung" und "Beste Visualisierung" verwenden, um Unterstützung beim Auswählen des besten Ansichtstyps für Ihre Analyse zu erhalten. Im Kontext von Analysen in Oracle CRM On Demand bezeichnet eine *Visualisierung* eine Darstellung von Daten. Im Untermenü "Empfohlene Visualisierung" können Sie die Option auswählen, die die Illustrierung der von Ihnen erstellten Ansicht am besten beschreibt. Jeder mögliche Ansichtstyp erhält dann basierend auf einem vordefinierten Regelset und auf den für Ihre Analyse ausgewählten Kriterien eine Bewertung. Es wird automatisch eine Rangliste der empfohlenen Ansichten generiert, in der Sie eine Auswahl treffen können. Ansichtstypen, die keine Bewertung über einer bestimmten Ebene erhalten, werden aus der Liste der empfohlenen Ansichten ausgeschlossen.

Wenn Sie nicht aus einer Gruppe von vorgeschlagenen Ansichten auswählen möchten, können Sie stattdessen die Option "Beste Visualisierung" auswählen, damit der beste Ansichtstyp direkt für Sie erstellt wird. Die Option "Beste Visualisierung" erstellt basierend auf den von Ihnen für die Analyse ausgewählten Kriterien automatisch den passenden Ansichtstyp.

### Informationen zu Drop-Zielen in Ansichtseditoren

Der Bereich "Layout" in einem Ansichtseditor kann je nach Ansichtstyp ein oder mehrere Drop-Ziele enthalten. Ein *Drop-Ziel* ist ein Bereich, in dem Sie eine oder mehrere Spalten positionieren können, um die Position und den Zweck der Spalten im Layout anzugeben.

Folgende Drop-Ziele sind verfügbar:

- **Ansichtstyp Eingabeaufforderungen.** Beispiel: Tabelleneingabeaufforderungen für eine Tabellenansicht. Die Felder in diesem Drop-Ziel enthalten ein interaktives Ergebnisset, mit dem Benutzer, die die Analyse anzeigen, die anzuzeigenden Daten auswählen können. Die Werte aus den in diesem Drop-Ziel angezeigten Spalten werden als Anfangskriterien verwendet. Diese Werte werden in einer Ansicht in einer Dropdown-Liste zur Auswahl angezeigt.
- **Abschnitte.** Mit den Feldern in diesem Drop-Ziel werden die Bereiche aufgefüllt, die die Ansicht in Abschnitte unterteilen. In Diagramm-, Messwert- und Trichteransichten können Sie auswählen, dass die Spalten, die Sie im Drop-Ziel "Abschnitte" ablegen, als Abschnittsschieberegler statt als einzelne Abschnitte angezeigt werden sollen. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen für die Anzeige als Schieberegler.
- **Ansichtstypbereich.** Beispiel: "Tabelle" für eine Tabellenansicht. Dieses Drop-Ziel simuliert die Zeichnungsfläche oder den Textkörper der Ansicht selbst und hilft Ihnen dabei festzustellen, wie die Ansicht aussieht. Dieser Bereich enthält für eine Tabellenansicht das Drop-Ziel für Spalten und Messungen, in dem

alle Spalten in der Ansicht enthalten sind. In einer Tabellenansicht werden alle Messungen als Spalten behandelt. Dieser Bereich enthält für alle anderen Ansichten die folgenden Drop-Ziele:

- **Drop-Ziel "Messungen"**. Die Felder in diesem Drop-Ziel füllen den Teil einer Ansicht auf, der Übersichtsdaten enthält. Je nach Ansichtstyp kann dieser Bereich ein einzelnes Drop-Ziel "Messungen" (z.B. für Pivot-Tabellenansichten) oder Drop-Unterziele enthalten (z.B. die Drop-Unterziele "Balken" und "Linien" für Linien-Balken-Diagramme). Sie können Messungsspalten per Drag-and-Drop in diese Drop-Ziele verschieben.
- **Ausgeschlossen**. Die Felder in diesem Drop-Ziel sind Spalten, die aus den Ansichtsergebnissen ausgeschlossen sind, jedoch als Teil der Analyse erhalten bleiben.
- **Andere Drop-Ziele**. Mit anderen Drop-Zielen werden die Spalten im Drop-Ziel "Messungen" oder in anderen Drop-Zielen zusammengefasst. Die anderen in einer Ansicht angezeigten Drop-Ziele sind abhängig vom Ansichtstyp, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Anzeigen	Drop-Ziele
Pivottabelle	<p>Enthält die folgenden Drop-Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spalten. Zeigt eine Spalte in einer Spaltenausrichtung an. Pivot-Tabellenansichten können mehrere Spalten enthalten.</li> <li>■ Zeilen. Zeigt eine Spalte in einer Zeilenausrichtung an. Pivot-Tabellenansichten können mehrere Zeilen enthalten.</li> </ul>
Messwertanzeiger	<p>Zeilen. Zeigt die in den Messwertanzeigern angezeigten Spalten an.</p>
Balken-, Zeilen-, Bereichs-, Linienbalken-, Zeitserienlinien-, Pareto-, Punkt- oder Blasendiagramme	<p>Enthält die folgenden Drop-Unterziele innerhalb des Drop-Hauptziels. Der Zielname unterscheidet sich je nach Diagrammtyp. Beispiel: Die Option "Gruppieren nach" lautet "Blasen" für Blasendiagramme und "Punkte" für Punktdiagramme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gruppieren nach. Unterteilt die Achselabels in Gruppen. Beispiel: In einem vertikalen Balkendiagramm, dessen Kriterien die Spalten "Gebiet", "Bezirk" und "Dollar" enthalten, werden die Daten auf der horizontalen Achse nach Gebiet gruppiert, wenn dieses Drop-Ziel die Spalte "Gebiet" enthält.</li> <li>■ Farbe variieren nach. (Nicht für Pareto-Diagramme aktiviert.) Zeigt jeden Spaltenwert oder jede Spaltenwertkombination in einer anderen Farbe an.</li> </ul>
Netzdiagramm	<p>Netzabschnitte. Zeigt Spaltenwerte als Punkte in allen Linien rund um den Radius des Kreises an.</p>
Tortendiagramm	<p>Enthält die folgenden Drop-Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Torten. Zeigt jeden Spaltenwert oder jede Spaltenwertkombination als einzelne Torte an.</li> <li>■ Stücke. Zeigt jeden Spaltenwert oder jede Spaltenwertkombination als einzelnes Stück der Torte an.</li> </ul>
Wasserfalldiagramm	<p>Gruppieren nach. Unterteilt die Achselabels in Gruppen.</p>
Trichter	<p>Phase. Zeigt jeden Spaltenwert als Phase im Trichter an.</p>

Anzeigen	Drop-Ziele
Gitter	<p>Enthält die folgenden Drop-Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spalten. Zeigt eine Spalte in einer Spaltenausrichtung an. Gitter können mehrere Spalten enthalten.</li> <li>■ Zeilen. Zeigt eine Spalte in einer Zeilenausrichtung an. Gitter können mehrere Zeilen enthalten.</li> </ul> <p>Enthält die folgenden Drop-Unterziele innerhalb des Drop-Hauptziels "Visualisierung" für einfache Gitteransichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gruppieren nach. Unterteilt die Messungen in Gruppen.</li> <li>■ Farbe nach. Zeigt jede Messung in einer anderen Farbe an. Beispiel: In einem vertikalen Balkendiagramm eines Gitters sind alle Balken für eine Messung blau, wohingegen die Balken für eine andere Messung rot sind. Verwenden Sie dieses Drop-Ziel in einem Punktdiagramm, um unterschiedliche Farben für die Punkte zu verwenden. Verwenden Sie dieses Drop-Ziel in einem Blasendiagramm, um unterschiedliche Farben für die Blasen zu verwenden.</li> <li>■ Balkenachse. In einem Linien-Balken-Diagramm, in dem zwei Messungen verglichen werden (z.B. Umsatz und fakturierte Menge nach Gebiet), wird eine von zwei Messungen angezeigt, z.B. "Umsatz".</li> <li>■ Linienachse. In einem Linien-Balken-Diagramm, in dem zwei Messungen verglichen werden (z.B. Umsatz und fakturierte Menge nach Gebiet), wird eine von zwei Messungen angezeigt, z.B. "Fakturierte Menge".</li> <li>■ Torten. Wenn Sie in einem Tortendiagramm an dieser Stelle eine Dimension hinzufügen, werden mehrere Torten erstellt.</li> <li>■ Stücke. Zeigt Messungen in einem Tortendiagramm als Stücke innerhalb der Torten in verschiedenen Farben an.</li> <li>■ Punkte. Zeigt Dimensionen in einem Punktdiagramm als Punkte an. Jeder Dimensionswert wird als einzelner Punkt angezeigt.</li> <li>■ Horizontale Achse Die Messungswerte steuern die horizontale Position der Werte. In einem Punktdiagramm können Sie eine Messung in diesem Ziel ablegen. In einem Blasendiagramm wird jede Messung in diesem Drop-Ziel als einzelne Blase angezeigt.</li> <li>■ Vertikale Achse. Zeigt eine von zwei Messungen in einem Punktdiagramm an, z.B. einen Punkt. Zeigt eine von drei Messungen in einem Blasendiagramm als Blase an.</li> <li>■ Blasen. Zeigt Messungen in einem Blasendiagramm als Blasen in unterschiedlicher Größe an.</li> <li>■ Größe. Zeigt eine von drei Messungen in einem Blasendiagramm als Größe einer Blase an.</li> </ul> <p>Enthält die folgenden Drop-Unterziele innerhalb des Drop-Hauptziels "Visualisierung" für erweiterte Gitteransichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bereiche. In einem Funkenbereich-Mikrodiagramm werden Spalten als Bereiche angezeigt.</li> <li>■ Balken. In einem Funkenbalken-Mikrodiagramm werden Spalten als Balken angezeigt.</li> <li>■ Linien. In einem Funkenlinien-Mikrodiagramm werden Spalten als Linien angezeigt.</li> </ul>

Anzeigen	Drop-Ziele
Performancekachel	Messungen. Zeigt den spezifischen Wert der Spalte an, die in der Kachel angezeigt wird.
Treemap	<p>Enthält die folgenden Drop-Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gruppieren nach. Steht für die höchste Ebene von hierarchischen Daten, die zum Erstellen oder Beschreiben eines Containers mit aggregierten Werten in Stücke aufgeteilt wird. Die aggregierten Werte werden als rechteckige Kacheln angezeigt.</li> <li>■ Größe nach. Steht für die Verteilung der Kacheln innerhalb des übergeordneten Elements. Die Größe der untergeordneten Elemente entspricht immer der Größe des übergeordneten Elements.</li> <li>■ Farbe nach. Steht für eine Verteilung von Werten über alle Kacheln auf derselben Ebene hinweg.</li> </ul>

Außerdem enthält jeder Ansichtstypbereich das Element "Messungslabels". Dies gilt nicht für die folgenden Bereiche: Tabellen, Wasserfalldiagramme, Paretodiagramme, Treemap und Gitter (einfach). Das Element "Messungslabels" steht für die Labels für alle Messungsspalten in den Drop-Zielen im Bereich "Messungen". Sie können die Anzeige eines Messungslabels in einer Ansicht ändern, indem Sie das Element "Messungslabels" aus einem Drop-Ziel in ein anderes Drop-Ziel verschieben. Beispiel: In einem vertikalen Balkendiagramm können Sie jedes Messungslabel in einer anderen Farbe anzeigen, indem Sie das Element "Messungslabels" per Drag-and-Drop in das Drop-Ziel "Farbe variieren nach" verschieben. In Pivot-Tabellenansichten können Sie außerdem das Format der Messungslabels bearbeiten oder die Messungslabels ausblenden.

## Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Titelsicht, um einen Titel, einen Untertitel, ein Logo, einen Link zu einer benutzerdefinierten Online-Hilfeseite oder Zeitstempel zu den Ergebnissen hinzuzufügen. Titel und Untertitel können formatiert werden.

Eine Titelsicht wird als erste Ansicht immer zu den Ergebnissen hinzugefügt.

### So arbeiten Sie mit der Titelsicht

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Titelsicht hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Ansicht", und wählen Sie die Option "Titel" aus der Dropdown-Liste aus.
  - Um eine vorhandene Titelsicht zu bearbeiten, suchen Sie nach der Titelsicht, und klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".
- 2 Geben Sie in das Textfeld "Titel" den Text ein, der als Titel angezeigt werden soll.  
Wenn Sie keinen Titel angeben, wird der Name des gespeicherten Berichts als Titel verwendet. Bei nicht gespeicherten Berichten ist das Textfeld "Titel" leer.
- 3 Wenn Sie vermeiden möchten, dass der gespeicherte Name eines Berichts angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Gespeicherten Namen anzeigen".  
Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der gespeicherte Name unterhalb des Texts (falls vorhanden) im Textfeld "Titel" angezeigt.
- 4 (Optional) Wenn Sie ein Logo oder eine andere Grafik einfügen möchten, geben Sie den entsprechenden Pfad in das Textfeld "Logo" ein.

Das Bild wird links neben dem Titeltext angezeigt. Sie sollten ein Bild bzw. eine Grafik wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.

- 5 (Optional) Geben Sie in das Textfeld "Untertitel" den Text ein, der als Untertitel angezeigt werden soll. Der Text für den Untertitel wird in einer neuen Zeile unter dem eigentlichen Titel angezeigt.
  - 6 Wenn Sie weitere Formatierungen an Titel oder Untertitel vornehmen möchten, gehen Sie wie folgt vor:
    - a Klicken Sie rechts in den Dialogfeldern "Titel" und "Untertitel" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
    - b Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle und Rahmen, und klicken Sie anschließend auf "OK".
- HINWEIS:** Wenn Sie einen neuen Titel eingeben, ersetzt dieser den ursprünglichen Titel oder Untertitel.
- 7 Wenn Sie das Datum oder die Uhrzeit der Ausführung des Berichts anzeigen möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen für Zeitstempel aus der Dropdown-Liste für Anfangszeiten aus.
  - 8 Wenn Sie einen Link zu einer benutzerdefinierten Hilfeseite oder sonstigen Informationen zu diesem Bericht zur Verfügung stellen möchten, geben Sie die entsprechende URL in das Textfeld "Hilfe-URL" ein. Sie sollten eine URL wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.
  - 9 Wenn Sie fertig sind, speichern Sie den Bericht mit der Titelanzeige.

## Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Tabellenansicht, um die Ergebnisse in einer Standardtabelle anzuzeigen. Benutzer können in den Ergebnissen navigieren und Drilldowns durchführen. Sie können Gesamtsummen und Spaltensummen hinzufügen, benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften angeben und die Formel oder Summenregel für eine Spalte ändern. Außerdem können Sie die Spalteneigenschaften bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und deren Inhalten festzulegen, sowie Formatierungen festlegen, die nur dann auf die Inhalte der Spalte angewandt werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Sie können auch Navigationsschaltflächen und die Anzahl der Zeilen pro Seite angeben, angeben, ob Spalten- und Tabellenüberschriften angezeigt werden sollen, und das Zeilenformat auf die Tabelle anwenden. Wenn das Zeilenformat angewendet wird, wird in jeder alternativen Zeile der Tabelle ein grüner Hintergrund verwendet. Sie können die Farbe ändern, wenn Sie möchten. Das Zeilenformat erleichtert die Lesbarkeit der Tabelle.

Eine Tabellenansicht wird den Ergebnissen automatisch als zweite Ansicht hinzugefügt. Sie können die Tabellenansicht jedoch löschen, wenn Sie möchten.

Die Gesamtsumme von Spalten, die mit der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, ist in der Tabellenansicht anders als in der Pivot-Tabellenansicht. In der Tabellenansicht wird die Gesamtsumme für eine Spalte, die mithilfe der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, über die Datenbank berechnet (als Summe, die durch eine Anzahl geteilt wird). In der Pivot-Tabellenansicht ist die Gesamtsumme der Durchschnittswert der Zeilen in der Ergebnismenge.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Tabellenansicht bearbeiten.

### **So bearbeiten Sie Tabellenansichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Tabellenansicht. Der Editor für die Tabellenansicht wird geöffnet.
- 3 Verschieben Sie im Layoutbereich Felder je nach Bedarf per Drag-and-Drop in die Drop-Ziele.
- 4 Gehen Sie wie folgt vor, um Summen anzugeben:

**HINWEIS:** Standardmäßig werden keine Summen angegeben, und die QuickInfo für das Summensymbol ist "Keine Summen". Wenn Sie eine Summe hinzufügen, ändert sich die QuickInfo entsprechend.

- Um eine Gesamtsumme hinzuzufügen, klicken Sie im Abschnitt für Spalten und Messungen des Layoutbereichs auf das Summensymbol, und wählen Sie die Position für die Gesamtsumme aus.
- Um Summen für eine einzelne Spalte hinzuzufügen, klicken Sie auf das Summensymbol für diese Spalte, und wählen Sie die Position für die Summe aus. Klicken Sie dann auf das Symbol "Weitere Optionen" für die Spalte, wählen Sie die Option für die Aggregationsregel aus, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist.

**HINWEIS:** Das Summensymbol steht nur für Spalten zur Verfügung, für die *Summen gebildet werden können*. Normalerweise ist dies eine Spalte mit mehrfach auftretenden Werten, die zu einer Summe zusammengefasst werden. Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht ausgewählt ist, berechnet das System die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Messungen angewendet werden.

- 5 Um die Eigenschaften für eine Spalte zu bearbeiten oder um eine Formatierung festzulegen, die angewandt werden soll, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen, klicken Sie auf das Symbol "Weitere Optionen" für die Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.

Das Dialogfeld "Spalteneigenschaften" wird geöffnet, in dem Sie Ihre Auswahl treffen können. Weitere Informationen über das Formatieren von Spalten und zum Hinzufügen bedingter Formatierungen finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften \(auf Seite 1082\)](#).

- 6 So bearbeiten Sie Abschnittseigenschaften:

- a Klicken Sie auf das Symbol "Abschnittseigenschaften".
- b Treffen Sie eine Auswahl für die Eigenschaften, und klicken Sie anschließend auf "OK".

- 7 Um die Eigenschaften der Tabelle zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol für die Eigenschaften der Tabellenansicht in der Symbolleiste.

- 8 Treffen Sie im Dialogfeld "Tabelleneigenschaften" Ihre Auswahl für die Eigenschaften, und klicken Sie anschließend auf "OK".

Sie können Folgendes angeben:

- Die Methode, die zum Durchsuchen von Daten verwendet werden soll, entweder Scrollen oder Navigationsschaltflächen.
- Das Format der Spaltenüberschrift und ob der Name des Themenbereichs in der Spaltenüberschrift enthalten ist.
- Ob Nullwerte angezeigt werden.
- Ob das Zeilenformat verwendet wird.

Wenn Sie die Farbe ändern möchten, die für den Hintergrund in den alternativen Zeilen verwendet werden soll, klicken Sie auf die Formatierungsschaltfläche neben dem Kontrollkästchen für das Zeilenformat, und wählen Sie die gewünschte Farbe aus.

- Ob doppelte Werte angezeigt werden.
- Ob Masterdetailverlinkungen verwendet werden.

- 9 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Tabellenansicht zu schließen.

- 10 Speichern Sie die Analyse.

## Anzeigen von Ergebnissen in Performancekachelansichten

In einer Performancekachelansicht wird ein einzelner Gesamtmessungswert angezeigt, der Übersichtsmetriken direkt darstellt. Diese Ansicht kann Sie bei Folgendem unterstützen:

- Die Aufmerksamkeit des Benutzers auf der Kachel direkt und deutlich auf einfache, wissenswerte Fakten richten.

- Den Status durch einfache Formatierung mit Farbe, Labels und begrenzten Stilen oder durch bedingte Formatierung der Hintergrundfarbe oder des Messwertes kommunizieren, um die Kachel optisch hervorzuheben. Beispiel: Wenn der Umsatz nicht dem Ziel entspricht, kann der Umsatzwert rot angezeigt werden.
- Auf Eingabeaufforderungen und Filter reagieren, um die Ergebnisse für den Benutzer relevanter zu machen.
- Einen einzelnen aggregierten oder berechneten Wert unterstützen.

Richten Sie die Aggregation und die Filter auf der Registerkarte "Kriterien" ein, um sicherzustellen, dass der richtige Messungswert in der Kachel angezeigt wird. Wenn in der Analyse auf der Registerkarte "Kriterien" mindestens eine Messung enthalten ist, wird standardmäßig die erste Messung auf der Registerkarte "Kriterien" für die Performancekachelansicht ausgewählt. Wenn der Analyse keine Messung hinzugefügt wurde, können Sie dies beim Bearbeiten der Performancekachelansicht vornehmen. Sie können einem zusammengesetzten Layout mehrere Performancekachelansichten hinzufügen. Dabei wird in jeder Performancekachelansicht eine Messung angezeigt.

### **So bearbeiten Sie Performancekachelansichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Ergebnisse" für die Performancekachelansicht auf das Symbol "Ansicht bearbeiten".  
Der Editor für die Performancekachelansicht wird geöffnet.
- 3 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Messung hinzuzufügen oder die Messung für die Ansicht zu ändern:
  - a Verschieben Sie zum Verwenden einer Messung, die nicht bereits in der Analyse vorhanden ist, die neue Messung aus dem Bereich "Themenbereiche" per Drag-and-Drop in das Drop-Ziel "Messungen".
  - b Um aus den in der Analyse bereits vorhandenen Messungen eine andere Messung auszuwählen, wählen Sie sie in der Dropdown-Liste im Drop-Ziel "Messungen" aus.
- 4 Wählen Sie im Bereich "Stile" die Größe der Performancekachel sowie einen Themenstil aus.
- 5 Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol für die Performancekacheleigenschaften.
- 6 Führen Sie im Dialogfeld für die Performancekacheleigenschaften Folgendes durch:
  - a Treffen Sie Ihre Auswahl.
  - b Wenn Sie die von der Seite "Kriterien" übernommenen Standardwerte ändern oder eine bedingte Formatierung hinzufügen möchten, klicken Sie auf den Link zum Bearbeiten der bedingten Formatierung, um das zugehörige Dialogfeld zu öffnen.
- 7 Klicken Sie auf "OK", wenn Sie alle Änderungen im Dialogfeld für die Performancekacheleigenschaften vorgenommen haben.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Performancekachelansicht zu schließen.
- 9 Speichern Sie die Analyse.

### **Anzeigen von Ergebnissen in Treemap-Ansichten**

In Treemap-Ansichten werden hierarchische Daten durch Gruppieren der Daten in Rechtecke (Kacheln) organisiert. Treemap-Ansichten weisen die folgenden Eigenschaften auf:

- Sie werden durch einen vordefinierten Bereich begrenzt und zeigen zwei Datenebenen an.
- Sie können rechteckige Kacheln enthalten. Die Größe der Kachel basiert auf einer Messung, und die Farbe der Kachel basiert auf einer zweiten Messung.

- Sie ähneln einem Streudiagramm, in dem der Zuordnungsbereich eingeschränkt ist. Mit dem Diagramm können Sie große Datenmengen visualisieren sowie Trends und Anomalien innerhalb dieser Daten schnell identifizieren.

Es sind zwei Treemap-Ansichtsstile verfügbar:

- **Perzentil-Binning.** Diese Option gibt an, dass die Farbe der Kacheln in der Treemap-Ansicht als Perzentil-Bin angezeigt wird.
- **Fortlaufende Farbfüllung.** Diese Option gibt an, dass die Kacheln in der Treemap-Ansicht als Farbverlaufsschema angezeigt werden. Die Farbverlaufsfarbe mit einem niedrigen Wert stellt den Mindestwert für die ausgewählte Messung "Farbe nach" dar. Die Farbverlaufsfarbe mit einem hohen Wert stellt den Höchstwert für die ausgewählte Messung "Farbe nach" dar.

### **So bearbeiten Sie Treemap-Ansichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Ergebnisse" für die Treemap-Ansicht auf das Symbol "Ansicht bearbeiten".  
Der Editor für die Treemap-Ansicht wird geöffnet.
- 3 Wählen Sie im Bereich "Layout" im Feld "Stil" entweder die Option für Perzentil-Binning oder die Option für fortlaufende Farbfüllung aus.
- 4 Wenn Sie im vorherigen Schritt die Option für Perzentil-Binning ausgewählt haben, wählen Sie in der Liste für Bins die Anzahl der in der Treemap-Ansicht anzuzeigenden Bins aus.  
Sie können eine Ganzzahl, ein Quartil (4) oder ein Dezil (10) auswählen. Die Werte liegen zwischen 2 und 12. Die Anzahl der ausgewählten Bins entspricht der Anzahl der Farben in der Treemap-Ansicht.
- 5 Ändern Sie die Optionen "Gruppieren nach", "Größe nach" und "Farbe nach" so, dass sie Ihren Anforderungen entsprechen.
- 6 Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol für die Eigenschaften der Treemap-Ansicht.
- 7 Treffen Sie im Dialogfeld für die Treemap-Eigenschaften eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
- 8 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Treemap-Ansicht zu schließen.
- 9 Speichern Sie die Analyse.

### **Anzeigen von Ergebnissen in Gitteransichten**

In einer Gitteransicht werden mehrdimensionale Daten als Zellengruppe in einem Raster angezeigt. In jeder Zelle wird dann eine Untergruppe der Daten dargestellt, die als Diagramme oder Zahlen angezeigt werden. Folgende Gitteransichtstypen sind verfügbar:

- **Einfaches Gitter.** Einfache Gitteransichten sind sinnvoll, wenn Sie Daten untereinander in einer Datenmenge vergleichen möchten. Eine einfache Gitteransicht zeigt einen einzelnen inneren Diagrammtyp an, z.B. ein Raster aus mehreren Balkendiagrammen. Die inneren Diagramme verwenden immer eine gemeinsame Achse, d.h., die Diagramme haben eine synchronisierte Skalierung.
- **Erweitertes Gitter.** Erweiterte Gitteransichten sind geeignet, wenn Sie Trends überwachen und Muster in einer Datenmenge anzeigen möchten. Eine erweiterte Gitteransicht zeigt ein Raster aus kleinen Funkendiagrammen an. Messungen können als Zahlen dargestellt oder in verschiedenen Typen von Funkendiagrammen dargestellt werden. In einer erweiterten Gitteransicht arbeitet jede Messspalte unabhängig voneinander zum Durchführen eines Drillvorgangs, Skalieren der Achsen usw.

In einfachen Gitteransichten können Sie die folgenden Diagrammtypen verwenden:

- Balken (Untertyp "Vertikal")

- Balken (Untertyp "Horizontal")
- Linie
- Bereich
- Linien-Balken
- Kreis
- Streuung
- Blase

In erweiterten Gitteransichten können Sie die folgenden Visualisierungstypen verwenden:

- Zahlen
- Mikrodiagramme der folgenden Untertypen:
  - Funkenbalken
  - Funkenlinie
  - Funkenbereich

### **So bearbeiten Sie Gitteransichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Ergebnisse" für die Gitteransicht auf das Symbol "Ansicht bearbeiten".  
Der Editor für die Gitteransicht wird geöffnet.
- 3 Verschieben Sie im Layoutbereich Felder je nach Bedarf per Drag-and-Drop in die Drop-Ziele.
- 4 Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol für die Gittereigenschaften.
- 5 Treffen Sie im Dialogfeld für die Gittereigenschaften eine Auswahl.  
Sie können Folgendes angeben:
  - Eigenschaften der Rasterleinwand, z.B. Position der Legende (nur einfache Gitteransichten)
  - Eigenschaften der Diagrammgröße für die in der Gitteransicht enthaltenen Visualisierungen
  - Eigenschaften, mit denen die Methoden zum Durchsuchen von Daten angegeben werden - Steuerungen für Bildlauf oder Paging
  - Angabe, ob die Gitteransicht auf Masterdetailereignisse horcht
  - Eigenschaften, die die Darstellung des Rasters für die Gitteransicht und die zugehörigen Visualisierungen steuern, z.B. verschiedene Stilauswahloptionen und die Art und Weise der Anzeige von Legenden
  - Eigenschaften, die den Typ des Maßstabs und die Darstellung der Maßstabmarkierung für jede Visualisierung in der Gitteransicht steuern (nur einfache Gitteransichten)
  - Eigenschaften, die die Anzeige von Titeln und Labels steuern (nur einfache Gitteransichten)
- 6 Klicken Sie auf "OK", wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben.
- 7 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Gitteransicht zu schließen.
- 8 Speichern Sie die Analyse.

### **Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammansichten**

Verwenden Sie die Diagrammansicht, um Daten als Diagramm darzustellen. Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Diagrammtypen, die zur Verfügung stehen, sowie eine entsprechende Beschreibung. Sie enthält auch die für den jeweiligen Typ verfügbaren Stile. Alle Diagrammtypen mit Ausnahme von Streu-, Netz- und Mikrodiagramm können 2-dimensional (2D) oder 3-dimensional (3D) sein. Nicht alle Diagrammtypen sind für alle Datentypen geeignet.

Diagrammtyp	Diagrammuntertyp	Beschreibung	Formatvorlagen
Balken	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertikal</li> <li>■ Horizontal</li> <li>■ Gestapelt vertikal</li> <li>■ Gestapelt horizontal</li> <li>■ 100 % gestapelt vertikal</li> <li>■ 100 % gestapelt horizontal</li> </ul>	<p>Ein Balkendiagramm zeigt die den Kategorien zugeordneten Mengen an. Balkendiagramme zeigen Größen als Balkenlängen und Kategorien als Balken oder Balkengruppen an.</p> <p>Balkendiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Unterschieden zwischen ähnlichen Elementen. Sie können z.B. Verkaufszahlen konkurrierender Produkte, Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Zeiträumen oder Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Märkten vergleichen.</p> <p>Balkendiagramme können verwendet werden, um Messspalten zu vergleichen, indem Balken in horizontaler oder vertikaler Richtung dargestellt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechteck</li> <li>■ Dreieck</li> <li>■ Zylinder</li> <li>■ Diamant</li> <li>■ Farbverlauf</li> <li>■ Musterfüllung</li> </ul>
Linie	Kein	<p>Ein Liniendiagramm zeigt Mengen über die Zeit oder nach Kategorie an.</p> <p>Liniendiagramme sind nützlich, um Trends über die Zeit darzustellen. Sie können verwendet werden, um mehrere Messspalten darzustellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standardlinie</li> <li>■ Gestrichelte Linie</li> <li>■ Geschwungene Linie</li> </ul>
Bereich	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestapelt</li> <li>■ 100 % gestapelt</li> </ul>	<p>Ein Flächendiagramm zeigt den Trend des Beitrags jedes Wertes über die Zeit oder nach Kategorie an.</p> <p>Ein Flächendiagramm ist ein Liniendiagramm, bei dem die Bereiche zwischen den Linien ausgefüllt werden. Die Bereiche stapeln sich und summieren sich zum Gesamtwert für jeden Zeitraum oder jede Kategorie. In 100% gestapelten Diagrammen wird jede Kategorie als prozentualer Beitrag zum Gesamtwert angezeigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einfarbige Füllung</li> <li>■ Farbverlaufsfüllung</li> <li>■ Musterfüllung</li> </ul>
Kreis	Kein	<p>In einem Kreisdiagramm werden Datenmengen als Prozentanteile eines Ganzen dargestellt.</p> <p>Kreisdiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Teilen eines Ganzen, wie z.B. Umsätze pro Region oder Bezirk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einfarbige Füllung</li> <li>■ Farbverlaufsfüllung</li> <li>■ Musterfüllung</li> </ul>

Diagrammtyp	Diagrammuntertyp	Beschreibung	Formatvorlagen
Linien-Balken	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standard</li> <li>■ Gestapelt</li> </ul>	<p>Ein Linien-Balken-Diagramm stellt zwei Datenmengen mit verschiedenen Bereichen dar. Die Daten werden als Balken bzw. als über die Balken gelegte Linien angezeigt.</p> <p>Linien-Balken-Diagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Trendbeziehungen zwischen Datenmengen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechteck</li> <li>■ Dreieck</li> <li>■ Zylinder</li> <li>■ Diamant</li> <li>■ Farbverlauf</li> <li>■ Musterfüllung</li> </ul>
Zeitreihenlinie	Kein	<p>Ein Zeitreihenlinien-Diagramm stellt Zeitreihendaten dar. Es skaliert die horizontale Achse basierend auf der Zeit, die zwischen den Datenpunkten verstrichen ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standardlinie</li> <li>■ Gestrichelte Linie</li> <li>■ Geschwungene Linie</li> </ul>
Pareto	Kein	<p>Ein Pareto-Diagramm ist eine Art Balken- und Liniendiagramm, in dem Kriterien in absteigender Reihenfolge dargestellt werden. Bei diesem Diagrammtyp stellt die Linie eine kumulative Summe von Prozentzahlen dar.</p> <p>Pareto-Diagramme sind besonders nützlich zum Kennzeichnen wichtiger Elemente, wie z.B. bester und schlechtesten Wert oder höchsten und niedrigsten Wert</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechteck</li> <li>■ Dreieck</li> <li>■ Zylinder</li> <li>■ Diamant</li> <li>■ Farbverlauf</li> <li>■ Musterfüllung</li> </ul>
Streuung	Kein	<p>In einem Streudiagramm werden die X- und Y-Werte als eigenständige Punkte angezeigt, die in einem X-Y-Gitter verteilt sind. Es gibt Datenpunkte basierend auf zwei unabhängigen Variablen wieder. Mit einem Streudiagramm können Sie eine große Anzahl an Datenpunkten darstellen und Ansammlungen von Datenpunkten feststellen.</p> <p>Streudiagramme sind besonders nützlich für das Ermitteln von Beziehungen und Trends in großen Datenmengen.</p> <p><b>TIPP:</b> Bilden Sie zum Erstellen eines Streudiagramms einen Wert auf der X-Achse und einen anderen auf der Y-Achse ab. Diese Werte werden zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Standardstreuung</li> <li>■ Streuung mit Linien</li> </ul>

Diagrammtyp	Diagrammuntertyp	Beschreibung	Formatvorlagen
Blase	Kein	<p>Ein Blasendiagramm ist eine Variation eines Punktdiagramms, in dem Datenelemente als Kreise (Blasen) dargestellt werden. Drei Variablen werden dabei in zwei Dimensionen angezeigt. Ein Wert wird durch den Kreis auf der X-Achse dargestellt. Ein weiterer Wert wird durch den Kreis auf der Y-Achse dargestellt. Der dritte Wert wird durch die relative Größe des Kreises dargestellt.</p> <p>Blasendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Daten mithilfe von drei Variablen sowie zum Anzeigen von Finanzdaten aus einem bestimmten Zeitraum.</p> <p><b>TIPP:</b> Bilden Sie zum Erstellen eines Blasendiagramms einen Wert auf der X-Achse, einen weiteren Wert auf der Y-Achse und einen dritten Wert auf der Radiusachse des Blasendiagramms ab. Diese drei Werte werden zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.</p>	Kein
Netz	Kein	<p>In einem Netzdiagramm werden dieselben Informationen wie in einem Balkendiagramm dargestellt. Die Balken sind jedoch zentriert um die Mitte des Diagramms angeordnet. Für jedes Datenelement gibt es eine eigene Werteachse.</p> <p>Netzdiagramme sind besonders nützlich für die Untersuchung der Überschneidung und Aufteilung von Daten.</p>	Kein
Mikrodiagramm	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Funkenlinie</li> <li>■ Funkenbalken</li> <li>■ Funkenbereich</li> </ul>	<p>Jeder dieser Diagrammtypen ist eine textgroße Grafik (ähnlich groß wie ein Stück Text in der Nähe), die nur im Kontext einer Gitteransicht angezeigt wird und sich ideal zur Anzeige von Trendinformationen eignet.</p> <p>Ein Mikrodiagramm-Diagrammtyp ist innerhalb eines erweiterten Gitters nützlich, bei dem die Daten als eine Mischung aus Funkendiagrammen und Zahlen angezeigt werden.</p> <p>Ein Mikrodiagramm hat keine Achsen oder Legenden. Wie bei größeren Diagrammen werden die Messwerte eines Mikrodiagramms als relativ große Balken (oder Linien oder Flächen) dargestellt. Der</p>	Kein

Diagrammtyp	Diagrammuntertyp	Beschreibung	Formatvorlagen
		Name der Messung wird jeweils in der zugehörigen Spaltenüberschrift angezeigt. Weitere Details der Messung erscheinen als QuickInfo-Text, wenn Sie mit dem Mauszeiger über eine Datenzelle fahren.	
Wasserfall	Kein	Mit einem Wasserfalldiagramm können Sie zeigen, wie ein Wert sequentiell und kumulativ erhöht oder verringert wird. Ein Wasserfalldiagramm hilft, die Aufmerksamkeit des Benutzers darauf zu lenken, wie jede Messung zur Gesamtsumme beiträgt, und kommuniziert dies durch Formatierung mit Farbe. Ein Anfangswert wird mit nachfolgenden Werten (sowohl negative als auch positive Differenzen oder Änderungen) summiert, um eine Summe zu erhalten. Es gibt nur eine Summe pro Wasserfalldiagramm, und es können Zwischensummen hinzugefügt werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dreifarbig (Erhöhen, Verringern und Summe)</li> <li>■ Vierfarbig (Erster, Erhöhen, Verringern und Summe)</li> <li>■ Einfarbig</li> <li>■ Zweifarbig</li> <li>■ Benutzerdefiniert</li> </ul>

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand verwendet eine Diagramm-Engine eines Drittanbieters. Der Typ des Diagramms, seine Größe und die Zahl der dargestellten Elemente kann sich darauf auswirken, ob Achsen oder Legenden angezeigt werden. Ob Achsen oder Legenden angezeigt werden, ist durch den auf der Webbrowser-Seite verfügbaren Platz begrenzt. In einigen Fällen können Sie Achsen und Legenden im Diagramm anzeigen, indem Sie die Breite und Höhe entsprechend ändern.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Diagramm auswählen, das mit den Ergebnissen nicht kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Diagrammansicht bearbeiten.

### **So bearbeiten Sie Diagrammansichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Diagrammansicht.  
Der Editor für die Diagrammansicht wird geöffnet.
- 3 Verschieben Sie im Layoutbereich Felder je nach Bedarf per Drag-and-Drop in die Drop-Ziele. Weitere Informationen zu Drop-Zielen finden Sie unter [Informationen zu Drop-Zielen in Ansichtsedatoren \(auf Seite 1107\)](#).

**TIPP:** Sie können der Analyse Spalten hinzufügen, während Sie sich im Editor für die Diagrammansicht befinden, indem Sie den Namen des Feldes für die Spalte im Bereich "Themenbereiche" auswählen und es auf ein Drop-Ziel ziehen. Alternativ können Sie zur Registerkarte "Kriterien" navigieren, um zusätzliche Spalten hinzuzufügen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" finden Sie unter [Hinzufügen von Spalten zu Analysen \(auf Seite 1074\)](#). Alle Spalten, die Sie im Editor für die Diagrammansicht hinzufügen, werden der Analyse global hinzugefügt. Sie können Spalten auf der Registerkarte "Kriterien" und auch in anderen Ansichten sowie in der Diagrammansicht anzeigen. Sie

können jedoch keine Spalte aus der Analyse löschen, während Sie im Editor für die Diagrammansicht arbeiten. Um eine Spalte aus der Diagrammansicht und aus der Analyse zu löschen, müssen Sie zur Registerkarte "Kriterien" navigieren und in der Dropdown-Liste der Optionen für die Spalte "Löschen" auswählen.

- 4 Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten von Diagrammeigenschaften in der Symbolleiste.
- 5 Geben Sie im Dialogfeld "Diagrammeigenschaften" die gewünschten Eigenschaften an.  
Sie können Folgendes angeben:
  - Eigenschaften, die sich auf die Leinwand für die Diagrammansicht beziehen, wie z.B. Breite, Höhe und Position der Legende.
  - Eigenschaften, die die Darstellung der Diagrammansicht steuern, wie z.B. der Stil.

**HINWEIS:** Sie können die Darstellung eines Diagramms auf zwei Arten formatieren: basierend auf der Position der Grafikelemente und basierend auf Bedingungen, die auf Spalten angewendet werden. Weitere Informationen zur Formatierung der Darstellung von Diagrammen basierend auf Einstellungen finden Sie später in diesem Thema.

  - Eigenschaften für die Achsbegrenzungen und Häkchen.
  - Eigenschaften, die die Anzeige von Titeln und Labels für das Diagramm steuern.
- 6 Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für Diagrammeigenschaften zu schließen.  
Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Auswahl wiederzugeben.
- 7 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Diagrammansicht zu schließen.
- 8 Speichern Sie die Analyse.

### Formatieren der Darstellung von Diagrammen

Sie können die Darstellung eines Diagramms basierend auf einer der folgenden Einstellungen formatieren:

- Der Position der Grafikelemente (z.B. Linien oder Balken in einem Linien-Balken-Diagramm oder Segmente in einem Kreisdiagramm). Mit der Positionsformatierung können Sie die Darstellung eines Diagramms basierend auf der Position von Diagrammelementen anpassen, d.h. der numerischen Reihenfolge, in der Diagrammelemente (z.B. Balken) in einer Gruppe angezeigt werden. Eine Gruppe wird durch die Attributspalten bestimmt, die im Drop-Zielbereich "Gruppieren nach" im Editor für die Diagrammansicht angezeigt werden.
- Auf Spalten angewendete Bedingungen. Die bedingte Formatierung wird auf die Spaltenwerte angewendet, die die Bedingung erfüllen. Sie können eine Farbe angeben, in der Diagrammdaten basierend auf einem bestimmten Spaltenwert angezeigt werden sollen, oder einen Bereich von Spaltenwerten, die die für die Spalte angegebene Bedingung erfüllen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Darstellung eines Diagramms formatieren.

#### **So formatieren Sie die Darstellung von Diagrammen:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Diagrammansicht.
- 2 Klicken Sie im Editor für die Diagrammansicht auf das Symbol zum Bearbeiten von Diagrammeigenschaften in der Symbolleiste.
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld "Diagrammeigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 4 Klicken Sie auf den Link für die Stil- und bedingte Formatierung, um das Dialogfeld für die Stil- und bedingte Formatierung zu öffnen.
- 5 Um die Darstellung eines Diagramms basierend auf der Position der Diagrammelemente zu formatieren, gehen Sie wie folgt vor:

- a Klicken Sie auf die Registerkarte für die Stilformatierung.
  - b Wählen Sie die Registerkarte für das Diagrammelement (z.B. Balken) aus, dem Sie eine benutzerdefinierte formatierte Position hinzufügen möchten.
  - c Klicken Sie auf das Symbol "Neue Position hinzufügen" (grünes Pluszeichen).
  - d Geben Sie in der Tabelle für benutzerdefinierte formatierte Positionen die Formatierung für den neuen Positionseintrag an. Beispiel: Um die Farbe auszuwählen, die auf die Position angewendet werden soll, klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem Feld "Farbe", um auf das Dialogfeld "Farbauswahl" zuzugreifen. (Beachten Sie, dass die Formatierungsoptionen vom Element abhängen.)
  - e Klicken Sie auf "OK".
- 6 Um die Darstellung eines Diagramms basierend auf einer angewendeten Bedingung zu formatieren, gehen Sie wie folgt vor:
- a Klicken Sie auf die Registerkarte für die bedingte Formatierung.
  - b Klicken Sie auf die Option zum Hinzufügen für das Bedingungsformat, und wählen Sie die Spalte aus, auf die Sie eine Bedingung anwenden möchten.
  - c Wählen Sie im Dialogfeld "Neue Bedingung" den Operator aus, und geben Sie einen Spaltenwert oder einen Bereich von Spaltenwerten für diese Bedingung ein.
  - d Klicken Sie auf "OK".
  - e Um auf der Registerkarte für die bedingte Formatierung die Farbe auszuwählen, die auf Spaltenwerte angewendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt ist, klicken Sie auf den Pfeil nach unten neben dem Feld "Farbe", um auf das Dialogfeld "Farbauswahl" zuzugreifen.
- HINWEIS:** Wenn Sie mehrere Bedingungen angeben, werden alle Bedingungen ausgewertet und die Formate für die wahren Bedingungen zusammengeführt. Wenn es einen Konflikt zwischen den Formaten gibt, dann bestimmt die Bedingung, die zuletzt als wahr verifiziert wurde, das angezeigte Format.
- f Klicken Sie auf "OK".
- 7 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für Diagrammeigenschaften zu schließen.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Diagrammansicht zu schließen.
- 9 Speichern Sie die Analyse.

## Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellenansichten

Bei der Pivot-Tabellenansicht handelt es sich um eine interaktive Ansicht, in der Sie die Möglichkeit haben, die Zeilen, Spalten und Abschnittsüberschriften zu drehen, um einen anderen Blickwinkel auf die Daten zu erhalten. Sie können in Pivot-Tabellen navigieren und Drilldowns durchführen. Außerdem sind sie besonders nützlich für Trendberichte.

In diesem Thema werden die Bereiche in Pivot-Tabellen erläutert, und Sie erhalten Anweisungen zum Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten
- Verwenden von mehrseitigen Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen
- Überschreiben der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen
- Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen
- Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen
- Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

## Bereiche in Pivot-Tabellen

Wenn Sie eine Pivot-Tabelle hinzufügen oder ändern, werden die in der Analyse enthaltenen Spalten als Elemente in der Pivot-Tabellenvorlage angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Bereiche in Pivot-Tabellen beschrieben.

Bereich	Beschreibung
Eingabeaufforderungen in Pivot-Tabellen	Stellen ein interaktives Ergebnis zur Verfügung, aus dem Benutzer die Daten auswählen können, die sie anzeigen möchten. Die Spaltenwerte im Bereich "Eingabeaufforderungen in Pivot-Tabellen" werden als grundlegende Filterkriterien verwendet. Die Werte können aus einer Dropdown-Liste ausgewählt werden. Basierend auf der Auswahl, wird eine Pivot-Tabelle (bestehend aus Abschnitten, Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind) generiert.
Abschnitte	Füllt die Bereiche aus, die die Ansicht in Abschnitte unterteilt. Für jeden Wert in der Spalte "Abschnitt" wird eine eigene Pivot-Tabelle angezeigt, bestehend aus Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind.
Spalten	Ein Element wird in Spaltenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können über verschiedene Spalten verfügen.
Zeilen	Ein Element wird in Zeilenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können neben Spalten auch über verschiedene Zeilen verfügen.
Maße	Dieser Abschnitt einer Pivot-Tabelle bietet eine Datenübersicht. Die Elemente im Bereich "Maße" stellen eine Zusammenfassung der Elemente in den Feldern "Seite", "Abschnitt", "Zeile" und "Spalte" dar. Jeder Wert der Maßelemente repräsentiert eine Datenübersicht, die sich als Schnittmenge aus Quellzeilen und -spalten ergibt.  Das Element "Maßbezeichnungen", das standardmäßig im Bereich "Spalten" angezeigt wird, legt die Position und die Formatierung der Spaltenüberschrift für die Daten im Bereich "Maße" fest. Zudem bietet es Summenbildungs- und Sortierfunktionen. Sofern nur eine Maßangabe vorhanden ist, ist dieses Element irrelevant und kann ausgeschlossen werden.
Ausgeschlossen	Spalten der Pivot-Tabellenergebnisse werden ausgeschlossen. Alle Spalten, die nach der Erstellung der Pivot-Tabelle als Berichtskriterien hinzugefügt wurden, sind ausgeschlossen.

### Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Pivot-Tabellenansicht.

#### **So fügen Sie eine Pivot-Tabellenansicht hinzu oder ändern diese**

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Pivot-Tabellenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie anschließend "Pivot-Tabelle" aus.
  - Um eine vorhandene Pivot-Tabellenansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Pivot-Tabellenansicht.

Im Layoutbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Um Spalten neu anzuordnen, zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf den Spaltentitel, bis die Leiste zum Ziehen über dem Titel angezeigt wird. Ziehen Sie anschließend die Leiste an eine neue Position.
- 3 Um der Pivot-Tabelle eine Diagrammansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf das Diagrammsymbol in der Symbolleiste.

Nachdem Sie der Pivot-Tabelle ein Diagramm hinzugefügt haben, können Sie die Position des Diagramms ändern, den Diagrammtyp ändern usw. Informationen zur Diagrammansicht finden Sie unter Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammansichten (siehe [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammansichten](#) auf Seite 1115).

- 4 Gehen Sie wie folgt vor, um Summen hinzuzufügen:
  - a Um den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" Summen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" und wählen Sie eine Option aus:
    - Wenn Sie keine Summen verwenden möchten, wählen Sie "Keine" aus. Die Schaltfläche "Summen" wird mit einem weißen Hintergrund (standardmäßig) angezeigt.
    - Um die Summe vor oder nach den Datenelementen anzuzeigen, wählen Sie "Vor" oder "Nach" aus. Wenn Sie beispielsweise die Summe einer Reihe mit Bereichen hinzufügen und die Option "Vor" angeben, wird die Summe angezeigt, bevor die einzelnen Bezirke des Bereichs aufgeführt werden.
  - b Um Summen im Bereich "Maße" zu verwenden, klicken Sie in der zu summierenden Zeile oder Spalte auf "Weitere Optionen" und anschließend auf "Gruppierungsregel", wählen Sie einen Wert aus, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist.

**HINWEIS:** Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht gewählt ist, berechnet Oracle CRM On Demand die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Maße angewendet werden.

Je nachdem, welche Summen auf Zeilen- oder Spaltenebene ausgewählt sind, werden die Summen für die durch die Messungselemente dargestellten Zusammenfassungsdaten als Spalte oder Zeile angezeigt. Spalten- und Zeilensummen enthalten Bezeichnungen.

Wird die Schaltfläche "Summen" deaktiviert, werden keine Summen angezeigt.

- 5 Um die verschiedenen verfügbaren Optionen für eine Spalte, eine Maßzahl oder eine Zeile zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", und wählen Sie die gewünschten Optionen aus der Dropdown-Liste aus.
- 6 Um die Bezeichnungen oder Werte einer Spalte zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" oder "Weitere Optionen", und wählen Sie anschließend die entsprechende Formatierungsoption aus.
- 7 Speichern Sie den Bericht, und klicken Sie anschließend auf "Fertig".

### Verwenden von mehreren Eingabeaufforderungen in Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen

Wenn Sie mehrere Attribute im Bereich "Eingabeaufforderungen in Pivot-Tabellen" platzieren, können Sie eine mehrseitige Dropdown-Liste für Eingabeaufforderungen erstellen. Wenn Benutzer dann die Pivot-Tabelle anzeigen, werden ihnen mehrere Eingabeaufforderungen in der Dropdown-Liste für jedes Attribut angezeigt.

Nach der Speicherung des Berichts stehen die Eingabeaufforderungen in der Dropdown-Liste allen Benutzern zur Verfügung, die Zugriff auf den Bericht haben.

### Außerkräftsetzung der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen

Sie können die vom ursprünglichen Ersteller des Berichts oder vom System angegebene Standard-Summenregel für ein Maß außer Kraft setzen.

#### **So setzen Sie die Standard-Summenregel für ein Maß in einer Pivot-Tabelle außer Kraft**

- 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für das Maß, dessen Standard-Summenregel Sie außer Kraft setzen möchten.

- 2 Wählen Sie die Option "Gruppierungsregel", und geben Sie die Gruppierungsregel an, die angewendet werden soll.

### Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen

Sie können Pivot-Tabellen grün unterlegen und zusätzlich formatieren. Außerdem können Sie das Aussehen von Abschnitten, Zeilen, Spalten, Maßen und der darin enthaltenen Inhalte anpassen.

Sie können z.B. Schriftarten, Zellen, Rahmen und Style Sheets für Abschnitte, Werte und Maßbezeichnungen festlegen. Für Abschnitte können Sie die Position von Spaltenüberschriften ebenso wie Werte innerhalb des Abschnitts angeben und anpassen. Es können auch Seitenumbrüche eingefügt werden, sodass bei jeder Änderung eines Werts in dem Abschnitt der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt wird.

Sie können aber auch bedingte Formatierungen vornehmen, die Ihnen dabei helfen, Datenelemente zu finden, die eine bestimmte Grenzvorgabe erfüllen. Informationen zum Hinzufügen bedingter Spaltenformatierungen in einer Pivot-Tabelle finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften \(auf Seite 1082\)](#).

### Grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung einer Pivot-Tabelle

Bei grüner Unterlegung wird jede zweite Zeile oder Spalte hellgrün unterlegt. Die zusätzliche Formatierung betrifft die Gesamtdarstellung der Pivot-Tabelle und ermöglicht es Ihnen außerdem, die standardmäßige grüne Balkenfarbe zu ändern.

#### **So wenden Sie grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung auf eine Pivot-Tabelle an**

- 1 Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Pivot-Tabellenansicht" am oberen Rand des Arbeitsbereichs.
- 2 Wenn Sie die grüne Unterlegung hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren der alternativen Formatierung.

Wenn Sie die Anwendungsart der Formatierung ändern möchten, treffen Sie Ihre Auswahl in der Liste "Alternativ".

- 3 Um die zusätzliche Formatierung anzuwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatieren".
- 4 Wählen Sie zum Ändern der standardmäßigen grünen Balkenfarbe im Dialogfeld "Alternatives Zeilenformat" eine neue Hintergrundfarbe für das Zellenformat aus.

Weitere Informationen zu zusätzlichen Formatierungen finden Sie unter [Anwenden von zusätzlichen Formatierungen in Analysen und Dashboards \(auf Seite 1072\)](#).

### Formatieren von Abschnitten und Abschnittsinhalten

Folgende Optionen zur Formatierung von Abschnitten und Inhalten stehen zur Verfügung:

- Position von Spaltenüberschriften zusammen mit den im Abschnitt enthaltenen Werten angeben und anpassen.
- Seitenumbrüche einfügen. Bei jeder Änderung eines Werts im Abschnitt wird der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt. Dies ist bei datengesteuerten Detailberichten sinnvoll.
- Zusätzliche Formatierungsangaben auf einen Abschnitt und dessen Inhalt anwenden.

#### **So formatieren Sie Abschnitte einer Pivot-Tabelle**

- 1 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung eines Abschnitts zu formatieren:
  - a Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" und auf die Schaltfläche "Abschnittseigenschaften".
  - b Treffen Sie im Dialogfeld "Abschnittseigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
- 2 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung des Abschnittsinhalts zu formatieren:

- a Klicken Sie für jedes Feld, das Sie formatieren möchten, auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus dem Dropdown-Menü aus.
- b Treffen Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Informationen zum Anwenden zusätzlicher Formatierungen finden Sie unter [Anwenden von zusätzlichen Formatierungen in Analysen und Dashboards \(auf Seite 1072\)](#).

### Formatieren von Zeilen

Folgende Optionen zur Formatierung von Zeilen und Zeileninhalten stehen zur Verfügung:

- Zusätzliche Formatierung auf Zeilen, Zeilenüberschriften und Zeileninhalte anwenden.
- Eine Zeile in Pivot-Tabellenberechnungen verwenden, jedoch ihre Anzeige in den Ergebnissen unterdrücken.
- Ein neues berechnetes Element für die Verwendung in einer Pivot-Tabelle definieren.
- Zeile in der Pivot-Tabelle duplizieren.
- Eine Spalte aus der Pivot-Tabellenansicht entfernen.

### So formatieren Sie Zeilen

- Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für die Zeile, und verwenden Sie zur Auswahl die Dropdown-Liste.
  - Um zusätzliche Formatierungsangaben auf Zeilenüberschriften oder -werte anzuwenden, wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.
  - Informationen zum Anwenden zusätzlicher Formatierungen finden Sie unter [Anwenden von zusätzlichen Formatierungen in Analysen und Dashboards \(auf Seite 1072\)](#).
  - Um die Ausgabe einer Zeile auszublenden, wählen Sie "Verborgен" aus.
  - Um ein neues berechnetes Element zu erstellen, klicken Sie auf "Neues berechnetes Element".  
Weitere Informationen zum Definieren berechneter Elemente finden Sie im Abschnitt "Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen" in diesem Thema.
  - Um die Zeile in der Pivot-Tabelle zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren" aus.
  - Wählen Sie "Spalte entfernen" aus, um die Spalte aus dem Bericht zu entfernen.
  - Die Spalte wird aus der Pivot-Tabelle und allen anderen Ergebnisanzeigen des Berichts entfernt.

**HINWEIS:** Die Datenformateinstellungen für Spalten im Bereich "Maße" werden von den Einstellungen für Spalten im Abschnitt übernommen.

### Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen

Numerische Maße in einer Pivot-Tabelle können als laufende Summen angezeigt werden, wobei in jeder folgenden Zelle für das Maß die Summe aller vorangehenden Zellen für diese Maßzahl angezeigt wird. Bei dieser Option handelt es sich um eine reine Anzeigefunktion, die keine Auswirkungen auf die tatsächlich in der Pivot-Tabelle vorliegenden Ergebnisse hat.

Normalerweise werden laufende Summen für duplizierte Spalten oder für Maße angezeigt, für die die Option zur Anzeige von Daten als Prozentsatz der Spalte ausgewählt ist, wobei der letzte Wert 100 Prozent darstellt. Laufende Summen gelten für alle Summen. Die laufende Summe wird für jede Detailebene separat berechnet.

Spaltenüberschriften sind von der Auswahl der Option "Laufende Summe" nicht betroffen. Sie können die Spaltenüberschrift formatieren, wenn Sie anhand dieser anzeigen möchten, dass die Option "Laufende Summe" aktiviert ist.

Für laufende Summen gelten folgende Verwendungsregeln:

- Eine laufende Summe ist inkompatibel mit der SQL-Funktion RSUM (dies hätte den Effekt einer laufenden Summe der laufenden Summe).
- Alle laufenden Summen werden mit Beginn eines neuen Abschnitts zurückgesetzt. Eine laufende Summe wird nicht an einem Umbruch innerhalb des Abschnitts zurückgesetzt oder abschnittsübergreifend fortgesetzt.

- Wenn Maßzahlen nicht in einer einzelnen Spalte oder Zeile angezeigt werden, erfolgt die Summierung von links nach rechts und dann von oben nach unten. (Die Zelle rechts unten enthält die Gesamtsumme.) Eine laufende Summe wird nicht bei jeder neuen Zeile oder Spalte zurückgesetzt.
- Das Zusammenfassen von Mindest-, Höchst- und Durchschnittswerten wird nicht unterstützt.

### **So zeigen Sie eine Maßzahl als laufende Summe an**

- Klicken Sie im Bereich "Maße" auf "Weitere Optionen", um die Zeile oder Spalte zu summieren, und wählen Sie folgende Option aus:  
Als laufende Summe anzeigen

### **Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen**

Sie können eine gespeicherte oder berechnete Maßzahl in einer Pivot-Tabelle dynamisch in eine Prozentzahl oder einen Index konvertieren. Dies zeigt den relativen Wert des Elements im Vergleich zur Summe, ohne dass explizit eine Berechnung dafür erstellt werden muss.

Wenn Sie z.B. eine Pivot-Tabelle zum Untersuchen der Verkaufszahlen nach Region verwenden, können Sie die Verkaufszahlen duplizieren und als Prozentsatz der Gesamtzahl anzeigen. Auf diese Weise erhalten Sie die tatsächlichen Verkaufszahlen und den Prozentsatz der Verkaufszahlen in den einzelnen Regionen.

Sie können die Maßzahl als Prozentsatz zwischen 0,00 und 100,00 oder als Index zwischen 0 und 1 anzeigen. Für welche Methode Sie sich entscheiden, liegt bei Ihnen.

### **So zeigen Sie ein Element als relativen Wert in einer Pivot-Tabelle an**

- 1 Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um die Spalte als relativen Wert anzuzeigen.  
Der folgende Schritt ist optional. Wenn Sie das Maß in der Pivot-Tabelle duplizieren, wird sowohl die Summe der Maßzahl als auch ihr relativer Wert angezeigt. Dadurch müssen Sie der Registerkarte "Kriterien" die Spalte nicht zweimal hinzufügen, um die Summe und den relativen Wert in der Pivot-Tabelle anzuzeigen.
- 2 Um die Maßzahl zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren".  
Das Maß wird ein zweites Mal mit dem gleichen Namen in der Pivot-Tabelle angezeigt. Wenn Sie das Maß umbenennen möchten, klicken Sie auf "Weitere Optionen", wählen Sie "Überschriften formatieren", und geben Sie anschließend den neuen Namen in das erste Feld ein.
- 3 Klicken Sie auf "Weitere Optionen", und wählen Sie "Daten anzeigen als". Wählen Sie "Prozent von" oder "Index von", und wählen Sie anschließend die entsprechende Option im Untermenü.

**HINWEIS:** Die Option "Daten anzeigen als" ist nur für gespeicherte Elemente oder berechnete Maße verfügbar.

Folgende Optionen sind für "Prozent von" und "Index von" verfügbar:

- Spalte
- Zeile
- Abschnitt
- Seite
- Übergeordnete Spalte
- Übergeordnete Zeile
- Ebene (Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie auch eine Spalte im Bericht wählen, nach der die Prozentsätze gruppiert werden.)

### **Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen**

Sie können Berechnungen in einer Pivot-Tabelle zum Anzeigen verschiedener Ansichten der Daten verwenden. Mit den Berechnungen können Sie die im System eingestellte Standard-Summenregel außer Kraft setzen sowie bei vorhandenen Berichten die vom Autor gewählte Summenregel.

In der folgenden Tabelle sind die Berechnungen aufgeführt, die Sie in Pivot-Tabellen verwenden können.

Berechnung	Beschreibung
Standard	Weist die Standardsummenregel zu, wie im -Repository definiert oder entsprechend dem ursprünglichen Autor des Berichts.
Sum	Berechnet die Summe aller Werte der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Min	Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Max	Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Average	Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Elements in der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten. Der Durchschnitt wird in Pivot-Tabellen auf die nächste ganze Zahl gerundet.
First	Wählt das erste Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Last	Wählt das letzte Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Count	Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge, die für das Element einen Wert ungleich Null enthalten. Das Element ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten ungleich Null zurückgegeben.
Count Distinct	Fügt der Count-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu. Das bedeutet, dass jedes einzelne Vorkommen des Elements nur einmal gezählt wird.
Formula	öffnet eine Symbolleiste, über die Sie mathematische Operatoren für die Berechnung auswählen können.
Server Complex Aggregate	Diese Einstellung macht erforderlich, dass die Summenregeln vom Analytics-Server statt von der Pivot-Tabelle bestimmt und berechnet wird. Es wird eine 'AGGREGATE(x by y)'-Anweisung ausgegeben, die der Analytics-Server folgendermaßen interpretiert: die angemessenste Summenregel verwenden, um das Maß 'x' auf Ebene 'y' zu bekommen.
Kein	Es wird keine Berechnung angewendet.

Weitere Informationen zu SQL-Funktionen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analytics \(auf Seite 1154\)](#).

### Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Sie können Berechnungen für Elemente in den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" erstellen.

#### So erstellen Sie eine Berechnung für ein Element in einer Pivot-Tabelle

- 1 Klicken Sie im Bereich "Abschnitte" oder "Zeilen" auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um das Maß auszuwählen, für das die Berechnung durchgeführt werden soll.
- 2 Wählen Sie die Option "Neues berechnetes Element" aus.  
Das Fenster "Berechnetes Element" wird angezeigt.
- 3 Weisen Sie einen Namen für die Berechnung im Feld "Anzeigelabel" zu.
- 4 Zum Erstellen einer Berechnung, die keine Formel ist, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
  - Um eine einzelne Berechnung zu erstellen, wählen Sie die gewünschte Funktion aus der Dropdown-Liste "Funktion" aus, und klicken Sie auf mindestens ein Element in der Liste "Werte", um es dem Feld "Ausgewählt" hinzuzufügen.
  - Wenn Sie den Durchschnitt einer Spalte mit dem Typ Integer berechnen, ändern Sie die Formel für die Spalte, um den Datentyp in Double (Gleitkomma) umzuwandeln. Wenn die aktuelle Formel z.B.  $x$  lautet, ändern Sie sie in  $CAST(x \text{ as double})$ .

**HINWEIS:** Durchschnittswerte in Pivot-Tabellen werden auf die nächste ganze Zahl gerundet.

- 5 Um eine Formel zu erstellen, wählen Sie die Funktion "Benutzerdefinierte Formel" in der Dropdown-Liste "Funktion" aus, und geben die Formel in das Feld "Ausgewählt" ein.

**HINWEIS:** Mit einer Formel wird eine dynamische benutzerdefinierte Gruppierung in der Pivot-Tabelle erstellt. Alle in der Formel angegebenen Maße müssen aus der gleichen logischen Spalte stammen und in den Ergebnissen enthalten sein. Formeln können in andere Berechnungen eingefügt oder mit ihnen kombiniert werden.

Die mathematischen Operatoren werden angezeigt. Die Operatoren sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Operator	Beschreibung
+	Pluszeichen, für Additionen in der Formel
-	Minuszeichen, für Subtraktionen in der Formel
*	Multiplikationszeichen, für Multiplikationen in der Formel
/	Divisionszeichen, für Divisionen in der Formel
\$	Dollarzeichen, zum Ansprechen der Zeilenposition eines Elements in einer Formel
(	Öffnende runde Klammer, zum Bezeichnen des Anfangs einer Gruppenoperation in der Formel
)	Schließende runde Klammer, zum Bezeichnen des Endes einer Gruppenoperation in der Formel

- a Erstellen Sie die Formel im Feld "Ausgewählt", indem Sie die Namen der Messungen eingeben oder darauf klicken, und klicken Sie auf Operatoren, um sie in die Formel einzufügen.

**b** Verwenden Sie nach Bedarf Klammern.

**6** Wenn die Berechnung abgeschlossen ist, klicken Sie auf "OK".

Wenn Fehler entdeckt werden, wird eine Meldung angezeigt. Korrigieren Sie den Fehler, und klicken Sie erneut auf "Beendet".

### Beispiele für Berechnungen in Pivot-Tabellen

Die Beispiele und Erläuterungen in diesem Abschnitt setzen eine grundlegende Kenntnis von SQL und der SQL-Syntax voraus. Die Beispiele sind hypothetisch. Es werden nicht alle möglichen Berechnungen angezeigt.

**Beispiel 1.** In diesem Beispiel wird der Wert des aktuellen Maßes abgerufen, zum Beispiel der Umsatz für die Produkte LimoA, LimoB und LimoC, und die Werte werden addiert.

```
sum('LimoA','LimoB','LimoC')
```

Dies entspricht der Auswahl von "Sum" aus der Dropdown-Liste "Funktion" und dem Eingeben von oder Klicken auf 'LimoA','LimoB','LimoC', um diese dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.

**Beispiel 2.** In diesem Beispiel wird der aktuelle Mindestwert abgerufen, zum Beispiel der jeweils geringere Umsatz: LimoA oder LimoB.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

In Beispiel 1 und Beispiel 2 wird jede Funktionsberechnung für jedes Element der äußeren Ebene durchgeführt, z.B. die Ebene "Produkt". Wenn "Jahr" und "Produkt" beispielsweise auf einer Achse angeordnet sind und eine der vorhergehenden Berechnungen auf der Ebene "Produkt" erstellt wurde, werden die Ergebnisse pro Jahr berechnet.

**Beispiel 3.** In diesem Beispiel werden die Werte für die einzelnen Elemente auf der äußeren Ebene abgerufen, zum Beispiel "Jahr" und "Produkt", und sie werden addiert.

```
sum(*)
```

**Beispiel 4.** In diesem Beispiel wird das aktuelle Maß, zum Beispiel der Umsatz, in der ersten, zweiten und dritten Zeile abgerufen, und die Werte werden addiert.

```
sum($1,$2,$3)
```

Anstatt ein benanntes Element wie "LimoA" anzugeben, können Sie \$n oder \$-n angeben, wobei n eine ganze Zahl ist, die die Zeilenposition des Elements bezeichnet. Wenn Sie \$n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile abgerufen. Wenn Sie \$-n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile von unten abgerufen.

Beispielsweise wird für "Verkaufszahlen in Dollar" mit \$1 das Maß aus der ersten Zeile der Datenmenge abgerufen, mit \$-1 aus der letzten Zeile.

**Beispiel 5.** In diesem Beispiel werden die Umsätze für LimoA, LimoB und LimoC addiert.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Dies entspricht der folgenden Berechnung:

```
sum('LimoA','LimoB','LimoC')
```

**Beispiel 6.** In diesem Beispiel wird der Umsatz an LimoA zu dem Umsatz an DiätLimoA addiert, dann wird der Umsatz an LimoB zu dem Umsatz an DiätLimoB addiert, dann wird der Höchstwert dieser beiden Werte ausgegeben.

```
max('LimoA' + 'DiätLimoA', 'LimoB' + 'DiätLimoB')
```

## Anzeigen von Ergebnissen in Messwertansichten

Messwertansichten sind sinnvoll, um die Leistung im Vergleich zu den Zielen anzuzeigen. Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Messwertanzeiger, die über die Dropdown-Liste "Messwertanzeiger" zur Verfügung stehen, sowie eine entsprechende Beschreibung. Der Standardanzeiger ist eine Messuhr.

Messwertanzeigertyp	Beschreibung
Messuhr	Eine Messuhr zeigt Daten auf einer Scheibe mit einer oder mehreren Anzeigenadeln an, die die Position ändern, um anzuzeigen, wenn die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Horizontalbalken Vertikalbalken	Ein Balkenanzeiger zeigt Daten in einem einzelnen Balken an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Scheibe	Ein Scheibendiagramm zeigt Daten in einem Kreis an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden. Eine Reihe von Scheibendiagrammen ist besonders geeignet für Ausgaben in Form von Wertungslisten.

### Untertypen von Messwertanzeigern

Ihre Auswahl für den Typ des Messwertanzeigers bestimmt, welche Untertypen des Messwertanzeigers zur Verfügung stehen. Für Messuhren ist kein Untertyp vorhanden. Folgende Untertypen von Messwertanzeigern stehen zur Verfügung:

- Balkenanzeiger: "Ausgefüllt" und "LED". Der Standard-Untertyp ist "Ausgefüllt".
- Scheibendiagramme: Dreidimensional ("3D") und zweidimensional ("2D"). Der Standard-Untertyp ist "3D".

### Größe der Messwertanzeiger

Die Messwertanzeiger können die Größe "Klein", "Normal", "Groß" und "Benutzerdefiniert" haben. Die Standardgröße ist "Normal".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Messwertansicht bearbeiten.

**HINWEIS:** Wenn Sie einen Typ von Messwertanzeiger wählen, der nicht mit den Ergebnissen kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

### So bearbeiten Sie Messwertansichten:

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Messwertansicht.  
Der Editor für die Messwertansicht wird geöffnet.
- 3 Verschieben Sie im Layoutbereich Felder je nach Bedarf per Drag-and-Drop in die Drop-Ziele.
- 4 Legen Sie im Einstellungsbereich die Schwellenwerte fest.
- 5 Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten von Eigenschaften für den Messwertanzeiger in der Symbolleiste.
- 6 Nehmen Sie im Dialogfeld für Eigenschaften für den Messwertanzeiger Ihre Auswahl vor.  
Sie können Folgendes angeben:

- Eigenschaften, die sich auf die Leinwand für den Messwertanzeiger beziehen, wie z.B. die Position der Legende
  - Eigenschaften, die die Darstellung des Messwertanzeigers steuern, wie z.B. die Breite und Höhe des Messwertanzeigers
  - Eigenschaften für die Begrenzungen des Messwertanzeigers und Häkchen
  - Eigenschaften, die die Anzeige von Titeln, Fußzeilen und Labels für den Messwertanzeiger oder Messwertanzeiger im Messwertanzeigerset steuern
- 7 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für Eigenschaften für den Messwertanzeiger zu schließen.
  - 8 Klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Messwertansicht zu schließen.
  - 9 Speichern Sie die Analyse.

### **Anzeigen von Filtern für Analytics-Ergebnisse**

Verwenden Sie die Filteransicht zum Anzeigen der Filter, die auf einen Bericht angewandt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Filtern zu einem Bericht finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics \(auf Seite 1075\)](#).

#### ***So fügen Sie eine Filteransicht hinzu oder ändern diese***

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Filteransicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie "Aktive Filter" aus.
  - Um eine vorhandene Filteransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Filteransicht.

Im Arbeitsbereich wird die Filteransicht angezeigt.

- 2 Klicken Sie abschließend auf "OK".
- 3 Speichern Sie den Bericht.

### **Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen**

Verwenden Sie die Ansicht für statischen Text, um Markup-Text zu Ergebnissen hinzuzufügen oder zu ändern. Sie können Markup-Text hinzufügen, der formatierten Text, ActiveX-Steuerelemente, JavaScript, Klänge, Animationen, Grafiken usw. enthält. Der Markup-Text kann sämtliche Elemente enthalten, die ein Standardbrowser unterstützt.

Dieser Abschnitt erläutert die Vorgehensweise beim Hinzufügen oder Ändern einer Ansicht für statischen Text und liefert Beispiele für statischen Text. Sollte eines der Beispiele annähernd Ihren Anforderungen entsprechen, kopieren Sie es, und passen Sie es an Ihre Bedürfnisse an.

#### ***So fügen Sie eine Ansicht für statischen Text hinzu oder ändern diese***

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Ansicht für statischen Text hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie "Statischer Text" aus.
  - Um eine vorhandene Ansicht für statischen Text zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht für statischen Text.

Im Arbeitsbereich wird die Ansicht für statischen Text angezeigt.

- 2 Geben Sie den Markup-Text in das Textfeld ein.

Um Text fett, kursiv oder unterstrichen zu formatieren, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche zum Einfügen des öffnenden und schließenden HTML-Tags und geben dann den Text zwischen den Tags ein oder Sie wählen zuerst den Text und klicken anschließend auf die Formatierungsschaltfläche.

**HINWEIS:** Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Beispiele beschrieben.

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
HTML-Text	<p>Geben oder fügen Sie den HTML-Text (oder entsprechend formatierten Text) in das Textfeld ein. Sie können auch auf die Schaltflächen für die entsprechenden HTML-Tags klicken. Basierend auf dem Format des eingegebenen Texts, können Markup-Tags dazu dienen, das Textformat zu definieren. Die nachfolgenden Beispiele erläutern, welche Möglichkeiten Sie haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Schriftgröße und Farbe festlegen:  <code>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;Rot formatierter Text&lt;/FONT&gt;</code> </li> <li>■ So kombinieren Sie Tags für zusätzliche Effekte:  <code>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;Fett und rot formatierter Text&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</code> </li> </ul>
ActiveX-Objekt	<p>Das ActiveX-Objekt muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Objekt in das HTML-Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code>&lt;object...&gt;</code> und <code>&lt;/object&gt;</code> nicht fehlen.</p>
JavaScript oder VBScript	<p>Das Skript muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Skript in das Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code>&lt;script&gt;</code> und <code>&lt;/script&gt;</code> nicht fehlen.</p>

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
Audio	<p>Der Speicherort der Audiodatei muss Ihnen bekannt sein. Falls die Audiodatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Verwenden Sie den HTML-Tag &lt;EMBED&gt;, um Audiodateien hinzuzufügen; beachten Sie das folgende Format:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>"audio"</i> den Speicherort und Namen der Audiodatei angibt.</li> </ul> <p>So fügen Sie eine auf Ihrer Festplatte gespeicherte Audiodatei hinzu:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>So fügen Sie dieselbe Audiodatei von einer Netzwerkressource Ihres Webservers hinzu:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/ sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
Hintergrundbild	<p>Im folgenden Beispiel wird die Verwendung von JavaScript beschrieben.</p> <p>Überprüfen Sie den Speicherort der Grafikdatei, die Sie als Hintergrundbild verwenden möchten. Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk oder die Website für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Falls die Grafikdatei in einem gemeinsam genutzten Dashboard-Dateiordner gespeichert ist, kann der HTML-Text wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <pre>&lt;script language="javascript"&gt; document.body.background = "http:// ourwebserver.company.com/ graphics/"NameOfGraphic";&lt;/script&gt;</pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>NameOfGraphic</i> den Namen der Grafikdatei angibt, wie z.B. bricks.gif oder sand.jpg.</li> </ul>

- 1 Wenn Sie eine kosmetische Formatierung auf die in der statischen Textansicht verwendete Schriftart anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatansicht".
- 2 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.

Hinweis: Sie können Formatierungen aus Berichten importieren, die Formate aus dem 2. Schritt (Erstellen von Layouts) aufweisen. Formatierungen aus dem 1. Schritt (Definieren von Kriterien) können nicht importiert werden.

- 3 Klicken Sie abschließend auf "OK".
- 4 Speichern Sie den Bericht.

### **Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende";**

Mithilfe der Ansicht "Legende" können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in einem Bericht dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.

Mit bedingten Formatierungen können Sie z. B. wichtige Elemente eines Berichts durch rote Formatierung und Elemente, die die Aufmerksamkeit des Benutzers erfordern, durch gelbe Formatierung hervorheben. Sie können eine Textlegende hinzufügen, um die Bedeutung der Farben zu erläutern, und Bezeichnungen für eine Übersicht über entsprechende Aktionen einfügen. Mit Formatierungen können Sie die Hintergrundfarben des Textes den Farben des bedingten Berichts anpassen.

#### **So fügen Sie eine Legendenansicht hinzu oder ändern diese**

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Legendenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie "Legende" aus.
  - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Legendenansicht für die gewünschte Legendenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Legendenansicht angezeigt.

- 2 Wählen Sie im Feld "Titel", an welcher Stelle der Titel angezeigt werden soll.  
Verfügbare Optionen sind "Rechts", "Links" oder "Keine". Wenn kein Titel angezeigt werden soll, wählen Sie "Keine".
- 3 Wählen Sie im Feld mit den Legendeneinträge pro Zeile die gewünschte Anzahl.
- 4 (Optional) Geben Sie einen Legendentitel ein (z.B. "Legende").
- 5 Geben Sie im ersten Bezeichnungstextfeld die Bedeutung der Bedingung ein (z.B. "Sofortige Beachtung erforderlich").
- 6 Geben Sie im ersten Beispieltextfeld die erste zu dokumentierende Bedingung ein (z.B. "Wichtig").  
Mit dem Dialogfeld für allgemeine Formatierung können Sie die Hintergrundfarbe festlegen (z. B. Rot). Die Texteingabe ist optional. Sie können bei Bedarf lediglich eine Hintergrundfarbe einstellen.
- 7 Um einen weiteren Titel hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Position hinzufügen".
- 8 Wenn Sie das Hinzufügen von Titeln abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK".
- 9 Speichern Sie den Bericht.

### **Zulassen von Spaltenänderungen in Analysen durch Benutzer (Spaltenauswahlansicht)**

Verwenden Sie die Spaltenauswahlansicht, damit Benutzer Spalten dynamisch auswählen können, um die in einer Analyse angezeigten Daten zu ändern. Eine *Spaltenauswahl* ist eine Dropdown-Liste, die vorausgewählte Spalten enthält. In einer Spaltenauswahlansicht können Sie jeder Spalte einer Analyse eine Spaltenauswahl und jeder Spaltenauswahl mehrere Spalten (Attribute) anhängen.

#### **So bearbeiten Sie Spaltenauswahlansichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu.

Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" der Analyse auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Spaltenauswahlansicht.

Der Editor für die Spaltenauswahlansicht wird geöffnet.

- 3 Aktivieren Sie für jede Spalte, in der eine Spaltenauswahl angezeigt werden soll, das Kontrollkästchen zum Einschließen der Spaltenauswahl.
- 4 So hängen Sie neue Attribute an eine Spaltenauswahl an:
  - a Wählen Sie die Spalte aus, an die Sie das Attribut anhängen möchten.
  - b Doppelklicken Sie im Bereich "Themenbereiche" auf den Namen des Feldes für das Attribut.

**HINWEIS:** Wenn Sie auf diese Weise Attribute an eine Spaltenauswahl anhängen, werden die Attributspalten nicht der Analyse auf der Registerkarte "Kriterien" hinzugefügt. Wenn Sie stattdessen die Registerkarte "Kriterien" anzeigen, sehen Sie, dass die Spalte nun als Spaltengruppe referenziert wird, mit der Standardspalte für die angezeigte Liste. Die Standardspalte ist diejenige, in der Sie die Dropdown-Liste erstellt haben.

- 5 Geben Sie ein Label für jede Auswahl ein.

**HINWEIS:** Wenn Sie kein Label eingeben, wird Benutzern, die die Ergebnisse anzeigen, in der Auswahl kein Label angezeigt.

- 6 Wählen Sie in der Symbolleiste im Feld für die Labelposition eine Position für die Labels aus.
- 7 Wenn Sie möchten, dass die Ergebnisse aktualisiert werden, sobald ein Benutzer eine neue Auswahl aus einer Spaltenauswahl trifft, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Auswahl einer neuen Spalte automatisch aktualisieren" in der Symbolleiste. Wenn Sie dieses Kontrollkästchens deaktivieren, wird Benutzern neben der Spaltenauswahl die Schaltfläche "OK" angezeigt, auf die sie klicken müssen, um die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
- 8 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Spaltenauswahlansicht zu schließen.
- 9 Speichern Sie die Analyse.

### **Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl"**

Verwenden Sie zur Auswahl einer bestimmten Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten die Ansicht "Ansichtenauswahl". Wenn die Ansichtenauswahl in einem Bericht platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, anhand derer Benutzer das jeweilige Ergebnis wählen können.

#### **So fügen Sie eine Ansichtenauswahlansicht hinzu oder ändern diese**

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Ansichtenauswahlansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie "Erweitert", "Ansichtenauswahl" aus.
  - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Ansichtenauswahlansicht für die gewünschte Ansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Ansichtenauswahlansicht angezeigt.

- 2 (Optional) Geben Sie einen Titel für die Ansichtenauswahl ein, und geben Sie an, wo in der Ansichtenauswahl der Titel angezeigt werden soll.
- 3 Wählen Sie, welche Ansichten in der Ansichtenauswahl enthalten sein sollen:
  - Wählen Sie Ansichten aus dem Feld "Verfügbare Ansichten", und verschieben Sie sie in das Feld "Einbezogene Ansichten".

- Klicken Sie im Feld "Einbezogene Ansichten" auf die Schaltfläche "Umbenennen", um eine gewählte Ansicht umbenennen.

**HINWEIS:** In der Ansicht "Keine" wird nur die Auswahl angezeigt.

- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Ansichtenauswahlansicht anzuzeigen.
- 5 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 6 Gehen Sie zum Verschieben oder Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht (und gegebenenfalls anderer Ansichten) auf der Seite folgendermaßen vor:
  - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
  - Um die Darstellung der Ansichtenauswahlansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.  
Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
  - Klicken Sie zum Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
  - Klicken Sie zum Löschen der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.
- 7 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

### Anzeigen von Ergebnissen in Trichteransichten

Verwenden Sie die Trichteransicht, um die Ergebnisse als dreidimensionales Diagramm anzuzeigen, das Zielwerte und Istwerte farblich darstellt. Normalerweise werden mit Trichteransichten Daten grafisch dargestellt, die mit Phasen in einem Prozess zusammenhängen, wie z.B. die Menge des potenziellen Umsatzes in den jeweiligen Vertriebsphasen.

Trichteransichten sind gut dafür geeignet, bei Daten Ist- und Zielwerte zu vergleichen, wenn bekannt ist, dass der Zielwert pro Phase deutlich abfällt (bzw. ansteigt), wie z.B. bei einer Vertriebspipeline. Sie können auf einen der farblich gekennzeichneten Bereiche klicken, um über einen Drilldown weitere Informationen zu erhalten.

In Trichteransichten stellen die Schwellwerte einen Prozentsatz des Zielwertes dar, und Farben bieten visuelle Informationen für jede Phase: Standardmäßig zeigt die Trichteransicht Folgendes an:

- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den minimalen Schwellwert fällt, sind rot dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den maximalen Schwellwert fällt, sind gelb dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert über dem maximalen Schwellwert liegt, sind grün dargestellt.

Sie können die Farben ändern, wenn Sie möchten.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Trichteransichtstypen beschrieben. Der Stil des jeweiligen Typs kann entweder aus einer einfarbigen Füllung oder einer Farbverlaufsfüllung bestehen.

Layout	Beschreibung
Standard	Eine Standardtrichteransicht verwendet eine Standardform mit gleichen Phasenbreiten.
Nicht-Standard	Eine Nicht-Standardtrichteransicht verwendet eine Standardform mit ungleichen Phasenbreiten.
Nur letzte Phase	Eine Nur-letzte-Phase-Trichteransicht verwendet eine Standardform mit gleichen Phasenbreiten. Sie ähnelt einer

Layout	Beschreibung
	Standardtrichteransicht, mit der Ausnahme, dass der Zielwert jeder Phase vor der letzten Phase basierend auf dem Zielwert der letzten Phase und einem konstanten Zielfaktor berechnet wird.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Trichteransicht bearbeiten.

### **So bearbeiten Sie Trichteransichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Trichteransicht.  
Der Editor für die Trichteransicht wird geöffnet.
- 3 Verschieben Sie im Layoutbereich Spalten je nach Bedarf per Drag-and-Drop in die Drop-Ziele.
- 4 Legen Sie im Einstellungsbereich die Schwellenwerte fest.  
Die Schwellenwerte geben einen Prozentsatz des Zielwertes an. Sie können benutzerdefinierte Schwellenwerte in Prozent angeben oder dynamische Schwellenwerte verwenden. Sie können auch die Farben ändern, die für jede Phase verwendet werden.
- 5 Klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten von Diagrammeigenschaften in der Symbolleiste.
- 6 Nehmen Sie im Dialogfeld für Diagrammeigenschaften Ihre Auswahl vor.  
Sie können Folgendes angeben:
  - Eigenschaften, die sich auf die Diagrammleinwand beziehen, wie z.B. Breite, Höhe und Position der Legende.
  - Eigenschaften, die die Darstellung des Diagramms steuern, wie z.B. der Stil.
  - Eigenschaften, die die Anzeige von Titeln und Labels für das Diagramm steuern.
- 7 Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für Diagrammeigenschaften zu schließen.
- 8 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Trichteransicht zu schließen.
- 9 Speichern Sie die Analyse.

### **Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen**

Fügen Sie in der Erklärungsansicht einen oder mehrere Textabsätze hinzu, die zusammen mit den Berichten angezeigt werden sollen. Erklärungstext ist nützlich, um Informationen wie Kontext, Erläuterungstext oder längere Beschreibungen zu geben. In der Erklärungsansicht können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben.
- Angeben, wie Zeilen getrennt werden sollen.
- Mit Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren und Zeilenumbrüche einfügen.
- Zusätzliche Formatierung auf die in der Erklärungsansicht verwendeten Schriftarten anwenden oder die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht importieren.

### **Anwendungsbeispiel für Erklärungstextansicht**

Ein Benutzer erstellt einen Bericht, über den die Regionsbezeichnung in der zweiten Spalte als Teil der Ergebnismenge zurückgegeben wird. Der Benutzer möchte, dass die Erklärungsansicht wie im folgenden Beispiel

dargestellt angezeigt wird, wobei der Einführungstext und die Regionen jeweils in einer neuen Zeile dargestellt werden:

**In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Regionen sind:**

Ost

West

In der folgenden Tabelle sind die Erklärungsansichteinträge des Benutzers aufgelistet und beschrieben:

Feld	Eintrag	Erklärung
Präfix	[b] Dieser Bericht zeigt Ihren Umsatz nach Regionen. Die Regionen sind: [/b][br][br]	Der Eintrag sorgt dafür, dass vor der Erklärung Text steht. Der Text wird fett formatiert, und es werden danach zwei Zeilenumbrüche eingefügt.  Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Präfix" und klickt auf die Schaltfläche für fetten Text ( <b>B</b> ), um die Tags für den Anfang und das Ende des fett formatierten Texts einzusetzen. Der Benutzer gibt zwischen den Tags folgenden Text ein:  In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Regionen sind:  Anschließend klickt der Benutzer zweimal auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch".
Erklärung	@2	Der Eintrag enthält die Ergebnisse aus der zweiten Spalte (dem Namen der Region) im Erklärungstext.  Der Benutzer setzt den Cursor in das Erklärungstextfeld und gibt die Zeichen @2 ein.
Zeilentrennzeichen	[br]	Durch diesen Eintrag wird für jede Zeile des Erklärungstexts eine neue Zeile begonnen.  Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Zeilentrennzeichen" und klickt zweimal auf die Schaltfläche für ein Zeilentrennzeichen.
Postfix	[br][b] Bericht zu Vertriebsende nach Region[/b]	Mit dem Eintrag wird wie beim Präfix der Erklärung Text hinzugefügt.

**In der Erklärungsansicht reservierte Zeichen**

In der Erklärungsansicht handelt es sich bei folgenden Zeichen um reservierte Zeichen:

- @ (at-Zeichen, außer bei Verwendung als Spaltenplatzhalter im Erklärungstextfeld)
- [ (linke eckige Klammer)
- ] (rechte eckige Klammer)
- ' (einfaches Anführungszeichen)
- \ (umgekehrter Schrägstrich)

**HINWEIS:** Wenn Sie ein reserviertes Zeichen verwenden möchten, fügen Sie vor ihm einen umgekehrten Schrägstrich (\) als Escape-Zeichen ein. Wenn Sie beispielsweise in einem Text einen umgekehrten Schrägstrich (\) verwenden möchten, geben Sie \\ ein.

### Hinzufügen oder Ändern von Erklärungsansichten

Das folgende Verfahren beschreibt die Vorgehensweise beim Erstellen einer Erklärungsansicht.

In den Textfeldern "Präfix", "Erklärung" und "Postfix" können Sie mit den Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren.

**HINWEIS:** Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

### So fügen Sie eine Erklärungsansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in der Registerkarte "Ergebnisse" eine der folgenden Aktionen aus:
  - Um eine neue Erklärungsansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neue Ansicht", und wählen Sie "Erweitert", "Erklärung" aus.
  - Um eine vorhandene Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Erklärungsansicht angezeigt.

- 2 Geben Sie Ihre Auswahl für die Felder im Arbeitsbereich ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Erklärungsansicht	Kommentare
Präfix	Gibt die Kopfzeile der Erklärung an. Dieser Text wird am Anfang der Erklärung angezeigt.
Erklärung	Gibt den Erklärungstext an, der für jede Zeile in den Ergebnissen angezeigt wird. Verwenden Sie @n, um die Ergebnisse aus der angegebenen Spalte in die Erklärung einzufügen. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte in die Erzählung ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.
Zeilentrennzeichen	Gibt ein Tag für das Zeilentrennzeichen an. Um ein Trennzeichen zu verwenden, das nicht dem Standard für das Format entspricht, geben Sie das gewünschte Zeilentrennzeichen im Textfeld für das Zeilentrennzeichen ein.
Postfix	Gibt den Endbereich der Erklärung an. Der Text wird am Ende der Erklärung angezeigt.

- 3 Zum Anwenden von zusätzlichen Formatierungen für die in der Erklärungsansicht verwendete Schriftart klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren".
- 4 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.

**Hinweis:** Sie können Formatierungen aus Berichten importieren, die Formate aus dem 2. Schritt (Erstellen von Layouts) aufweisen. Formatierungen aus dem 1. Schritt (Definieren von Kriterien) können nicht importiert werden.

- 5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Erklärungsansicht anzuzeigen.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 7 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erklärungsansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
  - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
  - Um die Darstellung der Erklärungsansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.  
Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
  - Um die Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
  - Um die Erklärungsansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.
- 8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

### Anzeigen von Ergebnissen in Tickeransichten

Bei einer Tickeransicht werden die Ergebnisse eines Berichts als Laufschrift dargestellt (sich bewegende Ergebnisse, die über die Seite laufen). Sie können die Größe des entsprechenden Bereichs, die Geschwindigkeit und die Richtung, in der die Ergebnisse laufen, und andere Anzeigeeinstellungen anpassen.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Webbrowser beweglichen Text nicht unterstützt, werden die Ergebnisse angezeigt, sie laufen aber nicht über die Seite.

#### **So bearbeiten Sie Tickeransichten:**

- 1 Wenn sich die Ansicht nicht bereits im zusammengesetzten Layout befindet, fügen Sie die Ansicht hinzu.  
Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 2 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors auf das Symbol "Ansicht bearbeiten" für die Tickeransicht.  
Der Editor für die Tickeransicht wird geöffnet.
- 3 Um Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder zu generieren, klicken Sie auf "Beispielvorlage".  
**VORSICHT:** Wenn Sie nach dem Eingeben von Werten in anderen Feldern auf die Option "Beispielvorlage" klicken, werden Ihre eingegebenen Werte gelöscht.
- 4 Um alle Felder zu löschen, klicken Sie auf "Felder löschen".  
**HINWEIS:** Wenn Sie den Inhalt aller Felder gelöscht haben, können Sie auf die Schaltfläche "Beispielvorlage" klicken, um die Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder wiederherzustellen.
- 5 Treffen Sie eine Auswahl zu den Feldern im Arbeitsbereich.  
In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung
Verhalten	<p>Gibt an, wie die Ergebnisse im Ticker bewegt werden:</p> <p><b>Bildlauf.</b> Die Ergebnisse sind zunächst verborgen und laufen dann über die Seite. Dann wird der Vorgang wiederholt.</p> <p><b>Verschiebung.</b> Die Ergebnisse sind zunächst verborgen, laufen dann über die Seite und stoppen, wenn der andere Seitenrand berührt wird.</p> <p><b>Wechsel.</b> Die Ergebnisse springen innerhalb der Laufleiste vor und zurück</p>
Richtung	Gibt die Richtung an, in der sich die Ergebnisse im Ticker bewegen (links, rechts, unten oder oben).
Breite	<p>Gibt die Breite des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenbreite an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Breite von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt ein Breite von einer Viertelseite an.</p>
Höhe	<p>Gibt die Höhe des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenhöhe an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Höhe von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt ein Höhe von einer Viertelseite an.</p>
Anfangstext	Gibt optionalen Text an, der jedes Mal am Anfang angezeigt wird, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.
Zeilenformat	<p>Gibt den HTML-Code an, der bei der Formatierung der Zeilen in den Ergebnissen verwendet werden soll.</p> <p>Wenn Sie die Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte berücksichtigen möchten, verwenden Sie @n. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.</p>
Zeilentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das die einzelnen Zeilen voneinander trennt.
Spaltentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das eine Spalte von einer anderen trennt. Dies wird verwendet, wenn "Zeilenformat" leer ist, was dazu führt, dass alle Spalten angezeigt werden.
Endtext	Gibt optionalen Text an, der jedes Mal am Ende angezeigt wird, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.

**HINWEIS:** Mehrere dieser Felder sind bereits mit HTML-Daten belegt, die für eine erste Formatierung sorgen. Gehen Sie beim Bearbeiten dieses Texts vorsichtig vor, damit die ursprünglichen HTML-Daten gültig bleiben.

Wenn Sie die HTML-Daten aus einem der Felder entfernen, sollten Sie sie auch aus den anderen entfernen, da der Ticker sonst nicht korrekt funktioniert.

6 Gehen Sie wie folgt vor, um weitere Optionen anzugeben:

a Klicken Sie auf "Erweitert".

Das Dialogfeld "Erweiterte Tickeroptionen" wird angezeigt.

b Treffen Sie eine Auswahl aus den erweiterten Optionen und klicken Sie auf "OK".

In der folgenden Tabelle werden die erweiterten Optionen beschrieben.

Erweiterte Optionen im Arbeitsbereich für die Tickeransicht	Beschreibung
Anzahl Schleifen	Gibt an, wie häufig die Ergebnisse durchlaufen sollen. Standardeinstellung ist unendlich häufig. Sie müssen eine Ganzzahl angeben.
Bildlaufintervall	Gibt die Anzahl der Pixel zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Größere Werte bewirken einen schnelleren, weniger flüssigen Bildlauf.
Bildlaufverzögerung	Legt die Anzahl der Millisekunden zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Hohe Werte bewirken einen langsameren Bildlauf.
Hintergrundfarbe	Gibt die Farbe an, die für den Hintergrund verwendet werden soll. Je nachdem, was Ihr Browser unterstützt, können Sie einen Farbnamen wie gelb oder blau eingeben oder das sechsstellige Hexadezimalformat verwenden, etwa #AFEEEE für helles Türkis. (Sie können die Raute am Anfang der Hexadezimalzahl auch weglassen.)
Zusätzliche Marquee-Attribute	Gibt andere Marquee-Optionen an, die Ihr Browser möglicherweise unterstützt, beispielsweise ALIGN="top   middle   bottom", um den Ticker relativ zum umgebenden Text oben, in der Mitte oder unten anzuordnen. Sie können auch HTML-Code hinzufügen, um das Erscheinungsbild des Tickers weiter anzupassen.

7 Wenn Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Fertig", um den Editor für die Tickeransicht zu schließen.

8 Speichern Sie die Analyse.

### Angeben von Rechtsklickinteraktionen für Benutzer

Sie können angeben, welche Informationen in dem Menü verfügbar sein sollen, das geöffnet wird, wenn Benutzer mit der rechten Maustaste auf bestimmte Ansichten in einer Analyse klicken. Beispiel: Sie können angeben, dass Menüoptionen verfügbar sind, mit denen Benutzer Spalten verschieben, einschließen und ausschließen können.

Mit diesen Rechtsklickinteraktionen können Benutzer eine Analyse so anpassen, dass die Daten angezeigt werden, die für sie von größtem Interesse sind. Wenn die Analyse Teil eines Dashboards ist, können Benutzer ihre benutzerdefinierte Version der Analyse speichern, sodass sie die Analyse nicht jedes Mal erneut anpassen müssen, wenn sie das Dashboard anzeigen.

Die folgenden Typen von Rechtsklickinteraktionen können für eine Analyse aktiviert werden:

- **Drilldown.** Mit dieser Option können Benutzer einen Drilldown zu den Daten ausführen, wenn Drilldown-Vorgänge nicht als primäre Interaktion für eine bestimmte Spalte festgelegt sind.
- **Spalten verschieben.** Mit dieser Option können Benutzer die Spalten verschieben, die Reihenfolge der Spalten ändern oder die Spalten in Abschnitte oder Tabelleneingabeaufforderungen verschieben.
- **Spalten sortieren.** Mit dieser Option können Benutzer die Daten in Spalten sortieren.
- **Werte hinzufügen oder entfernen.** Mit dieser Option können Benutzer auswählen, dass nur bestimmte Daten beibehalten oder entfernt werden sollen.
- **Gruppen erstellen, bearbeiten oder entfernen.** Mit dieser Option können Benutzer Gruppen erstellen, indem sie die für die Gruppe gewünschten Spaltenwerte auswählen.
- **Berechnete Werte erstellen, bearbeiten oder entfernen.** Mit dieser Option können Benutzer berechnete Elemente erstellen, indem sie die für eine Gruppe gewünschten Spaltenwerte und anschließend die Formel für das berechnete Element auswählen.
- **Zwischensummen anzeigen oder ausblenden.** Mit dieser Option können Benutzer nach jedem Datensatz Zwischensummen hinzufügen oder die Gesamtsumme hinzufügen.
- **Laufende Summe anzeigen oder ausblenden.** Mit dieser Option können Benutzer eine laufende Summe anzeigen oder ausblenden. In einer laufenden Summe wird jede auf eine Messung folgende Zelle als Summe aller vorherigen Zellen für diese Messung angezeigt.
- **Spalten ein- oder ausschließen.** Mit dieser Option können Benutzer Spalten ein- oder ausschließen.

Die Rechtsklickinteraktionen werden in Pivot-Tabellen-, Tabellen-, Treemap- und Gitteransichten zur Laufzeit wirksam. Nicht alle Rechtsklickinteraktionen sind zur Laufzeit für jeden Ansichtstyp verfügbar.

**HINWEIS:** Die für eine Ansicht unterstützten Rechtsklickinteraktionen sind immer im Analyseeditor verfügbar. Zur Laufzeit und beim Anzeigen der Vorschau für die Analyse sind jedoch nur die von Ihnen aktivierten Rechtsklickinteraktionen verfügbar.

**So geben Sie die für die Benutzer verfügbaren Rechtsklickinteraktionen an:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" oder der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors auf das Symbol "Analyseeigenschaften bearbeiten" in der Symbolleiste.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld für die Analyseeigenschaften auf die Registerkarte "Interaktionen".
- 3 Treffen Sie Ihre Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
- 4 Speichern Sie die Analyse.

## Verknüpfen von Master- und Detailansichten

Sie können eine Beziehung zwischen zwei oder mehr Ansichten herstellen, sodass eine Ansicht (Masteransicht) Datenänderungen in mindestens einer anderen Ansicht (Detailansichten) durchführt. Eine Ansicht wird zur Masteransicht, wenn Sie die Interaktion einer Spalte in der Ansicht so einrichten, dass Masterdetailereignisse in angegebene Kanäle gesendet werden. Diese Spalte ist die Masterspalte. Wenn Sie in der Masteransicht auf die Masterspalte klicken, wird die Definition der Zelle (oder des Elements), auf die (oder das) geklickt wurde, über einen Kanal an die Detailansicht übergeben. Dies wird als Masterdetailereignis bezeichnet.

Eine Detailansicht ist eine Ansicht, die auf die Masterdetailereignisse horcht und reagiert, die von einer Masteransicht an einen angegebenen Kanal gesendet werden. Eine Detailansicht enthält eine oder mehrere Spalten, deren Werte direkt von den vom Masterdetailereignis übergebenen Informationen geändert werden. Dies sind die Detailspalten.

Wenn ein Masterdetailereignis an eine Detailansicht gesendet wird, werden die Informationen zum Masterdetailereignis geprüft, um festzustellen, welche Spalte in diesen Informationen mit der Detailspalte übereinstimmt. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wird die Detailspalte mit den Werten aus der Masterspalte aktualisiert, und die gesamte Detailansicht wird aktualisiert.

Die folgenden Ansichtstypen können als Master- oder Detailansichten eingerichtet werden:

- Trichter
- Messwertanzeiger
- Diagramm
- Pivot-Tabelle
- Tabelle
- Gitter (nur die äußeren Ecken, nicht die inneren Visualisierungen)

Beachten Sie beim Einrichten von Master- und Detailansichten Folgendes:

- Eine Detailansicht kann auf Masterdetailereignisse aus mehreren Masteransichten horchen.
- Eine Detailansicht kann nicht als Master für eine andere Ansicht fungieren.
- Die Master- und die Detailansicht können in derselben oder in verschiedenen Analysen vorkommen.
- Sie müssen in einer Master-Detail-Beziehung denselben Kanal für die Master- und die Detailansicht verwenden.
- Jeder Spaltentyp (Attribut oder Messung) kann eine Masterspalte sein. Eine Spalte, die sich in der Masteransicht in den Drop-Zielen "Eingabeaufforderungen" oder "Abschnitte" befindet, kann jedoch keine Masterspalte sein. Die Masterspalte muss in den Textkörper der Ansicht platziert werden.
- Eine Detailspalte muss die folgenden Bedingungen erfüllen:
  - Sie muss mit einer Spalte in der Masteransicht identisch sein.
  - Sie muss sich in der Detailansicht in den Drop-Zielen "Eingabeaufforderungen" oder "Abschnitte" befinden (je nach Ansichtstyp). Sie muss sich für Tabellen- und Pivot-Tabellenansichten im Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" befinden. Sie kann sich für Diagramm- und Messwertansichten in den Drop-Zielen "Eingabeaufforderungen" oder "Abschnitte" befinden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Masteransicht eingerichtet wird.

#### **So richten Sie Masteransichten ein:**

- 1 Wählen Sie auf der Registerkarte "Kriterien" im Analyseeditor im Dropdown-Menü für die Spalten, die Sie als Masterspalten festlegen möchten, die Option "Spalteneigenschaften" aus.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Interaktion".
- 3 Wählen Sie im Feld für die primäre Interaktion im Abschnitt "Wert" die Option zum Senden von Masterdetailereignissen aus.
- 4 Geben Sie im Feld zum Angeben des Kanals einen Namen für den Kanal ein, an den die Masteransicht Masterdetailereignisse sendet. Sie können einen beliebigen passenden Namen verwenden, z.B. Vertriebsanalysekanal, Kanal 1 oder kanal 1.
- 5 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für die Spalteneigenschaften zu schließen.
- 6 Klicken Sie im Analyseeditor auf die Registerkarte "Ergebnisse", und fügen Sie die als Masteransicht zu verwendende Ansicht hinzu.  
Die Masteransicht muss die Masterspalte enthalten.
- 7 Speichern Sie die Analyse.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Detailansicht mit einer Masteransicht verknüpft wird.

#### **So verknüpfen Sie Detailansichten mit Masteransichten:**

- 1 Bearbeiten Sie die Ansicht, die Sie als Detailansicht verwenden möchten.  
**HINWEIS:** Die Detailansicht kann sich in derselben Analyse wie die Masteransicht oder in einer anderen Analyse befinden.

- 2 Klicken Sie im Ansichtseditor in der Symbolleiste auf das Symbol zum Bearbeiten der Ansichtseigenschaften. Beispiel: Klicken Sie in einer Tabellenansicht auf das Symbol für die Eigenschaften für die Tabellenansicht.
- 3 Aktivieren Sie im Dialogfeld mit den Eigenschaften für die Ansicht das Kontrollkästchen für die Masterdetailansicht.

**TIPP:** Das Kontrollkästchen für die Masterdetailansicht wird auf der Registerkarte "Allgemein" im Dialogfeld für die Messwerteigenschaften, auf der Registerkarte "Allgemein" im Dialogfeld für Diagrammeigenschaften sowie auf der Registerkarte "Stil" im Dialogfeld für die Tabelleneigenschaften angezeigt.

- 4 Geben Sie im Feld für den Ereigniskanal den Namen des Kanals ein, auf den die Detailansicht für Masterdetailereignisse horchen soll.  
Das Feld für Ereigniskanäle ist nur aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen zum Horchen auf Masterdetailereignisse aktivieren. In diesem Feld können Sie mindestens einen Kanal eingeben, auf den die Detailansicht für Masterdetailereignisse horchen soll, die von mindestens einer Masteransicht gesendet wurden. Bei Kanalnamen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden, und der Kanalname muss mit dem in der Masteransicht angegebenen Namen identisch sein. Trennen Sie Kanalnamen durch ein Komma, z.B. Kanal a, Kanal b.
- 5 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld für die Eigenschaften zu schließen.
- 6 Ziehen Sie die Spalte (oder Spalten), die als Detailspalte (oder -spalten) fungieren sollen, im Bereich "Layout" entweder in das Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" oder in das Drop-Ziel "Abschnitte". Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:
  - Wenn es sich bei der Detailansicht um eine Tabellen- oder Pivot-Tabellenansicht handelt, ziehen Sie die Spalte(n) in das Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen".
  - Wenn es sich bei der Detailansicht um eine Diagramm- oder Messwertansicht handelt, ziehen Sie die Spalte(n) je nach Bedarf in das Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" oder in das Drop-Ziel "Abschnitte", außer wenn die Diagramm- oder die Messwertansicht eine Spalte im Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" enthält. Anschließend müssen Sie die Spalte(n) in das Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" ziehen.

**HINWEIS:** Sie müssen alle Detailspalten per Drag-and-Drop in dasselbe Drop-Ziel verschieben. Es dürfen nicht einige Spalten im Drop-Ziel "Eingabeaufforderungen" und andere Spalten im Drop-Ziel "Abschnitte" vorhanden sein.

- 7 Klicken Sie auf "Fertig".
- 8 Speichern Sie die Analyse.

## Erstellen von Gruppen und berechneten Elementen

Mit Gruppen und berechneten Elementen können Sie neue Spaltenwerte erstellen. Bei einer *Gruppe* in Analytics handelt es sich um eine statische Liste mit von Ihnen ausgewählten Spaltenwerten oder um eine durch Auswahlsschritte generierte statische oder dynamische Liste. Eine Gruppe wird als Spaltenwert dargestellt. Alle Werte, aus denen die Gruppe besteht, müssen aus derselben Spalte stammen. Gruppen werden immer in der Spaltenliste unten in der Reihenfolge angezeigt, in der sie hinzugefügt wurden. Gruppen können Spaltenwerte oder andere Gruppen enthalten. Sie können eine benutzerdefinierte Gruppe erstellen und sie einer Spalte in einer Ansicht hinzufügen.

Bei einem *berechneten Element* handelt es sich um eine Berechnung zwischen Spaltenwerten, die als einzelner Wert dargestellt wird. Mit einem berechneten Element können Sie die im Repository angegebene Standardaggregationsregel überschreiben. Für eine vorhandene Analyse können Sie die vom Ersteller der Analyse ausgewählte Aggregationsregel überschreiben. Mit einer benutzerdefinierten Formel können Sie ein berechnetes Element definieren. Dies ist die Standardmethode. Sie können ein berechnetes Element auch durch Kombinieren ausgewählter Spaltenwerte mit einer Funktion definieren, z.B. SUM.

Wenn Sie eine Gruppe oder ein berechnetes Element erstellen, wird automatisch ein Auswahlsschritt erstellt. Weitere Informationen zu Auswahlsschritten finden Sie unter [Erstellen von Auswahlsschritten \(auf Seite 1146\)](#).

Sie können die erstellten Gruppen und berechneten Elemente im relevanten Themenbereichsordner im Katalog speichern, damit sie wiederverwendet werden können.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Gruppe oder ein berechnetes Element im Ansichtseditor erstellen.

### **So erstellen Sie Gruppen oder berechnete Elemente:**

- 1 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Ergebnisse" für die Ansicht, für die Sie eine Gruppe oder ein berechnetes Element erstellen möchten, auf das Symbol "Ansicht bearbeiten".
- 2 Klicken Sie im Ansichtseditor in der Symbolleiste auf das Symbol "Neue Gruppe" oder "Neues berechnetes Element".  
**HINWEIS:** Sie können eine Gruppe oder ein berechnetes Element auch im Bereich "Auswahlschritte" erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Auswahlschritten \(auf Seite 1146\)](#).
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Neue Gruppe" oder "Neues berechnetes Element" die Details für die Gruppe bzw. das berechnete Element an.
- 4 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.
- 5 Klicken Sie auf "Fertig", um zum zusammengesetzten Layout zurückzukehren.
- 6 Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie die Gruppe oder das berechnete Element im Katalog speichern möchten:
  - a Klicken Sie im Bereich "Auswahlschritte" auf den Link für das zu speichernde Element.
  - b Klicken Sie auf die Option zum Speichern des Elements.
  - c Navigieren Sie im Dialogfeld "Speichern unter" zu dem Ordner, in dem Sie das Element speichern möchten.
  - d Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

### **Erstellen von berechneten Messungen**

Bei einer *berechneten Messung* in Analytics handelt es sich um eine Messung, die von anderen Messungen abgeleitet und mit einer Formel berechnet wurde. Sie können berechnete Messungen erstellen, die für alle Ansichten gelten, die berechnete Messungen in einem zusammengesetzten Layout enthalten. Außerdem können Sie berechnete Messungen für einzelne Ansichten erstellen, die Spalten enthalten.

### **So erstellen Sie berechnete Messungen:**

- 1 Führen Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" im Analyseeditor einen der folgenden Schritte aus:
  - Um eine berechnete Messung für alle Ansichten in einem zusammengesetzten Layout mit Spalten zu erstellen, klicken Sie in der Symbolleiste auf die Schaltfläche für eine neue berechnete Messung.
  - Um eine berechnete Messung für eine einzelne Datenansicht zu erstellen, klicken Sie für die Ansicht auf das Symbol "Ansicht bearbeiten", und klicken Sie in der Symbolleiste des Ansichtseditors auf das Symbol für die neue berechnete Messung.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld für die neue berechnete Messung die Details für die berechnete Messung ein.
- 3 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

**HINWEIS:** Sie können eine vorhandene berechnete Messung nicht direkt auf der Registerkarte "Ergebnisse" im Analyseeditor bearbeiten. Sie können eine berechnete Messung jedoch auf der Registerkarte "Kriterien" über die Dropdown-Liste mit den Optionen für das Feld für die Messung bearbeiten.

### **Erstellen von Auswahlschritten**

Mit Auswahlschritten, Gruppen und berechneten Elementen können Sie die in einer Analyse angezeigten Ergebnisse einschränken, ändern oder hinzufügen. Filter werden vor der Aggregation einer Abfrage angewendet

und haben daher Auswirkungen auf die Abfrage und die resultierenden Werte für Messungen. Auswahlsschritte werden hingegen nach der Aggregation der Abfrage angewendet und wirken sich nur auf die angezeigten Spaltenwerte und nicht auf die resultierenden Gesamtwerte aus.

Wenn Sie einer Analyse eine Spalte hinzufügen, wird automatisch ein Auswahlsschritt erstellt, der alle Spaltenwerte beinhaltet, es sei denn, Sie fügen explizit bestimmte Werte hinzu. Außerdem werden Auswahlsschritte automatisch erstellt, wenn Sie der Analyse auf der Registerkarte "Ergebnisse" Spalten hinzufügen.

Im Bereich "Auswahlsschritte" in der Registerkarte "Ergebnisse" können Sie auch Auswahlsschritte für eine Analyse erstellen. Sie können für die Auswahlsschritte Gruppen und berechnete Elemente definieren, um benutzerdefinierte Aggregationen für ausgewählte Spaltenwerte zu gruppieren und zu definieren.

**HINWEIS:** Sie können Auswahlsschritte nur für Dimensionsspalten erstellen. Auswahlsschritte können nicht für Messungsspalten erstellt werden.

Wenn Sie bestimmte Rechtsklickinteraktionen für eine Analyse aktivieren, können Benutzer, die die Analyse ausführen, außerdem zur Laufzeit eigene Auswahlsschritte für die Analyse durch Beibehalten, Hinzufügen oder Entfernen von Spaltenwerten sowie durch Hinzufügen von benutzerdefinierten berechneten Elementen oder Gruppen definieren und anwenden. Informationen zum Aktivieren von Rechtsklickinteraktionen finden Sie unter [Angeben von Rechtsklickinteraktionen für Benutzer \(auf Seite 1142\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Auswahlsschritte auf der Registerkarte "Ergebnisse" des Analyseeditors erstellt werden.

#### **So erstellen Sie Auswahlsschritte:**

- 1 Wenn der Bereich "Auswahlsschritte" im Analyseeditor auf der Registerkarte "Ergebnisse" nicht angezeigt wird, klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol zum Anzeigen von Auswahlsschritten.
- 2 Wenn der Bereich für Auswahlsschritte ausgeblendet ist, blenden Sie ihn ein.
- 3 Klicken Sie in den Schritten für die Spalte auf den Link für einen neuen Schritt.
- 4 Wählen Sie im Menü die Option für den zu erstellenden Schritttyp aus, und geben Sie die Details im Dialogfeld an, das geöffnet wird.

**TIPP:** Wenn bereits eine passende Gruppe oder ein passendes berechnetes Element erstellt und im Katalog in einem Ordner gespeichert wurde, auf den Sie zugreifen können, können Sie diese Gruppe oder dieses berechnete Element für den Schritt auswählen.

- 5 Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.
- 6 Fügen Sie zum Anzeigen der Auswahlsschritte in der Analyse dem zusammengesetzten Layout eine Auswahlsschrittansicht hinzu.  
Anweisungen zum Hinzufügen von Ansichten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten \(auf Seite 1106\)](#).
- 7 Speichern Sie die Analyse.

#### **Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten für keine Daten in Analysen**

Wenn eine Analyse keine Daten zurückgibt, wird eine Standardnachricht angezeigt. Sie können eine benutzerdefinierte Nachricht erstellen, die für die Analyse anstelle der Standardnachricht verwendet wird.

#### **So erstellen Sie benutzerdefinierte Nachrichten für keine Daten in Analysen:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Ergebnisse" oder der Registerkarte "Kriterien" des Analyseeditors auf das Symbol "Analyseeigenschaften bearbeiten" in der Symbolleiste.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Analyseeigenschaften" auf die Registerkarte für die Ergebnisanzeige.

- 3 Wählen Sie im Feld für die Einstellung für keine Ergebnisse die Option zum Anzeigen der benutzerdefinierten Nachricht aus.
- 4 Wenn der Text, den Sie eingeben möchten, HTML-Markup-Tags enthält, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das Enthalten von HTML-Markup.
- 5 Geben Sie den Text für den Nachrichtenkopf und den Text für die Nachricht ein.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Analyseeigenschaften" zu schließen.
- 7 Speichern Sie die Analyse.

### Schritt 3: Definieren von Analytics-Eingabeaufforderungen (optional)

Damit Benutzer die Möglichkeit haben, beim Ausführen einer Analyse einen Filterwert anzugeben, definieren Sie eine Laufzeiteingabeaufforderung für die Analyse. Laufzeiteingabeaufforderungen sind hilfreich, da Analysen möglicherweise je nach Benutzer oder dem Datum, an dem ein Bericht ausgeführt wird, unterschiedlich gefiltert werden müssen.

Eine Laufzeiteingabeaufforderung unterscheidet sich von einem vordefinierten Filter dadurch, dass ein Filter bei der Definition der Analyse eingerichtet wird und nicht ohne Bearbeitung der Analyse selbst geändert werden kann. Beispiel: Wenn Sie eine Eingabeaufforderung zum Firmentyp für den Bericht festlegen, werden Ihre Mitarbeiter aufgefordert, auszuwählen, welcher Firmentypwert beim Ausführen der Analyse angezeigt werden soll. Wenn Sie den vordefinierten Filter als einen bestimmten Firmentyp festlegen, z.B. "Mitbewerber", wird der Filter festcodiert und kann vom Benutzer nicht zur Laufzeit geändert werden.

Auf der Registerkarte "Eingabeaufforderungen" im Analyseeditor können Sie die folgenden Eingabeaufforderungstypen erstellen:

- Spalteneingabeaufforderung  
Eine Spalteneingabeaufforderung bewirkt eine allgemeine Filterung einer Spalte innerhalb einer Analyse. Eine Spalteneingabeaufforderung kann alle Auswahlmöglichkeiten oder eingeschränkte Auswahlmöglichkeiten für eine Spalte vorgeben.  
**HINWEIS:** Sie können für eine beliebige vorhandene Spalte in einer Analyse maximal eine Spalteneingabeaufforderung erstellen.
- Währungseingabeaufforderung  
Mit einer Währungseingabeaufforderung können Benutzer den Währungstyp in Analysen ändern, die eine Währungsspalte enthalten.
- Bildeingabeaufforderung  
Eine Bildeingabeaufforderung stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um Kriterien für eine Analyse auszuwählen. Bei einer Vertriebsorganisation können Benutzer beispielsweise anhand des Bildes einer Karte auf einzelne Gebiete klicken, um Vertriebsinformationen anzuzeigen, oder auf die Abbildung eines Produkts, um Vertriebsinformationen für das entsprechende Produkt anzuzeigen. Benutzer, die wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, können eine Bildzuordnungsdefinition erstellen.
- Variableneingabeaufforderung  
Mit einer Variableneingabeaufforderung können Benutzer einen Wert aus einer Gruppe von Werten auswählen, die Sie in der Eingabeaufforderung angeben.

Sie können mehrere Eingabeaufforderungen desselben Typs sowie mehrere Eingabeaufforderung unterschiedlicher Typen für eine einzelne Analyse erstellen.

#### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Spalteneingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1149\)](#)
- [Hinzufügen von Währungseingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1150\)](#)

- [Hinzufügen von Bildeingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1150\)](#)
- [Hinzufügen von Variableneingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1152\)](#)

## Hinzufügen von Spalteneingabeaufforderungen in Analytics

Mit einer Spalteneingabeaufforderung können Benutzer Werte zum Filtern einer Spalte in einer Analyse auswählen. Sie können den Bereich möglicher Filterwerte und die Art und Weise, wie der Benutzer die Filterwerte für die Analyse auswählt, definieren.

Sie definieren Spalteneingabeaufforderungen auf der Registerkarte "Eingabeaufforderungen". Wenn Sie für eine Analyse mehrere Spaltenfiltereingeabeaufforderungen erstellt haben, werden diese dem Benutzer einzeln in der Reihenfolge ihrer Auflistung von oben nach unten angezeigt. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Neue Spalte" für die Eingabeaufforderungen aktivieren, werden die Eingabeaufforderungen von links nach rechts angezeigt.

Sie können mehrere Spalteneingabeaufforderungen für eine Analyse erstellen. Sie können jedoch nur eine Spalteneingabeaufforderung für eine beliebige vorhandene Spalte in der Analyse erstellen.

Sie können auch eine Spalteneingabeaufforderung verwenden, um eine Variable der folgenden Typen aufzufüllen:

- **Präsentationsvariable.** Eine Präsentationsvariable kann in einem Formular oder in einem Filter verwendet werden.
- **Anforderungsvariable.** Eine Anforderungsvariable kann zum Überschreiben des Wertes einer Sitzungsvariable für die Dauer einer von der Eingabeaufforderung initiierten Anforderung verwendet werden. Wenn Sie angeben, dass die Spalteneingabeaufforderung eine Anforderungsvariable auffüllen soll, überschreibt der vom Benutzer in der Spalteneingabeaufforderung ausgewählte Wert den Wert der Sitzungsvariablen von dem Zeitpunkt, an dem der Benutzer für die Eingabeaufforderung auf die Schaltfläche "Los" klickt bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Analyseergebnisse zurückgegeben werden.

### So fügen Sie Spalteneingabeaufforderungen hinzu:

- 1 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Eingabeaufforderungen" auf das Symbol "Neu", wählen Sie die Option für eine Spalteneingabeaufforderung aus, und wählen Sie anschließend die gewünschte Spalte aus.
- 2 Führen Sie im Dialogfeld "Neue Eingabeaufforderung" Folgendes aus:
  - a (Optional) Um ein benutzerdefiniertes Label zu erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefiniertes Label", und ersetzen Sie den vorhandenen Spaltennamen im Feld "Label" durch das neue benutzerdefinierte Label.  
Wenn Sie kein benutzerdefiniertes Label erstellen, wird der Name der Spalte als Label angezeigt.
  - b (Optional) Geben Sie eine Beschreibung in das Textfeld "Beschreibung" ein.
  - c Wählen Sie im Dropdown-Menü "Operator" einen Vergleichsoperator aus, wie z.B. "gleich", "größer als" oder "beginnt mit".
  - d Wählen Sie im Dropdown-Menü "Benutzereingabe" eine Methode für den Benutzer zum Auswählen eines Wertes, nach dem gefiltert werden soll, aus. Die Auswahl beinhaltet Folgendes:
    - Textfeld (für Direkteingabe eines Filterwertes)
    - Auswahlliste (die Anwendung zeigt ein Dropdown-Menü mit allen möglichen Werten an, und der Benutzer muss einen Wert auswählen)
    - Schieberegler (die Anwendung zeigt einen Schieberegler mit den angegebenen Mindest- und Höchstwerten an, und der Benutzer muss den Schieberegler anpassen.)
    - Kontrollkästchen (der Benutzer kann mindestens einen Wert auswählen)
    - Optionsfelder (der Benutzer darf nur einen Wert auswählen)

- Listenfeld (ähnlich wie "Auswahlliste", die Auswahl wird jedoch in einem Listenfeld anstatt in einem Dropdown-Menü angezeigt)

Für einige Auswahlmöglichkeiten für die Benutzereingabe sind weitere Angaben im Abschnitt "Optionen" des Dialogfeldes erforderlich.

- e Geben Sie im Abschnitt "Optionen" des Dialogfeldes die Optionen für die Spalteneingabeaufforderung an. Die Optionen variieren je nachdem, welchen Wert Sie im Feld "Benutzereingabe" ausgewählt haben.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Benutzereingabetypen für Auswahlliste, Kontrollkästchen, Optionsschaltflächen oder Listenfelder ausgewählt haben, können Sie die Werte der Eingabeaufforderung mit den Werten anderer Eingabeaufforderungen einschränken. Wählen Sie dazu die entsprechende Option im Feld zum Einschränken der Werte im Abschnitt "Optionen" des Dialogfeldes aus.

- f Wenn die Spalteneingabeaufforderung eine Variable auffüllen soll, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Wählen Sie im Feld zum Festlegen einer Variable die Option "Präsentationsvariable" aus, und geben Sie einen Namen für die Variable ein.
- Wählen Sie im Feld zum Festlegen einer Variable die Option "Anforderungsvariable" aus, und geben Sie den Namen für die Variable ein. Der Name muss genau mit dem Namen der Sitzungsvariable übereinstimmen, deren Wert Sie überschreiben möchten.

- g Klicken Sie abschließend auf "OK".

Die Spaltenfiltereingeabeaufforderung wird im Bereich "Anzeige" angezeigt.

- 3 Speichern Sie die Analyse.

### Hinzufügen von Währungseingabeaufforderungen in Analytics

Mit einer Währungseingabeaufforderung können Benutzer den Währungstyp in einer Analyse ändern, die eine Währungsspalte enthält. Die Liste mit Währungen, die Benutzer auswählen können, enthält alle aktiven Währungen für Ihr Unternehmen.

#### ***So fügen Sie Währungseingabeaufforderungen hinzu:***

- 1 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Eingabeaufforderungen" auf das Symbol "Neu", und wählen Sie "Währungseingabeaufforderung" aus.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld für die neue Eingabeaufforderung ein Label für die Eingabeaufforderung ein, und geben Sie optional eine Beschreibung der Eingabeaufforderung ein.
- 3 Wählen Sie die gewünschte Option für die Breite der Auswahlliste aus.
- 4 Klicken Sie auf "OK".
- 5 Speichern Sie die Analyse.

### Hinzufügen von Bildeingabeaufforderungen in Analytics

Eine Bildeingabeaufforderung stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um ihre Analysekriterien auszuwählen. So können Benutzer beispielsweise bei einem Bild, das Produkte zeigt, auf ein Produkt klicken. Anhand des ausgewählten Produkts wird dann die ihm zugrunde liegende Analyse gefiltert. Zum Erstellen einer Bildeingabeaufforderung müssen Sie wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, um eine Bildzuordnungsdefinition zu erstellen.

Sie definieren Bildeingabeaufforderungen in der Registerkarte "Eingabeaufforderungen". Wenn Sie mehrere Bildeingabeaufforderungen für eine Analyse erstellt haben, werden sie in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie aufgelistet sind, d.h. von oben nach unten.

### So fügen Sie Bildeingabeaufforderungen hinzu oder ändern diese:

- 1 Klicken Sie in der Registerkarte "Eingabeaufforderungen" auf das Symbol "Neu", und wählen Sie "Bildeingabeaufforderung" aus.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" eine Beschriftung für die Bild-Eingabeaufforderung in das Feld "Beschriftung" ein.  
Die Beschriftung wird angezeigt, wenn ein Benutzer die Analyse ausführt. Sie können in der Beschriftung HTML-Tags verwenden, etwa <b>, <center>, <font> und <table>.
- 3 Geben Sie eine Beschreibung in das Textfeld "Beschreibung" ein (optional).
- 4 Geben Sie Speicherort und Namen des Bilds in das Feld "Bild-URL" ein.  
Wenn die Bildeingabeaufforderung nur für den Eigengebrauch ist, können Sie einen Speicherort angeben, auf den nur Sie Zugriff haben, etwa c:\mycomputer\temp\map.gif. Wenn die Bildeingabeaufforderung für andere Benutzer verfügbar sein soll, geben Sie den Namen entsprechend der Universal Naming Convention (UNC) an, wie z.B. \\ALLUSERS\graphics\map.gif, oder eine Website, auf die alle Benutzer Zugriff haben, wie z.B. http://mycompany.com/imagemap.gif.
- 5 Geben Sie die entsprechenden HTML-<map>-Tags und die Daten in das Textfeld "HTML" ein.  
Eine HTML-<map>-Aussage mit <area>-Elementen ist erforderlich. Jedes <area>-Element muss die Attribute shape= und coords= bestimmen. Wenn das Attribut alt= angegeben wird, wird es dem Bereichstitel zugeordnet. Beispiel:  

```
<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 Um die Bildzuordnungsinformationen aus dem HTML-Code zu erhalten, klicken Sie auf den Link "Bildzuordnung aus HTML extrahieren".  
Das Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" wird eingeblendet, um die in das Textfeld "HTML" eingegebenen Bereichstitel, Formen und Koordinaten anzuzeigen.
  - Auf Wunsch können Sie die Werte im Bereichstitel ändern. Dieser Text wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Zeiger über den Bildbereich bewegt.
  - Geben Sie für jeden Bereich im Textfeld "Spalte" den Namen der Spalte, die beim Anklicken durch einen Benutzer übergeben werden soll, sowie den zu verwendenden Wert an.  
**HINWEIS:** Die Spalte muss ein vollständig qualifizierter Spaltenname im Format *Tabelle.Spaltenname* sein.
  - Setzen Sie um Spaltennamen mit Leerzeichen doppelte Anführungszeichen. Beispiel:
    - Firma."Firmenland"
    - "Versandte Einheiten"
- 7 Klicken Sie abschließend auf "OK".  
Die Bildeingabeaufforderung wird im Bereich "Anzeige" angezeigt.
- 8 Um die Bildeingabeaufforderung anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Vorschau".  
Wenn Sie auf einen Bereich des Bildes klicken, wird der für diesen Bereich erstellte zugrundeliegende Filter angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Aktualisieren", um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können die Filterkriterien ändern und dann erneut auf den Link "Aktualisieren" klicken, um die in den Ergebnissen nachvollzogene Änderung anzuzeigen.

### **So ändern Sie die Eigenschaften von Bildeingabeaufforderungen:**

- 1 Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" für die Eingabeaufforderung.
- 2 Nehmen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungseingabeaufforderungen" Ihre Änderungen an der Beschriftung, der Beschreibung und der Bild-URL vor.
- 3 Um die Bildzuordnung zu ändern, klicken Sie unten im Dialogfeld auf den Link zum Ändern der Bildzuordnung.
- 4 Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf "OK".

### **Hinzufügen von Variableneingabeaufforderungen in Analytics**

Mit einer Variableneingabeaufforderung können Benutzer einen Wert aus einer Gruppe von Werten auswählen, die Sie in der Eingabeaufforderung angeben. Es gibt zwei Typen von Variableneingabeaufforderungen:

- **Präsentationsvariable.** Eine Eingabeaufforderung für eine Präsentationsvariable kann in einem Formular oder in einem Filter verwendet werden.
- **Anforderungsvariable.** Eine Eingabeaufforderung für eine Anforderungsvariable kann zum Überschreiben des Wertes einer Sitzungsvariable für die Dauer einer von der Eingabeaufforderung initiierten Anforderung verwendet werden. Wenn in einer Analyse eine Anforderungsvariable mit demselben Namen wie eine Systemvariable vorhanden ist, wird der Wert der Systemvariable durch den Wert überschrieben, den der Benutzer in der Eingabeaufforderung für die Anforderungsvariable auswählt. Der ausgewählte Wert der Anforderungsvariable ist erst ab dem Zeitpunkt gültig, an dem der Benutzer für die Eingabeaufforderung auf die Schaltfläche "Los" klickt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Analyseergebnisse zurückgegeben werden.

**HINWEIS:** Bestimmte Systemsitzungsvariablen können nicht überschrieben werden.

Eine Variableneingabeaufforderung ist nicht abhängig von einer Spalte, kann jedoch eine Spalte verwenden. Die folgenden Gruppen von Werten sind in einer Variableneingabeaufforderung verfügbar:

- Benutzerdefinierte Werte
- Alle Werte aus einer Spalte
- Bestimmte Werte aus einer Spalte
- Werte in einer gespeicherten Gruppe
- Von einer von Ihnen angegebenen SQL-Anweisung zurückgegebene Werte

Beispiel für eine Variableneingabeaufforderung, die benutzerdefinierte Werte verwendet: Sie können Benutzern erlauben, die Umsatzwerte anzuzeigen, nachdem verschiedene Rabattebenen angewendet wurden. Erstellen Sie dazu eine Eingabeaufforderung für eine Präsentationsvariable, und geben Sie die Werte als 10, 15 und 20 Prozent an. Erstellen Sie anschließend eine neue Spalte in der Analyse, und geben Sie die Formel zum Multiplizieren des Umsatzes mit der von Ihnen angegebenen Variable ein.

Beispiel für eine Variableneingabeaufforderung, die Werte aus einer Spalte verwendet: Sie können eine Eingabeaufforderung für eine Präsentationsvariable erstellen, die die Werte der Spalte "Vertriebsphase" verwendet. Erstellen Sie anschließend einen Filter in der Analyse, der die Variable zum Filtern der ausgewählten Vertriebsphase verwendet. Eine Variableneingabeaufforderung, die die Werte einer Spalte verwendet, funktioniert genau wie eine Spalteneingabeaufforderung. Variableneingabeaufforderungen haben jedoch den Vorteil, dass Sie mehrere Variableneingabeaufforderungen mit den Werten derselben Spalte erstellen können. Für eine vorhandene Spalte können Sie hingegen nur eine Spalteneingabeaufforderung erstellen.

### **So fügen Sie Variableneingabeaufforderungen hinzu:**

- 1 Klicken Sie im Analyseeditor auf der Registerkarte "Eingabeaufforderungen" auf das Symbol "Neu", und wählen Sie "Variableneingabeaufforderung" aus.
- 2 Führen Sie im Dialogfeld "Neue Eingabeaufforderung" Folgendes aus:
  - a Führen Sie im Feld "Eingabeaufforderung für" einen der folgenden Schritte durch:

- Wählen Sie die Option "Präsentationsvariable" aus, und geben Sie einen Namen für die Variable ein.
  - Wählen Sie die Option "Anforderungsvariable" aus, und geben Sie den Namen für die Variable ein. Der Name muss genau mit dem Namen der Sitzungsvariable übereinstimmen, deren Wert Sie überschreiben möchten.
- b Geben Sie ein passendes Label für die Eingabeaufforderung ein, und geben Sie optional eine Beschreibung ein.  
Das Label wird zur Laufzeit neben dem Eingabeaufforderungsfeld angezeigt.
  - c Wählen Sie im Dropdown-Menü "Benutzereingabe" eine Methode für den Benutzer zum Auswählen eines Wertes, nach dem gefiltert werden soll, aus.
  - d Wenn Sie die Benutzereingabetypen für Auswahlliste, Kontrollkästchen, Optionsfelder oder Listenfelder ausgewählt haben, geben Sie die Werte für die Variable ein, oder wählen Sie sie aus.
  - e Im Abschnitt "Optionen" des Dialogfeldes können Sie die Optionen für die Variableneingabeaufforderung angeben.  
Die Optionen variieren je nachdem, welchen Wert Sie im Feld "Benutzereingabe" ausgewählt haben.
  - f Wenn Sie mit dem Definieren der Eingabeaufforderung fertig sind, klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.
- 3 Speichern Sie die Analyse.

## Schritt 4: Speichern von Analyse

Wenn Sie die Definition der Kriterien, des Layouts und optionaler Eingabeaufforderungen für Ihre Analyse abgeschlossen haben, speichern Sie die Analyse.

### So schließen Sie Ihre Analyse ab und speichern sie

- 1 Klicken Sie in der Registerkarte "Kriterien", "Ergebnisse" oder "Eingabeaufforderungen" auf der rechten Seite der Symbolleiste auf das Symbol "Speichern" oder "Speichern unter".
- 2 Wählen Sie den Ordner aus, in dem die Analyse gespeichert werden soll.  
**Hinweis:** Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können Sie in allen Ordnern Berichte erstellen, bearbeiten und speichern.
- 3 Geben Sie einen Namen für Ihre Analyse ein.  
**TIPP:** Halten Sie eine einheitliche Benennungskonvention ein, die von allen Benutzern erkannt wird. Vermeiden Sie auch zusätzliche Leerzeichen oder Zeichen wie Apostrophe beim Benennen von Analysen.
- 4 Geben Sie eine kurze Beschreibung der Analyse ein.  
**TIPP:** Geben Sie Benutzern über die Beschreibung einen Hinweis darauf, ob die Analyse historische oder Echtzeitdaten enthält.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

## Veröffentlichen von benutzerdefinierten Analysen

Bevor Sie einen Bericht allen Mitarbeitern zur Verfügung stellen, überprüfen Sie dessen Inhalt und Format, indem Sie einen Test durchführen und die Genehmigung der Person einholen, die den Bericht in Auftrag gegeben hat. Der Überprüfer sollte Folgendes überprüfen:

- Der Bericht enthält alle erforderlichen Spalten.
- Die Spalten sind ordnungsgemäß sortiert.
- Die Filter beschränken die Daten ordnungsgemäß.
- Die Diagramme stellen die Daten in nützlicher Weise dar.

Sie können die von Ihnen erstellten Berichte freigeben, damit alle Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen diese verwenden können. Diese Berichte werden im Abschnitt "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" auf der "Berichte-Homepage" des jeweiligen Benutzers angezeigt.

**Hinweis:** Auf der Berichte-Homepage werden maximal 100 benutzerdefinierte Berichte angezeigt.

### **So veröffentlichen Sie Ihren Bericht**

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog", und suchen Sie Ihre Analyse.
- 3 Öffnen Sie die Analyse.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".
- 5 Wählen Sie den Ordner aus, in dem der Bericht gespeichert werden soll.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um den Bericht zu speichern.

Durch das Veröffentlichen eines Berichts wird der Bericht freigegeben, sodass andere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, die den Speicherordner anzeigen können, auf den Bericht zugreifen können. Ihr persönlicher Bericht in "Meine Ordner" ist weiterhin gespeichert, falls Sie ihn ausführen oder später für dynamische Analysen ändern möchten.

### **Anzeigen von SQL-Code auf der Registerkarte "Erweitert" in Analytics**

Auf der Registerkarte "Erweitert" im Analyseeditor wird der SQL-Code angezeigt, der an den Oracle BI-Server weitergeleitet wird, wenn die Analyse ausgeführt wird. Die Anzeige des SQL-Codes kann bei der Fehlerbehebung möglicher Probleme in einer Analyse hilfreich sein. Die Registerkarte "Erweitert" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle eine der folgenden Berechtigungen aufweist:

- Benutzerdefinierte Berichte verwalten
- Persönliche Berichte verwalten

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Themenbereichsübergreifende Analysen" aufweist, können Sie auf der Registerkarte "Erweitert" auch die Dimensionalitätsvariable im SQL-Code für eine Analyse aktivieren, die zwei oder mehrere Themenbereiche kombiniert. Die Dimensionalitätsvariable ermöglicht es der Abfrage, den Gesamtwert für alle ausgewählten Kennzahlen in den Dimensionen zurückzugeben. Weitere Informationen zum Kombinieren von mehreren Themenbereichen in einer Analyse finden Sie unter [Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse \(auf Seite 1097\)](#).

### **Verwenden von Funktionen in Analytics**

SQL-Funktionen führen verschiedenste Berechnungen auf der Grundlage von Spaltenwerten durch. In diesem Abschnitt wird die Syntax der von Oracle CRM On Demand unterstützten Funktionen erläutert. Zudem wird die Verwendung von Literalen erklärt. Es stehen Aggregatfunktionen, Zeichenfolgenfunktionen, mathematische Funktionen, Kalenderfunktionen (Datum/Uhrzeit), Konvertierungsfunktionen und Systemfunktionen zur Verfügung.

Sie können Funktionen überall dort verwenden, wo Formeln oder SQL-Ausdrücke zulässig sind. Beispiel:

- **Spaltenformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Spaltenformeln \(auf Seite 1092\)](#).
- **Filterformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics \(auf Seite 1075\)](#).
- **Bins.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics \(auf Seite 1075\)](#).

#### **Formelnamen**

Wenn Sie in einer Funktion auf eine Spalte verweisen, müssen Sie deren internen Formelnamen verwenden. Alle Spalten haben zwei verschiedene Namen.

- Der *Anzeigename* der Spalte ist der Name, der links auf der Seite im Abschnitt "Aktiver Themenbereich" unter einem bestimmten Ordernamen angezeigt wird. Diese Namen werden als Standardbezeichnungen für Spaltenüberschriften verwendet. Die Namen ändern sich entsprechend der Spracheinstellung des Benutzers und entsprechend Änderungen an Feldnamen, die vom Oracle CRM On Demand-Administrator Ihres Unternehmens vorgenommen werden.
- Der *Formelname* ist ein festgelegter, interner Name für jede Spalte. Diese Namen sind immer in Englisch. Formelnamen bestehen aus zwei Teilen, die durch einen Punkt voneinander getrennt sind. Der erste Teil entspricht dem Ordernamen und der zweite Teil entspricht der Spalte. Wenn einer der Ordner- oder Spaltennamen Leerzeichen enthält, muss dieser Teil in doppelte Anführungsstriche eingeschlossen werden. Der Teil des Formelnamens, der den Ordernamen enthält, ist oftmals identisch mit dem angezeigten Ordernamen, jedoch nicht immer.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für Formelnamen, die bestimmten Ordner- und Anzeigennamen für eine Spalte entsprechen.

Ordnername	Anzeigename	Formelname
Firma	Haupt-Telefonnr.	Account."Phone Number" (Firma."Telefonnummer")
Firma	Jahresumsatz	Account."Annual Revenue" (Firma."Jahresumsatz")
Erstellungsdatum	Finanzquartal/-jahr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" ("Erstellungsdatum"."Finanzquartal/- Jahr")
Verantwortlicher Benutzer	Benutzer-ID	Employee."Employee ID" (Mitarbeiter."Mitarbeiter-ID")

### Suchen des Formelnamens

Um den Formelnamen für eine Spalte zu bestimmen, fügen Sie die Spalte zuerst einem Bericht hinzu. Klicken Sie auf "Formel [fx] bearbeiten" und anschließend im resultierenden Dialogfeld auf die Registerkarte "Spaltenformel". Der Formelname für diese Spalte kann im Textfeld Spaltenformel gefunden werden.

**TIPP:** Wenn sich der Cursor im Dialogfeld "Spaltenformel" befindet und Sie in der Aktionsleiste auf eine Spalte klicken, wird der Formelname der Spalte direkt in das Textfeld an der Stelle eingefügt, an der sich der Cursor befindet (die Spalte wird jedoch nicht der Spaltenliste für den Bericht hinzugefügt). Dies funktioniert nur im Dialogfeld "Spaltenformel", nicht in anderen Dialogfeldern, in die SQL eingegeben werden kann.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verwendung von Literalen \(auf Seite 1156\)](#)
- [Summenfunktionen \(auf Seite 1157\)](#)
- [Zeichenfolgenfunktionen \(auf Seite 1166\)](#)
- [Mathematische Funktionen \(auf Seite 1172\)](#)
- [Datums- und Uhrzeitfunktionen \(auf Seite 1177\)](#)
- [Konvertierungsfunktionen \(auf Seite 1184\)](#)
- [Systemfunktionen \(auf Seite 1185\)](#)

## Verwendung von Literalen

Ein Literal ist ein nicht leerer Wert, der einem gegebenen Datentyp entspricht. Literale sind üblicherweise konstante Werte; das heißt, es handelt sich um Werte, die *wie sie sind* wörtlich genommen und nicht geändert werden. Ein Literalwert muss dem jeweiligen Datentyp entsprechen.

Dieser Abschnitt beschreibt, wie die verschiedenen Literalentypen ausgedrückt werden.

### Zeichenliterals

Ein Zeichenliteral enthält Zeichen wie Buchstaben, Zahlen und Symbole. Um ein Zeichenliteral auszudrücken, setzen Sie einfache Anführungszeichen ( ' ) um die Zeichenfolge. Die Länge des Literals ist von der Anzahl der Zeichen zwischen den einfachen Anführungszeichen abhängig.

### Datum-/Uhrzeit-Literals

Der SQL 92-Standard definiert drei Arten eingegebener Datum-/Uhrzeit-Literals in folgenden Formaten:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Diese Formate sind fest. Um ein eingegebenes Datum-/Uhrzeit-Literal auszudrücken, verwenden Sie die Schlüsselwörter DATE, TIME oder TIMESTAMP gefolgt von einer Datum-/Uhrzeit-Zeichenfolge in einfachen Anführungszeichen. Für alle Komponenten außer dem Jahr sind zwei Stellen erforderlich, auch wenn es sich um einen einstelligen Wert handelt.

Beispiel:

```
CASE
```

```
WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
```

```
ELSE 'Pre-2006'
```

```
END
```

### Numerische Literale

Ein numerisches Literal stellt einen Wert eines numerischen Datentyps dar. Um ein numerisches Literal auszudrücken, geben Sie einfach die Zahl an.

Setzen Sie um numerische Literale keine einfachen Anführungszeichen; hierdurch wird das Literal als Zeichenliteral ausgedrückt.

Vor einer Zahl kann entweder ein Pluszeichen (+) oder ein Minuszeichen (-) stehen, um eine positive bzw. negative Zahl anzugeben. Zahlen können Dezimalzeichen und Dezimalzahlen umfassen.

Um Fließkommazahlen als Literalkonstanten auszudrücken, geben Sie eine Zahl gefolgt vom Buchstaben *E* (groß oder klein) und dem Plus- (+) oder dem Minuszeichen (-) als Angabe für einen positiven oder negativen Exponenten ein. Zwischen der Ganzzahl, dem Buchstaben *E* und dem Vorzeichen des Exponenten sind keine Leerzeichen zulässig.

Beispiele:

52

2.98

-326

12.5E6

## Summenfunktionen

Mit Summenfunktionen werden aus mehreren Werten Zusammenfassungsergebnisse erstellt. Mit den Summenfunktionen kann keine verschachtelte Gruppierung in Ausdrücken zu Spalten gebildet werden, für die von Oracle CRM On Demand eine Standard-Summenregel vordefiniert ist.

### Avg

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Ausdrucks in einer Ergebnismenge. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

AVG (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### AvgDistinct

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) aller unterschiedlichen Werte eines Ausdrucks. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

AVG (DISTINCT *n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### BottomN

Stuft die untersten *n* Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis *n* ein, wobei 1 dem untersten numerischen Wert entspricht. Die Funktion BOTTOMN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

BOTTOMN (*n\_expression*, *n*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die unterste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die unterste Stufe ist.

**HINWEIS:** Eine Abfrage kann nur einen BOTTOMN-Ausdruck enthalten.

### Count

Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge mit einem Wert (keine Leermenge) für den Ausdruck. Der Ausdruck ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten zurückgegeben, die keine leere Menge darstellen.

Syntax:

COUNT (*expression*)

wobei:

*expression* ein beliebiger Ausdruck ist.

### **CountDistinct**

Fügt der COUNT-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

wobei:

*expression* ein beliebiger Ausdruck ist.

### **Count (\*) (CountStar)**

Zählt die Anzahl der Zeilen.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Wenn eine Tabelle namens Facts beispielsweise 200.000.000 Zeilen enthält, werden bei folgender Abfrage folgende Ergebnisse zurückgegeben:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

### **Mavg**

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten n Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Der Durchschnitt für die erste Zeile entspricht dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile, der Durchschnitt für die zweite Zeile wird errechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen herangezogen wird, der Durchschnitt der dritten Zeile wird durch Heranziehen des Durchschnitts der ersten drei Datenzeilen errechnet usw. Wenn die n-te Zeile erreicht ist, wird der Durchschnitt anhand der letzten n Datenzeilen errechnet.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

wobei:

*numExpr* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*integer* eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten n Datenzeilen dar.

### **Max**

Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

---

wobei:

*expression* ein beliebiger Ausdruck ist.

### Median

Berechnet den Mittelwert der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen. Bei einer geraden Anzahl von Zeilen ist der Mittelwert der Mittelwert der beiden mittleren Zeilen. Diese Funktion gibt stets einen Doppelwert zurück.

Syntax:

MEDIAN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Min

Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

MIN (*expression*)

wobei:

*expression* ein beliebiger Ausdruck ist.

### NTile

Die NTILE-Funktion bestimmt den Rang eines Werts im Hinblick auf einen vom Benutzer angegebenen Bereich. Sie gibt Ganzzahlen zurück, um einen beliebigen Rangbereich anzugeben. Mit anderen Worten wird der erhaltene sortierte Datensatz in eine Reihe von Bereichen unterteilt, bei denen in jedem Bereich etwa die gleiche Anzahl an Werten enthalten ist.

Syntax:

NTILE (*n\_expression*, *n*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine positive Ganzzahl (keine Leermenge) ist, die die Anzahl der Bereiche darstellt.

Wenn das Argument *n\_expression* nicht NULL ist, gibt die Funktion eine Ganzzahl zurück, die einen Rang innerhalb des berichteten Bereichs darstellt.

NTile mit *n*=100 gibt das zurück, was allgemein als *Perzentil* bezeichnet wird (mit Zahlen von 1 bis 100, wobei 100 das obere Ende der Sortierung darstellt). Dieser Wert unterscheidet sich von den Ergebnissen der Perzentilfunktion von Oracle BI Server, die dem *Prozentrang* in SQL 92 entspricht und Werte von 0 bis 1 zurückgibt.

### Percentile

Berechnet einen Prozentrang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Die Prozenträge liegen zwischen einschließlich 0 (1. Perzentil) bis 1 (100. Perzentil).

Mit der PERCENTILE-Funktion wird das Perzentil auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

PERCENTILE (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Rank

Berechnet den Rang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Der höchsten Zahl wird der Rang 1 zugewiesen, und die nachfolgenden Ränge werden jeweils der nächstfolgenden Ganzzahl (2, 3, 4,...) zugewiesen. Wenn einzelne Werte gleich sind, erhalten sie den gleichen Rang (beispielsweise 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Mit der RANK-Funktion wird der Rang auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

RANK (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### StdDev

Die STDDEV-Funktion gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge zurück. Der Rückgabebetyp ist immer ein Doppelwert.

Syntax:

STDDEV([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.
- Wenn nichts angegeben ist (Standard), werden alle Daten berücksichtigt.

Es gibt zwei andere Funktionen, die mit STDDEV zusammenhängen:

STDDEV\_POP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV\_SAMP([ALL | DISTINCT] *n\_expression*)

STDDEV und STDDEV\_SAMP sind Synonyme.

### StdDev\_Pop

Gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge mit der Berechnungsformel für Populationsvarianz und Standardabweichung zurück.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

wobei:

*numExpr* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.

### Sum

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### SumDistinct

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle unterschiedlichen Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### TopN

Stuft die höchsten n Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis n ein, wobei 1 dem höchsten numerischen Wert entspricht.

Die Funktion TOPN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die oberste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die höchste Stufe ist.

Eine Abfrage kann nur einen TOPN-Ausdruck enthalten.

## Laufende Summenfunktionen

Laufende Summenfunktionen entsprechen der funktionellen Summenbildung dahingehend, dass eine Datensatzmenge verarbeitet wird, aber anstelle der Ausgabe einer einzelnen Summe für die gesamte Datensatzmenge wird die Summe auf Grundlage der bisher angetroffenen Datensätze ausgegeben.

In diesem Abschnitt werden die von Oracle BI Server unterstützten laufenden Summenfunktionen beschrieben.

### MAVG

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten *n* Datenzeilen in der Ergebnismenge einschließlich der aktuellen Zeile.

Syntax:

MAVG (*n\_expression*, *n*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten *n* Datenzeilen dar.

Der Durchschnitt für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Der Durchschnitt für die zweite Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Der Durchschnitt für die dritte Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, und so weiter bis zur *n*-ten Zeile, bei der der Durchschnitt anhand der letzten *n* Datenzeilen berechnet wird.

### MSUM

Diese Funktion berechnet eine gleitende Summe für die letzten *n* Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw. Wenn die *n*-te Zeile erreicht ist, wird die Summe anhand der letzten *n* Datenzeilen errechnet.

Syntax:

MSUM (*n\_expression*, *n*)

Wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt die Summe der letzten *n* Datenzeilen dar.

Beispiel:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die MSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONTH	REVENUE	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00

---

MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAY	300.00	500.00
JUNE	400.00	800.00
JULY	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OCT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEC	100.00	600.00

## RSUM

Diese Funktion berechnet eine laufende Summe anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw.

Syntax:

RSUM (*n\_expression*)

Wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Beispiel:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONTH	REVENUE	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAY	300.00	800.00
JUNE	400.00	1200.00

JULY	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OCT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEC	100.00	3300.00

### RCOUNT

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zählt die Anzahl der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Funktion setzt den Wert für jede Gruppe in der Abfrage zurück. Wenn eine Sortierreihenfolge für eine Spalte definiert ist, wird diese Funktion nicht zum Verbinden identischer Werte für die sortierte Spalte erhöht. Um dieses Problem zu vermeiden, sollten Berichte entweder keine Sortierreihenfolge für Spalten oder Sortierreihenfolgen in allen Spalten enthalten.

Syntax:

RCOUNT (Expr)

Wobei:

*Expr* ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist.

Beispiel:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RCOUNT-Funktion eingesetzt wird.

MONTH	PROFIT	RCOUNT
MAY	300.00	2
JUNE	400.00	3
JULY	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OCT	300.00	7

### RMAX

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Maximalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

RMAX (expression)

Wobei:

*expression* ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiel:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMAX-Funktion eingesetzt wird.

MONTH	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAY	300.00	300.00
JUNE	400.00	400.00
JULY	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OCT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEC	100.00	500.00

## RMIN

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Minimalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

RMIN (*expression*)

Wobei:

*expression* ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiel:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMIN-Funktion eingesetzt wird.

MONTH	PROFIT	RMIN
-------	--------	------

JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAY	300.00	100.00
JUNE	400.00	100.00
JULY	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OCT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEC	100.00	100.00

## Zeichenfolgenfunktionen

Zeichenfolgenfunktionen führen verschiedene Zeichenmanipulationen durch und werden bei Zeichenfolgen durchgeführt.

### ASCII

Konvertiert ein einzelnes Zeichen in den entsprechenden ASCII-Code zwischen 0 und 255.

Syntax:

ASCII (character\_expression)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, bei dem der Wert eines ASCII-Zeichens erfasst wird.

Wenn beim Zeichenausdruck der Wert von mehr als einem Zeichen erfasst wird, wird der ASCII-Code zurückgegeben, der dem ersten Zeichen im Ausdruck entspricht.

### BIT\_LENGTH

Gibt die Länge einer angegebenen Zeichenfolge in Bit zurück. Jedes Unicode-Zeichen ist 2 Byte lang, was 16 Bit entspricht.

Syntax:

BIT\_LENGTH (character\_expression)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

## CHAR

Konvertiert einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 in den Zeichenwert, der dem ASCII-Code entspricht.

Syntax:

CHAR (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

## CHAR\_LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Bei der Länge der Zeichenfolge werden führende und abschließende Leerstellen nicht mitgezählt.

Syntax:

CHAR\_LENGTH (*character\_expression*)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

## CONCAT

Es gibt zwei Formen dieser Funktion. Bei der ersten Form werden zwei Zeichenfolgen verknüpft. Bei der zweiten Form werden mit dem Zeichenfolgen-Verknüpfungszeichen mehr als zwei Zeichenfolgen verknüpft.

Syntax Form 1:

CONCAT (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

wobei:

*character\_expression* Ausdrücke, die Zeichenfolgen ergeben.

Syntax Form 2:

*string\_expression1* || *string\_expression2* || ... *string\_expressionxx*

wobei:

*string\_expression* Ausdrücke, die durch den Zeichenfolgen-Verknüpfungsoperator || (zwei vertikale Striche) getrennte Zeichenfolgen ergeben. Die erste Zeichenfolge wird mit der zweiten Zeichenfolge verknüpft, um eine Zwischenzeichenfolge zu ergeben, die dann mit der nächsten Zeichenfolge verknüpft wird, usw.

Beispiel:

```
Firma."Name der Firma" || '-' || Firma."Standort der Firma"
```

Das Ergebnis sieht etwa folgendermaßen aus:

```
Action Rentals - Hauptniederlassung
```

## INSERT

Fügt eine angegebene Zeichenfolge in eine angegebene Position in einer anderen Zeichenfolge ein und ersetzt dabei eine angegebene Anzahl von Zeichen in der Zielzeichenfolge.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

wobei:

<i>character_expression1</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Die ist die Zeichenfolge, in die etwas eingefügt wird.
<i>character_expression2</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die Zeichenfolge, die eingefügt wird.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab dem Anfang der ersten Zeichenfolge darstellt, hinter der ein Teil der zweiten Zeichenfolge eingefügt werden soll.
<i>m</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen in der ersten Zeichenfolge ist, die vollständig durch die zweite Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

## LEFT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der linken Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der linken Seite der Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

## LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Die Länge wird abzüglich abschließender Leerzeichen zurückgegeben.

Syntax:

```
LENGTH (character_expression)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
-----------------------------	--

## LOCATE

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATE-Funktion den Wert 0 zurück. Wenn Sie eine Anfangsposition für die Suche angeben möchten, verwenden Sie stattdessen die LOCATEN-Funktion.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

wobei:

*character\_expression1* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der Ausdruck, der im Zeichenfolgenausdruck gesucht werden soll.

*character\_expression2* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der zu durchsuchende Ausdruck.

## LOCATEN

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Dies entspricht der LOCATE-Funktion, außer dass die Suche an der durch ein Ganzzahlargument angegebenen Position beginnt. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATEN-Funktion den Wert 0 zurück. Die zurückzugebende numerische Position wird ermittelt, indem das erste Zeichen der Zeichenfolge unabhängig vom Wert des Ganzzahlarguments als an Position 1 stehend gezählt wird.

Syntax:

LOCATEN (*character\_expression1*, *character\_expression2*, *n*)

wobei:

*character\_expression1* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

*character\_expression2* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

*n* eine beliebige positive Ganzzahl ungleich Null ist, die die Ausgangsposition darstellt, ab der nach dem locate-Ausdruck gesucht werden soll.

## LOWER

Konvertiert eine Zeichenfolge in Kleinbuchstaben.

Syntax:

LOWER (*character\_expression*)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

## OCTET\_LENGTH

Gibt die Bits in Einheiten auf 8er-Basis (der Anzahl der Bytes) einer angegebenen Zeichenfolge zurück.

Syntax:

OCTET\_LENGTH (*character\_expression*)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

## POSITION

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die Funktion 0 zurück.

Syntax:

`POSITION(character_expression1 IN character_expression2)`

wobei:

*character\_expression1* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

*character\_expression2* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

## REPEAT

Wiederholt einen angegebenen Ausdruck n-mal, wobei n eine positive Ganzzahl ist.

Syntax:

`REPEAT(character_expression, n)`

## REPLACE

Ersetzt angegebene Zeichen in einer Zeichenfolge durch andere angegebene Zeichen.

Syntax:

`REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)`

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Bei dieser Zeichenfolge werden die Zeichen ersetzt.

*change\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Zeichen in der ersten Zeichenfolge an, die ersetzt werden sollen.

*replace\_with\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Ersatzzeichen an, durch die Zeichen in der ersten Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

## RIGHT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der rechten Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

`RIGHT(character_expression, n)`

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

*n* eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der rechten Seite der ersten Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

## SPACE

Fügt Leerzeichen ein.

Syntax:

**SPACE (integer)**

wobei:

*integer* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

**SUBSTRING**

Erstellt eine neue Zeichenfolge, die nach einer festen Anzahl an Zeichen in der ursprünglichen Zeichenfolge beginnt.

Syntax:

**SUBSTRING (character\_expression FROM starting\_position)**

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

*starting\_position* eine positive Ganzzahl ist, die die Anfangsposition innerhalb der ersten Zeichenfolge angibt.

Beispiel:

**SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)**

Ergebnis:

CDEF

**TRIM**

Entfernt angegebene führende und/oder abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.

Syntax:

**TRIM (type 'character' FROM character\_expression)**

wobei:

<i>type</i>	LEADING	Entfernt angegebene führende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	TRAILING	Entfernt angegebene abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	BOTH	Entfernt angegebene Zeichen, sowohl führende als auch abschließende, aus einer Zeichenfolge.

*character* Ein beliebiges einzelnes Zeichen. Wenn der Zeichenteil der Spezifikation und die einfachen Anführungszeichen weggelassen werden, wird standardmäßig ein Leerzeichen verwendet.

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

**HINWEIS:** Die Syntax **TRIM (character\_expression)** ist ebenfalls gültig. Hierdurch werden alle führenden und nachfolgenden Leerzeichen entfernt.

**UPPER**

Konvertiert eine Zeichenfolge in Großbuchstaben.

Syntax:

UPPER (*character\_expression*)

wobei:

*character\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

## Mathematische Funktionen

Die mathematischen Funktionen führen mathematische Operationen durch.

### Abs

Berechnet den Absolutwert eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ABS (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Acos

Berechnet den Arcuscosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ACOS (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Asin

Berechnet den Arcussinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ASIN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Atan

Berechnet den Arcustangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ATAN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

## Atan2

Berechnet den Arcustangens von  $y/x$ , wobei  $y$  der erste numerische Ausdruck und  $x$  der zweite numerische Ausdruck ist.

Syntax:

ATAN2 (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

wobei:

*n\_expression (1 und 2)* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

## Ceiling

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächsthöhere Ganzzahl auf. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die Ceiling-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

CEILING (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

## Cos

Berechnet den Cosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

COS (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

## Cot

Berechnet den Cotangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

COT (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

## Degrees

Konvertiert einen Ausdruck von Radians in Grad.

Syntax:

DEGREES (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### **Exp**

Berechnet den Wert e hoch der angegebenen Potenz.

Syntax:

EXP (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### **Floor**

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächstniedrigere Ganzzahl ab. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die FLOOR-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

FLOOR (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### **Log**

Berechnet den natürlichen Logarithmus eines Ausdrucks.

Syntax:

LOG (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### **Log10**

Berechnet den Logarithmus mit Basis 10 eines Ausdrucks.

Syntax:

LOG10 (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### **Mod**

Dividiert den ersten numerischen Ausdruck durch den zweiten numerischen Ausdruck und gibt den Rest des Quotienten zurück.

---

Syntax:

MOD (n\_expression1, n\_expression2)

wobei:

*n\_expression (1 and 2)* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Pi

Gibt den konstanten Wert von Pi (der Umfang eines Kreises dividiert durch seinen Durchmesser) zurück.

Syntax:

PI()

### Power

Nimmt den ersten numerischen Ausdruck und setzt diesen in die im zweiten numerischen Ausdruck angegebene Potenz.

Syntax:

POWER(n\_expression1, n\_expression2)

wobei:

*n\_expression (1 and 2)* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Radians

Konvertiert einen Ausdruck von Grad in Radians.

Syntax:

RADIANS (n\_expression)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Rand

Gibt eine Pseudozufallszahl zwischen 0 und 1 zurück.

Syntax:

RAND()

### RandFromSeed

Gibt eine Pseudozufallszahl auf Basis eines Ausgangswertes zurück. Für einen gegebenen Ausgangswert wird die gleiche Menge an Zufallszahlen generiert.

Syntax:

RAND (n\_expression)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Round

Rundet einen numerischen Ausdruck auf n Stellen Genauigkeit.

Syntax:

ROUND (*n\_expression*, *n*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, auf die gerundet werden soll.

Beispiel:

ROUND (12.358,2)

Gibt Folgendes zurück:

12,36

### Sign

Gibt den Wert 1 zurück, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine positive Zahl ergibt, den Wert -1, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine negative Zahl ergibt, und 0, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks 0 ergibt.

Syntax:

SIGN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Sin

Berechnet den Sinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

SIN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Sqrt

Berechnet die Quadratwurzel des numerischen Ausdrucksarguments. Der numerische Ausdruck muss eine nicht negative Zahl ergeben.

Syntax:

SQRT (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen nicht negativen Wert ergibt.

### Tan

Berechnet den Tangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

TAN (*n\_expression*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

### Truncate

Kürzt eine Dezimalzahl, um eine angegebene Anzahl von Dezimalstellen zurückzugeben.

Syntax:

TRUNCATE (*n\_expression*, *n*)

wobei:

*n\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

*n* eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der zurückgegebenen Dezimalstellen darstellt.

Beispiel:

TRUNCATE (12.358, 2)

Gibt Folgendes zurück:

12,35

## Datums- und Uhrzeitfunktionen

Die Kalenderfunktionen für Datum und Uhrzeit bearbeiten Daten in Datentypen für Datum, Uhrzeit und Zeitstempel. (Der Datentyp Zeitstempel ist eine Kombination aus Datum und Uhrzeit.)

### Current\_Date

Gibt das aktuelle Datum zurück. Das Datum wird vom Computer bestimmt. Der Wert umfasst keine Uhrzeitkomponente.

Syntax:

CURRENT\_DATE

### Current\_Time

Gibt die aktuelle Uhrzeit zurück. Die Uhrzeit wird vom Computer bestimmt. Der Wert enthält keine Datumskomponente.

**Hinweis:** Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

`CURRENT_TIME (n)`

wobei:

*n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

### **Current\_TimeStamp**

Gibt den aktuellen Datums-/Zeitstempel zurück. Der Zeitstempel wird vom Computer bestimmt.

**Hinweis:** Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

wobei:

*n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

### **Day\_Of\_Quarter**

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 92) zurück, die dem Tag des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **DayName**

Gibt den Namen des Wochentags (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

`DAYNAME (date_expression)`

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **DayOfMonth**

Gibt die Zahl zurück, die dem Tag des Monats für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

wobei:

---

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### DayOfWeek

Gibt eine Zahl zwischen 1 und 7 zurück, die dem Wochentag für ein angegebenes Datum entspricht. Die Zahl 1 entspricht Sonntag und die Zahl 7 entspricht Samstag.

Syntax:

DAYOFWEEK (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### DayOfYear

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 366) zurück, die dem Tag des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

DAYOFYEAR (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### Hour

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 23) zurück, die der Stunde für eine angegebene Zeit entspricht. 0 entspricht beispielsweise 0 Uhr, und 23 entspricht 23 Uhr.

Syntax:

HOUR (*time\_expression*)

wobei:

*time\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

### Minute

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Minute für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

MINUTE (*time\_expression*)

wobei:

*time\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

### Monat

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 12) zurück, die dem Monat für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

MONTH (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **Month\_Of\_Quarter**

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 3) zurück, die dem Monat im Quartal für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

MONTH\_OF\_QUARTER (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **MonthName**

Gibt den Namen des Monats (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

MONTHNAME (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **Now**

Gibt den aktuellen Zeitstempel zurück. Die NOW-Funktion entspricht der CURRENT\_TIMESTAMP-Funktion.

**Hinweis:** Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

NOW ()

### **Quarter\_Of\_Year**

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 4) zurück, die dem Quartal des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

QUARTER\_OF\_YEAR (*date\_expression*)

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### **Second**

Gibt die Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Sekunde für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

SECOND (*time\_expression*)

wobei:

*time\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

### **TimestampAdd**

Die TimestampAdd-Funktion fügt einem angegebenen Zeitstempel eine angegebene Anzahl von Intervallen hinzu. Es wird ein einzelner Zeitstempel zurückgegeben.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Ganzzahl ergibt. Dies ist die Anzahl der hinzuzufügenden Intervalle.
<i>timestamp_expression</i>	Der als Grundlage der Berechnung verwendete Zeitstempel.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Ganzzahlausdruck oder leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Im einfachsten Szenario fügt diese Funktion lediglich entsprechend dem Intervall der jeweiligen Zeitstempelkomponente den angegebenen Ganzzahlwert (*integer\_expression*) hinzu. Das Hinzufügen einer Woche entspricht dem Hinzufügen von sieben Tagen, und das Hinzufügen eines Quartals entspricht dem Hinzufügen von drei Monaten. Bei einem negativen Ganzzahlwert wird subtrahiert (zeitlich zurückgegangen).

Ein Überlauf der jeweiligen Komponente (etwa mehr als 60 Sekunden, 24 Stunden, zwölf Monate usw.) macht es erforderlich, der nächsten Komponente die entsprechende Menge hinzuzufügen. Wenn beispielsweise der Tageskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, geht diese Funktion von einem Überlauf aus und berücksichtigt die Anzahl der Tage in einem bestimmten Monat (einschließlich Schalttagen, wenn Februar 29 Tage hat).

Wenn der Monatskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, prüft diese Funktion, ob der entstandene Zeitstempel ausreichend Tage für die Tageskomponente aufweist. Wenn beispielsweise 2000-05-31 ein Monat hinzugefügt wird, lautet das Ergebnis nicht 2000-06-31, da der Juni keine 31 Tage hat. Durch diese Funktion wird die Tageskomponente des letzten Tages des Monats verringert, in diesem Beispiel auf 2000-06-30.

Ein ähnliches Problem tritt auf, wenn einer Jahreskomponente eines Zeitstempels mit der Monatskomponente Februar und der Tageskomponente 29 (also dem letzten Februartag in einem Schaltjahr) Zeit hinzugefügt wird. Wenn der entstandene Zeitstempel nicht in ein Schaltjahr fällt, verringert die Funktion die Tageskomponente auf 28.

Es folgen einige Beispiele für die TimestampAdd-Funktion:

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 3 Tage zu 2000-02-27 14:30:00 hinzugefügt werden. Da der Februar 2000 ein Schaltjahr ist, wird ein einziger Zeitstempel 2000-03-01 14:30:00 zurückgegeben.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 7 Monate zu 1999-07-31 0:0:0 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-02-29 00:00:00 gebildet. Beachten Sie die auf 29 verringerte Tageskomponente, da Februar ein kürzerer Monat ist.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 25 Minuten zu 2000-07-31 23:35:00 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-08-01 00:00:00 gebildet. Beachten Sie, wie der Überlauf bis zur Monatskomponente weitergeführt wird.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

### TimeStampDiff

Die TimestampDiff-Funktion gibt die Gesamtzahl der angegebenen Intervalle zwischen zwei Zeitstempeln zurück.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	der Zeitstempel ist, der vom zweiten Zeitstempel abgezogen werden soll.
<i>timestamp_expression2</i>	der zweite Zeitstempel ist. <i>timestamp_expression1</i> wird von diesem Zeitstempel abgezogen, um die Differenz zu ermitteln.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Diese Funktion bestimmt zunächst die Zeitstempelkomponente, die dem angegebenen Intervallparameter entspricht. Beispielsweise entspricht SQL\_TSI\_DAY der Tageskomponente und SQL\_TSI\_MONTH der Monatskomponente.

Die Funktion zieht dann die Komponenten höherer Ordnung beider Zeitstempel heran, um die Gesamtzahl der Intervalle für jeden Zeitstempel zu berechnen. Wenn das angegebene Intervall beispielsweise der Monatskomponente entspricht, berechnet die Funktion die Gesamtzahl der Monate für jeden Zeitstempel, indem sie die Monatskomponente und zwölfmal die Jahreskomponente hinzufügt.

Die Funktion zieht schließlich die Gesamtzahl der Intervalle von der Gesamtzahl der Intervalle des zweiten Zeitstempels ab.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Tagen schneidet die Funktion die Zeitwerte aus beiden Timestamp-Ausdrücken ab und subtrahiert dann die Datumswerte.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Wochen berechnet die Funktion den Unterschied in Tagen und dividiert vor der Rundung durch sieben.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Quartalen berechnet die Funktion den Unterschied in Monaten und dividiert vor der Rundung durch drei.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Jahren berechnet die Funktion den Unterschied in Monaten und dividiert vor der Rundung durch zwölf.

### TimestampDiff-Funktion und Ergebnisbeispiel

Das folgende Codebeispiel fragt einen Unterschied in Tagen zwischen den Zeitstempeln 1998-07-31 23:35:00 und 2000-04-01 14:24:00 ab. Es wird das Ergebnis 610 zurückgegeben. Beachten Sie, dass das Schaltjahr 2000 zu einem zusätzlichen Tag führt.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

### Week\_Of\_Quarter

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 13) zurück, die der Woche des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### Week\_Of\_Year

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 53) zurück, die der Woche des Jahres für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

### Jahr

Gibt das Jahr für das angegebene Datum zurück.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

wobei:

*date\_expression* ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Beispiel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

## Konvertierungsfunktionen

Die Konvertierungsfunktionen konvertieren einen Wert von einer Form in eine andere.

### Cast

ändert den Datentyp eines Werts oder eines Leerwerts in einen anderen Datentyp. Diese Änderung ist erforderlich, bevor Werte eines Datentyps in einer Funktion oder Operation verwendet werden können, die einen anderen Datentyp erwartet.

Syntax:

```
CAST (Ausdruck|NULL AS datatype)
```

Die unterstützten Datentypen, in die der Wert geändert werden kann, sind folgende:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME,
TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING
```

Je nach Quelldatentyp werden einige Zieltypen nicht unterstützt. Wenn der Quelldatentyp beispielsweise eine BIT-Zeichenfolge ist, muss der Zieldatentyp eine aus Zeichen bestehende Zeichenfolge oder eine weitere BIT-Zeichenfolge sein.

Beispiel:

Im Folgenden werden zunächst die jährlichen Umsätze in eine Ganzzahl (INTEGER) umgewandelt, um die Dezimalstellen zu entfernen, und anschließend in ein Zeichen (CHARACTER), damit sie mit einem Zeichenliteral (dem Text "K") verkettet werden können.

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

Wenn Sie die Funktion CAST verwenden, gibt die Funktion möglicherweise ein zusätzliches Leerzeichen am Ende des Wertes zurück. Beispiel: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' gibt "2012 \*" zurück.

Sie können dieses Problem vermeiden, indem Sie die Länge des Rückgabewertes angeben. Beispiel:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

### IfNull

Prüft, ob ein Ausdruck einen leeren Wert ergibt und weist dem Ausdruck in diesem Fall den angegebenen Wert zu.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

### ValueOf( )

Verwenden Sie die VALUEOF-Funktion in einer Ausdruckserstellungs- oder Filterroutine, um auf den Wert einer Sessionvariablen zu verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sessionvariablen in Analytics \(auf Seite 1188\)](#).

Sessionvariablen müssen als Argumente der VALUEOF-Funktion verwendet werden. Verweisen Sie mit deren Namen auf Sitzungsvariablen.

Beispiel:

So verwenden Sie den Wert einer Sitzungsvariable mit der Bezeichnung NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ...
ELSE ... END
```

Auf eine Sessionvariable muss mit ihrem vollqualifizierten Namen verwiesen werden.

## Systemfunktionen

Die Systemfunktionen geben Werte zurück, die mit der Sitzung zusammenhängen.

### Benutzer

Gibt die aktuellen Informationen des Oracle CRM On Demand-Benutzers zurück.

Wenn der Benutzer in Oracle CRM On Demand Release 18 oder früher erstellt wurde, handelt es sich bei den Benutzerinformationen um die Benutzer-ID, die für jeden Benutzer eindeutig ist.

Wenn der Benutzer in Oracle CRM On Demand Release 19 oder höher erstellt wurde, handelt es sich bei den Benutzerinformationen um die Zeilen-ID des Benutzerdatensatzes. Verwenden Sie zum Abrufen der Benutzer-ID die Funktion "VALUEOF" und die Sessionvariable "REPLUSER" folgendermaßen:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

### Operatoren

Mit Operatoren werden Ausdruckselemente kombiniert, um bestimmte Vergleichsarten in einem Ausdruck vorzunehmen.

Operator	Funktion in einem Ausdruck
+	Pluszeichen für Addition.
-	Minuszeichen für Subtraktion
*	Multiplikationszeichen für Multiplikation
/	Divisionszeichen für Division
	Zeichenkettenverkettung
(	öffnende Klammer für Gruppenoperationen
)	Schließende Klammer für Gruppenoperationen
>	Größer-als-Zeichen; gibt Werte an, die höher als der Vergleichswert sind
<	Kleiner-als-Zeichen; gibt Werte an, die niedriger als der Vergleichswert sind
=	Gleichheitszeichen; gibt den selben Wert an
<=	Kleiner-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder niedriger als der Vergleichswert sind
>=	Größer-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder höher als der Vergleichswert sind

Operator	Funktion in einem Ausdruck
<>	Ungleich; gibt Werte an, die höher oder niedriger als der Vergleichswert sind
UND	AND-Verknüpfung, gibt die Schnittmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
OR	OR-Verknüpfung, gibt die Vereinigungsmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
NOT	NOT-Verknüpfung, gibt an, dass eine Bedingung nicht erfüllt wird
,	Komma, wird zum Trennen von Elementen in einer Liste verwendet

## Case-Aussagen

Case-Aussagen sind Bausteine zum Anlegen von Bedingungsaussagen, die verschiedene Ergebnisse für verschiedene Spaltenwerte bilden können.

### Case (Switch)

Diese Form der Case-Aussage wird auch als CASE (Lookup)-Form bezeichnet. Der Wert von expression1 wird untersucht, und anschließend die WHEN-Aussage. Wenn expression1 einem beliebigen WHEN-Ausdruck entspricht, weist sie den Wert im entsprechenden THEN-Ausdruck zu.

Wenn expression1 einem Ausdruck in mehr als einer WHEN-Bedingung entspricht, wird nur der Ausdruck zugewiesen, der der ersten Übereinstimmung folgt.

Wenn keiner der WHEN-Ausdrücke übereinstimmt, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Wert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (If)-Aussage.

Syntax:

```
CASE expression1
WHEN expression THEN expression
{WHEN expression... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

Wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen ein Ausdruck und eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

### Beispiel

```
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
```

Im Beispiel oben muss die WHEN-Aussage eine genaue Entsprechung wiedergeben; die WHEN-Bedingung

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

ist unzulässig, da Vergleichsoperatoren nicht zugelassen sind.

### Case (If)

Diese Form der Case-Aussage bewertet jede WHEN-Aussage; wenn sie erfüllt ist, weist sie den Wert in der entsprechenden THEN-Aussage zu.

Wenn keine der WHEN-Bedingungen erfüllt ist, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Standardwert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (Switch)-Aussage.

Syntax:

```
CASE
WHEN request_condition1 THEN expression1
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
{WHEN request_condition... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

Wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

### Beispiel

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

Im Gegensatz zur Switch-Form der CASE-Aussage ermöglichen die WHEN-Aussagen in der If-Form Vergleichsoperatoren; die WHEN-Bedingung

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

ist zulässig.

### Sessionvariablen in Analytics

Sessionvariablen enthalten vordefinierte Werte für einen Benutzer und werden initialisiert, sobald sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet. Wenn Sessionvariablen initialisiert wurden, bleiben sie für die Dauer der Session unverändert. Sessionvariablen sind private Werte für einen Benutzer, und jede Instanz einer Sessionvariablen kann für verschiedene Benutzer mit verschiedenen Werten initialisiert werden. Sie können in den folgenden Bereichen darauf verweisen: Titelseiten, Erzählungsansichten, Spaltenfilter, Spaltenformeln, Dashboardingaufforderungen usw.

Die häufigste Verwendung einer Sessionvariable besteht darin, in einer Spaltenfilterbedingung eines Berichts auf die Variable zu verweisen, wenn Sie die Ergebnisse dynamisch einschränken möchten. Die Begrenzung basiert auf dem Wert einer Sessionvariable, z.B. dem aktuellen Geschäftsjahr und -monat.

Um auf eine Sessionvariable zu verweisen, verwenden Sie folgende Syntax: NQ\_SESSION.{Variablenname}. Wenn Sie die Variable in einer Spaltenformel verwenden möchten, erstellen Sie den Verweis anhand der Syntax VALUEOF(NQ\_SESSION.Variablenname).

Sessionvariable	Beschreibung
CURRENT_DT	Aktuelles Datum und Uhrzeit
COMPANY_LANG	Standardsprache des Unternehmens
COMPANY_TIMEZONE	Standardzeitzone des Unternehmens

COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Standardland des Unternehmens
CONTEXT_ID	ID des derzeit ausgewählten benutzerdefinierten Buches oder des Benutzers in der Buchauswahl.
CURRENT_MONTH	Aktueller Geschäftsmonat der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 12.
CURRENT_QTR	Aktuelles Geschäftsquartal der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 4.
CURRENT_YEAR	Aktuelles Geschäftsjahr der Session für den Benutzer. Der Wert ist eine vierstellige Zahl wie beispielsweise 2011.
DISPLAYNAME	Name des aktuellen Benutzers
INC_SUBITEM	Aktuell ausgewählter Wert für das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" in der Buchauswahl.
LAST_QTR	Vorheriges Quartal
LAST_QTR_YEAR	Jahr des vorherigen Quartals
LAST_YEAR	Vorheriges Jahr
NEXT_QTR	Nächstes Quartal
NEXT_QTR_YEAR	Jahr des nächsten Quartals
NEXT_YEAR	Nächstes Jahr
PREFERRED_CURRENCY	Gibt die Währungsauswahl in einer Analytics-Währungseingabeaufforderung an.
QAGO	Datum (vollständiges Datum mit vorangestelltem Definitionscode für den Geschäftskalender) vorheriges Quartal
QTR_BEFORE_LAST	Vor zwei Quartalen
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Jahr vor zwei Quartalen
REPLUSER	Anmelde-ID des aktuellen Benutzers

SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Serverzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_ALIAS	Alias des aktuellen Benutzers
USER_BUSINESS_UNIT	Geschäftseinheit des aktuellen Benutzers.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	Geschäftseinheit der Ebene 1 in der Hierarchie der Geschäftseinheiten des Benutzers.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	Geschäftseinheit der Ebene 2 in der Hierarchie der Geschäftseinheiten des Benutzers.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	Geschäftseinheit der Ebene 3 in der Hierarchie der Geschäftseinheiten des Benutzers.
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	Geschäftseinheit der Ebene 4 in der Hierarchie der Geschäftseinheiten des Benutzers.
USER_COMPANY_CURCY	Standardwährung des Unternehmens
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_COUNTRY	Land des aktuellen Benutzers
USER_DEFAULT_CURCY	Standardwährung des Benutzers
USER_DEPARTMENT	Abteilung des aktuellen Benutzers
USER_DIVISION	Geschäftsbereich des aktuellen Benutzers
USER_FISCAL_CALENDAR	Erster Monat des Geschäftsjahres des aktuellen Benutzers
USER_ID	Eindeutige System-ID des aktuellen Benutzers.
USER_LANG	Standardsprache des Benutzers
USER_LAST_REFRESH_DT	Der Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der neuesten Aktualisierung der historischen Daten.

USER_MANAGER_ALIAS	Manageralias des aktuellen Benutzers.
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	Der Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Ende der neuesten Aktualisierung der historischen Daten.
USER_REGION	Region des aktuellen Benutzers
USER_REPORTS_TO	Manager des aktuellen Benutzers
USER_ROLE	Rolle des aktuellen Benutzers
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Serverzeitstempel. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_SUBREGION	Teilregion des aktuellen Benutzers
USER_TIMESTAMP	Zeitstempel des Benutzers basierend auf der im Benutzerprofil eingerichteten Zeitzone. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_TIMEZONE	Zeitonenbeschreibung wie im Benutzerprofil definiert. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
YAGO	Datum (vollständiges Datum mit vorangestelltem Definitionscode für den Geschäftskalender) vorheriges Jahr.
YEAR_MINUS_THREE	Vor drei Jahren
YEAR_MINUS_TWO	Vor zwei Jahren
YEAR_PLUS_TWO	Zwei Jahre ab heute

## Informationen zur Berichtsperformance

Die Berichts-Performance betrifft vor allem Unternehmen mit großem Datenvolumen und vielen Benutzern. Je umfangreicher und anspruchsvoller die Anforderungen an die Berichterstellung werden, umso wichtiger wird die Berichts-Performance. Das Wissen darüber, wie Oracle CRM On Demand Daten mit Caching und zu verschiedenen Zeiten wirksam abgleicht und verarbeitet, hilft Ihnen, Berichte mit optimaler Performance zu erstellen.

In diesem Thema wird der integrierte Caching-Mechanismus beschrieben, der schnelle Reaktionszeiten und die erwartete Performance während der nächtlichen Aktualisierung sowie bei Verwendung von Berichte- anstelle von

Analyse-Themenbereichen ermöglicht. Weitere Informationen über die Berichts-Performance finden Sie unter [Optimieren der Performance \(auf Seite 1192\)](#).

### **Informationen zu Caching**

Wenn Berichte und Abfragen mit Analyse-Themenbereichen ausgeführt werden, werden die Abfrageergebnisse zwischengespeichert. Mit dem Abfrage-Cache kann Oracle CRM On Demand aufeinanderfolgende Abfrageanforderungen schneller bearbeiten, weil die Anwendung nicht wieder auf die Datenbank zugreifen muss. Dadurch wird eine schnellere Reaktionszeit möglich. Darüber hinaus werden mit dieser Funktion die Netzwerkressourcen entlastet und die kostenintensive Datenbankverarbeitung unnötig gemacht. Um von diesem Abfrage-Cache zu profitieren, müssen die Abfragen nicht identisch sein. Selbst eine Untermenge einer zuvor ausgeführten Abfrage mit einer Filterbedingung oder dieselbe Abfrage mit weniger Spalten kann den von einer vorigen Abfrage generierten Cache verwenden. Die Datensichtbarkeit wird beim Abfrage-Cache vollständig berücksichtigt. Da die Datenbank während der inkrementellen Aktualisierung aktualisiert wird, wird der Abfrage-Cache nach dem Ausführen neuer Abfragen bereinigt und mit neuen Daten gefüllt.

Der Abfrage-Cache wird nur bei Berichten und Abfragen unterstützt, die Analyse-Themenbereiche verwenden. Echtzeitberichte und -abfragen unterstützen keinen Abfrage-Cache. Echtzeit- und historische Berichte und Abfragen verwenden jedoch einen Webserver-Cache. Der Webserver-Cache ist nicht mit dem von Oracle CRM On Demand unterstützten Abfrage-Cache identisch. Der Webserver-Cache für Echtzeit- und historische Abfragen besteht mindestens 10 Minuten nach der Erstellung oder Verwendung, wird jedoch nach 60 Minuten bereinigt. Manche Abfragen werden abhängig von der Anzahl der ausgeführten Abfragen auch schon vor Ablauf der 60 Minuten gelöscht.

### **Analytische (historische) Berichte im Vergleich zu berichtsbezogenen (Echtzeit-)Berichten**

Abfragen, die mit analytischen (historischen) Themenbereichen ausgeführt werden, sind vergleichsweise schneller als Abfragen, die mit berichtsbezogenen (Echtzeit-)Themenbereichen ausgeführt werden. Die Analyse-Themenbereiche verwenden ein spezielles Data Warehouse, das ausschließlich für Analyse und Berichterstellung entwickelt und optimiert wurde. Echtzeit-Themenbereiche verwenden jedoch die Datenbank, die für die Unterstützung von Transaktionsaktivitäten optimiert wurde, bei denen eine geringe Anzahl Datensätze extrem schnell gelesen, geschrieben und aktualisiert wird. Wenn also Echtzeit-Themenbereiche verwendet werden, konkurrieren die Abfragen um die Datenbankressourcen, die auch die Anforderungen der Transaktionsaktualisierungen von Oracle CRM On Demand erfüllen müssen. Dies wirkt sich auf die Leistung von Oracle CRM On Demand und der Echtzeitabfragen aus. Da die Berichterstellung für die aktuellen Daten unterstützt werden muss, wird der Abfrage-Cache für Echtzeit-Themenbereiche nicht unterstützt. Dadurch wird die Abfrageleistung selbst bei identischen Abfragen weiter verringert.

Verwenden Sie Echtzeit-Themenbereiche nur, wenn Sie aktuelle Daten benötigen oder wenn die historischen Themenbereiche nicht Ihren Anforderungen an die Berichterstellung entsprechen.

### **Berichts-Performance während der nächtlichen Aktualisierung**

Die Performance bei Echtzeit-Berichtsabfragen wird bei der nächtlichen Aktualisierung geringfügig beeinträchtigt, da die für die Abfrage abgerufenen Daten auch vom Aktualisierungsprozess gelesen werden, um das Data Warehouse zu füllen, das die historischen Themenbereiche steuert. Die Performance historischer Berichtsabfragen wird jedoch von der nächtlichen Aktualisierung nicht beeinträchtigt, da zu Beginn der Aktualisierung ein Schnappschuss des Data Warehouse erstellt wird und die Benutzer an diese replizierte Kopie verwiesen werden. Nach Abschluss der nächtlichen Aktualisierung werden die Benutzer automatisch zum aktualisierten Data Warehouse umgeleitet. Diese Funktion ist für die Benutzer sichtbar.

## **Optimieren der Performance**

Bei jedem Aufruf eines Berichts oder einer Analyse werden Ihre Daten aus der Datenbank abgerufen, vom Berichtsserver verarbeitet und auf der Seite angezeigt. Je komplexer die Analyse, desto länger dauert die Datenbankabfrage und die Anzeige der Daten. Dieser Abschnitt enthält Richtlinien, die Sie bei der Berichterstellung unterstützen, damit die Berichte so schnell wie möglich angezeigt werden.

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Prüfen Sie die in Oracle CRM On Demand verfügbaren vordefinierten Berichte. Diese Berichte erfüllen möglicherweise die meisten Ihrer Anforderungen.
- Besuchen Sie Schulungskurse.
- Sammeln Sie Ihre Anforderungen an die Berichterstellung, und lassen Sie diese von Ihren Stakeholdern genehmigen.
- Prüfen Sie in den Browsereinstellungen, ob Ihr Browser-Client richtig konfiguriert ist.
- Informieren Sie sich über die Berichtspowerformance. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Berichtspowerformance (siehe [Informationen zur Berichtspowerformance](#) auf Seite 1191).

### Informationen zu Themenbereichen

Sie können die beiden Themenbereichstypen je nach Berichts- und Geschäftsanforderungen nutzen.

Die Analyse-Themenbereiche sollten immer dann verwendet werden, wenn die Erstellung von Berichten möglich ist. Diese Themenbereiche wurden mit einem speziell dafür vorgesehenen Data Warehouse erstellt, mit dem eine bessere Abfrage-Performance erreicht wird. Das Data Warehouse für Analyse-Themenbereiche wird täglich aktualisiert. Berichte, die mit diesen Themenbereichen erstellt werden, können selbst bei großen, komplexen Abfragen schneller angezeigt werden als die Berichte der Berichte-Themenbereiche.

Die Berichte-Themenbereiche wurden mit derselben Datenbank erstellt, in der auch alle anderen Benutzertransaktionen in der Anwendung erfolgen. Sie greifen somit auf dieselben Ressourcen zurück, von denen auch Ihre Anwendung Daten für Berichte abrufen.

### Richtlinien zur Verwendung eines Berichte-Themenbereichs

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie einen Berichte-Themenbereich verwenden:

- Verwenden Sie Felder aus den Ordnern "Adresse (Erweitert)", falls möglich.
- Vermeiden Sie folgende Felder und Funktionen, falls möglich:
  - Benutzerdefinierte Auswahllistenfelder.
  - Felder aus den Ordnern "Verantwortlicher Benutzer". Verwenden Sie stattdessen das Feld "Verantwortlicher".
  - Felder aus dem Ordner "Primäre Person" innerhalb des Ordners "Firma"
  - CAST-Funktionen für die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit"
  - Die Felder "Übergeordneter Kunde", "Zuletzt geändert von", "Erstellt von" und "Manager"
  - Felder aus Datumstypordnern, wie z.B. "Erstellungsdatum" und "Abschlussdatum"

Diese Ordner bieten zwar eine einfache Möglichkeit zum Gruppieren des Datumsattributs in Woche, Monat, Quartal oder Jahr, durch ihre Verwendung wird die Abfrage jedoch komplexer und beeinträchtigt somit möglicherweise die Berichtspowerformance. Wenn es zu Performanceproblemen mit Feldern aus den Datumstypordnern kommt, verwenden Sie die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit" aus dem Ordner des primären Datensatztyps. Beispiel: Öffnen Sie den Themenbereich "Verkaufsprojekt", und wählen Sie das Feld "Abschlussdatum" aus dem Verkaufsprojektordner anstelle eines Feldes aus dem Abschlussdatumstypordner.

### Richtlinien zur Verbesserung der Performance

Beachten Sie folgende Richtlinien, um die Performance zu verbessern:

#### Berichte stufenweise erstellen

Gehen Sie wie folgt vor:

- Fangen Sie mit einem kleinen Bericht an, und testen Sie ihn während der Erstellung. Verwenden Sie zunächst wenige Felder, und testen Sie sie, bevor Sie weitere Spalten hinzufügen.
- Testen Sie Ihre Filter, um die beste Reihenfolge festzulegen.

Unterschiedliche Reihenfolgen wirken sich auf die Performance aus. Die tatsächlichen Auswirkungen können Sie jedoch nur mit der Versuch-und-Irrtum-Methode feststellen.

### Felder- und spaltenübergreifende Datensätze vermeiden

Beachten Sie folgende Richtlinien:

- **Spalten.** Wenn Sie Spalten aus mehreren Datensatztypen für Ihre Analyse wählen, erhöht dies die Komplexität Ihrer Datenabfrage. Die Komplexität der Abfrage wirkt sich auf die Geschwindigkeit aus, mit der die Ergebnisse angezeigt werden. Dies sollten Sie bei der Verwendung von datensatzübergreifenden Feldern in Berichten beachten.
- **Spaltenauswahlfelder.** Alle Spaltenauswahlfelder sollten demselben Datensatztyp angehören. Verwenden Sie, falls möglich, keine datensatzübergreifenden Spaltenauswahlfelder.
- **Eingabeaufforderungen.** Versuchen Sie, sicherzustellen, dass alle Eingabeaufforderungen den Feldern desselben Datensatztypordners zugeordnet sind.

### Indizierte Felder verwenden

Gehen Sie wie folgt vor:

- Verwenden Sie indizierte Felder, um Daten in Echtzeitberichten zu filtern.  
Indizierte Felder sind so optimiert, dass die Ergebnisse Ihres Berichts schneller angezeigt werden.
- Planen Sie beim Einrichten Ihrer Daten voraus, um sicherzustellen, dass die richtigen Daten in den indizierten Feldern gespeichert werden.  
Wenn Sie diese Methode befolgen, können Sie Berichte erstellen, die diese indizierten Felder an den am besten geeigneten Stellen verwenden. Oracle CRM On Demand enthält außerdem eine begrenzte Anzahl von indizierten benutzerdefinierten Feldern. Die Anzahl ist vom Feldtyp und vom Datensatztyp abhängig.

### Organisationshierarchie auf fünf Ebenen begrenzen

Je höher ein Benutzer in der Organisationshierarchie angesiedelt ist, desto mehr Daten werden zurückgegeben und desto länger dauert die Ausführung des Berichts. Begrenzen Sie die Organisationshierarchie daher auf fünf Ebenen.

### Filter verwenden

Durch das Verwenden von Filtern grenzen Sie die Menge der zurückgegebenen Daten beim Zugriff auf eine Analyse ein. Mit Filtern können Sie die Geschwindigkeit der Berichterstellung verbessern.

- Als ersten Schritt bei der Berichterstellung sollten Sie Filter anwenden. Wenn Ihr Unternehmen über viele Daten verfügt, sollten Sie vor dem Ausführen der ersten Berichtsvorschau unbedingt Filter anwenden.
- Wenden Sie als Erstes einen Filter für den Steuerdatensatz an. Beispiel: Wenn Sie den Themenbereich "Aktivitäten" verwenden, wenden Sie einen Filter für Aktivitäten an.
- Wählen Sie zunächst die Filter, mit denen die Daten am meisten eingeschränkt werden. Anschließend können Sie die Einschränkungen versuchsweise lockern.

Beachten Sie jedoch folgende Richtlinien beim Hinzufügen von Filtern:

- Wenn ein Filter auf eine Spalte mit einer zugrunde liegenden CASE-Formel verweist, wirkt sich dieser Filter möglicherweise negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus, je nach Formel und erforderlicher Weiterverarbeitung. Wenn Sie ein Feld mit einer CASE-Anweisung oder einer anderen Formel filtern, können Sie sehen, wie der Filter sich auf die Berichterstellungs-Performance auswirkt.
- Beantworten Sie folgende Fragen, bevor Sie eine CASE-Formel verwenden:
  - Kann diese Klassifizierung mit der Workflowfunktion in Oracle CRM On Demand durchgeführt werden?
  - Erscheint der Klassifizierungscode auch in anderen Berichten? Falls ja, sollten Sie eventuell eine neue Spalte und einen Workflow zum Ausfüllen dieser Spalte erstellen.
- Ein Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datumsfeld gefiltert wird, kann schneller ausgeführt werden als ein ähnlicher Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datums-/Uhrzeitfeld gefiltert wird. Für alle Datums-/

Uhrzeitfelder müssen Zeitzonen konvertiert werden. Das wirkt sich auf die Berichterstellungs-Performance aus. Filtern Sie daher möglichst benutzerdefinierte Datumsfelder anstelle von benutzerdefinierten Datums-/Uhrzeitfeldern.

- Vermeiden Sie die Verwendung von OR-Klauseln für unterschiedliche Datensatztypen oder Spalten (z.B. SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Versuchen Sie stattdessen Folgendes:
  - Entfernen Sie die OR-Klausel, und führen Sie die weitere Klassifizierung in der Pivot-Tabelle durch.
  - Teilen Sie den Bericht in mehrere kleinere Berichte auf, und führen Sie die Ergebnisse mit der kombinierten Analysefunktion zusammen.

### Richtlinien zur Definition von Eingabeaufforderungen beachten

Sie können im Analyseeditor Eingabeaufforderungen für Ihren Bericht definieren. Mit diesen Eingabeaufforderungen können Benutzer, die auf den fertigen Bericht zugreifen, Daten für den Bericht wählen und somit eingrenzen. Die Verwendung von Eingabeaufforderungen bei der Ausführung von Berichten wirkt sich auf die Eingabeaufforderungs- und Berichtsverarbeitungszeit aus.

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie Eingabeaufforderungen Ihrem Bericht hinzufügen:

- Verwenden Sie so wenige Eingabeaufforderungen wie möglich für einen Bericht.
- Vermeiden Sie die Verwendung von Bildern mit hoher Auflösung für Bildeingabeaufforderungen. Ein Bild für einen Bericht sollte nicht über 100 dpi groß sein. Die beste Performance erreichen Sie mit Bildern mit einer Größe von bis zu 50 dpi.
- Beim Definieren von Eingabeaufforderungen können Sie im Menü zur Auswahl der Anzeigewerte für Benutzer entweder "Keine" oder "Alle Werte" wählen, um die beste Performance zu erreichen. Vermeiden Sie die Option "Beschränkte Werte filtern". Mit dieser Option wird die Eingabeaufforderungsauswahl, die im Bericht angezeigt wird, eingeschränkt. Diese Einschränkung basiert auf anderen Filtern und Eingabeaufforderungen, die auf den Bericht angewendet werden. Wenn ein Bericht sehr viele Daten enthält, kann die Berichterstellungs-Performance durch diese Option beeinträchtigt werden.
 

Bei der Entscheidung zwischen "Keine", "Alle Werte" und "Beschränkte Werte filtern" sollten Sie versuchen, ein Gleichgewicht zwischen Berichterstellungs-Performance und optimaler Präsentation der wählbaren Werte für Benutzer zu schaffen.

### Drilldown-Links zu Detailberichten einfügen

Führen Sie Folgendes aus, anstatt einen Bericht mit einer langen Liste von Datentabellen und Diagrammen zu erstellen:

- Entwerfen Sie einen Einstiegsbericht mit den zusammenfassenden Informationen oder Trends, und fügen Sie Drilldown-Funktionen ein, mit denen der Benutzer zu den Details gelangt.
- Erstellen Sie Berichte für Detailinformationen, indem Sie aus dem ersten Bericht auf Zieldaten verweisen. Fügen Sie dann Drilldown-Links zum Zusammenfassungsbericht ein.

So verknüpfen Sie Berichte mit Tabellen:

#### **Berichte mit Tabellen verknüpfen**

- 1 Klicken Sie auf das Symbol zur Spaltenformatierung, um das Dialogfeld mit den Spalteneigenschaften zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste für den Werteinteraktionstyp "Navigieren".
- 4 Navigieren Sie über das Feld "Zu anderen Analysen navigieren" zu einem Detailbericht, für den Sie einen Drilldown durchführen möchten, und klicken Sie auf "OK".

### Anzahl der Mengenoperationen begrenzen

Mit den erweiterten Funktionen können Sie Abfragen kombinieren. Dann können Sie Mengenoperationen durchführen, wie z.B. Verbindungen, Schnittmengen oder andere Join-Aktionen für Abfragen zum Erstellen eines endgültigen Berichts. Je mehr Abfrageergebnisse kombiniert werden, desto länger dauert die Erstellung des endgültigen Berichts. Begrenzen Sie daher die Anzahl der Mengenoperationen auf maximal drei für eine schnellstmögliche Verarbeitung.

### Eindeutigen HTML-Code und klare Darstellungen verwenden

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie HTML in Verbindung mit SQL verwenden:

- Stellen Sie sicher, dass der HTML-Code eindeutig und präzise ist und keine unnötigen Tags oder überflüssige Informationen enthält.
- Stellen Sie sicher, dass die Darstellungen klar und präzise sind und keine überflüssigen Anweisungen enthalten.

Mit präzisen Darstellungen wird die angegebene Formatierung effizienter, und es treten weniger Performance-Probleme auf.

### Löschen von Spalten aus Pivot-Tabellen

Mit Pivot-Tabellen können Sie den Bericht in unterschiedlichen Ansichten anzeigen, ohne mehrere Berichte zu erstellen. Pivot-Tabellen beeinträchtigen jedoch auch die Performance. Löschen Sie wenn möglich die Spalten, die nicht in der Pivot-Tabelle verwendet werden, aus den Berichtskriterien (in Schritt 1 - Kriterien definieren).

### Verwenden von Diagrammen für Pivot-Ergebnisse

Verwenden Sie für jede Pivot-Tabelle, für die ein Diagramm erforderlich ist, wenn möglich die Option zur Verwendung eines Diagramms für Pivot-Ergebnisse, anstatt eine separate Diagrammansicht zu erstellen. Für mehrere Diagramme in einer Analyse dauert die Verarbeitung möglicherweise länger, da Oracle CRM On Demand die Diagramme einzeln erstellen muss, statt sie gleichzeitig mit der Pivot-Tabelle zu erstellen.

### Berichte müssen skalierbar sein

Es ist möglich, dass der Testlauf eines Berichts erfolgreich verläuft, bevor alle Produktionsdaten importiert sind. Nach dem Import der Produktionsdaten wirkt sich das erhöhte Datenvolumen jedoch negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus. Wenn Sie Oracle CRM On Demand gerade implementieren, planen Sie auch etwas Zeit zum erneuten Testen und zur Feineinstellung der Berichte ein, nachdem alle Produktionsdaten importiert wurden.

### Verwenden von optimierten Code- und UTC-Feldern in Filtern

Viele Themenbereiche zur Berichterstellung verfügen in ihren Dimensionen über Felder, die für das Verringern der Abfragezeit bei der Verwendung in Filtern optimiert sind. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Sowohl die optimierten als auch die nicht optimierten Felder führen zu den gleichen Berichtsergebnissen, aber das Verwenden der optimierten Felder verringert die benötigte Abfragezeit. Diese Methode ist schneller als die Verwendung der nicht optimierten Felder. Durch das Verwenden dieser Felder in Filterbedingungen können Sie die Zahl der zusätzlichen Tabellenverknüpfungen verringern und die Umwandlung von Zeitstempeln, die auf der Zeitzone Ihres Unternehmens basieren, vermeiden.

**Hinweis:** Diese optimierten Felder unterstützen Übersetzungen in alle unterstützten Sprachen, allerdings unterstützen sie nicht das Umbenennen von Datensatztypen.

Um die Performance von Analysen zu verbessern, die Filter auf optimierte Auswahllistenfelder anwenden, verwenden Sie die Werte für "Optimierte Auswahllistenfelder (Code)" im Filter anstelle der Werte aus den Ordnern "Optimierte benutzerdefinierte Felder", die von der Unternehmenssprache abhängig sind.

# Dashboards

In einem Dashboard können gespeicherte Analysen sowie Bilder, Text und Links zu Websites und Dokumenten angezeigt werden. Ein Dashboard besteht aus mindestens einer Seite und mindestens einer Subseite, die im oberen Bereich des Dashboards als Registerkarten angezeigt werden. Dashboards werden manchmal als interaktive Dashboards bezeichnet.

Ein persönliches Dashboard namens "Mein Dashboard" ist für jeden Benutzer in Oracle CRM On Demand verfügbar. "Mein Dashboard" weist zunächst keine Inhalte auf. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" enthält, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Greifen Sie auf Ihr persönliches Dashboard zu, und fügen Sie Inhalte hinzu, auch wenn Ihre Benutzerrolle nicht zulässt, dass Sie andere Dashboards erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Mit "Mein Dashboard" arbeiten \(auf Seite 1204\)](#).
- Zeigen Sie beliebige benutzerdefinierte Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Dashboards \(auf Seite 1198\)](#).

Außerdem werden einige vordefinierte Dashboards zur Verfügung gestellt, die Sie anzeigen können, wenn Ihre Benutzerrolle die folgenden Berechtigungen enthält:

- Zugriff auf Analytics-Dashboards - Vordefinierte Dashboards anzeigen
- Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierte Analysen
- Auf Analytics V3 zugreifen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Dashboards verwalten" und "Zugriff auf Analytics V3" enthält, können Sie den Dashboard-Builder zum Erstellen von Dashboards verwenden und sie in einem beliebigen Analytics-Ordner speichern, auf den Sie zugreifen können.

**HINWEIS:** Vordefinierte Dashboards können nicht geändert werden.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Arbeiten mit Dashboards finden Sie in den folgenden Themen:

- [Anzeigen von Dashboards \(auf Seite 1198\)](#)
- [Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit \(auf Seite 1200\)](#)
- [Erstellen von Dashboards \(auf Seite 1200\)](#)
- [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#)
- Arbeiten mit "Mein Dashboard" (siehe [Mit "Mein Dashboard" arbeiten](#) auf Seite 1204)
- Erstellen von Dashboardeingabeaufforderungen (siehe [Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen](#) auf Seite 1204)
- [Hinzufügen von Eingabeaufforderungen zu Dashboards \(auf Seite 1205\)](#)
- [Steuern der Darstellung von Dashboard-Seiten \(auf Seite 1206\)](#)
- [Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf Dashboard-Seiten \(auf Seite 1208\)](#)
- [Hinzufügen von Textlinks und Bildlinks zu Dashboard-Seiten \(auf Seite 1209\)](#)
- Hinzufügen von Ansichten von Analytics-Ordern zu Dashboard-Seiten (siehe [Hinzufügen von Analytics-Ordern zu Dashboard-Seiten](#) auf Seite 1210)
- Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf Dashboard-Seiten durchführen (siehe [Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown zu Dashboard-Seiten durchführen](#) auf Seite 1211)
- [Bearbeiten der Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen \(auf Seite 1212\)](#)
- [Anwenden von Formatierungen auf Dashboards \(auf Seite 1213\)](#)
- [Ändern von Druck- und Exportoptionen für Dashboards \(auf Seite 1214\)](#)
- [Ändern von Dashboard-Eigenschaften \(auf Seite 1215\)](#)
- [Umbenennen von Dashboards \(auf Seite 1216\)](#)

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards \(auf Seite 1198\)](#)
- [Verwalten der Dashboard-Sichtbarkeit in Analytics \(auf Seite 1216\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Kundendashboard \(auf Seite 1217\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Übersichtsdashboard \(auf Seite 1217\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Pipelinedashboard \(auf Seite 1218\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Vertriebseffizienzdashboard \(auf Seite 1218\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Marketingeffizienzdashboard \(auf Seite 1219\)](#)
- [Vordefinierte Dashboards - Servicedashboard \(auf Seite 1219\)](#)

## Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards

Beachten Sie beim Bearbeiten von Dashboards Folgendes:

- Wenn Sie ein Dashboard erstellen oder bearbeiten, können Sie dem Dashboard beliebige Analysen hinzufügen, auf die Sie Zugriff haben.  
Ihre Benutzerrolle und Berechtigungen legen fest, auf welche Analytics-Ordner Sie zugreifen können und ob Sie auf vordefinierte Analysen Zugriff haben. Weitere Informationen zur Sichtbarkeit für die Ordner, in denen Analysen gespeichert sind, finden Sie unter [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner \(auf Seite 895\)](#).
- Nachfolgend finden Sie einige Best-Practice-Tipps für das Hinzufügen von Analysen aus dem Katalog zu einem Dashboard:
  - Verschieben Sie komplexere Analysen auf eine andere Seite als die erste Seite.
  - Organisieren Sie Analysen mit ähnlichem Fokus auf derselben Seite.
  - Fügen Sie jeder Seite nicht mehr als vier Analysen hinzu.
- Wenn Sie nicht auf eine Analyse in einem Dashboard zugreifen können, wird beim Bearbeiten des Dashboards ein Ausrufezeichen (!) neben dem Namen der Analyse angezeigt.
- Wenn eine Analyse aus dem Katalog gelöscht wurde, nachdem sie einem Dashboard hinzugefügt wurde, wird beim Bearbeiten des Dashboards ein Ausrufezeichen (!) neben dem Namen der Analyse angezeigt.

Beachten Sie beim Anzeigen von Dashboards Folgendes:

- Wenn Sie nicht auf eine Analyse zugreifen können, die in einem Dashboard enthalten ist, wird die Analyse beim Anzeigen des Dashboards nicht angezeigt.
- Wenn eine Analyse aus dem Katalog gelöscht wurde, nachdem sie einem Dashboard hinzugefügt wurde, wird die Analyse beim Anzeigen des Dashboards nicht angezeigt.

## Anzeigen von Dashboards

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" enthält, können Sie Dashboards über die Analytics-Seiten anzeigen. Sie können ein Dashboard auf den Analytics-Seiten öffnen, indem Sie im Katalog zu dem Dashboard navigieren, wie im folgenden Verfahren beschrieben. Je nachdem, wo das anzuzeigende Dashboard gespeichert ist, und je nach den für Ihre Rolle aktivierten Berechtigungen, können Sie das Dashboard möglicherweise direkt über die Dropdown-Liste "Dashboards" auf den Analytics-Seiten anzeigen. Die Dropdown-Liste "Dashboards" kann maximal 300 Dashboards enthalten und enthält die Dashboards, die an den folgenden Orten gespeichert sind:

- /Gemeinsam genutzte Ordner/Unternehmensweit gemeinsam genutzter Ordner
- /Gemeinsam genutzte Ordner/Migrierter unternehmensweit gemeinsam genutzter Ordner, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" enthält

- /Gemeinsam genutzte Ordner/Vordefinierte Analysen, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Analytics-Dashboards - Vordefinierte Dashboards anzeigen" und "Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierten Analysen" enthält

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Dashboard über den Link "Katalog" auf den Analytics-Seiten angezeigt wird.

**HINWEIS:** Informationen zu den Einschränkungen für das Anzeigen von Dashboards finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards \(auf Seite 1198\)](#).

#### Hinweis zu Beginn:

- Um ein benutzerdefiniertes Dashboard anzuzeigen, das unter /Gemeinsam genutzte Ordner/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" enthalten.
- Ihre Benutzerrolle muss zum Anzeigen von vordefinierten Dashboards die folgenden Berechtigungen enthalten:
  - Zugriff auf Analytics-Dashboards - Vordefinierte Dashboards anzeigen
  - Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierte Analysen

#### So zeigen Sie ein Dashboard an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog".
- 3 Navigieren Sie zu dem Dashboard, das Sie anzeigen möchten.

**HINWEIS:** Sie können auch einzelne Dashboard-Seiten und Subseiten anzeigen.

- 4 Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol "Öffnen".

Das Dashboard wird auf der ersten Dashboard-Seite geöffnet. Wenn keine Inhalte hinzugefügt wurden, wird eine Benachrichtigung für eine leere Dashboardseite angezeigt.

- 5 Sie können im Dashboard je nach Bedarf eine der folgenden Aufgaben ausführen:

- Navigieren Sie zu den Seiten und Subseiten im Dashboard, indem Sie auf die Registerkarten im oberen Bereich des Dashboards klicken.
- Aktualisieren Sie eine Seite oder Subseite.

Führen Sie diese Aufgabe aus, um sicherzustellen, dass der Aktualisierungsvorgang gespeicherte Informationen im Oracle BI Presentation Services-Cache übergeht und an den Oracle BI-Server zur Verarbeitung weitergeleitet wird.

Wenn Sie ein bestimmtes Dashboard oder eine bestimmte Analyse auswählen, prüft Presentation Services seinen Cache, um zu bestimmen, ob kürzlich bereits identische Ergebnisse angefordert wurden. Falls dies der Fall ist, gibt Presentation Services die neuesten Ergebnisse zurück und verhindert damit eine unnötige Verarbeitung durch BI Server und die Backend-Datenbank. Falls dies nicht der Fall ist, wird die Analyse an BI Server zur Verarbeitung ausgegeben. Sie können nicht erzwingen, dass die Analyse den Cache von BI Server umgeht.

- Fügen Sie einem Briefing-Book eine Seite oder eine Subseite hinzu.
- Passen Sie die Dashboard-Seiten und -Subseiten an, und speichern Sie Ihre Anpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit \(auf Seite 1200\)](#).
- Bearbeiten Sie das Dashboard, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" enthält.

Abhängig von den Druck- und Exportoptionen, die für das Dashboard angegeben sind, können Sie möglicherweise auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- Exportieren Sie das Dashboard, die Seite oder Subseite nach Excel.
- Drucken Sie eine Seite oder Subseite.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgendem Thema:

- Arbeiten mit "Mein Dashboard" (siehe [Mit "Mein Dashboard" arbeiten](#) auf Seite 1204)

## Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit

Je nachdem, welche Optionen für eine Analyse aktiviert sind, können Sie einen Drilldown zu den Daten in der Analyse durchführen, Filter und Eingabeaufforderungen anwenden, Spalten sortieren, Gruppen und berechnete Elemente erstellen und Abschnitte ein- und ausblenden.

**HINWEIS:** Möglicherweise sind einige dieser Aktionen im Menü verfügbar, das geöffnet wird, wenn Sie einen Rechtsklick in einigen Ansichten in der Analyse ausführen. Weitere Informationen zu den Rechtsklickinteraktionen, die für eine Analyse aktiviert werden können, finden Sie unter [Angeben von Rechtsklickinteraktionen für Benutzer](#) (auf Seite 1142).

Nachdem Sie Änderungen an einer Dashboard-Eingabeaufforderung vorgenommen oder Rechtsklickinteraktionen verwendet haben, können Sie Ihre Änderungen als benannte Anpassung speichern, um Änderungen an einer Analyse auf einer Dashboard-Seite zur Laufzeit vorzunehmen. Wenn Sie zukünftig auf diese Dashboard-Seite zugreifen, können Sie Ihre gespeicherte Anpassung für die Seite anwenden. Dadurch müssen Sie nicht alle Ihre Voreinstellungen erneut angeben. Außerdem können Sie beim Speichern einer Anpassung für eine Dashboard-Seite auswählen, dass diese Anpassung Ihre Standardversion für die Seite ist. In diesem Fall wird die Anpassung jedes Mal automatisch angewendet, wenn Sie die Dashboard-Seite zukünftig anzeigen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Anpassung für eine Dashboard-Seite gespeichert wird.

### **So speichern Sie Anpassungen für Dashboard-Seiten:**

- 1 Klicken Sie zur Laufzeit auf der Dashboard-Seite auf das Symbol "Seitenoptionen".
- 2 Wählen Sie die Option zum Speichern der aktuellen Anpassung aus.
- 3 Führen Sie im Dialogfeld zum Speichern der aktuellen Anpassung Folgendes aus:
  - a Geben Sie einen Namen für die Anpassung ein.
  - b Aktivieren Sie optional das Kontrollkästchen, um diese Anpassung standardmäßig für diese Seite zu verwenden.
  - c Klicken Sie auf "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine gespeicherte Anpassung auf eine Dashboard-Seite angewendet wird.

### **So wenden Sie gespeicherte Anpassungen auf Dashboard-Seiten an:**

- 1 Klicken Sie auf der Dashboard-Seite auf das Symbol "Seitenoptionen".
- 2 Wählen Sie die Option zum Anwenden der gespeicherten Anpassung aus, und wählen Sie anschließend die anzuwendende gewünschte Anpassung aus.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Anpassung von einer Dashboard-Seite gelöscht wird. Nachdem Sie die Anpassung gelöscht haben, wird die ursprüngliche Version der Seite angezeigt.

### **So löschen Sie Anpassungen von Dashboard-Seiten:**

- 1 Klicken Sie auf der Dashboard-Seite auf das Symbol "Seitenoptionen".
- 2 Wählen Sie die Option zum Löschen Ihrer aktuellen Anpassung aus.

## Erstellen von Dashboards

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Dashboard erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Analytics V3" und "Dashboards verwalten" enthalten.

### So erstellen Sie Dashboards:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage im Abschnitt "Erstellen" auf "Dashboard".
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Neues Dashboard" einen Namen und eine Beschreibung für das Dashboard ein.  
**HINWEIS:** Ein Dashboard-Name darf aus maximal 512 Zeichen bestehen.
- 4 Wählen Sie das Verzeichnis aus, in dem das Dashboard gespeichert werden soll.  
Wenn Sie ein Dashboard im Dashboard-Unterebene direkt unter /Gemeinsam genutzte Ordner/ Unternehmensweit gemeinsam genutzter Ordner oder im Dashboard-Unterebene direkt unter /Gemeinsam genutzte Ordner/Migrierter unternehmensweit gemeinsam genutzter Ordner speichern, kann das Dashboard in der Dropdown-Liste "Dashboards" auf den Analytics-Seiten aufgeführt werden. Dort können maximal 300 Dashboards aufgeführt werden. Wenn Sie ein Dashboard in einem Dashboard-Unterebene auf einer beliebigen anderen Ebene (z.B. /Gemeinsam genutzte Ordner/Umsätze/Dashboard) oder in einem beliebigen anderen Unterebene speichern, kann das Dashboard nicht in der Dropdown-Liste "Dashboards" aufgeführt werden. Um ein Dashboard unter /Gemeinsam genutzte Ordner/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner zu speichern, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" enthalten.
- 5 Geben Sie an, ob Sie dem neuen Dashboard jetzt oder später Inhalte hinzufügen möchten.
- 6 Klicken Sie auf "OK".
- 7 Wenn Sie angegeben haben, Inhalte zu folgendem Zeitpunkt anzugeben:
  - a **Jetzt**, dann wird das neue Dashboard, das eine leere Seite enthält, im Dashboard-Builder zur Bearbeitung angezeigt.
  - b **Später**, dann wird ein leeres Dashboard erstellt (jedoch nicht angezeigt), dem Sie später Inhalte hinzufügen können.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#)

## Bearbeiten von Dashboards

Wenn Sie ein Dashboard bearbeiten, können Sie Dashboard-Seiten und -Subseiten hinzufügen oder löschen, diesen Seiten Inhalte hinzufügen und Eigenschaften und Einstellungen bearbeiten, z.B. Druckoptionen.

Sie können Dashboard-Seiten die folgenden Inhaltstypen hinzufügen:

- Im Katalog in einem Ordner gespeicherter Inhalt, auf den Sie Zugriff haben, z.B. Analysen und Seiten aus anderen Dashboards.
- Dashboard-Objekte

In der folgenden Tabelle werden die Dashboard-Objekte beschrieben.

Laufzeit	Definition
Spalten	Verwenden Sie Spalten, um den Inhalt in einem Dashboard auszurichten. Sie können beliebig viele Spalten auf einer Dashboard-Seite erstellen. Wenn Sie ein Dashboard-Objekt oder ein Element aus dem Katalog erstmalig per Drag-and-Drop in ein neues Dashboard verschieben, wird automatisch eine Spalte erstellt.

Laufzeit	Definition
	Die in Dashboards verwendeten Spalten beziehen sich nicht auf die in Analysen verwendeten Spalten.
Abschnitte	Verwenden Sie Abschnitte, um den Inhalt in den Spalten zu organisieren. Jeder Inhalt, den Sie per Drag-and-Drop aus einem Auswahlbereich auf das Seitenlayout verschieben, wird in einen Abschnitt innerhalb einer Spalte positioniert.
Aktionslink	Verwenden Sie dieses Objekt zum Einbetten von Aktionslinks in einem Dashboard. Aktionslinks sind Links, die beim Klicken eine zugeordnete Aktion ausführen.
Aktionslinkmenü	Verwenden Sie dieses Objekt zum Einbetten von Aktionslinkgruppen in einem Dashboard. Benutzer können die entsprechende Aktion auswählen, die von einer Aktionslinkgruppe ausgeführt werden soll.
Link oder Bild	Verwenden Sie dieses Objekt zum Hinzufügen von Links zu externen Seiten oder Analysen.
Eingebetteter Inhalt	Verwenden Sie dieses Objekt zum Einbetten von Inhalt aus einer angegebenen URL im Dashboard.
Text	Verwenden Sie dieses Objekt zum Einbetten von Text in einem Dashboard, z.B. mit Tipps und Anweisungen.
Ordner	Verwenden Sie dieses Objekt zum Einbetten einer Ansicht eines Analytics-Ordners in einem Dashboard, um Benutzern das Navigieren vom Dashboard zu einer anderen Analyse im Katalog zu ermöglichen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Dashboard bearbeitet wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

**So bearbeiten Sie Dashboards:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog".
- 3 Navigieren Sie zu dem zu bearbeitenden Dashboard.

**HINWEIS:** Sie können auch eine einzelne Dashboard-Seite bearbeiten.

- 4 Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol "Bearbeiten".
- 5 Führen Sie im Dashboard-Builder bei Bedarf eine oder mehrere der folgenden Aufgaben aus:
  - Fügen Sie eine Dashboard-Seite oder -Subseite hinzu:

- Klicken Sie auf das Symbol zum Hinzufügen einer Dashboard-Seite, und wählen Sie die gewünschte Option aus.
- Fügen Sie einer Dashboard-Seite Inhalte hinzu:
  - Verschieben Sie Dashboard-Objekte und -Elemente per Drag-and-Drop aus dem Katalog auf das Dashboard-Seitenlayout.

Informationen zu den Aspekten, die beim Bearbeiten von Dashboards berücksichtigt werden müssen, finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards \(auf Seite 1198\)](#).

- Löschen einer Dashboardseite:
  - Klicken Sie auf die Registerkarte für die Seite, und klicken Sie auf das Symbol zum Löschen der aktuellen Seite.
- Verwenden Sie die über das Symbol "Extras" verfügbaren Symbole, um folgende Aktionen auszuführen:
  - Dashboard- und Dashboardseiteneinstellungen festlegen
  - Einstellungen für das Drucken und Exportieren einer Dashboardseite festlegen
  - Angeben (im Dialogfeld für Berichtslinks), welche Links mit den Analysen auf der Dashboard-Seite angezeigt werden sollen, mit Ausnahme von Analysen, für die angepasste Einstellungen angegeben wurden.
  - Angeben, ob die Schaltflächen zum Anwenden und Zurücksetzen einer Eingabeaufforderung auf der Dashboard-Seite zur Laufzeit ein- oder ausgeschlossen werden sollen. Diese Einstellung gilt für die Dashboard-Seite und überschreibt die Einstellungen der Schaltflächen zum Anwenden und Zurücksetzen für die Definition und die Dashboard-Eigenschaften einer Eingabeaufforderung. Dies gilt nicht, wenn die Felder zum Anwenden und Zurücksetzen von Eingabeaufforderungen in den Dashboard-Eigenschaften so festgelegt sind, dass die Seiteneinstellungen verwendet werden sollen.
  - Seite in einem anderen Dashboard an einem beliebigen Dashboard-Speicherort veröffentlichen, auf den Sie Zugriff haben. Mit dieser Funktion können Sie die Seite mit anderen Personen gemeinsam nutzen, auch dann wenn die Seite Teil des Dashboards ist, das unter "Meine Ordner" gespeichert ist.
  - Erweiterte Seiteneigenschaften festlegen, sodass Sie die Navigationsparameter für die Dashboard-Seite oder das Dashboard festlegen können.

**HINWEIS:** Die Option, mit der Benutzer persönliche gespeicherte Anpassungen für die Seite erstellen können, ist immer ausgewählt und kann nicht deaktiviert werden.

- 6 Klicken Sie zum Bearbeiten der Eigenschaften eines Objekts auf das Symbol "Eigenschaften" für das Objekt. Weitere Informationen finden Sie unter [Bearbeiten der Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen \(auf Seite 1212\)](#)
- 7 Klicken Sie zum Löschen eines Objekts von der Dashboard-Seite auf das Symbol "Löschen" für das Objekt.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Objekt aus einem Dashboard löschen, wird es nur auf der aktuellen Dashboard-Seite gelöscht. Wenn das Objekt bereits im Katalog gespeichert ist, wird es nicht aus dem Katalog gelöscht.
- 8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie das Dashboard.
 

**TIPP:** Im Dashboard-Builder können Sie jederzeit eine Vorschau der Dashboard-Seite anzeigen, indem Sie auf "Vorschau" klicken.
- 9 Um den Dashboard-Builder zu beenden und das Dashboard zu öffnen, klicken Sie auf "Ausführen".

## Mit "Mein Dashboard" arbeiten

Ein persönliches Dashboard namens "Mein Dashboard" ist für jeden Benutzer in Oracle CRM On Demand verfügbar. "Mein Dashboard" weist zunächst keine Inhalte auf. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" enthält, können Sie auf Ihr persönliches Dashboard zugreifen und Inhalte hinzufügen, auch wenn Ihre Benutzerrolle nicht zulässt, dass Sie andere Dashboards erstellen oder bearbeiten. Sie können auch Seiten und Subseiten zu "Mein Dashboard" hinzufügen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie auf Ihr persönliches Dashboard zugreifen können.

### So öffnen Sie "Mein Dashboard":

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Dashboards" die Option "Mein Dashboard" aus.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Ihrem persönlichen Dashboard Inhalte hinzugefügt werden.

### So fügen Sie Inhalte zu "Mein Dashboard" hinzu:

- 1 Öffnen Sie "Mein Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf das Symbol für die Seitenoptionen, und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option "Dashboard bearbeiten" aus.
- 3 Fügen Sie im Dashboard-Builder den gewünschten Inhalt für das Dashboard hinzu.  
Weitere Informationen zum Bearbeiten von Dashboards finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 4 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie das Dashboard.

## Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen

Mit Dashboard-Eingabeaufforderungen können Endbenutzer die Datenwerte für Filter für einige oder alle Analysen angeben, die zur Laufzeit im Dashboard eingebettet sind. Je nachdem, wie eine Eingabeaufforderung eingerichtet ist, können die Filter den Inhalt aller in einem Dashboard enthaltenen bzw. aller auf einer bestimmten Dashboard-Seite enthaltenen Analysen bestimmen.

Eine Eingabeaufforderung, die auf Dashboardebene erstellt wird, wird "Dashboardeingabeaufforderung" genannt, da die Eingabeaufforderung außerhalb eines bestimmten Dashboards erstellt und im Katalog als Objekt gespeichert wird. Dieses kann dann einem beliebigen Dashboard oder einer beliebigen Dashboardseite hinzugefügt werden, das bzw. die die Spalten enthält, die in dieser Eingabeaufforderung angegeben sind. Eine Dashboardeingabeaufforderung kann eine Spalteneingabeaufforderung, Variableneingabeaufforderung, Bildeingabeaufforderung oder Währungseingabeaufforderung sein. Dashboardeingabeaufforderungen sind wiederverwendbar, da Sie eine Eingabeaufforderung erstellen und sie mehrmals verwenden können. Wenn das Eingabeaufforderungsobjekt aktualisiert und gespeichert wird, werden diese Aktualisierungen sofort in allen Dashboards angezeigt, in denen die Eingabeaufforderung verwendet wird.

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen Folgendes:

- Die Anzahl der Spalten, die Sie in eine Eingabeaufforderung einschließen, kann sich auf die Performance auswirken. In der Regel müssen Sie die Anzahl der Spalten auf so wenige wie möglich begrenzen.
- In den meisten Fällen enthält eine Dashboard-Eingabeaufforderung Spalten, die nicht in einer Analyse im Dashboard enthalten sind. Alle nicht in der Analyse enthaltenen Spalten in der Eingabeaufforderung können nicht als Filter für diese Analyse verwendet werden.

Wenn eine Dashboard-Eingabeaufforderung jedoch Spalteneingabeaufforderungen verwendet, die keine Präsentationsvariablen festlegen, müssen alle Spalten in der Dashboard-Eingabeaufforderung in den eingebetteten Analysen enthalten sein, die die Dashboard-Eingabeaufforderung filtern soll. Außerdem muss ein Filter, dessen Operator auf "Ist angefordert" gesetzt ist, für jede relevante Spalte in den Analysen

angegeben werden. Die Spalten in der Dashboard-Eingabeaufforderung müssen nicht im Bereich "Ausgewählte Spalten" angezeigt werden.

### **So erstellen Sie Dashboardeingabeaufforderungen**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage im Abschnitt "Erstellen" auf "Dashboard-Eingabeaufforderung".
- 3 Wählen Sie im Menü zum Auswählen des Themenbereichs den Themenbereich aus, für den Sie eine Eingabeaufforderung erstellen möchten.
- 4 Klicken Sie im Bereich "Definition" auf das Symbol "Neu", und wählen Sie den gewünschten Eingabeaufforderungstyp aus.
- 5 Füllen Sie die Details für die Eingabeaufforderung aus, und speichern Sie sie.

Informationen zu den für eine Eingabeaufforderung zu definierenden Details finden Sie in den folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Spalteneingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1149\)](#)
- [Hinzufügen von Währungseingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1150\)](#)
- [Hinzufügen von Bildeingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1150\)](#)
- [Hinzufügen von Variableneingabeaufforderungen in Analytics \(auf Seite 1152\)](#)

### **Hinzufügen von Eingabeaufforderungen zu Dashboards**

Sie können einem Dashboard oder einzelnen Seiten in einem Dashboard Eingabeaufforderungen hinzufügen, damit Benutzer eine Eingabeaufforderung für verschiedene Werte durchführen können, ohne das Dashboard erneut ausführen zu müssen. Der von einem Benutzer in einer Eingabeaufforderung ausgewählte Wert bestimmt den Inhalt aller Analysen im Dashboard oder auf der Dashboard-Seite.

Sie können auch Eingabeaufforderungen hinzufügen, die für Benutzer, die das Dashboard ausführen, ausgeblendet sind. Wenn ein Benutzer ein Dashboard ausführt, das eine verborgene Eingabeaufforderung enthält, werden die Analysen im Dashboard oder auf der Dashboard-Seite automatisch nach dem von Ihnen in der Eingabeaufforderung angegebenen Standardwert gefiltert, und der Benutzer kann keinen anderen Wert auswählen. Sie können verborgene Eingabeaufforderungen auf Dashboard-Ebene und auf Dashboard-Seitenebene hinzufügen.

**HINWEIS:** Die Dashboard-Eingabeaufforderung, die Sie dem Dashboard hinzufügen möchten, muss im Katalog vorhanden und in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben. Informationen zum Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen finden Sie unter [Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen \(auf Seite 1204\)](#). Wenn Sie die Eingabeaufforderung für die Benutzer ausblenden möchten, muss außerdem ein Standardwert für die Eingabeaufforderung definiert werden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem Dashboard eine sichtbare Eingabeaufforderung hinzugefügt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### **So fügen Sie Dashboards oder Dashboard-Seiten Eingabeaufforderungen hinzu:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.

Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).

- Suchen Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung im Dashboard-Builder im Bereich "Katalog", und verschieben Sie sie per Drag-and-Drop in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite.
- Um anzugeben, ob die Eingabeaufforderung für das gesamte Dashboard oder nur für diese Seite gilt, klicken Sie für das Dashboard-Eingabeaufforderungsobjekt auf das Symbol "Eigenschaften", und wählen Sie "Dashboard" oder "Seite" aus.
- Speichern Sie das Dashboard.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine verborgene Eingabeaufforderung hinzugefügt wird, die für alle Analysen in einem Dashboard gilt.

#### ***So fügen Sie Dashboards verborgene Eingabeaufforderungen hinzu:***

- Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.
- Klicken Sie im Dashboard-Builder auf das Symbol "Extras", und wählen Sie "Dashboard-Eigenschaften" aus.
- Klicken Sie im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" für das Element "Filter und Variablen" auf das Symbol "Bearbeiten".
- Klicken Sie auf das grüne Pluszeichen (+), und wählen Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung aus dem Katalog aus.
- Klicken Sie auf "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine verborgene Eingabeaufforderung hinzugefügt wird, die für die Analysen auf einer einzelnen Dashboard-Seite gilt.

#### ***So fügen Sie Dashboards-Seiten verborgene Eingabeaufforderungen hinzu:***

- Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.
- Klicken Sie auf das Symbol "Tools", und wählen Sie "Dashboard-Eigenschaften" aus.
- Klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" auf die Seite, auf der Sie die Eingabeaufforderung hinzufügen möchten, und klicken Sie auf das Symbol zum Auswählen einer Eingabeaufforderung zum Erfassen von Standardfiltern und Variablen.
- Klicken Sie auf das grüne Pluszeichen (+), und wählen Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung aus dem Katalog aus.
- Klicken Sie auf "OK".

## **Steuern der Darstellung von Dashboard-Seiten**

In diesem Thema wird erläutert, wie Sie die Darstellung der Dashboard-Seiten steuern.

Spalten dienen zur Anordnung von Inhalten auf einem Dashboard. Die Abschnitte in den Spalten enthalten den Inhalt. Sie können Spalten hinzufügen oder entfernen und die Breite in Pixel oder als Prozentsatz der Dashboard-Seite festlegen.

Wenn eine Dashboard-Seite mehrere Spalten enthält, können Sie diese umbrechen, um sie auf der Seite anzuordnen. Wenn zum Beispiel zwei Spalten nebeneinander angeordnet sind und Sie die rechte Spalte umbrechen, wird sie unter der ersten Spalte angeordnet. Beide Spalten erstrecken sich dann über die Breite, die sie ursprünglich nebeneinander eingenommen haben. Wenn drei Spalten nebeneinander angeordnet sind, werden beim Umbrechen der mittleren Spalte die zwei äußeren Spalten unter der ersten Spalte angeordnet. Die erste Spalte erstreckt sich dann über die Breite, die ursprünglich von den ersten beiden Spalten eingenommen wurde.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### **So legen Sie die Spaltenbreite fest**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Klicken Sie im Dashboard-Builder auf das Symbol "Eigenschaften" für die Spalte, und wählen Sie "Spalteneigenschaften" aus.
- 3 Erweitern Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" den Link "Zusätzliche Formatierungsoptionen".
- 4 Im Abschnitt für zusätzliche Formatierungsoptionen gilt:
  - Wenn Sie möchten, dass die Größe der Spalte durch die Option bestimmt wird, die in der Einstellung "Seitengröße" im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" ausgewählt wurde, wählen Sie "Maximale Anpassung" aus.
  - Wenn Sie die Größe oder die Mindestgröße für die Spaltenbreite angeben möchten, wählen Sie die Option für die spezifische Größe oder "Mindestgröße" aus, und geben Sie die Details der spezifischen oder Mindestgröße wie folgt an:
    - Um die Breite in Pixeln anzugeben, geben Sie die Anzahl der Pixel, beispielsweise 200, ein.
    - Verwenden Sie das Prozentzeichen (%), wenn Sie die Breite als Prozentsatz der Dashboard-Seitenbreite angeben möchten, z. B. 20 %.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

### **So fügen Sie Spaltenumbrüche hinzu:**

- Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" für die Spalte, wählen Sie "Umbruch" aus, und wählen Sie den entsprechenden Typ des Umbruchs aus:
  - **Kein Umbruch.** Wählen Sie diese Option aus, um die Spalte neben der darüber liegenden Spalte zu platzieren.
  - **Spaltenumbruch.** Wählen Sie diese Option aus, um die Spalte unter der Spalte zu platzieren, die sich derzeit links von ihr (oder daneben) befindet.
  - **Seitenumbruch mit Spaltenumbruch.** Wählen Sie diese Option aus, um die Spalte in gedruckter und PDF-Version auf einer anderen Seite zu platzieren. Diese Option platziert die Spalte auch unter der Spalte, neben der sie steht, wenn Sie die Option "Spaltenumbruch" nicht ausgewählt haben.

**HINWEIS:** Die Option "Umbruch" ist nur verfügbar, wenn die Seite mehrere Spalten hat, und nur für Spalten nach der ersten Spalte.

Sie können erzwingen, dass die erste Spalte auf der Seite immer oben auf der Seite angezeigt wird, auch wenn ein Benutzer auf der Seite nach unten scrollt.

### **So zeigen Sie die erste Spalte immer oben auf der Seite an:**

- Klicken Sie für die erste Spalte auf das Symbol "Eigenschaften", und wählen Sie die Option zum Fixieren aus.

### **Hinzufügen von Abschnitten zu Spalten**

Abschnitte werden in Spalten verwendet und enthalten den Dashboard-Inhalt. Abschnitte werden standardmäßig vertikal ausgerichtet. Sie können so viele Abschnitte, wie Sie benötigen, in eine Spalte ziehen.

Wenn Sie Inhalt per Drag & Drop in eine Spalte ziehen, ohne zuerst einen Abschnitt für den Inhalt erstellt zu haben, wird automatisch ein Abschnitt angelegt.

Wenn Sie einen Abschnitt von einer Spalte in eine andere ziehen, ist der gesamte Inhalt dieses Abschnitts ebenfalls enthalten.

### **So fügen Sie einen Abschnitt zu einer Spalte hinzu**

- Ziehen Sie im Auswahlbereich per Drag & Drop aus dem Bereich "Dashboard-Objekte" ein Abschnitts-Objekt in die Spalte.  
Die Spalte wird hervorgehoben, wenn Sie sich an einem Ort in der Spalte befinden, der nicht geeignet ist, um den Abschnitt dort zu platzieren.

### **Inhalte innerhalb von Abschnitten anordnen**

Wenn Sie ein Objekt in einen Abschnitt ziehen, der bereits ein einzelnes Objekt enthält, können Sie das Objekt entweder horizontal oder vertikal innerhalb des Abschnitts ablegen. Hiermit wird das Layout für den Abschnitt festgelegt. Sie können jedoch das Layout für den Abschnitt, wie hier beschrieben, später ändern.

#### **So ordnen Sie Inhalte in Abschnitten horizontal an:**

- Klicken Sie auf das Symbol "Horizontales Layout" für den Abschnitt.

#### **So ordnen Sie Inhalte in Abschnitten vertikal an:**

- Klicken Sie auf das Symbol "Vertikales Layout" für den Abschnitt.

Sie können die Formatierung auch auf das Dashboard anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenden der Formatierung auf Dashboards (siehe [Anwenden von Formatierungen auf Dashboards](#) auf Seite 1213).

## **Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf Dashboard-Seiten**

Sie können einen vollständigen Abschnitt eines Dashboards und seinen Inhalt bedingt anzeigen, basierend auf dem booleschen Wert, der von einer Analyse zurückgegeben wird. Ebenso können Sie Aktionslinks bedingt anzeigen.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

#### **So zeigen Sie Abschnitte bedingt auf Dashboard-Seiten an:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards](#) (auf Seite 1201).
- 2 Klicken Sie für den Abschnitt auf das Symbol "Eigenschaften", und wählen Sie "Bedingung" aus.
- 3 Erstellen Sie im Dialogfeld "Abschnittsbedingung" eine neue Bedingung, oder wählen Sie eine gespeicherte Bedingung aus dem Katalog aus.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

### **So zeigen Sie Aktionslinks bedingt auf Dashboard-Seiten an:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.
- 2 Wenn der Aktionslink dem Layout noch nicht hinzugefügt wurde, fügen Sie ihn hinzu.
- 3 Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" für das Aktionslinkobjekt.
- 4 Führen Sie im Dialogfeld für Aktionslinkeigenschaften Folgendes aus:
  - a Wählen Sie das Optionsfeld "Bedingt" aus.
  - b Erstellen Sie im Feld "Bedingung" eine neue Bedingung, oder wählen Sie eine gespeicherte Bedingung aus dem Katalog aus.
  - c Klicken Sie auf "OK".

**TIPP:** Wenn Sie eine neue Bedingung für einen Abschnitt oder einen Aktionslink erstellen, können Sie die Bedingung im Katalog speichern, indem Sie auf das Symbol "Mehr" neben dem Feld "Bedingung" klicken.

## **Hinzufügen von Textlinks und Bildlinks zu Dashboard-Seiten**

Sie können Text- und Bild-Links zu einem Dashboard hinzufügen und festlegen, welche Aktion ausgelöst wird, wenn ein Benutzer auf die Links klickt. Sie können Benutzer beispielsweise zu einer anderen Web-Site oder zu einem anderen Dashboard leiten, Anwendungen starten oder eine andere von Ihrem Browser unterstützte Aktion durchführen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, ein Bild oder einen Text ohne Links hinzuzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### **So fügen Sie Dashboard-Seiten Textlinks oder Bildlinks hinzu:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Verschieben Sie im Dashboard-Builder ein Link- oder Bildobjekt vom Bereich für das Dashboard-Objekt per Drag-and-Drop in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite.
- 3 Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" für das Objekt.  
Das Dialogfeld "Link- oder Bildeigenschaften" wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie die Optionen aus:
  - Geben Sie den entsprechenden Text für einen Text-Link in das Feld "Titel" ein.
  - Klicken Sie für einen Bildlink auf "Bild auswählen". Wählen Sie im Dialogfeld "Bild auswählen" ein Bild aus, oder geben Sie den Speicherort und den Namen des Bildes in das Feld "URL" ein, und klicken Sie auf "OK".  
Legen Sie den Speicherort in Form eines URL fest.  
Wenn Sie dem Bild einen Titel geben möchten, geben Sie den Bildtitel im Feld "Titel" ein. Verwenden Sie die Dropdown-Liste "Position", um auszuwählen, wo der Titel relativ zum Bild angezeigt werden soll.
- 5 Legen Sie die Aktion fest, die der Benutzer durch Klicken auf Text oder Bild auslöst:
  - Um anzugeben, dass eine Analyse oder ein Dashboard angezeigt werden soll, wenn der Benutzer auf den Link oder das Bild klickt, wählen Sie das Optionsfeld "Analyse" oder "Dashboard" aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen", um die Analyse oder das Dashboard auszuwählen.

- Wenn eine andere Aktion durchgeführt werden soll, beispielsweise eine Web-Site, ein Dokument oder ein Programm geöffnet werden soll, geben Sie als Ziel einen URL und den vollständigen Pfad in das Feld direkt unter den Zieloptionen ein. Wählen Sie im Bereich "Ziel" aus, ob das Ziel im vorhandenen Browserfenster des Benutzers oder in einem neuen Fenster angezeigt werden soll.

Ein Link ist ein beliebiger URL (Uniform Resource Locator), der vom Browser gelesen werden kann. URLs können auf Web-Sites, Dokumente, Bilder, FTP-Sites, Newsgroups usw. verweisen. Abhängig von Ihrem Browser sind folgende Beispiele gültige URLs:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von internen und externen Inhalten, zu denen Sie Links erstellen können, finden Sie in der folgenden Tabelle.

**TIPP:** Wenn das Ziel im vorhandenen Browser-Fenster des Benutzers oder in einem neuen Fenster angezeigt werden soll, müssen Sie Folgendes beachten: Für jede Aktion, außer beim Senden von E-Mail und Ausführen von Programmen, können Sie steuern, wie der Link angezeigt werden soll. Wählen Sie das aktuelle Fenster, wenn die Aktion im Anzeigebereich des Dashboards durchgeführt werden soll. Das Dashboard bleibt aktiv, befindet sich jedoch im Hintergrund. Wählen Sie ein neues Fenster, wenn die Aktion in einem neuen Browser-Fenster durchgeführt werden soll.

**HINWEIS:** Wenn Sie lediglich Text oder ein Bild ohne Links hinzufügen möchten, lassen Sie das Feld direkt unter den Zieloptionen leer.

- 6 Klicken Sie auf "OK".
- 7 Speichern Sie das Dashboard.

Die folgende Tabelle enthält Linkoptionen zum Hinzufügen eines Textlinks oder Bildes mit dem Dashboard-BUILDER.

Linkoption	Kommentare
Web-Site oder Dokument	Sie müssen den URL oder die Adresse für die Site oder das Dokument suchen. Sie können die Zieladresse aus dem Adressfeld Ihres Browsers oder aus dem Zielfeld kopieren und anschließend einfügen.
E-Mail-Nachrichten an einen festgelegten Benutzer senden	Sie müssen den "mailto"-URL kennen, z. B. <code>mailto:support@oracle.com</code> Wenn der Benutzer auf diesen Link klickt, startet der Browser die E-Mail-Anwendung, und das Adressfeld wird automatisch ausgefüllt. (Der Browser steuert den Start des E-Mail-Programms.)

## Hinzufügen von Analytics-Ordern zu Dashboard-Seiten

Sie können einem Dashboard eine Ansicht eines Analytics-Ordners und seiner Inhalte hinzufügen. Beispiel: Möglicherweise haben Sie eine Sammlung von Analysen, die Sie häufig ausführen, die in einem Ordner gespeichert sind. Sie können dem Dashboard eine Ansicht dieses Ordners hinzufügen. Wenn Sie dann das Dashboard anzeigen, können Sie den Ordner im Dashboard öffnen, zu einer gespeicherten Anforderung navigieren und zum Ausführen darauf klicken.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber

hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

**So fügen Sie Dashboard-Seiten Analytics-Ordner hinzu:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Suchen Sie im Dashboard-Builder im Katalogbereich den gewünschten Ordner, und verschieben Sie den Ordner per Drag-and-Drop in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite.
- 3 Speichern Sie das Dashboard.

**Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown zu Dashboard-Seiten durchführen**

Sie können steuern, wie die Ergebnisse angezeigt werden, wenn ein Benutzer einen Drilldown zu einer Analyse in einem Dashboard durchführt. Die Ergebnisse können auf folgende Weise angezeigt werden:

- Die neuen Ergebnisse können direkt im Dashboard angezeigt werden, wobei die ursprüngliche Analyse ersetzt wird.  
Dies ist das Standardverhalten. Die Größe des Bereichs, den die ursprüngliche Analyse eingenommen hat, wird automatisch an die neuen Ergebnisse angepasst.
- Das gesamte Dashboard kann durch die neuen Ergebnisse ersetzt werden.

Dieses Verhalten wird über die Option "Drill vorhanden" im Dashboard-Builder gesteuert. Diese Option wird auf der Abschnittsebene festgelegt, d.h., dass sie auf alle Analysen in diesem Abschnitt angewendet wird, zu denen ein Drilldown durchgeführt werden kann. Benutzer können auf die Schaltfläche "Zurück" des Browsers klicken, um zur ursprünglichen Analyse oder zum Dashboard zurückzukehren.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

**So steuern Sie die Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf Dashboard-Seiten durchführen:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Klicken Sie im Dashboard-Builder für den Abschnitt auf das Symbol "Eigenschaften", und nehmen Sie die Auswahl für die Option "Drill vorhanden" vor:
  - Um die neuen Ergebnisse direkt im Dashboard anzuzeigen, klicken Sie auf "Drill vorhanden", um die Option auszuwählen. Wenn die Option ausgewählt ist, wird neben ihr ein Häkchen angezeigt.
  - Um das Dashboard durch die neuen Ergebnisse zu ersetzen, entfernen Sie das Häkchen durch Klicken auf die Option "Drill vorhanden".

## Bearbeiten der Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen

Sie können die Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen bearbeiten, die einem Dashboard über den Katalog hinzugefügt wurden.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen, wie beschrieben, bearbeiten, werden sämtliche Änderungen, die an der Seite vorgenommen werden, mit der Sie arbeiten, ebenfalls gespeichert.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### **So bearbeiten Sie die Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Klicken Sie auf das Symbol "Eigenschaften" für die Dashboard-Eingabeaufforderung, und wählen Sie die Eigenschaft aus, die Sie ändern möchten:
  - Bereich.  
Wählen Sie aus, ob die Abfrage für alle Analysen im Dashboard oder nur für die Analysen auf der aktuellen Seite gelten soll.
  - Eingabeaufforderungslinks.  
Geben Sie an, ob dem Benutzer zur Laufzeit der Link "Bearbeiten" für die Eingabeaufforderung angezeigt werden soll.
- 3 Klicken Sie auf "OK".
- 4 Speichern Sie das Dashboard.

### **So bearbeiten Sie die Eigenschaften von Analysen in Dashboards:**

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.
- 2 Klicken Sie im Dashboard-Builder auf das Symbol "Eigenschaften" für die Analyse, und wählen Sie die Eigenschaft aus, die Sie ändern möchten:
  - Ergebnisse anzeigen  
Wenn Sie die Option "In Abschnitt eingebettet" auswählen, wird die Anforderung automatisch ausgeführt und die Ergebnisse werden direkt im Dashboard angezeigt. Diese Option ist standardmäßig für Analysen ausgewählt.  
Alternativ dazu können Sie die Anforderung als Link anzeigen, auf den Benutzer klicken müssen, um die Anforderung auszuführen. Darüber hinaus können Sie festlegen, ob die Ergebnisse im Dashboard oder in einem separaten Fenster angezeigt werden sollen.
  - Berichtslinks  
Diese Option öffnet das Dialogfeld "Berichtslinks". Hier können Sie die Links auswählen, die mit der Analyse auf der Dashboard-Seite angezeigt werden sollen.
  - Ansicht anzeigen

Mit dieser Option werden die verfügbaren Ansichten der Analyse angezeigt. Sie können die gewünschte Ansicht auswählen.

■ Umbenennen

Diese Option öffnet das Dialogfeld "Umbenennen". Hier können Sie einen neuen Namen für die Analyse eingeben.

3 Klicken Sie auf "OK".

4 Speichern Sie das Dashboard.

## Anwenden von Formatierungen auf Dashboards

Im Dashboard-Builder können visuelle Attribute von Dashboards über ein Formatierungsdialogfeld aufgerufen und gesteuert werden. Je nach Objekt, das formatiert wird, zeigt das Dialogfeld verschiedene Optionen an, darunter Steuerelemente für Schriftart, Zelle und Rahmen, Optionen für Hintergrundfarbe und sonstige Formatierungen, wie beispielsweise Textabstand. Die Formatierung hat Auswirkungen auf die visuelle Darstellung der Spalten und Abschnitte eines Dashboards, z. B. Hintergrundfarben und Rahmen.

Wenn Optionen für horizontale und vertikale Ausrichtung angezeigt werden, ähneln diese den Optionen für Textausrichtung bei der Textverarbeitung. Die vertikale Ausrichtung hat keine Auswirkungen, es sei denn, die Spalte erstreckt sich über mehrere Zeilen der anderen Spalten.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### So wenden Sie Formatierungen auf Dashboards an:

1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.

Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).

2 Klicken Sie im Dashboard-Builder auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für eine Spalte oder einen Abschnitt, und wählen Sie die Option "Spalteneigenschaften" oder "Abschnitt formatieren" aus.

3 Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

**HINWEIS:** Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig ausgerichtet. Numerische Daten sind meist rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

4 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

**TIPP:** Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.

5 Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

6 Um die Einstellungen für die in Oracle CRM On Demand-Formatvorlagen festgelegten Stil- und Klassenelemente zu überschreiben, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen":

- a Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.
- b Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

**HINWEIS:** Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

- 7 Klicken Sie auf "OK".

## Ändern von Druck- und Exportoptionen für Dashboards

Sie können die Seiteneinstellungen sowie den Inhalt von Kopf- und Fußzeilen für die Ausgabe eines Dashboards als PDF festlegen. Dashboards und Ansichten werden im Adobe Acrobat PDF-Format gedruckt. Adobe Reader 6.0 oder höher ist erforderlich, um mit Adobe PDF drucken zu können.

Wenn Sie eine Kopf- oder Fußzeile hinzufügen, wird der Text sowohl in der druckbaren HTML-Ausgabe als auch in der PDF-Ausgabe angezeigt. Im Allgemeinen wird die Formatierung, die Sie auf den Kopf- oder Fußtext anwenden, in beiden Ausgabearten angewendet. Die Optionen zum Überschreiben der in Oracle CRM On Demand-Formatvorlagen angegebenen Stil- und Klasselemente gelten jedoch nur für die HTML-Ausgabe.

**HINWEIS:** Die von Ihnen ausgewählten Druckeinstellungen gelten nur für die PDF-Ausgabe. Wenn Sie die PDF auf einem lokalen oder einem Netzwerkdrucker drucken, sind die in Ihrem Browser ausgewählten Druckeinstellungen wirksam, z. B. die Einstellung für die Papiergröße.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### So ändern Sie Druck- und Exportoptionen für Dashboards:

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards \(auf Seite 1201\)](#).
- 2 Klicken Sie auf das Symbol "Tools", und wählen Sie die Option für Druck- und Exporteigenschaften aus.  
Das Dialogfeld für die Druck- und Exportsteuerung wird angezeigt.
- 3 Wählen Sie die Optionen für die Seiteneinstellungen.  
**HINWEIS:** Die Optionen für Standarddrucklayouts bestimmen, ob Benutzer das Dashboard drucken können, und die Optionen für die Standard-Excel-Ausgabe bestimmen, ob Benutzer das Dashboard und Seiten aus dem Dashboard exportieren können. Diese Einstellungen gelten, wenn Benutzer das Dashboard über einen Bereich ausführen, in den es eingebettet ist, z.B. ein Webapplet, eine Webregisterkarte oder ein Weblink, sowie wenn Benutzer das Dashboard über die Analyseseiten ausführen. Wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer das Dashboard drucken oder das Dashboard und Dashboard-Seiten exportieren, deaktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen.
- 4 Gehen Sie zum Hinzufügen von Kopf- oder Fußzeilen folgendermaßen vor:
  - a Wählen Sie die gewünschte Option, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
  - b Verwenden Sie die Optionen im Dialogfeld, um die Kopf- und Fußzeile zu erstellen.  
Kopf- und Fußzeilen können jeweils bis zu drei Zeilen enthalten.
  - c Wenn Sie eine zusätzliche Formatierung auf ein Kopf- oder Fußzeilenobjekt anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Formatierung, um das Dialogfeld "Format bearbeiten" zu öffnen.
  - d Nehmen Sie Ihre Auswahl für Schriftart, Zellbereich, Randbereich und weitere Formatierungsoptionen vor.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu einigen der Formatierungsoptionen finden Sie unter Anwenden der Formatierung auf Dashboards (siehe [Anwenden von Formatierungen auf Dashboards](#) auf Seite 1213).

- e Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Format bearbeiten" zu schließen.
  - f Klicken Sie zum Speichern der Kopf- oder Fußzeile auf "OK".
- 5 Klicken Sie nach dem Ändern der Druck- und Exportoptionen auf "OK".

## Ändern von Dashboard-Eigenschaften

Sie können die Eigenschaften für das gesamte Dashboard festlegen. Sie können außerdem Seiten löschen, neu anordnen und ausblenden. Beim automatischen Ändern der Dashboard-Eigenschaften werden alle Änderungen, die Sie an der aktuell bearbeiteten Seite vorgenommen haben, gespeichert.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### So ändern Sie die Eigenschaften von Dashboards:

- 1 Öffnen Sie das Dashboard im Dashboard-Builder.  
Information zum Öffnen eines Dashboards im Dashboard-Builder finden Sie unter [Bearbeiten von Dashboards](#) (auf Seite 1201).
- 2 Klicken Sie auf das Symbol "Tools", und wählen Sie "Dashboard-Eigenschaften" aus.
- 3 Nehmen Sie im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" Ihre Änderungen vor.  
Im Folgenden finden Sie einige der Aktionen, die Sie im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" ausführen können:
  - Hinzufügen einer Beschreibung für das Dashboard. Beschreibungen werden gespeichert, jedoch nicht auf den Dashboards angezeigt.
  - Neuordnen der Dashboard-Seiten. Wählen Sie die Seite aus, die Sie verschieben möchten, und verwenden Sie die Richtungspfeile, um die Seite an ihre neue Position zu verschieben.
  - Ausblenden einer Dashboard-Seite. Auf diese Weise können Sie die Seite für andere Benutzer ausblenden. Beispiel: Wenn Sie gerade Änderungen an der Seite vornehmen, möchten Sie die Seite möglicherweise für andere Benutzer ausblenden, bis Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben. Wenn jedoch gerade Benutzer die Seite anzeigen, bleibt die Seite für diese Benutzer sichtbar.  
Nachdem Sie Ihre Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie das Kontrollkästchen "Seite ausblenden" wieder deaktivieren, um die Seite für andere Benutzer sichtbar zu machen.

**ACHTUNG:** Abgesehen vom Ausblenden oder Neuordnen von Seiten werden alle Aktionen, die Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" des Dialogfelds "Dashboard-Eigenschaften" durchführen, nicht rückgängig gemacht, wenn Sie zum Schließen des Dialogfelds auf "Abbrechen" klicken.

  - Umbenennen einer Dashboard-Seite. Wenn Sie eine Dashboard-Seite umbenennen, können Sie die Referenzen der Benutzer auf den alten Namen beibehalten. Mit dieser Aktion wird ein Shortcut zum alten Namen erstellt, der auf die umbenannte Dashboard-Seite im Katalog verweist.
  - Löschen einer Dashboardseite
- 4 Klicken Sie auf "OK", um Ihre Änderungen zu speichern.

**HINWEIS:** Sie können die Berechtigungen auf einer Dashboard-Seite nicht ändern. Das Symbol "Sicherheit" im Dialogfeld "Dashboard-Eigenschaften" ist deaktiviert.

## Umbenennen von Dashboards

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Dashboard umbenennen.

**Hinweis zu Beginn.** Um ein Dashboard zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Analytics V3" aufweisen. Um andere Dashboards als Ihr eigenes persönliches Dashboard (Mein Dashboard) zu bearbeiten, muss Ihre Benutzerrolle ebenfalls die Berechtigung "Dashboards verwalten" aufweisen. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" aufweisen, um ein benutzerdefiniertes Dashboard zu bearbeiten, das unter /Gemeinsame Order/Migrierter unternehmensweit genutzter Ordner gespeichert ist.

### **So benennen Sie Dashboards um:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie auf der Homepage auf "Katalog".
- 3 Navigieren Sie zum Dashboard, das Sie umbenennen möchten.
- 4 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des Dashboards, und wählen Sie im Dropdown-Menü die Option "Umbenennen" aus.
- 5 Geben Sie den neuen Namen für das Dashboard ein.  
Wenn Sie ein Dashboard umbenennen, können Sie die Referenzen der Benutzer auf den alten Namen beibehalten. Mit dieser Aktion wird ein Shortcut zum alten Namen erstellt, der auf das umbenannte Dashboard im Katalog verweist.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um Ihre Änderungen zu speichern.

## Verwalten der Dashboard-Sichtbarkeit in Analytics

Wenn Ihre Rolle die Berechtigungen "Rollen und Zugriff verwalten" und "Dashboards verwalten" enthält, können Sie die Verfügbarkeit (Sichtbarkeit) einzelner Dashboards steuern. Sie weisen Sichtbarkeit auf Grundlage von Benutzerrollen zu. Beispiel: Sie können ein Dashboard auswählen und anschließend die Anzeige dieses Dashboards für die Benutzerrollen "Servicemitarbeiter" und "Servicemanager" zulassen.

Wenn Sie noch nie die Sichtbarkeit für ein Dashboard zugewiesen haben, gibt es für dieses Dashboard keine Beschränkung, und es kann für alle Benutzer angezeigt werden. Administratoren und Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" haben stets Zugriff auf alle Dashboards, selbst wenn ihrer Rolle kein Zugriff gewährt wurde.

**Hinweis:** Die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Dashboards - Vordefinierte Dashboards anzeigen" steuert den Zugriff von Benutzern auf vordefinierte Dashboards, sie hat jedoch keine Auswirkung auf ihren Zugriff auf benutzerdefinierte Dashboards.

### **So weisen Sie Sichtbarkeit für ein Dashboard zu:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie im Bereich "Verwalten" auf "Dashboards".
- 3 Navigieren Sie zu dem Ordner, der ein Dashboard enthält, wie z.B. "Unternehmensweit genutzter Ordner".
- 4 Wählen Sie ein Dashboard aus der Liste aus, und klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite "Dashboardsichtbarkeit" anzuzeigen.
- 5 Klicken Sie auf "Rollen hinzufügen".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Verknüpfte Rollen" auf "Auswählen" neben jeder Rolle, für die der Zugriff auf das ausgewählte Dashboard erforderlich ist.
- 7 Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Rollen fertig sind, klicken Sie auf "OK".

- 8 Um zur Seite "Dashboardsichtbarkeit verwalten" zurückzukehren, klicken Sie auf den Link "Dashboardsichtbarkeit verwalten".

#### **So entfernen Sie die Sichtbarkeit von Rollen für Dashboards:**

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Analytics".
- 2 Klicken Sie im Bereich "Verwalten" auf "Dashboards".
- 3 Navigieren Sie zu dem Ordner, der ein Dashboard enthält, wie z.B. "Unternehmensweit genutzter Ordner".
- 4 Wählen Sie ein Dashboard aus der Liste aus, und klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite "Dashboarddetails" anzuzeigen.
- 5 Klicken Sie im Bereich "Verknüpfte Rolle" auf "Entfernen" neben der Rolle oder den Rollen, die entfernt werden soll(en).
- 6 Klicken Sie auf "OK", um das Entfernen zu bestätigen.
- 7 Wenn Sie mit dem Bearbeiten von Rollen fertig sind, klicken Sie auf "OK".
- 8 Um zur Seite "Dashboardsichtbarkeit verwalten" zurückzukehren, klicken Sie auf den Link "Dashboardsichtbarkeit verwalten".

Wenn Sie alle Rollen aus der Rollenliste entfernen, ist das Dashboard nicht länger beschränkt und kann für alle Benutzer angezeigt werden.

## **Vordefinierte Dashboards - Kundendashboard**

Das Kundendashboard enthält Informationen zu den Ihnen zugewiesenen Kunden und Analysen nach abgeschlossenen Umsätzen, erwarteten Umsätzen und demografischen Attributen. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr
- Gebiet
- Branche
- Berichtsebene

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Kundendashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Kunde" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## **Vordefinierte Dashboards - Übersichtsdashboard**

Das Übersichtsdashboard enthält Informationen zu Ihren Vertriebsaussichten, Ihrer Serviceeffizienz, Ihren Top-Kunden und Ihren Verkaufsprojekten. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr
- Gebiet

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Übersichts-Dashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Übersicht" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## Vordefinierte Dashboards - Pipelinedashboard

Das Pipelinedashboard enthält Informationen zu Ihren erwarteten Umsätzen, zu Ihren abgeschlossenen Umsätzen, zur Qualität und Distribution Ihrer Pipeline, zu Ihren Kunden sowie Analysen nach abgeschlossenen Umsätzen, erwarteten Umsätzen und demografischen Attributen. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr
- Branche
- Geschäftsumfang
- Pipelinegeschäftsquartal
- Pipelinegeschäftsjahr

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Pipeline-Dashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Pipeline" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## Vordefinierte Dashboards - Vertriebseffizienzdashboard

Das Vertriebseffizienzdashboard enthält Informationen zu Ihren Geschäften. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr
- Gebiet
- Branche
- Berichtsebene

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Vertriebseffizienz-Dashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Vertriebseffizienz" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## Vordefinierte Dashboards - Marketingeffizienzdashboard

Das Marketingeffizienzdashboard enthält Informationen zu Ihren Kampagnen und Analysen für abgeschlossene Kampagnen, das Lead-Aging, den Folgeaktivitätsstatus, Leadquellrends und das Verkaufsvolumen. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Marketingeffizienz-Dashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Marketingeffizienz" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## Vordefinierte Dashboards - Servicedashboard

Das Servicedashboard enthält Informationen zu Ihren Serviceebenen und zur Kundentreue. Sie können diese Analysen auf folgender Basis filtern:

- Geschäftsquartal
- Geschäftsjahr
- Status

Nachdem Sie einen der Filterwerte angepasst haben, klicken Sie auf "Anwenden", um die neue Filterauswahl auf die Analysen anzuwenden.

Um das Service-Dashboard in der Registerkarte "Analytics" anzuzeigen, verwenden Sie das Pulldown-Menü "Dashboards", und wählen Sie "Service" aus.

**HINWEIS:** Im vordefinierten Dashboard zeigt das Feld *Daten wurden aktualisiert ab* den Wert der Sessionvariablen `USER_LAST_REFRESH_DT` an. Diese Variable enthält den Zeitstempel in der Zeitzone des Benutzers vom Start der letzten Aktualisierung der historischen Daten. In früheren Releases der Analytics-Funktion zeigten die vordefinierten Analysen den Wert der Variablen `LAST_REFRESH_DT` an.

## Arbeiten mit Briefing-Books

Ein Briefing-Book ist eine Sammlung von Analysen und Dashboard-Seiten, die Sie im Laufe der Zeit erstellen. Sie können z.B. ein Briefing-Book für Serviceanfragen erstellen und diesem Briefing-Book jeden Monat die neuesten Serviceanfrageanalysen hinzufügen. Sie können das Briefing-Book anschließend öffnen und sehen, wie sich die Serviceanfragen im Laufe der Zeit verändert haben. Sie können das Briefing-Book anschließend im PDF- oder MHTML-Format exportieren, um es mit anderen Benutzern gemeinsam zu verwenden.

Die Analysen und Dashboard-Seiten, die Sie jedem Briefing-Book hinzufügen, können entweder aktualisiert werden (Inhalte, die bei jedem Öffnen des Briefing-Books mit den neuesten Daten aktualisiert werden) oder einen Snapshot darstellen (Inhalte bleiben unverändert). Verwenden Sie den Snapshot, um die Daten zu erhalten, sodass sie im Laufe der Zeit verglichen werden können.

Die folgende Tabelle zeigt die Auswirkungen von Berechtigungen auf Aktionen, die Sie durchführen können:

Berechtigung	Herunterladen (PDF und MHTML)	Briefing-Books in <i>Meine Ordner</i> verwalten	Briefing-Books in <i>Gemeinsam genutzte Ordner</i> verwalten
Auf Analytics V3 zugreifen	Ja		
Persönliche Berichte verwalten	Ja	Ja	
Benutzerdefinierte Berichte verwalten	Ja	Ja	Ja

Beachten Sie, dass der Inhalt von Analysen und Dashboard-Seiten, die Sie Briefing-Books hinzufügen, von der Objekteinstellung zum Drucken von Zeilen beeinflusst wird. Die Einstellung zum Drucken von Zeilen finden Sie im Dialogfeld für Druck- und Exportoptionen auf der Registerkarte "Ergebnisse" für jede Analyse und auf einer Dashboard-Seite im Menü "Extras". Außerdem können Sie sie auf "Sichtbar" oder "Alle" setzen. Wenn die Einstellung zum Drucken von Zeilen auf "Sichtbar" gesetzt ist, können nur Zeilen angezeigt werden, die für die Person sichtbar sind, die die Analyse oder Dashboard-Seite dem Briefing-Book hinzugefügt hat. Wenn die Einstellung zum Drucken von Zeilen auf "Alle" gesetzt ist, werden alle Zeilen im Briefing-Book angezeigt.

Mit Briefing-Books können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- [Erstellen von Briefing-Books \(auf Seite 1220\)](#)
- [Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books \(auf Seite 1221\)](#)
- [Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books \(auf Seite 1222\)](#)
- [Bearbeiten von Briefing-Books \(auf Seite 1223\)](#)
- [Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books \(auf Seite 1224\)](#)

## Erstellen von Briefing-Books

Sie können beliebig viele Briefing-Books erstellen, z.B. für jeden Verkaufsbereich in Ihrem Unternehmen, für jedes Produkt usw.

### **So erstellen Sie neue Briefing-Books aus gespeicherten Analysen oder Dashboard-Seiten:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Um Analysen hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a Navigieren Sie zu einer Analyse.
  - b Klicken Sie mit der rechten Maustaste unter den Namen der Analyse, oder verwenden Sie das Pulldown-Menü "Mehr" (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus.
- 3 Um Dashboard-Seiten hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - a Navigieren Sie zu einer Dashboard-Seite.
  - b Klicken Sie auf "Ausführen", um die Dashboard-Seite auszuführen.
  - c Verwenden Sie das Pulldown-Menü "Extras", und wählen Sie die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Inhaltstyp" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Aktualisierbar.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse mit den neuesten Informationen aktualisiert.
  - **Snapshot.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse genau so dargestellt, wie Sie Ihnen jetzt angezeigt werden. Dadurch können Sie diese Analyse so speichern, wie sie ist, damit Sie sie mit derselben Analyseausführung zu einem anderen Zeitpunkt vergleichen können.

Sie könnten z.B. jeden Monat für ein Jahr eine Momentaufnahme derselben Analyse hinzufügen und dann die Änderungen von Monat zu Monat auswerten.

- 5 Wählen Sie im Abschnitt zum Folgen der Navigationslinks für Briefing-Books eine der folgenden Optionen aus. Ein Navigationslink ist ein Link vom Inhaltsbereich des Briefing-Books zu einem bestimmten Bereich innerhalb des Briefing-Books. Dies entspricht dem Erstellen von Hyperlinks in einem Inhaltsverzeichnis zu Kapiteln in einem Buch. Sie definieren die Navigationslinks in einem späteren Schritt.
  - **Nein.** Keine Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen.
  - **Ja.** Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen. Wenn Sie "Ja" auswählen, müssen Sie auch die Anzahl der zu folgenden Links angeben (maximal fünf).
- 6 Geben Sie eine Beschreibung des Briefing-Books ein.
- 7 Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das Dialogfeld "Speichern unter" anzuzeigen.
- 8 Wählen Sie einen Speicherort für das Briefing-Book aus, geben Sie im Feld "Name" einen Namen für dieses Briefing-Buch ein, und klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Speichern unter" zu schließen.
- 9 Klicken Sie im Dialogfeld zum Speichern von Inhalt des Briefing-Books auf "OK".  
Oracle CRM On Demand zeigt eine Meldung an, dass das ausgewählte Objekt nun dem Briefing-Buch hinzugefügt ist.

Weitere Informationen zu Briefing-Books finden Sie unter:

- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)
- [Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books \(auf Seite 1221\)](#)
- [Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books \(auf Seite 1222\)](#)
- [Bearbeiten von Briefing-Books \(auf Seite 1223\)](#)
- [Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books \(auf Seite 1224\)](#)

## Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books

Sie können einem Briefing-Book mehrere Analysen hinzufügen. Beim Hinzufügen einer Analyse zu einem Briefing-Book wird der vorhandene Inhalt dieses Buches nicht überschrieben oder ersetzt. Die neue Analyse wird als separates Objekt innerhalb des Briefing-Books hinzugefügt. Sie können z.B. dieselbe Analyse jeden Monat öffnen und den zugehörigen Snapshot in einem Briefing-Book speichern. Auf diese Weise können Sie verfolgen, wie sich die Ergebnisse derselben Analyse im Laufe der Zeit verändern.

### **So fügen Sie vorhandenen Briefing-Books gespeicherte Analysen hinzu:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Navigieren Sie zu einer Analyse.
- 3 Klicken Sie mit der rechten Maustaste unter den Namen der Analyse, oder verwenden Sie das Pulldown-Menü "Mehr" (je nach Anzeigetyp), und wählen Sie die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Inhaltstyp" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Aktualisierbar.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse mit den neuesten Informationen aktualisiert.
  - **Snapshot.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse genau so dargestellt, wie Sie Ihnen jetzt angezeigt werden. Dadurch können Sie diese Analyse so speichern, wie sie ist, damit Sie sie mit derselben Analyseausführung zu einem anderen Zeitpunkt vergleichen können. Sie könnten z.B. jeden Monat für ein Jahr eine Momentaufnahme derselben Analyse hinzufügen und dann die Änderungen von Monat zu Monat auswerten.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt zum Folgen der Navigationslinks für Briefing-Books eine der folgenden Optionen aus. Ein Navigationslink ist ein Link vom Inhaltsbereich des Briefing-Books zu einem bestimmten Bereich innerhalb des Briefing-Books. Dies entspricht dem Erstellen von Hyperlinks in einem Inhaltsverzeichnis zu Kapiteln in einem Buch. Sie definieren die Navigationslinks in einem späteren Schritt.

- **Nein.** Keine Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen.
  - **Ja.** Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen. Wenn Sie "Ja" auswählen, müssen Sie auch die Anzahl der zu folgenden Links angeben (maximal fünf).
- 6 Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das Dialogfeld "Speichern unter" anzuzeigen.
  - 7 Navigieren Sie zu einem vorhandenen Briefing-Book, und wählen Sie es aus. Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Speichern unter" zu schließen.
  - 8 Klicken Sie im Dialogfeld zum Speichern von Inhalt des Briefing-Books auf "OK".  
Oracle CRM On Demand zeigt eine Meldung an, dass die Analyse nun dem Briefing-Buch hinzugefügt ist.

Weitere Informationen zu Briefing-Books finden Sie unter:

- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)
- [Erstellen von Briefing-Books \(auf Seite 1220\)](#)
- [Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books \(auf Seite 1222\)](#)
- [Bearbeiten von Briefing-Books \(auf Seite 1223\)](#)
- [Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books \(auf Seite 1224\)](#)

## Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books

Sie können einem Briefing-Book mehrere Dashboard-Seiten hinzufügen. Sie können z.B. dieselbe Dashboard-Seite jeden Monat öffnen und den zugehörigen Snapshot in einem Briefing-Book speichern. Auf diese Weise können Sie verfolgen, wie sich die Ergebnisse derselben Dashboard-Seite im Laufe der Zeit verändern.

### **So fügen Sie vorhandenen Briefing-Books Dashboard-Seiten hinzu:**

- 1 Klicken Sie auf der Registerkarte "Analytics" auf "Katalog".
- 2 Navigieren Sie zu einer Dashboard-Seite.
- 3 Verwenden Sie das Pulldown-Menü (Symbol) in der oberen rechten Ecke der Registerkarte "Überblick", und wählen Sie die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Inhaltstyp" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Aktualisierbar.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse mit den neuesten Informationen aktualisiert.
  - **Snapshot.** Wenn Sie das Briefing-Book zukünftig öffnen, werden die Inhalte der Analyse genau so dargestellt, wie Sie Ihnen jetzt angezeigt werden. Dadurch können Sie diese Analyse so speichern, wie sie ist, damit Sie sie mit derselben Analyseausführung zu einem anderen Zeitpunkt vergleichen können. Sie könnten z.B. jeden Monat für ein Jahr eine Momentaufnahme derselben Analyse hinzufügen und dann die Änderungen von Monat zu Monat auswerten.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt zum Folgen der Navigationslinks für Briefing-Books eine der folgenden Optionen aus. Ein Navigationslink ist ein Link vom Inhaltsbereich des Briefing-Books zu einem bestimmten Bereich innerhalb des Briefing-Books. Dies entspricht dem Erstellen von Hyperlinks in einem Inhaltsverzeichnis zu Kapiteln in einem Buch. Sie definieren die Navigationslinks in einem späteren Schritt.
  - **Nein.** Keine Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen.
  - **Ja.** Navigationslinks in das Briefing-Book einschließen. Wenn Sie "Ja" auswählen, müssen Sie auch die Anzahl der zu folgenden Links angeben (maximal fünf).
- 6 Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das Dialogfeld "Speichern unter" anzuzeigen.
- 7 Navigieren Sie zu einem vorhandenen Briefing-Book, und wählen Sie es aus. Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Speichern unter" zu schließen.
- 8 Klicken Sie im Dialogfeld zum Speichern von Inhalt des Briefing-Books auf "OK".  
Oracle CRM On Demand zeigt eine Meldung an, dass die Dashboard-Seite nun dem Briefing-Buch hinzugefügt ist.

### So fügen Sie Aktionslinks als Navigationslinks für Briefing-Books hinzu:

- 1 Navigieren Sie zu einer Dashboard-Seite.
- 2 Klicken Sie im Bereich für das Dashboard-Objekt auf den Aktionslink, und ziehen Sie es in den rechten Bereich.
- 3 Klicken Sie oben rechts beim Aktionslink auf das Eigenschaftensymbol.
- 4 Geben Sie im Dialogfeld für die Aktionslinkeigenschaften Werte für den Linktext und die Beschriftung ein.
- 5 Klicken Sie auf das Symbol "Neue Aktion", und wählen Sie die Option zum Navigieren zu BI-Inhalt aus.
- 6 Wählen Sie im Dialogfeld zum Auswählen von BI-Inhalt für eine Aktion eine Analyse aus, und klicken Sie auf "OK".
- 7 Klicken Sie im Dialogfeld "Neue Aktion" auf "OK".
- 8 Wählen Sie im Dialogfeld für die Aktionslinkeigenschaften die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus, und klicken Sie auf "OK".
- 9 Klicken Sie im Dashboard-Bereich auf das Symbol "Speichern".
- 10 Um den Link zu testen, klicken Sie auf das Symbol "Ausführen".  
Die Dashboard-Seite wird geöffnet und muss Ihren Link enthalten. Das Symbol links neben dem Link muss ein Briefing-Book sein. Klicken Sie auf den Link, um sicherzustellen, dass er funktioniert. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf "Zurück", um die Dashboard-Seite anzuzeigen.  
Wenn Sie dem Briefing-Book die Dashboard-Seite hinzufügen (mit der Einstellung zum Folgen der Navigationslinks für Briefing-Books auf "Ja" gesetzt), wird das Navigationsziel (die Analyse), das im Dialogfeld zum Auswählen der BI-Inhaltsaktion für die Aktion ausgewählt wurde, ebenfalls in das Briefing-Book eingeschlossen, sodass beim Download des Briefing-Books der Navigationslink angezeigt wird. Wenn Sie auf den Link klicken, navigieren Sie zur jeweiligen Analyse.
- 11 Um diese Dashboard-Seite einem Briefing-Book hinzuzufügen, verwenden Sie das Pulldown-Menü in der oberen rechten Ecke, und wählen Sie die Option zum Hinzufügen zum Briefing-Book aus.
- 12 Folgen Sie den obigen Anweisungen, um die Aufgabe fortzusetzen.

Weitere Informationen zu Briefing-Books finden Sie unter:

- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)
- [Erstellen von Briefing-Books \(auf Seite 1220\)](#)
- [Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books \(auf Seite 1221\)](#)
- [Bearbeiten von Briefing-Books \(auf Seite 1223\)](#)
- [Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books \(auf Seite 1224\)](#)

## Bearbeiten von Briefing-Books

Nachdem Sie ein Briefing-Book erstellt und mit Analysen und Dashboard-Seiten ausgefüllt haben, können Sie es bearbeiten, um seinen Inhalt anzupassen.

### So bearbeiten Sie Briefing-Books:

- 1 Suchen Sie im Katalog ein Briefing-Book, und klicken Sie auf den zugehörigen Link "Bearbeiten".  
Das Dialogfeld zum Bearbeiten von Briefing-Books wird geöffnet.
- 2 Um die Reihenfolge der Objekte im Briefing-Book neu anzuordnen, verschieben Sie die Objekte wie gewünscht per Drag-and-Drop.
- 3 Um eine Analyse oder Dashboard-Seite zu bearbeiten, wählen Sie sie aus der Liste aus, und klicken Sie oben rechts auf das Symbol "Bearbeiten".
- 4 Bearbeiten Sie nun die Seiteneigenschaften des Objekts (Inhaltstyp, Abschnitt zum Folgen der Navigationslinks für Briefing-Books und Beschreibung).

- 5 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld "Seiteneigenschaften" zu schließen.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um das Dialogfeld zum Bearbeiten von Briefing-Books zu schließen.

Weitere Informationen zu Briefing-Books finden Sie unter:

- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)
- [Erstellen von Briefing-Books \(auf Seite 1220\)](#)
- [Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books \(auf Seite 1221\)](#)
- [Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books \(auf Seite 1222\)](#)
- [Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books \(auf Seite 1224\)](#)

## **Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books**

Sie können ein Briefing-Book entweder als PDF-Datei oder als Webarchivdatei (MHTML) anzeigen und exportieren.

### ***So zeigen Sie Briefing-Books an und exportieren sie:***

- 1 Suchen Sie im Katalog ein Briefing-Book.
- 2 Um eine PDF herunterzuladen und anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen PDF-Link.  
Das Briefing-Book wird als PDF-Dokument heruntergeladen und geöffnet. Dieses Dokument enthält ein Inhaltsverzeichnis.
- 3 Um das Briefing-Book in einem Webbrowser herunterzuladen und anzuzeigen, klicken Sie auf die Option für ein Webarchiv (MHT).  
Speichern Sie das Briefing-Book mit den Steuerelementen des Browsers auf Ihrem lokalen Computer.

Weitere Informationen zu Briefing-Books finden Sie unter:

- [Arbeiten mit Briefing-Books \(auf Seite 1219\)](#)
- [Erstellen von Briefing-Books \(auf Seite 1220\)](#)
- [Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books \(auf Seite 1221\)](#)
- [Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books \(auf Seite 1222\)](#)
- [Bearbeiten von Briefing-Books \(auf Seite 1223\)](#)

# 16 Verwalten von Oracle CRM On Demand

Über die Verwaltungsseiten können Sie Oracle CRM On Demand einrichten und bearbeiten. Weitere Informationen über die Verwaltung von Oracle CRM On Demand finden Sie unter folgenden Themen:

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Unternehmensadministration (auf Seite 1237)	<p>Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte (auf Seite 1238)</p> <p>Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern (auf Seite 1268)</p> <p>Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens (auf Seite 1270)</p> <p>Zurücksetzen aller Kennwörter (auf Seite 1278)</p> <p>Aktivieren von Sprachen (auf Seite 1279)</p> <p>Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders (auf Seite 1281)</p> <p>Verwalten von Währungen (siehe <a href="#">Managing Currencies</a> auf Seite 1285)</p> <p>Erstellen von Geschäftsbereichen (auf Seite 1290)</p> <p>Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen (auf Seite 1290)</p> <p>Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen (auf Seite 1291)</p> <p>Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer (auf Seite 1296)</p> <p>Beschränken der Verwendung von IP-Adressen (auf Seite 1279)</p> <p>Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens (siehe <a href="#">Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens</a> auf Seite 1297)</p> <p>Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail (auf Seite 1298)</p> <p>Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration (auf Seite 1299)</p> <p>Prüfen der ausstehenden und gesendeten E-Mails Ihres Unternehmens (siehe <a href="#">Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails</a> auf Seite 1300)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p><a href="#">Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen (auf Seite 1303)</a></p> <p><a href="#">Veröffentlichen von unternehmensweiten Warnungen (siehe <a href="#">Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen</a> auf Seite 1306)</a></p> <p><a href="#">Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen (auf Seite 1311)</a></p> <p><a href="#">Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung (auf Seite 1312)</a></p> <p><a href="#">Einrichten von Warnungen für Servicezuteilungen (siehe <a href="#">Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen</a> auf Seite 1313)</a></p> <p><a href="#">Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung (auf Seite 1313)</a></p> <p><a href="#">Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen (auf Seite 1315)</a></p> <p><a href="#">Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen (auf Seite 1318)</a></p> <p><a href="#">Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen (auf Seite 1319)</a></p> <p><a href="#">Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten" (auf Seite 1320)</a></p> <p><a href="#">Zugriffsprofil- und Rolleneinstellungen für Adressen (auf Seite 1320)</a></p>
<p><a href="#">Anwendungsanpassung (auf Seite 1322)</a></p>	<p><b>Aufgaben für Datensatztypenrichtung</b></p> <p><a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a></p> <p><a href="#">Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten (siehe <a href="#">Einstellung "Kopieren ist aktiviert"</a> verwalten auf Seite 1361)</a></p> <p><a href="#">Einrichten von Integrationstags für benutzerdefinierte Felder (auf Seite 1361)</a></p> <p><a href="#">Einrichten von Weblinks (auf Seite 1362)</a></p> <p><a href="#">Einrichten von zusammengesetzten Feldern (siehe <a href="#">Setting Up Concatenated Fields</a> auf Seite 1377)</a></p> <p><a href="#">Verwalten von Feldlabels (auf Seite 1380)</a></p> <p><a href="#">Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern (auf Seite 1382)</a></p> <p><a href="#">Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte (auf Seite 1384)</a></p> <p><a href="#">Ändern von Auswahllistenwerten (siehe <a href="#">Changing Picklist Values</a> auf Seite 1385)</a></p> <p><a href="#">Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen (auf Seite 1388)</a></p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>Anpassen von zugehörigen Elementlayouts (siehe <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> auf Seite 1389)</p> <p>Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente (auf Seite 1395)</p> <p>Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398)</p> <p>Anpassen von Seitenlayouts zum Erstellen neuer Datensätze (siehe <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> auf Seite 1406)</p> <p>Umbenennen von Feldabschnittiteln (auf Seite 1408)</p> <p>Erstellen von Webapplets für Datensatztypen (auf Seite 1411)</p> <p>Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte (auf Seite 1425).</p> <p>Definieren von überlappenden Auswahllisten (auf Seite 1426)</p> <p>Verwalten von Suchlayouts (siehe <a href="#">Managing Search Layouts</a> auf Seite 1431)</p> <p>Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge (auf Seite 1437)</p> <p>Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten (auf Seite 1438)</p> <p>Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts (auf Seite 1441)</p> <p>Anpassen von Audittrails (siehe <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> auf Seite 1442)</p> <p>Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1451)</p> <p><b>Aufgaben für Anwendungseinrichtung.</b></p> <p>Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten (auf Seite 1462)</p> <p>Erstellen von Auswahllistenwertgruppen (auf Seite 1470)</p> <p>Erstellen von globalen Webapplets (auf Seite 1471)</p> <p>Hochladen von Clientstandorterweiterungen (auf Seite 1474)</p> <p>Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen (auf Seite 1477)</p> <p>Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header (auf Seite 1478)</p> <p>Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolen für den globalen Header (auf Seite 1486)</p> <p>Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen (siehe <a href="#">Anpassen von "Meine Homepage"</a> für Ihr Unternehmen auf Seite 1480)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" (siehe <a href="#">Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"</a>; auf Seite 1481)</p> <p>Umbenennen von Datensatztypen (auf Seite 1483)</p> <p>Aktivieren von Bildern auf Detailseiten (auf Seite 1484)</p> <p>Ändern des Symbols für einen Datensatztyp (auf Seite 1488)</p> <p>Hinzufügen von Datensatztypen (auf Seite 1486)</p> <p>Anpassen von REST-Integrationstags (auf Seite 1489)</p> <p>Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1489)</p> <p>Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets (auf Seite 1485)</p> <p>Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze (auf Seite 1498)</p>
Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung (auf Seite 1504)	<p>Einrichten von Benutzern (auf Seite 1507)</p> <p>Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern (auf Seite 1522)</p> <p>Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer (auf Seite 1522)</p> <p>Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (auf Seite 1523)</p> <p>Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers (auf Seite 1524)</p> <p>Zurücksetzen der DMS-PIN eines Benutzers (auf Seite 1524)</p> <p>Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer (auf Seite 1525)</p> <p>Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers (auf Seite 1525)</p> <p>Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer (auf Seite 1526)</p> <p>Verwalten delegierter Benutzer (Administrator) (auf Seite 1528)</p> <p>Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer (auf Seite 1530)</p> <p>Deaktivieren von Benutzern (auf Seite 1530)</p> <p>Einrichten von Benutzern (Partner) (auf Seite 1532)</p> <p>Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner) (auf Seite 1534)</p> <p>Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner) (auf Seite 1535)</p> <p>Deaktivieren von Benutzern (Partner) (auf Seite 1535)</p> <p>Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1543)</p> <p>Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1567)</p> <p>Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts (auf Seite 1571)</p> <p>Zurücksetzen von personalisierten Aktionsleistenlayouts (auf Seite 1572)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>Zurücksetzen von personalisierten Homepagelayouts (auf Seite 1572)</p> <p>Einrichten von Gruppen (auf Seite 1619)</p> <p>Einrichten von Gebieten (auf Seite 1621)</p> <p>Einrichten von Büchern (auf Seite 1596)</p> <p>Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle (auf Seite 1597)</p> <p>Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1601)</p> <p>Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 1601)</p> <p>Erstellen von Büchern und Buchhierarchien (auf Seite 1602)</p> <p>Zuordnen von Benutzern zu Büchern (auf Seite 1604)</p> <p>Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)</p> <p>Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen (auf Seite 1608)</p> <p>Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen (auf Seite 1609)</p> <p>Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen (auf Seite 1611)</p> <p>Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1612)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
<a href="#">Geschäftsprozessverwaltung (auf Seite 1639)</a>	<a href="#">Erstellen von Prozessen (auf Seite 1646)</a>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen (auf Seite 1647)
	Einschränken von Prozessen (auf Seite 1649)
	Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände (auf Seite 1650)
	Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen (auf Seite 1650)
	Erstellen von Workflowregeln (auf Seite 1677)
	Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen (auf Seite 1696)
	Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen (auf Seite 1702)
	Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen (auf Seite 1698)
	Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden (auf Seite 1708)
	Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren (auf Seite 1713)
	Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten (auf Seite 1715)
	Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen (siehe <a href="#">Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen</a> auf Seite 1718)
	Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln (auf Seite 1719)
	Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1720)
	Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1721)
	Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler (auf Seite 1723)
	Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler (auf Seite 1724)
	Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten (auf Seite 1729)
	Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten (auf Seite 1730)
	Einrichten von Zuweisungsregeln (auf Seite 1738)
	Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung (auf Seite 1745)
	Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts (auf Seite 1746)
	Einrichten der Prognosedefinition (auf Seite 1749)
	Aktualisieren der Prognosedefinition (auf Seite 1755)
	Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches (auf Seite 1757)
	Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens (auf Seite 1764)
	Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung (auf Seite 1765)
	Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung (siehe <a href="#">Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung</a> auf Seite 1780)
	Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen (auf Seite 1786)

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Datenverwaltungstools (auf Seite 1787)	<p>Vorbereiten für den Datenimport (auf Seite 1835)</p> <p>Verknüpfen von Datensätzen beim Import (auf Seite 1828)</p> <p>Importieren Ihrer Daten (auf Seite 2020)</p> <p>Prüfen von Importergebnissen (siehe <a href="#">Reviewing Import Results</a> auf Seite 2025)</p> <p>Exportieren Ihrer Daten (auf Seite 2026)</p> <p>Prüfen von Exportergebnissen (auf Seite 2030)</p> <p>Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility (auf Seite 2038)</p> <p>Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility (auf Seite 2032)</p> <p>Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen (auf Seite 2046)</p> <p>Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen (auf Seite 2048)</p>
Content Management (auf Seite 2050)	<p>Einrichten von Produktkategorien (auf Seite 2051)</p> <p>Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 2052)</p> <p>Einrichten von Preislisten für PRM (auf Seite 2054)</p> <p>Einrichten von Preislisten für Life Sciences (auf Seite 2057)</p> <p>Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens (auf Seite 2060)</p> <p>Einrichten von Bewertungsskripten (auf Seite 2063)</p> <p>Einrichten von Ordnern in Analytics (auf Seite 894)</p>
Anwendungs-Plug-ins (auf Seite 2070)	<p>Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring (auf Seite 2070)</p> <p>Konfigurieren der Integrationseinstellungen für Oracle Social Network (auf Seite 2071)</p> <p>Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage (auf Seite 2073)</p>
Integration von Webservices (siehe <a href="#">Integration von Web Services</a> auf Seite 2033)	<p>Herunterladen von WSDL- und Schemadateien (auf Seite 2033)</p> <p>Prüfen der Nutzung von Webservices (siehe <a href="#">Überprüfen der Nutzung von Webservices</a> auf Seite 2036)</p>
Life Sciences Management (auf Seite 2074)	<p>Verwalten von Besuchsvorlagen (auf Seite 2074)</p> <p>Festlegen von Life Sciences-Einstellungen (auf Seite 2077)</p> <p>Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung (auf Seite 2079)</p> <p>Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern (auf Seite 2081)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Desktopintegrationsadministration (siehe <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> auf Seite 2084)	<a href="#">Verwalten von Anpassungspaketen (auf Seite 2084)</a> <a href="#">Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop (auf Seite 2086)</a>

Darüber hinaus können Administratoren in der Regel folgende Schritte durchführen:

- Erstellen benutzerdefinierter Berichte zur eigenen Verwendung oder zur Verteilung im Unternehmen. Anweisungen finden Sie unter [Arbeiten mit der Analytics-Homepage \(auf Seite 879\)](#).
- Erstellen gefilterter Listen zur Verteilung im Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

Weitere Informationen zur Verwendung von Oracle On Demand Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

## Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand

Mit den Administratorseiten in Oracle CRM On Demand können Sie die Bereitstellung von Oracle CRM On Demand für die Benutzer und das Einrichten der Datenanforderungen verwalten. Anhand der Administratorseiten können Sie das Aussehen von Oracle CRM On Demand so anpassen, dass Ihre speziellen Geschäftsanforderungen erfüllt werden. Beachten Sie beim Verwalten der Bereitstellung von Oracle CRM On Demand folgende Richtlinien:

- 1 Prüfen Sie alle verfügbaren Ressourcen.  
 Bevor Sie eine neue Oracle CRM On Demand-Bereitstellung einrichten, prüfen Sie die folgenden Ressourcen:
  - Lesen Sie den *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*. Dieses Handbuch steht allen Unternehmensadministratoren zur Verfügung und enthält Informationen zum Aktivieren von Funktionen in Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen zum Zugriff auf den *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* erhalten Sie, wenn Sie auf den Link "Schulung und Support" in Oracle CRM On Demand klicken.
  - Zusätzliche Tools, Vorlagen, Checklisten, Web-Seminare und Handbücher finden Sie, wenn Sie auf den Link "Schulung und Support" in Oracle CRM On Demand klicken.
  - Melden Sie sich beim Kurs zum Thema Grundlagen der Administration bei der Oracle University an.
- 2 Bewerten Sie Ihre Geschäftsprozesse und die Rollen, die Benutzer in Ihrem Unternehmen spielen.  
 Lesen Sie den *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*, der unter "My Oracle Support" zur Verfügung steht. Laden Sie die Vorlage zum Einrichten benutzerdefinierter Felder herunter, und verwenden Sie sie, um Ihre Bereitstellung von Anfang an ordnungsgemäß zu planen. Diese Vorlage steht auf der Seite mit Tools und Vorlagen im Schulungs- und Support-Center unter "My Oracle Support" zur Verfügung.
  - Definieren Sie die Datensichtbarkeit, und legen Sie fest, wie die Daten gesichert werden. Berücksichtigen Sie dabei die folgenden Faktoren und Funktionen:
    - **Zugriffsprofile.** Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#).
    - **Teams.** Weitere Informationen finden Sie unter [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#).
    - **Bücher.** Weitere Informationen finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).
    - **Sichtbarkeit Manager.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).
  - Definieren Sie das Datenmodell und die relevanten Felder. Bewerten Sie, welche Berichte Trendanalysen und Echtzeit-Trendanalysen erfordern und welche Datensatztypen die Berichte unterstützen.

- Definieren Sie die folgenden Prozesse, die mit der Validierung und mit der Interaktion mit Daten verbunden sind:
  - Einrichten von Vertriebsprozessen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches \(auf Seite 1757\)](#).
  - Definieren der Layouts und Feldzuordnungen für die Leadkonvertierung. Weitere Informationen finden Sie unter [Leadkonvertierungsverwaltung \(auf Seite 1743\)](#).
  - Definieren der Feldvalidierung. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zur Feldverwaltung \(auf Seite 1327\)](#).
  - Definieren von Workflowprozessen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geschäftsprozessverwaltung \(auf Seite 1639\)](#).
  - Integration von Oracle CRM On Demand in Web Services. Weitere Informationen finden Sie unter [Integration von Web Services \(auf Seite 2033\)](#).
- Definieren Sie Kundentestumgebungen (Customer Test Environments, CTE) sowie sämtliche zusätzlichen Umgebungen für Schulungen und zum Testen.

### 3 Richten Sie Ihr Unternehmen ein.

Jedes Unternehmen ist einzigartig. In Oracle CRM On Demand können Sie viele Unternehmenseinstellungen so anpassen, dass sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

- Richten Sie das Geschäftsjahr, die Sprachen, Währungen, Wechselkurse usw. für Ihr Unternehmen ein.
- Fordern Sie die entsprechenden Zugriffsrechte und CTE an. Weitere Informationen zum Einrichten Ihres Unternehmens finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

### 4 Richten Sie die Benutzerprofile ein.

Benutzer übernehmen in Unternehmen bestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten. Manche Benutzer haben Zugriff auf bestimmte Daten, auf die andere Benutzer nicht zugreifen dürfen. Bevor Sie diese Benutzer hinzufügen, richten Sie für jeden Benutzertyp die Sichtbarkeit und Rolle ein.

- Richten Sie die Rollen für die Oracle CRM On Demand-Benutzer ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).
- Richten Sie die Zugriffsprofile für Ihr Unternehmen ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#).
- Richten Sie das Sichtbarkeitsmodell ein, beispielsweise Bücher, Teams usw. Weitere Informationen finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#).

### 5 Konfigurieren Sie das Datenmodell. Fügen Sie beispielsweise Felder, Datensatztypen usw. hinzu oder benennen sie um.

Datenanforderungen sind in einem Unternehmen ebenfalls einzigartig. In Oracle CRM On Demand können Sie neue Felder zu bestehenden Datensatztypen hinzufügen, Felder so umbenennen, dass sie mit Ihren Geschäftsbegriffen übereinstimmen, oder neue benutzerdefinierte Datensatztypen hinzufügen. Bevor Sie mit dem Hinzufügen von Daten beginnen, führen Sie die folgenden Aktionen durch:

- Fügen Sie die für die Definition des Datenmodells erforderlichen neuen Felder und Datensatztypen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#) und [Hinzufügen von Datensatztypen \(auf Seite 1486\)](#).
- Benennen Sie die Felder und Datensatztypen so um, dass sie mit Ihren spezifischen Geschäftsbegriffen übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Feldbezeichnungen \(siehe Verwalten von Feldlabels auf Seite 1380\)](#) und [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\)](#).
- Laden Sie Werte in Auswahllisten. Mit der Importfunktion können Sie eine Vielzahl von Auswahllistenwerten schnell in Auswahllistenfelder importieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten \(siehe Changing Picklist Values auf Seite 1385\)](#).

- Konfigurieren Sie Layouts. Zeigen Sie nur die für jede Rolle erforderlichen Felder an, und verwenden Sie dynamische Layouts. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1451).
- Konfigurieren Sie Ihre Prozesse, z.B. Workflows, Vertriebsprozesse usw. Weitere Informationen finden Sie unter [Geschäftsprozessverwaltung](#) (auf Seite 1639) und [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1757).
- Konfigurieren Sie Listen für Rollen. Die ersten 10 Listen werden auf der Homepage eines Benutzers angezeigt. In der Regel sollten diese Listen keine großen Datenmengen zurückgeben. 25 bis 100 Datensätze werden als problemlos zu verwaltende Anzahl Datensätze für tägliche Aufgaben empfohlen. Außerdem sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:
  - Verwenden Sie nach Möglichkeit indizierte Felder.
  - Nehmen Sie in diese Liste Felder auf, die Benutzer häufig aktualisieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

## 6 Stellen Sie Informationen über die Geschäftsmetrik bereit, indem Sie Berichte erstellen.

Mit der Analytics-Funktion in Oracle CRM On Demand können Sie benutzerdefinierte Berichte generieren, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen, und diese den Benutzern zur Verfügung stellen. Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter [Analytics](#) (auf Seite 879).

## 7 Importieren Sie Ihre Daten und Benutzer.

Mit der Importfunktion können Sie bestehende Daten in Oracle CRM On Demand importieren. Sie können alle Benutzer importieren oder über die Seite "Benutzerverwaltung" alle Benutzer manuell hinzufügen. Wenn Benutzer hinzugefügt wurden, erhalten diese eine E-Mail mit einem temporären Kennwort für den Zugriff auf Oracle CRM On Demand. Sie können dann sofort mit der Arbeit beginnen. Weitere Informationen zum Importieren von Daten finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1787).

# Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung

Sie können Administratoreinrichtungsvorlagen verwenden. Diese können Ihnen helfen, Ihre Unternehmensinformationen zu organisieren und Oracle CRM On Demand effizient zu implementieren.

Nachdem Sie Ihre Informationen in die Vorlagen eingegeben haben, können Sie die Vorlagen als Referenz bei Einrichtung und Anpassung der Anwendung verwenden.

### **So greifen Sie auf Administratoreinrichtungsvorlagen zu**

- 1 Klicken Sie auf die gewünschte Vorlage.  
Links zu den verfügbaren Vorlagen werden im folgenden Abschnitt angezeigt.
- 2 Speichern Sie die Vorlage auf dem Computer.
- 3 Öffnen Sie die gespeicherte Datei.

# Informationen zur Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand

Mit der Funktion "Nutzungsverfolgung" können Unternehmen die Nutzung ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung, einschließlich der Benutzerverwendung, der Anwendungsnutzung sowie der Einrichtungs- und Konfigurationsdetails überwachen und analysieren. Für die Nutzungsverfolgung stehen mehrere vordefinierte Berichte für die Berichterstellung zur Oracle CRM On Demand-Verwendung zur Verfügung. Zusätzlich zu den vordefinierten Berichten steht der Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" im Bereich "Historische

Analysen" in Analytics für Unternehmen zur Verfügung, die ihre Oracle CRM On Demand-Verwendung noch detaillierter analysieren möchten.

So können Sie beispielsweise Berichte mit folgenden Informationen erstellen:

- Benutzer, die sich während der letzten 30 Tage nicht angemeldet haben
- Datensatztypen, für die in den letzten 30 Tagen keine Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht wurden
- Die Anzahl der in Oracle CRM On Demand erstellten Workflowregeln, benutzerdefinierten Felder und benutzerdefinierten Registerkarten

**TIPP:** Weitere Informationen zur Überprüfung der Nutzung von Webservices finden Sie unter [Überprüfen der Nutzung von Webservices \(auf Seite 2036\)](#).

Damit Sie auf die Berichte zur Nutzungsverfolgung zugreifen und neue Berichte im Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" enthalten. Die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" ist standardmäßig für die Rolle des Unternehmensadministrators aktiviert.

### Info über die Berechtigung "Nutzungsverfolgung"

Unternehmensadministratoren können die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" nach Bedarf für andere Benutzerrollen aktivieren. Bevor Sie jedoch die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" für eine Benutzerrolle aktivieren, beachten Sie folgende Auswirkungen dieser Aktivierung:

- Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" haben Zugriff auf den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" in Analytics und auf die vordefinierten Berichte zur Nutzungsverfolgung.
- Der Zugriff auf die Nutzungsverfolgungsdaten wird nicht durch andere Zugriffseinstellungen, beispielsweise die Zugriffseinstellungen für Datensatztypen in den Zugriffsprofilen und Benutzerrollen, gesichert. Daher können Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" auf alle Nutzungsverfolgungsdaten im Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" zugreifen.

Da manche Nutzungsdaten des Unternehmens möglicherweise vertraulich sind, müssen Sie sicherstellen, dass nur geeignete Benutzer die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" erhalten.

- Die Berichterstellung zur Nutzungsverfolgung kann zu einer intensiven Auslastung der Systemressourcen führen.

Wenn Sie bestimmte Berichte zur Nutzungsverfolgung bestimmten Benutzern zur Verfügung stellen möchten, diesen Benutzern jedoch keinen Vollzugriff auf den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" und die vordefinierten Berichte gewähren möchten, können Sie benutzerdefinierte Berichte mit den entsprechenden Daten erstellen. Anschließend können Sie diese Berichte in einem freigegebenen Berichtsordner speichern und den Benutzern den Zugriff nur für diesen freigegebenen Ordner gewähren.

In Oracle CRM On Demand können Sie Daten über die Nutzung der Servicezuteilung anzeigen (siehe Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für ihr Unternehmen (siehe [Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen](#) auf Seite 1311) und Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung (siehe [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung](#) auf Seite 1312)) und Daten über die Datei- und Datensatznutzung anzeigen (siehe [Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung \(auf Seite 1313\)](#)).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen über den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" und über Berichte finden Sie in den folgenden Themen:

- Analyse-Themenbereich zur Nutzungsverfolgung (siehe [Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung](#) auf Seite 990)
- [Erste Schritte mit Analytics \(auf Seite 908\)](#)

## Unternehmensadministration

**Hinweis zu Beginn.** Wenn nicht anders angegeben, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" beinhalten, damit Sie die im Abschnitt "Unternehmensadministration" beschriebenen Verfahren ausführen können.

Klicken Sie auf ein Thema, um die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der Verfahren im Zusammenhang mit der Unternehmensadministration anzuzeigen.

- [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#)
- [Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern \(auf Seite 1268\)](#)
- [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens \(auf Seite 1270\)](#)
- [Zurücksetzen aller Kennwörter \(auf Seite 1278\)](#)
- [Aktivieren von Sprachen \(auf Seite 1279\)](#)
- [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders \(auf Seite 1281\)](#)
- [Verwalten von Währungen \(siehe \[Managing Currencies\]\(#\) auf Seite 1285\)](#)
- [Erstellen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer \(auf Seite 1296\)](#)
- [Beschränken der Verwendung von IP-Adressen \(auf Seite 1279\)](#)
- [Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens \(siehe \[Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens\]\(#\) auf Seite 1297\)](#)
- [Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail \(auf Seite 1298\)](#)
- [Veröffentlichen von unternehmensweiten Warnungen \(siehe \[Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen\]\(#\) auf Seite 1306\)](#)
- [Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen \(auf Seite 1311\)](#)
- [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung \(auf Seite 1312\)](#)
- [Einrichten von Warnungen für Servicezuteilungen \(siehe \[Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen\]\(#\) auf Seite 1313\)](#)
- [Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung \(auf Seite 1313\)](#)
- [Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen \(auf Seite 1315\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen \(auf Seite 1318\)](#)
  - [Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen \(auf Seite 1319\)](#)
- [Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten" \(auf Seite 1320\)](#)
- [Zugriffsprofil- und Rolleneinstellungen für Adressen \(auf Seite 1320\)](#)

### Unternehmensprofil

Das Einrichten Ihres Unternehmensprofils umfasst:

- [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#)
- [Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern \(auf Seite 1268\)](#)
- [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens \(auf Seite 1270\)](#)
- [Zurücksetzen aller Kennwörter \(auf Seite 1278\)](#)
- [Aktivieren von Sprachen \(auf Seite 1279\)](#)
- [Beschränken der Verwendung von IP-Adressen \(auf Seite 1279\)](#)

## Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte

Sowohl die Unternehmensinformationen als auch globalen Standardwerte werden über die Seite "Unternehmensprofil" festgelegt.

**Unternehmensinformationen.** Sie können den Namen Ihres Unternehmens, Versand- und Rechnungsadressen, die Telefonnummer und die primäre Kontaktperson eingeben oder bearbeiten. Wenn Sie sich für eine Testversion angemeldet haben, werden einige Informationen zu Ihrem Unternehmen aus Ihren Anmeldedaten übernommen.

**Globale Standardwerte.** Sie können Ihre unternehmensweiten Standardwerte definieren, die von den Benutzern überschrieben werden können.

**VORSICHT:** Die Ländereinstellung kann vom Unternehmensadministrator geändert werden. Wenn Sie die Ländereinstellung ändern, müssen Sie die Kundenbetreuung darüber informieren, damit sie die notwendigen Schritte zum Aktualisieren Ihrer Zeitzoneneinstellung sowie Ihrer Berichte und Dashboards durchführen kann. Zum Ändern von Sprache, Währung und Zeitzone müssen Sie sich an die Kundenbetreuung wenden. Die neuen Einstellungen werden erst in Analytics wiedergegeben, wenn ein vollständiger ETL-Durchgang (Extrahieren, Transformieren, Laden) ausgeführt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Weitere Informationen zu den Auswirkungen dieser Einstellungen finden Sie unter Informationen zu Profileinstellungen für Benutzer (siehe [Info über Profileinstellungen für Benutzer](#) auf Seite 825).

Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

### So bearbeiten Sie Ihr Unternehmensprofil

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Schaltfläche "Bearbeiten" (oder verwenden Sie die Direktbearbeitung), und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zum Einrichten Ihres Unternehmensprofils finden Sie in den folgenden Themen:

- [Konfigurieren von Unternehmensschlüsselinformationen \(auf Seite 1239\)](#)
- [Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen \(siehe \[Configuring Company Settings\]\(#\) auf Seite 1239\)](#)
- [Konfigurieren von Einstellungen für die Unternehmensarbeitswoche und den Kalender \(auf Seite 1254\)](#)
- [Konfigurieren von Leadeinstellungen \(auf Seite 1256\)](#)
- [Konfigurieren von Einstellungen des Unternehmensthemas \(auf Seite 1257\)](#)
- [Konfigurieren von Datensichtbarkeitseinstellungen des Unternehmens \(auf Seite 1258\)](#)
- [Konfigurieren von Integrationseinstellungen \(auf Seite 1261\)](#)
- [Konfigurieren von Sicherheitseinstellungen des Unternehmens \(auf Seite 1262\)](#)
- [Konfigurieren von Sichtbarkeitseinstellungen von Analytics \(auf Seite 1265\)](#)
- [Konfigurieren von Kommunikationseinstellungen \(auf Seite 1267\)](#)
- [Konfigurieren von Einstellungen des zusätzlichen Unternehmensprofils \(auf Seite 1267\)](#)
- [Konfigurieren von Geocoder-Einstellungen \(auf Seite 1268\)](#)

**HINWEIS:** Unter bestimmten Umständen kann das Feld "Geändert von" im Datensatz "Unternehmensprofil" den Namen eines Benutzers anzeigen, der nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum direkten Aktualisieren des Unternehmensprofils verfügt. Beispiel: Wenn der Status eines Benutzers von "Aktiv" in "Inaktiv" oder von "Inaktiv" in "Aktiv" geändert wird, werden die Werte in den Feldern "Aktive Benutzer" und "Inaktive Benutzer" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktualisiert. Die Feldänderungen führen dazu, dass das Feld "Geändert von" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktualisiert wird. Es wird anschließend der Name des Benutzers angezeigt, der

den Benutzerdatensatz geändert hat, auch wenn der Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat, nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Aktualisieren des Unternehmensprofils verfügt.

### Konfigurieren von Unternehmensschlüsselinformationen

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie Sie den Abschnitt "Schlüsselinformationen Unternehmen" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand einrichten.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Unternehmens-Anmelde-ID	Eine eindeutige Kennung für Ihr Unternehmen. Beim Erstellen neuer Benutzer ist dies der erste Teil der Benutzer-Anmelde-ID (Unternehmens-Anmelde-ID/ Benutzer-ID) für den Benutzer. Ihr Unternehmensadministrator kann diesen Wert nicht ändern.
Primäre Person	<p>Entspricht standardmäßig ADMIN oder dem Alias des Benutzers aus Ihrem Unternehmen, der sich als erster anmeldet, kann jedoch von jedem Benutzer geändert werden. Informationen zu Produktaktualisierungen und andere wichtige Informationen werden an die primäre Kontaktperson gesendet.</p> <p>Um Situationen abzudecken, in denen die primäre Person nicht verfügbar ist, können Sie eine Verteilerliste als E-Mail-Adresse für die primäre Person eingeben, sodass mehrere Personen über Systemausfälle und andere wichtige Informationen benachrichtigt werden. Dazu haben Sie zwei Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sie können eine vorhandene Verteilerliste als E-Mail-Adresse im Benutzerdatensatz für die primäre Person eingeben. Sie müssen jedoch bedenken, dass die gesamte Verteilerliste eine Benachrichtigung erhält, wenn die primäre Person eine Aktion im System ausführt, die eine automatische E-Mail an ihre E-Mail-Adresse sendet.</li> <li>■ Sie können einen neuen "Dummy"-Benutzer anlegen. Sie können diesen Benutzer z.B. "Verteilerliste" nennen und dann die Verteilerliste als E-Mail-Adresse im Benutzerdatensatz für den Dummy-Benutzer eingeben. In diesem Fall verwenden Sie eine Ihrer Lizenzen für diese Aufgabe.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Sie können den als primäre Person angegebenen Benutzer nicht inaktivieren. Stattdessen müssen Sie einen anderen Benutzer als primäre Person wählen, bevor Sie den Status der ursprünglichen primären Person in "Inaktiv" ändern können.</p>

### 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 <a href="#">Activating Languages</a> (siehe <a href="#">Aktivieren von Sprachen</a> auf Seite 1279).

Field	Description
	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 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 <a href="#">Managing Currencies (auf Seite 1285)</a> ). 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:

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fields that are not shown in the Detail page of the linked record itself</li> <li>■ Calculated fields, for example, Full Name</li> <li>■ Fields that are read-only on the Edit page of the linked record</li> </ul> <p>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).</p>
Message Center Enabled	<p>Controls whether:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Message Center appears in the Action bar.</li> <li>■ The Notes icon and list of notes is available in Record detail pages.</li> <li>■ Users can use the Message Center widget.</li> </ul>
Record Type Auditable Fields	<p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <p>Die maximale Anzahl an Feldern, die für einen Datensatztyp protokolliert werden kann, wird auf der Seite "Feldprotokolleinrichtung" für die einzelnen Datensatztypen angezeigt, der Wert kann jedoch auf dieser Seite nicht geändert werden.</p>
Audit Expiry (Days)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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</p>

Field	Description
	<p>trail for record types, see <a href="#">Customizing the Audit Trail (auf Seite 1442)</a>.</p> <p>The audit trail records for the following actions are never purged, regardless of the setting in the Audit Expiry (Days) field:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Updates to company details</li> <li>■ Creation of new users</li> <li>■ Updates to the following fields on the User record type:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Always Send Critical Alerts</li> <li>■ Authentication Type</li> <li>■ Email</li> <li>■ External Identifier for Single Sign-On</li> <li>■ Reports To, or Reports To (Alias)</li> <li>■ Role</li> <li>■ Status</li> <li>■ User Sign In ID</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTE:</b> 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 <a href="#">Reviewing Your Company's Resource Usage (siehe Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens auf Seite 1297)</a> and <a href="#">Reviewing Sign-In Activity for All Users (siehe Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer auf Seite 1296)</a>.</p>
<p>Related Information Format</p>	<p>Select the format for related information sections on the record Detail pages.</p> <p>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.</p>
<p>Global Search Method</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Targeted Search.</b> 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</li> </ul>

Field	Description
	<p>information about targeted search, see <a href="#">About Targeted Search (auf Seite 82)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Keyword Search.</b> 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 <a href="#">About Keyword Search (siehe Informationen zur Schlüsselwortsuche auf Seite 92)</a>.</li> </ul>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Fiscal Year Start Month	<p>This field displays the month in which your fiscal calendar begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Fiscal Year Start Date	<p>This field displays the date within the specified month in which your fiscal year begins.</p> <p>This field is initially set when your company is created and cannot be changed by the company administrator.</p> <p>This setting affects reports that measure revenue against your fiscal year.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>

Field	Description
Fiscal Calendar Type	<p>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.</p> <p>To update this field, contact Customer Care.</p>
Product Probability Averaging Enabled	<p>Determines how the opportunity probability is updated when the user clicks the Update Opportunity Totals button:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If selected, the opportunity probability is calculated based on the weighted average of probability for each of the linked products:  <math display="block">\text{Opportunity Probability} = \frac{\text{SUM}(\text{Product Expected Revenue})}{\text{SUM}(\text{Product Revenue})}</math> </li> <li>■ If deselected, the probability is not updated as part of the action.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The Update Opportunity Totals button is located on the Opportunity Detail page, in the title bar in the Products related information section.</p>
Enable Save & Add Product	<p>If this setting is selected and a user creates a new Opportunity record, the Save &amp; 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 &amp; Add Product button is not displayed in the Opportunity page header, only the Save button is available.</p>
Enable Opportunity Revenue Split	<p>Select this option to enable the splitting of opportunity revenue among team members.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Field	Description
Head-up Display	<p>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 (siehe <a href="#">Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten</a> auf Seite 37).</p> <p><b>NOTE:</b> 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 <a href="#">Setting Your Theme</a> (siehe <a href="#">Festlegen Ihres Themas</a> auf Seite 828).</p>
Enable Shared Addresses	<p>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 <a href="#">Addresses</a>.</p> <p><b>NOTE:</b> If shared addresses are turned on, then review the information in <a href="#">Considerations When Turning Off Shared Addresses</a> (siehe <a href="#">Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen</a> auf Seite 1318) and complete the procedure in <a href="#">Updating User Access and the Manage Addresses Privilege Before Turning Off Shared Addresses</a> (siehe <a href="#">Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen</a> auf Seite 1319) 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.</p>
Validate Shared Addresses	<p>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.</p> <p>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 enabled in these records for users with the necessary privileges).</p>

Field	Description
	<p>For more information on validating addresses, see Marking Shared Addresses as Validated (siehe <a href="#">Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert</a> auf Seite 393).</p>
<p>Enable Enhanced View for Tabs</p>	<p>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 (siehe <a href="#">Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten mit zugehörigen Informationen</a> auf Seite 80).</p> <p>The Enable Enhanced View for Tabs check box is deselected by default.</p>
<p>Enable Classic Theme Paging for Tabs</p>	<p>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.</p> <p>The Enable Classic Theme Paging for Tabs check box is deselected by default.</p>
<p>Order Usage</p>	<p>Select how users work with orders and order items in Oracle CRM On Demand.</p> <p>If you select the CRM On Demand Order Management value, then users can use order management in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Users require the Enable Order Access privilege in their role to use the order functionality for either of these purposes.</p> <p>For more information on choosing the order management type, see About EBIZ PIP Integration and Oracle CRM On Demand Order Management (siehe <a href="#">Informationen zu EBIZ PIP-Integration und Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement</a> auf Seite 718).</p>

Field	Description
Record-Type Lists in Lookup Windows	<p>Select how you can search for records in Lookup windows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Mixed:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> </ul> </li> <li>■ <b>Disabled:</b> For this setting, the following happens: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Wenn Sie im Unternehmensprofil die Option "Deaktiviert" im Menü "Datensatztypen in Suchfenstern" auswählen, nachdem Sie die Suchlayouts eingerichtet haben, ist das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" im Assistenten für Suchlayouts nicht mehr verfügbar. Außerdem sind die kontextabhängigen Listen in Suchfenstern nicht verfügbar. Darüber hinaus wird die erstmalige Suche nach einem Datensatz eines bestimmten Datensatztyps in einem Suchfenster für alle Datensätze dieses Datensatztyps, auf die der Benutzer zugreifen kann, durchgeführt. Dies geschieht unabhängig davon, ob die Option "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" zuvor ausgewählt wurde. Allerdings speichert Oracle CRM On Demand die Einstellung für das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" für jedes Suchlayout. Wenn Sie später erneut die Option "Aktiviert" im Menü "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil aktivieren, wird die Einstellung für das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" für jedes Suchlayout wiederhergestellt und wird wieder wirksam.</p>

Field	Description
Enable Province Picklist for Canadian Addresses	<p>Select this option to display a list of values in Province field when using the Canada address template. By default, this option is deselected.</p>
Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> To personalize related information layouts, users must have the <a href="#">Personalize Detail Page - Related Information</a> privilege in their role.</p> <p>For information about what happens if you change the setting in this check box, see <a href="#">How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles</a> (siehe <a href="#">Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen</a> auf Seite 1455).</p> <p><b>NOTE:</b> The <a href="#">Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</a> 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 <a href="#">Personalize Detail Page - Fields</a> privilege can personalize their field layouts for individual dynamic page layouts even if the <a href="#">Enable Personalization of Individual Dynamic Page Layouts</a> check box is not selected. For more information about personalizing field layouts, see <a href="#">Personalizing Field Layouts</a> (siehe <a href="#">Personalisieren von Feldlayouts</a> auf Seite 841).</p>

Field	Description
Enable Language Translation Support for Web Applets	<p>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 <a href="#">Translating Web Applet and Custom Report Names</a> (siehe <a href="#">Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte</a> auf Seite 1425).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Web Applets check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message	<p>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 <a href="#">Canceling Workflow Save Operations</a> (siehe <a href="#">Abbrechen von Workflowspeichervorgängen</a> auf Seite 1693).</p> <p>The Enable Language Translation Support for Workflow Cancel Save Message check box is deselected by default.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Exclude Vehicle/Asset Records from Portfolio Accounts	<p>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.</p> <p>If the check box is deselected, vehicle and asset records are included in all Portfolio Account listings. This check box is deselected by default.</p> <p>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.</p>

Field	Description
<p>Enable Automatic Update of Opportunity Totals</p>	<p>The Enable Automatic Update of Opportunity Totals check box is deselected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A product is added to the opportunity through any channel.</li> <li>■ A product is removed from the opportunity through any channel.</li> <li>■ The details of a product that is linked to the opportunity are updated through any channel.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
<p>Allow Unicode Characters in Email Fields</p>	<p>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.</p> <p>You can update the Email field in the user interface by using any of the following utilities:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Import Assistant</li> <li>■ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>■ Web services</li> <li>■ Update Values action on a workflow</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> For information about the characters that are supported for use in email addresses, see <a href="#">About Special Characters in Email Addresses (siehe Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen auf Seite 67)</a>.</p>

Field	Description
Freeze List Column Header	<p>This picklist determines how users view column headers for lists and search results in Oracle CRM On Demand. You can select the following values:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>On.</b> 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.</li> <li>■ <b>Off.</b> 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>The default value for this setting is Off.</p>
Export Request Expiry (Days)	<p>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).</p> <p><b>NOTE:</b> Export request records are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p> <p>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.</p>

Field	Description
<p>Export Request Attachment Expiry (Days)</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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).</p>
<p>Email Expiry (Days)</p>	<p>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).</p> <p><b>NOTE:</b> Sent emails are not included in the calculation of your company's record allotment usage.</p>

Field	Description
Email Attachment Expiry (Days)	<p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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).</p>
Store Email in Lower Case	<p>The Store Email in Lower Case check box is selected by default. The behavior of this setting is as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ If this check box is selected, then any uppercase characters in email addresses are stored in lowercase.</li> <li>■ If this check box is deselected, then any uppercase characters in email addresses are stored in uppercase.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> Lowercase characters in email addresses are always stored in lowercase.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Enable HTML Formatting	<p>The setting in this check box determines whether HTML formatting is supported in fields of the Note field type. For more information, see <a href="#">About the HTML Editor (auf Seite 68)</a>.</p>

Field	Description
Keep Disabled Picklist Value On Update	<p>The setting in this check box determines the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul> <p>For information about the behavior that this setting controls, see <a href="#">About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting (siehe Informationen zur Einstellung für "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" auf Seite 1387)</a>.</p>
Prevent Web Service Updates of Inactive Currencies	<p>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.</p>
Enable Audit Trail Fields to Respect User Locale	<p>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.</p>
Enforce Product Category-Product Relationship	<p>Select this check box if you want to make sure that the relationship between a product and its product category is always correct. By default, this check box is deselected, and users can save a record on which the product and the product category are not related.</p> <p>If you select this check box, then for the following record types, users receive an error message if they try to save a record on which the product category and the product are not associated with each other:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Revenue</li> <li>■ Accreditation</li> <li>■ Certification</li> <li>■ Contact Revenue</li> <li>■ Course</li> <li>■ Exam</li> <li>■ Opportunity Product Revenue</li> </ul>

**Konfigurieren von Einstellungen für die Unternehmensarbeitswoche und den Kalender**

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie Sie den Abschnitt für Einstellungen für die Unternehmensarbeitswoche und den Kalender auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand einrichten.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag, Samstag	Aktivieren Sie jeweils ein Kontrollkästchen für den Geschäftstag in Ihrer Kalenderarbeitswoche. Sie müssen mindestens ein Kontrollkästchen aktivieren.
Veranstaltungen im Kalender anzeigen	<p>Wenn diese Einstellung ausgewählt ist, erstellt Oracle CRM On Demand automatisch einen zugeordneten Termindatensatz für jeden erstellten Veranstaltungsdatensatz. Benutzer mit Zugriff auf den Datensatztyp "Veranstaltung" können die ihrer Veranstaltung zugeordneten Termine im Kalender von Oracle CRM On Demand anzeigen. Aktualisierungen an den Veranstaltungen oder Terminen werden immer synchronisiert. Weitere Informationen zur Synchronisierung von Veranstaltungen und Terminen finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung (auf Seite 256)</a>.</p> <p>Wenn diese Einstellung nie ausgewählt ist, werden nur Termine im Abschnitt "Kalender" angezeigt, die beim Erstellen einer Veranstaltung nicht automatisch erstellt wurden. Oracle CRM On Demand erstellt nicht automatisch für alle neuen Veranstaltungen einen zugeordneten Termin.</p> <p>Wenn Ihr Administrator diese Einstellung jedoch für eine Zeitperiode auswählt und diese Einstellung dann deaktiviert, werden alle vorhandenen automatisch erstellten Termine beibehalten. Wenn eine Veranstaltung aktualisiert wird, synchronisiert Oracle CRM On Demand den Termin der zugeordneten Veranstaltung weiterhin. Wenn die Veranstaltung gelöscht wird, wird auch der Termin gelöscht.</p> <p><b>Hinweis:</b> Wenn diese Einstellung aktiviert ist, wird in der Datenbank für jeden neu erstellten Veranstaltungsdatensatz ein zusätzlicher Termindatensatz erstellt. Aufgrund der zusätzlich erstellten Datensätze hat dies Auswirkungen auf die Performance beim Importieren von Veranstaltungen. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, wird außerdem ein zusätzlicher Veranstaltungsteamdatensatz in der Datenbank für jeden Benutzer erstellt, der dem Veranstaltungsdatensatz hinzugefügt wurde. Aufgrund der zusätzlich erstellten Datensätze hat dies Auswirkungen auf die Performance beim Importieren von Veranstaltungsb Benutzern (wenn die Importdatei Veranstaltungstermine enthält).</p>
Kalenderwoche beginnt am	<p>Dieses Feld zeigt den Tag an, der standardmäßig als erster Tag der Woche in den Kalenderansichten für alle Benutzer und in der Datumsauswahl angezeigt wird, in der Benutzer Werte für die Datumsfelder in Oracle CRM On Demand auswählen. Standardmäßig ist "Sonntag" ausgewählt. Sie können einen anderen Starttag für die Woche auswählen.</p> <p>Benutzer können die Unternehmenseinstellung für den Starttag der Woche auch überschreiben, indem sie in ihren Kalendereinstellungen einen anderen Tag auswählen.</p>
Beginn der Geschäftszeit	Geben Sie eine Zeit ein, zu der Ihr Geschäftstag beginnt. Das Zeitformat kann je nach Gebietschema Ihres Landes variieren.
Ende der Geschäftszeit	Geben Sie eine Zeit ein, zu der Ihr Geschäftstag endet. Das Zeitformat kann je nach Gebietschema Ihres Landes variieren.

Feld	Beschreibung
Aktivitätsbenachrichtigung	<p>Mit dieser Einstellung wird festgelegt, ob Benutzer Aktivitätsbenachrichtigungen erhalten können. Die Einstellung kann die folgenden Werte enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Keine.</b> Benutzer erhalten keine Aktivitätsbenachrichtigungen, es sei denn, sie überschreiben diese Einstellung auf der Seite "Standardkalendereinstellungen". Dies ist die Standardeinstellung.</li> <li>■ <b>E-Mail.</b> Benutzer erhalten Aktivitätsbenachrichtigungen per E-Mail, es sei denn, sie überschreiben diese Einstellung auf der Seite "Standardkalendereinstellungen".</li> <li>■ <b>Popup-Erinnerung:</b> Benutzer erhalten Benachrichtigungen in einem Popup-Fenster, es sei denn, sie überschreiben diese Einstellung auf der Seite "Standardkalendereinstellungen".</li> <li>■ <b>E-Mail- und Popup-Erinnerung:</b> Benutzer erhalten Benachrichtigungen per E-Mail und in einem Popup-Fenster, es sei denn, sie überschreiben diese Einstellung auf der Seite "Standardkalendereinstellungen".</li> </ul> <p>Benutzer können zur Seite "Standardkalendereinstellungen" navigieren, indem sie auf "Meine Einstellungen", "Kalendereinstellungen", "Standardkalenderansicht" klicken.</p>

**Konfigurieren von Leadeinstellungen**

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Leadeinstellungen" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Nur bearbeitbare zugehörige Objekte konvertieren	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Benutzer Leads in andere Datensatztypen konvertieren, z.B. Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte. Dies ist auch dann der Fall, wenn der Benutzer, der die Konvertierung ausführt, keinen Bearbeitungszugriff auf alle für die Konvertierungen erforderlichen Aktivitäten und benutzerdefinierten Objektdatensätze hat. Es werden jedoch nur die Aktivitäten und benutzerdefinierten Objektdatensätze mit dem konvertierten Leaddatensatz verknüpft, auf die der Benutzer Bearbeitungszugriff hat. Weitere Informationen zu den für die Leadkonvertierung erforderlichen Einstellungen finden Sie unter <a href="#">Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads (auf Seite 287)</a>.</p> <p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, muss der Benutzer, der die Leadkonvertierung ausführt, Bearbeitungszugriff auf alle mit dem Lead verknüpften Aktivitäten und alle für die Konvertierungen ausgewählten benutzerdefinierten Objektdatensätze haben. Anderenfalls ist die Leadkonvertierung nicht erfolgreich. Dies ist die Standardeinstellung.</p>

Feld	Beschreibung
Zum Qualifizieren eines Leads müssen die Felder "Vollständiger Name Verantwortlicher", "Bewertung", und "Vertriebsmitarbeiter" aktiviert sein.	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, sind die Felder "Vollständiger Name Verantwortlicher", "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" im Leaddatensatz bei der Qualifizierung eines Leads erforderlich. Dies ist die Standardeinstellung.</p> <p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, sind diese Felder für die Leadqualifizierung nicht erforderlich.</p>
Feld "Vollständiger Name des Vertriebsmitarbeiters" beim Zuordnen einer Firma zu einem Leaddatensatz automatisch aktualisieren	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, aktualisiert Oracle CRM On Demand automatisch das Feld "Vertriebsmitarbeiter" für einen Lead, wenn eine dem Lead zugeordnete Firma aktualisiert wird. Dies geschieht entweder über die Benutzerschnittstelle, das Importtool, über Workflows oder Webservices. Dies ist die Standardeinstellung.</p> <p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Vertriebsmitarbeiter" nicht.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn ein Benutzer auf der Seite "Leaddetails" auf die Schaltfläche "Konvertieren" klickt, um einen Lead einer vorhandenen Firma zuzuordnen, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Vertriebsmitarbeiter" nicht.</p>

### Konfigurieren von Einstellungen des Unternehmensthemas

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Einstellung des Unternehmensthemas" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Standardthema	<p>Das Thema bestimmt das Aussehen von Oracle CRM On Demand. Das Standardthema wird automatisch verwendet, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand mit einem Desktop-PC oder Laptop anmelden. Wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein neues Unternehmen eingerichtet wird, ist das Standardthema "Oracle". Zum Ändern des Themas klicken Sie auf die Liste "Themenname" und wählen das für das Unternehmen gewünschte Thema aus. Benutzer können diese Einstellung auch überschreiben, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten.</p> <p>Themen haben keine Auswirkung auf das Verhalten von Oracle CRM On Demand. Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Themen in Oracle CRM On Demand erstellen. Wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator, wenn Sie Ihre eigenen Themen zur Verwendung in Oracle CRM On Demand einreichen möchten.</p>
Tabletthema	<p>Diese Einstellung legt fest, welches Thema automatisch verwendet wird, wenn sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand mit einem Tablet oder anderen Geräten mit Touchscreen anmeldet, vorausgesetzt, das Tablet bzw. das Touchscreengerät wird von Oracle CRM On Demand erkannt. Diese Einstellung ist optional.</p>

**Konfigurieren von Datensichtbarkeitseinstellungen des Unternehmens**

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
<p>"Sichtbarkeit Manager" aktiviert</p>	<p>Wenn ein Manager eine Datensatzliste anzeigt, die für die Suche in der Datensatzgruppe <i>Alle anzeigbaren Datensätze</i> eingerichtet ist, z.B. die Liste "Alle Firmen", zeigt Oracle CRM On Demand die Datensatzliste wie folgt an:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" gewählt ist, enthält die Liste die Datensätze, auf die Mitarbeiter des Managers Zugriff haben.</li> <li>■ Wenn die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" nicht gewählt ist, enthält die Liste nur dann die Datensätze, auf die Mitarbeiter des Managers Zugriff haben, wenn in der Managerrolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert ist.</li> </ul> <p>Wenn ein Manager die Option <i>Alle anzeigbaren Datensätze</i> in einer erweiterten Suche wählt, durchsucht Oracle CRM On Demand die Datensatzgruppe wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" gewählt ist, schließt die von Oracle CRM On Demand durchsuchte Datensatzgruppe auch die Datensätze ein, auf die Mitarbeiter des Managers Zugriff haben.</li> <li>■ Wenn die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" nicht gewählt ist, schließt die von Oracle CRM On Demand durchsuchte Datensatzgruppe nur dann die Datensätze ein, auf die Mitarbeiter des Managers Zugriff haben, wenn in der Managerrolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert ist.</li> </ul> <p>Der Manager eines Benutzers wird auf der Seite mit den Benutzerdetails entweder im Feld "Vorgesetzter" oder im Feld "Alias Vorgesetzter" festgelegt, je nachdem, welches dieser Felder auf der Seite angezeigt wird.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Eine Deaktivierung der Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" führt nicht dazu, dass Manager keinen Zugriff mehr auf die Datensätze haben, für die ihre Mitarbeiter zuständig sind. Manager haben immer Zugriff auf die Datensätze, für die ihre Mitarbeiter zuständig sind, unabhängig von der Einstellung dieser Option.</p>
<p>Vererbung des übergeordneten Teams für Person aktivieren</p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Personenteams Firmenteammitglieder automatisch erben, wenn Personen mit Firmen verknüpft werden. Dieses Kontrollkästchen ist für neue Unternehmen standardmäßig deaktiviert.</p> <p><b>Hinweis:</b> Nachdem Sie die Einstellung in diesem Kontrollkästchen geändert haben, müssen Benutzer sich von Oracle CRM On Demand abmelden und wieder anmelden, damit das neue Verhalten der Teamvererbungsfunktion wirksam wird.</p> <p>Weitere Informationen zur Teamvererbung finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung (auf Seite 1556)</a>.</p>

Feld	Beschreibung
Vererbung des übergeordneten Teams für Verkaufsprojekt aktivieren	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Verkaufsprojektteams Firmenteammitglieder automatisch erben, wenn Verkaufsprojekte mit Firmen verknüpft werden. Dieses Kontrollkästchen ist für neue Unternehmen standardmäßig deaktiviert.</p> <p><b>Hinweis:</b> Nachdem Sie die Einstellung in diesem Kontrollkästchen geändert haben, müssen Benutzer sich von Oracle CRM On Demand abmelden und wieder anmelden, damit das neue Verhalten der Teamvererbungsfunktion wirksam wird.</p> <p>Weitere Informationen zur Teamvererbung finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung (auf Seite 1556)</a>.</p>
Standardgruppenzuweisung	<p>Wählen Sie diese Option, um Gruppenmitgliedern die Freigabe der Verantwortlichkeit für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Gruppenverwaltung (auf Seite 1616)</a>.</p>
Bücher aktivieren	<p>Steuert, ob die Buchauswahl benutzerdefinierte Bücher anzeigt. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, zeigt die Buchauswahl nur Benutzerbücher und Bücher für Delegierte (falls vorhanden) an.</p> <p><b>VORSICHT:</b> Wählen Sie die Option "Bücher aktivieren" erst, nachdem Sie die Buchhierarchie erstellt haben. Sie können die Auswahl dieser Option nicht rückgängig machen. Sie können jedoch Änderungen an der Buchhierarchie vornehmen, nachdem die Option gewählt wurde.</p>
Buchauswahl anzeigen	<p>Aktiviert oder deaktiviert die Buchauswahl, die Sie zum Optimieren von Suchläufen für Datensätze eines bestimmten Benutzers, Delegierten oder benutzerdefinierter Bücher verwenden können.</p>

Feld	Beschreibung
Zusammenführen doppelter Bücher des Datensatzes aktivieren	<p>Diese Einstellung gilt nur, wenn Ihr Unternehmen die Buchfunktion in Oracle CRM On Demand verwendet. Weitere Informationen zur Buchfunktion finden Sie unter Buchverwaltung (siehe <a href="#">Book Management</a> auf Seite 1572).</p> <p>Wenn Benutzer Datensätze zusammenführen, werden die Bücher, die dem primären Datensatz zugeordnet sind, immer beibehalten. Bücher, die nur den doppelten Datensätzen zugeordnet sind, werden nicht automatisch dem primären Datensatz zugeordnet. Das Kontrollkästchen "Zusammensetzen doppelter Bücher des Datensatzes aktivieren" bestimmt folgendermaßen, ob der Benutzer, der die Datensätze zusammenführt, auswählen kann, dass Bücher aus den doppelten Datensätzen dem primären Datensatz zugeordnet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, fordert Oracle CRM On Demand den Benutzer auf, anzugeben, ob die dem doppelten Datensätzen zugeordneten Bücher dem primären Datensatz zugeordnet werden sollen.</li> <li>■ Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, kann der Benutzer nicht angeben, dass die den doppelten Datensätzen zugeordneten Bücher dem primären Datensatz zugeordnet werden sollen.</li> </ul> <p>Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen zum Zusammenführen von doppelten Datensätzen Oracle CRM On Demand finden Sie unter Zusammenführen von Datensätzen (siehe <a href="#">Merging Records</a> auf Seite 168).</p>
Übergeordnete Buchhierarchie in Buchauswahl anzeigen	<p>Diese Einstellung gilt nur, wenn Ihr Unternehmen die Buchfunktion in Oracle CRM On Demand verwendet. Weitere Informationen zur Buchfunktion finden Sie unter Buchverwaltung (siehe <a href="#">Book Management</a> auf Seite 1572).</p> <p>Mit der Seite "Buchauswahl" können Benutzer nur ihre zugeordneten Bücher und Unterbücher anzeigen. Wenn Benutzern jedoch das Anzeigen der gesamten Buchhierarchie ermöglicht wird, haben sie Kontext zu bestimmten Büchern innerhalb des Unternehmens. Das Kontrollkästchen "Übergeordnete Buchhierarchie in Buchauswahl anzeigen" bestimmt wie folgt, wie Bücher und Hierarchien in der Buchauswahl angezeigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, zeigt die Buchauswahl nur Bücher und Unterbücher an, von denen der Benutzer ein Mitglied ist.</li> <li>■ Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, zeigt die Buchauswahl die Bücher und Unterbücher an, von denen der Benutzer ein Mitglied ist, und alle oberen Knoten in der Buchhierarchie. Wenn die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Bücher für die Rolle des Benutzers ausgewählt ist, kann der Benutzer alle Knoten in der Buchhierarchie einblenden und anzeigen. Die Namen der Bücher, von denen der Benutzer ein Mitglied ist, und die zugehörigen Unterbücher werden schwarz angezeigt. Die oberen Knoten, von denen der Benutzer kein Mitglied ist, werden rot angezeigt.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Die Einstellung betrifft nur die Buchauswahl auf Seiten, auf denen eine Datensatzsuche ausgeführt oder ein Filter angewendet wird, z.B. Aktionsleistensuche, Erweiterte Suche, Listenverwaltung, Suchfenster, Berichte und Dashboards.</p>

## Konfigurieren von Integrationseinstellungen

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Integrationseinstellungen" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Integrationsereignis aktiviert	Wenn Sie ein neuer Kunde sind, wird die Funktion zum Integrieren von Ereignissen automatisch aktiviert. Für bereits vorhandene Kunden müssen die Oracle CRM On Demand-Integrationsereignisfunktionen von der Kundenbetreuung oder dem Unternehmensadministrator konfiguriert werden. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um die Unterstützung der Integrationsereignisadministration anzufordern und die maximale Gesamtgröße der benötigten Integrationsereignis-Warteschlangen festzulegen.
Web Services R16 - Kompatibilitätsmodus	Steuert, ob Web Services-Anforderungen mit Benutzername- und Kennwort-Tokens als Anforderungen mit oder ohne Status wie in Oracle CRM On Demand Release 16 und älter verarbeitet werden. Dieses Kontrollkästchen ist für alle neuen Unternehmen standardmäßig deaktiviert.
Leerwerte in Mehrfachauswahllisten importieren	<p>Diese Einstellung bestimmt, ob ein Mehrfachauswahllistenfeld, das einen Wert für einen Datensatz enthält, auf einen Nullwert aktualisiert werden kann, wenn der Datensatz über einen Importvorgang aktualisiert wird.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen und das entsprechende Kontrollkästchen im Importassistenten sind standardmäßig deaktiviert, und Mehrfachauswahllistenfelder können während eines Importvorgangs in Nullwerte aktualisiert werden. Benutzer können jedoch das Kontrollkästchen im Importassistenten auswählen, wenn sie möchten, dass Mehrfachauswahllistenfelder über einen Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden können.</p> <p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen im Unternehmensprofil aktivieren, wird auch das entsprechende Kontrollkästchen im Importassistenten aktiviert, und Mehrfachauswahllistenfelder können über einen Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden. Benutzer können das Kontrollkästchen im Importassistenten deaktivieren, wenn sie nicht möchten, dass Mehrfachauswahllistenfelder über einen Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden können.</p>
Workflow aktivieren	Wenn Ihr Unternehmen für das Zulassen von Workflow eingerichtet ist, wird diese Einstellung angezeigt. Diese Einstellung kann aktiviert werden, wenn Sie die Workflowbedingungen erstellt haben, die Sie einrichten möchten.
Weblink-URL in Exportdateien einschließen	<p>Mit dieser Einstellung wird der Standardwert des Kontrollkästchens "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" im Exportassistenten oder auf der Exportlistenseite festgelegt.</p> <p>Das Verhalten dieser Einstellung ist wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" standardmäßig im Exportassistenten oder auf der Exportlistenseite aktiviert. Wenn ein Export</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p>durchgeführt wird, gibt dieser Wert an, dass URLs in die exportierte CSV-Datei eingeschlossen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" nicht standardmäßig im Exportassistenten oder auf der Exportlistenseite aktiviert. Wenn ein Export durchgeführt wird, gibt dieser Wert an, dass URLs aus der exportierten CSV-Datei ausgeschlossen werden.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Bei jedem Export kann der Benutzer sich entscheiden, das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" zu aktivieren oder zu deaktivieren.</p>

**Konfigurieren von Sicherheitseinstellungen des Unternehmens**

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Sicherheitseinstellungen des Unternehmens" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Inaktivitäts-Timeout (Minuten)	<p>Die zulässige Zeit in Minuten, bevor die Session eines Benutzers aufgrund von Inaktivität beendet wird. Wenn dieses Feld keinen Wert enthält, wird das Inaktivitäts-Timeout für die Session durch den Wert für das Standard-Leerlaufzeit-Timeout des Systems festgelegt. Der Standardwert für das Leerlaufzeit-Timeout des Systems liegt normalerweise bei 60 Minuten. Sie können die aktuelle Einstellung für das Standard-Leerlaufzeit-Timeout des Systems auf der Seite "Unternehmensprofil" anzeigen. Der Wert wird angezeigt, wenn Sie die Seite "Unternehmensprofil" bearbeiten. Es wird empfohlen, dass Sie einen Wert zwischen 10 und 90 Minuten eingeben.</p> <p>Die Einstellung für "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen (Min.)" kann außerdem wie folgt die Zeit festlegen, die für eine nicht interaktive Session wie eine Webservices-Session zur Verfügung steht, bevor sie wegen Inaktivität beendet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn das Feld "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen (Min.)" auf 10 Minuten oder weniger festgelegt wird, gilt die Einstellung sowohl für nicht interaktive als auch für interaktive Sessions.</li> <li>■ Wenn das Feld "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen (Min.)" auf einen beliebigen Wert größer als 10 Minuten festgelegt wird, wird mit dieser Einstellung nicht das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall für nicht interaktive Sessions festgelegt. In diesem Fall liegt das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall für nicht interaktive Sessions standardmäßig bei 10 Minuten.</li> <li>■ Wenn das Feld "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen (Min.)" leer ist, wird mit dieser Einstellung nicht das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall für nicht interaktive Sessions festgelegt. In diesem Fall liegt das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall für nicht interaktive Sessions standardmäßig bei 10 Minuten, und der Wert für das Standard-Leerlaufzeit-Timeout des Systems bestimmt das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall für interaktive Sessions.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p><b>HINWEIS:</b> Ab Release 33 wird der Timer für das Leerlaufzeit-Timeoutintervall zurückgesetzt, wenn Analytics Answers-Interaktionen einen Serveraufruf starten.</p>
Warnung zum Leerlaufzeit-Timeout des Unternehmens (Minuten)	<p>Die Zeit in Minuten, bis dem Benutzer eine Warnmeldung angezeigt wird, bevor die Benutzersession abläuft. Wenn der Benutzer bei dieser Warnmeldung auf OK klickt, wird der Timer für das Leerlaufzeit-Timeout-Intervall zurückgesetzt. Wenn der Benutzer jedoch nicht auf OK klickt, wird die Zeit für die Benutzersession nach dem festgelegten Leerlaufzeit-Timeout-Intervall überschritten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Diese Warnmeldung wird nicht in Analytics Answers angezeigt.</p> <p>Der Wert für das Feld "Warnung zum Leerlaufzeit-Timeout des Unternehmens (Minuten)" muss zwischen 1 und dem Wert liegen, der im Feld "Leerlaufzeit-Timeout Unternehmen (Min.)" angegeben ist. Wenn Sie als Wert 0 eingeben, wird keine Warnmeldung angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Maske der Seite, die bei der Anzeige der Warnmeldung dargestellt wird, bietet keinen Sicherheitsmechanismus.</p>
Authentifizierungstyp	<p>Zeigt an, welche Authentifizierungstypen für dieses Unternehmen zulässig sind. Dieser Wert kann nur von der Kundenbetreuung zugewiesen werden. Ihr Unternehmensadministrator kann diesen Wert nicht ändern. Die folgenden Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nur Benutzer-ID/Kennwort - Alle Benutzer müssen sich mit ihrer Benutzer-ID und ihrem Kennwort bei Oracle CRM On Demand anmelden.</li> <li>■ Nur Single Sign-On - Alle Benutzer müssen sich dem Single Sign-On-Anmeldeverfahren Ihres Unternehmens entsprechend anmelden. Benutzer-IDs und Kennwörter für Oracle CRM On Demand werden nicht akzeptiert.</li> <li>■ Ben.-ID/Kennw. oder SSO - Die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand kann entweder über die Benutzer-ID und das Kennwort für Oracle CRM On Demand oder über die Single Sign-On-Anmeldung erfolgen.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn der Wert "Ben.-ID/Kennw. oder SSO" ausgewählt wird, werden Ihre Unternehmens-Policies für Kennwörter in Oracle CRM On Demand weiterhin eingehalten. Wenn folglich ein Benutzerkennwort in Oracle CRM On Demand abläuft, fordert Oracle CRM On Demand den Benutzer auf, das Kennwort zu ändern, selbst wenn sich der Benutzer über Single Sign-On anmeldet. Alle anderen Policies für Kennwörter in Oracle CRM On Demand werden ebenfalls eingehalten, wie z.B. die Mindestlänge des Kennwortes, die erforderliche Komplexität des Kennwortes usw. Oracle CRM On Demand verwaltet nicht die Kennwörter, die für Single Sign-On verwendet werden.</p> <p>Der Authentifizierungstyp kann für jeden Benutzer durch den Unternehmensadministrator auf der Seite "Benutzerprofil" festgelegt werden. Wenn der Wert des Benutzers leer ist, wird dieser Benutzer auf Unternehmensebene festgelegt.</p>

Feld	Beschreibung
Externe ID für Single Sign-On	Eindeutige Unternehmenskennung, die von der Kundenbetreuung zugewiesen wurde, wenn für das Unternehmen Single Sign-On konfiguriert wurde. Dieser Wert kann nicht vom Unternehmensadministrator geändert werden, obwohl externe Kennungen für jeden Benutzer auf der Seite "Benutzerprofil" festgelegt werden können.
Anmeldeseite für Authentifizierungen mit Benutzer-ID/ Kennwort	<p>URL einer unternehmensspezifischen, benutzerdefinierten Anmeldeseite, die die Standard-Anmeldeseite von Oracle CRM On Demand ersetzt. In der Regel wird die Seite über einen Webserver des Unternehmens bereitgestellt. Der URL muss vollqualifiziert sein - (der URL muss mit http:// oder https:// beginnen).</p> <p>Diese Seite wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer abgemeldet hat oder die Sitzung des Benutzers wegen Inaktivität beendet wird. Das Unternehmen ist dafür verantwortlich, seine Benutzer so anzuweisen, dass sie sich beim ersten Mal über diese Seite und nicht über die Standardseite von Oracle CRM On Demand anmelden.</p>
Anmeldeseite für SSO-Authentifizierungen	<p>URL zu einer firmenspezifischen benutzerdefinierten Anmeldeseite, die angezeigt wird, wenn sich ein Benutzer abgemeldet hat oder die Sitzung des Benutzers aufgrund von Inaktivität beendet wird, falls sich der Benutzer ursprünglich per einmaliger Anmeldung bei Oracle CRM On Demand angemeldet hat. In der Regel wird die Seite über einen Webserver des Unternehmens bereitgestellt - beispielsweise das Unternehmens-Portal für einmalige Anmeldungen. Der URL muss vollqualifiziert sein - (der URL muss mit http:// oder https:// beginnen).</p> <p>Das Unternehmen ist dafür verantwortlich, seine Benutzer so anzuweisen, dass sie sich beim ersten Mal über die Seite für SSO-Anmeldung und nicht über die Standardseite von Oracle CRM On Demand anmelden. Wenn sich ein Benutzer abmeldet, der sich über SSO angemeldet hat, und diese Einstellung leer ist, wird eine allgemeine Seite mit der Meldung "Sie wurden abgemeldet." angezeigt.</p>
IP-Adressbeschränkungen aktiviert	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Beschränken der Verwendung von IP-Adressen (auf Seite 1279)</a> .
Cross-Site-Request-Forgery-Schutz aktiviert	<p>Aktiviert eine Funktion, die Fälschungsangriffen bei Cross-Site-Anforderungen verhindern. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, müssen Benutzer, die benutzerdefinierten Code erstellen, der mit Oracle CRM On Demand interagiert, eventuell ein Sicherheitstoken als versteckten Parameter in ihren Code aufnehmen. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Informationen zum Fälschungsschutz bei Cross-Site-Anforderungen (siehe <a href="#">Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz</a> auf Seite 1277).</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Unternehmen für die Verwendung von Oracle CRM On Demand eingerichtet wird, und diese Einstellung kann nicht geändert werden.</p>

Feld	Beschreibung
IFRAME-Einbettung aktivieren	<p>Aus Sicherheitsgründen ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert und darf nur aktiviert werden, wenn dies erforderlich ist. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, ermöglichen Sie den Benutzern, Oracle CRM On Demand-Seiten in einem iFRAME auf der Webseite einer anderen Site einzubetten. Wenn Benutzer versuchen, Oracle CRM On Demand in einem iFRAME auf der Webseite einer anderen Site einzubetten, während dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Oracle CRM On Demand-Seite erweitert, sodass sie zur übergeordneten Seite wird. Sie müssen diese Einstellung wählen, wenn Sie das Oracle CRM On Demand-Berichtswidget verwenden möchten. Diese Einstellung hat keinen Einfluss auf andere Oracle CRM On Demand-Widgets, die Sie in Desktopanwendungen einbetten.</p>
<p>So gehen Sie mit Seiten um, die möglicherweise Cross-Site-Scripting (XSS) enthalten:</p>	<p>Steuert das Verhalten des Schutzes vor Cross-Site-Scripting (XSS), der in einigen Webbrowsern verfügbar ist, um Angriffe mit reflektiertem XSS zu verhindern. Mit dieser Einstellung können Sie bestimmen, wie Ihr Webbrowser mit Webseiten, die XSS enthalten, umgehen soll. Die folgenden Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Blockieren.</b> Wenn XSS vom Webbrowser erkannt wird, wird die Webseite nicht angezeigt. Dies ist der Standardwert und der empfohlene Wert.</li> <li>■ <b>Korrigieren.</b> Wenn XSS vom Webbrowser erkannt wird, wird der Angriff von Oracle CRM On Demand blockiert, indem die kleinstmögliche Änderung an der ausgegebenen Webseite vorgenommen wird.</li> <li>■ <b>Nichts unternehmen.</b> Mit dieser Einstellung wird kein Schutz vor XSS geboten. Der Webbrowser wird nicht versuchen, XSS auf der Webseite zu entdecken, oder er wird eventuell auf der Webseite entdecktes XSS ignorieren. Die Verwendung dieser Einstellung wird nicht empfohlen.</li> <li>■ <b>Browserstandardeinstellung.</b> Bei dieser Einstellung wird die XSS-Standardschutzebene des Webbrowsers verwendet. Diese ist möglicherweise konfigurierbar, und die XSS-Schutzebene kann zwischen den unterschiedlichen Anbietern abweichen.</li> </ul>
URL-Textwerte in Links konvertieren	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden Adress- und Textfeldwerte mit dem Feldtyp "Text (kurz)" oder "Text (lang)", die mit http:// oder https:// beginnen, automatisch in Weblinks konvertiert. Außerdem werden alle URL-Feldwerte auf der Seite für Anhangsdetails, die mit http:// oder https:// beginnen, automatisch in Weblinks konvertiert. Aus Sicherheitsgründen ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert und darf nur aktiviert werden, wenn dies erforderlich ist.</p>

### Konfigurieren von Sichtbarkeitseinstellungen von Analytics

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt für die Sichtbarkeitseinstellungen von Analytics auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Themenbereiche Berichte	<p>Legen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit für Benutzer fest, die Echtzeitberichte in Analytics anzeigen möchten. Diese Berichte bieten Datenanalysen in Echtzeit. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Sichtbarkeit Manager.</b> Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie Daten für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen. (Dies ist die Standardeinstellung.)</li> <li>■ <b>Sichtbarkeit Team.</b> Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für sie freigegeben wurden.</li> </ul> <p>Diese unternehmensweit gültige Einstellung wird angewendet, es sei denn, Benutzer legen einen Wert für die Einstellung "Themenbereiche Berichte" auf ihrer Seite "Persönliche Details" fest. Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter <a href="#">Analytics (auf Seite 879)</a>, insbesondere im Thema Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics (siehe <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> auf Seite 899).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die Sichtbarkeit für Datensätze in Echtzeitberichten in Analytics einschränken möchten, müssen Sie einen Wert in diesem Feld auswählen.</p>
Historische Themenbereiche	<p>Legen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit für Benutzer fest, die historische Berichte in Analytics anzeigen möchten. Diese Berichte enthalten historische oder Trendanalysen oder komplexere Berechnungen als in Echtzeitberichten. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Sichtbarkeit Manager.</b> Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie Daten für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen. (Dies ist die Standardeinstellung.)</li> <li>■ <b>Sichtbarkeit Team.</b> Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für sie freigegeben wurden.</li> <li>■ <b>Vollständige Sichtbarkeit.</b> Diese Einstellung kombiniert die Ansichten der Sichtbarkeit von Manager und Team.</li> </ul> <p>Diese unternehmensweit gültige Einstellung wird angewendet, es sei denn, Benutzer legen einen Wert für die Einstellung "Historische Themenbereiche" in ihren persönlichen Details fest. Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter <a href="#">Analytics (auf Seite 879)</a>, insbesondere im Thema Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics (siehe <a href="#">About Visibility to Records in Analytics</a> auf Seite 899).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die Sichtbarkeit für Datensätze in historischen Berichten in Analytics einschränken möchten, müssen Sie einen Wert in diesem Feld auswählen.</p>
Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, um anzugeben, ob Analytics die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf der Basis des Datensatztyps entsprechend der Definition auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für die Rollenverwaltung verwenden soll. Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" entweder über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert ist und wenn die</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" von Ihrem Administrator für Ihre Benutzerrolle für einen bestimmten Datensatztyp aktiviert wurde, können Sie alle Datensätze dieses Datensatztyps in Analytics anzeigen.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Informationen zur Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe <a href="#">Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"</a> auf Seite 827).</p> <p>Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht aktiviert ist, verwendet Analytics die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>

### Konfigurieren von Kommunikationseinstellungen

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Kommunikationseinstellungen" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
E-Mail zur Benutzerprofilaktualisierung senden	<p>Durch diese Einstellung wird bestimmt, welche Benutzer von Oracle CRM On Demand Hinweis-E-Mails erhalten, nachdem die Felder "E-Mail", "Benutzer-ID" oder "Externe ID für Single Sign-On" aktualisiert wurden. Die folgenden Werte sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Alle Benutzer.</b> E-Mails werden an alle Oracle CRM On Demand-Benutzer gesendet. Dies ist die empfohlene Standardeinstellung.</li> <li>■ <b>Alle aktiven Benutzer.</b> E-Mails werden nur an alle aktiven Oracle CRM On Demand-Benutzer gesendet.</li> <li>■ <b>Keine Benutzer.</b> E-Mails werden an keine Oracle CRM On Demand-Benutzer gesendet. Diese Einstellung wird nur in einer Nicht-Produktionsumgebung empfohlen.</li> </ul>

### Konfigurieren von Einstellungen des zusätzlichen Unternehmensprofils

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt für zusätzliche Informationen auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Lizenzierte Benutzer, Aktive Benutzer, Inaktive Benutzer	Durch diese schreibgeschützten Angaben werden Anzahl der lizenzierten Benutzer und aktueller Status der Benutzer angezeigt.

## Konfigurieren von Geocoder-Einstellungen

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie der Abschnitt "Geocoder" auf der Seite "Unternehmensprofil" in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird.

**HINWEIS:** Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Feld	Beschreibung
Geocoder aktivieren	<p>Mit dieser Einstellung verwendet Oracle CRM On Demand die Informationen in den Adressdatensätzen, um die entsprechenden Werte für Längen- und Breitengrad für die Adresse mit Oracle Spatial zu suchen. Wenn Oracle CRM On Demand den Längen- und Breitengrad gefunden hat, werden die entsprechenden Felder in den Adressdatensätzen mit diesen Werten aufgefüllt. Diese Einstellung ist standardmäßig deaktiviert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist schreibgeschützt. Wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, wenn Sie Änderungen an dieser Einstellung vornehmen möchten.</p> <p>Weitere Informationen zu Geocoding finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Geocoding von Adressinformationen (auf Seite 404)</a>.</p>

## Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern

Sie können den Lizenzstatus überprüfen und mit der Anzahl der aktiven Benutzer vergleichen. Für jeden aktiven Benutzer ist eine Lizenz erforderlich. (Ein *aktiver Benutzer* ist ein Benutzer, der auf die Anwendung zugreifen kann.)

Anhand der Anzahl der Lizenzen wird außerdem das Datenvolumen festgelegt, das die Anwendung für Ihr Unternehmen speichern kann.

**Hinweis zu Beginn.** Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

### So überprüfen Sie Ihren Lizenzstatus sowie aktive und inaktive Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Überprüfen Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" im Abschnitt "Zusätzliche Informationen" die Anzahl der lizenzierten, aktiven und inaktiven Benutzer.
  - Wenn Sie aktive Benutzer haben, die keinen Zugriff auf die Anwendung mehr benötigen, können Sie Lizenzen freigeben, indem Sie sie deaktivieren. Weitere Angaben zum Deaktivieren von Lizenzen finden Sie unter [Deaktivieren von Benutzern \(auf Seite 1530\)](#).
  - Wenden Sie sich an Ihren Oracle CRM On Demand-Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie weitere Lizenzen erwerben möchten.

## Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien

Oracle CRM On Demand stellt Ihrem Unternehmen die höchsten Sicherheitsstufen zur Verfügung. Sicherheitsbeschränkungen wurden integriert, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Benutzer Zugriff auf Ihre Daten haben.

Zusätzlich können Sie bestimmte Anmelde-, Kennwort- und Authentifizierungsrichtlinien verpflichtend einrichten, um das Sicherheitsniveau innerhalb Ihres Unternehmens zu erhöhen. Sie können beispielsweise die Anmeldezeitüberschreitung auf 15 Minuten setzen, um die Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens besser zu erfüllen. Und wenn einer Ihrer Benutzer sein Kennwort vergisst, kann er durch einfache Beantwortung einer Reihe von Validierungsfragen ein neues erhalten. Als weitere Sicherheitsmaßnahme können Sie die Anzahl der Stunden angeben, die eine aktive Session dauern darf. Sie können beispielsweise die Anmeldesession eines Benutzers auf eine Stunde setzen. Wenn der Benutzer das Limit für aktive Sessions erreicht hat und eine Aktion innerhalb von Oracle CRM On Demand auszuführen versucht, wird er aufgefordert, seine Zugangsdaten erneut einzugeben, bevor die Session fortgesetzt werden kann.

### Sicherheitsüberlegungen

Bevor Sie Ihre Anmelde- und Kennwortregelungen festlegen, müssen Sie sorgfältig Ihre Sicherheitsanforderungen bedenken. Einige der zu berücksichtigenden Fragen:

- Welche Art von Benutzer-ID möchten Sie verwenden?
- Wie lange soll ein vom System erstelltes Benutzerkennwort gültig sein?
- Wie viele Anmeldeversuche sollen höchstens zulässig sein, bevor ein Benutzer aus der Anwendung ausgesperrt wird?
- Für wie lange soll die Anmeldeaussperrung gelten? Wie häufig sollen die Benutzer ihre Kennwörter ändern?
- Müssen sich neue Kennwörter von alten Kennwörtern unterscheiden?
- Was ist die minimale Kennwortlänge?
- Wie viele Sicherheitsfragen müssen von den Benutzern erfolgreich beantwortet werden, damit sie ihr Kennwort zurücksetzen können, falls sie es vergessen haben?
- Wie viele Sicherheitsfragen müssen korrekt beantwortet werden, bevor die Anwendung das Kennwort eines Benutzers automatisch zurücksetzt?
- Sollen die Benutzer ihre Benutzer-IDs oder E-Mail-Adressen ändern dürfen?
- Wie lange soll die aktive Session eines Benutzers dauern?

Wenn Sie Ihre Anmelde- und Kennwortrichtlinien festgelegt haben, können Sie diese auf den Unternehmensadministrationsseiten in der Anwendung umsetzen.

### Kennworteinstellungsänderungen

Wenn Sie die Kennworteinstellungen ändern, erzwingt das System die Änderungen nicht, bis das aktuelle Kennwort abläuft. Wenn Sie beispielsweise die minimale Kennwortlänge von sieben Zeichen in 10 Zeichen ändern und ein Benutzer aktuell ein siebenstelliges Kennwort hat, kann er dieses weiterverwenden, bis es abläuft. Anschließend muss der Benutzer dann ein neues, mindestens zehnstelliges Kennwort erstellen.

Es ist am besten, die interne Richtlinie festzulegen und die Einstellungen auszuwählen, bevor dem System neue Benutzer hinzugefügt werden. Wenn sie Ihre Sicherheitsrichtlinie jedoch sofort ändern müssen, haben Sie die Möglichkeit, alle Benutzerkennwörter zurückzusetzen. Durch diese Aktion wird eine E-Mail an alle Benutzer in Ihrem Unternehmen erstellt, über die diese ein neues temporäres Kennwort erhalten. Für diesen Vorgang müssen Sie über die Berechtigung "Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen" verfügen.

### Was geschieht, wenn Benutzer ihr Kennwort vergessen haben?

Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthält, können das Zurücksetzen ihres Kennworts anfordern, wenn sie dieses vergessen haben. Hierzu können sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" klicken. Sie müssen die Mindestanzahl an Sicherheitsfragen und zugehörigen Antworten definieren, mit denen Benutzer ihr Kennwort zurücksetzen können. Wenn diese Funktion eingerichtet ist, können Benutzer ihr eigenes Oracle CRM On Demand-Kennwort ohne Eingriff durch den Unternehmensadministrator zurücksetzen.

## Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens

Sie können die Kennwortrichtlinien für Oracle CRM On Demand definieren. Sie können die Kennwortrichtlinien beispielsweise so festlegen, dass sie den Protokollen Ihres Unternehmens zur Länge von Kennwörtern und zur Häufigkeit des Ablaufs von Kennwörtern entsprechen.

### So definieren Sie die Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Anmeldungs- und Kennwortregel".
- 4 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Anmeldungs- und Kennwortregel" Ihres Unternehmens ein und speichern Sie anschließend die Einstellungen.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen beschrieben.

**HINWEIS:** Damit Benutzer ihr Kennwort zurücksetzen können, muss ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Zurücksetzen des persönlichen Kennworts enthalten. Um das Kennwort über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite zurückzusetzen, müssen Benutzer außerdem Sicherheitsabfragen und -antworten im System eingerichtet haben.

Einstellung	Mögliche Werte	Verwendung
<b>Informationen zu Anmelde Richtlinien</b>		
Unternehmens-Anmelde-ID	Textfeld	Eine eindeutige Kennung für Ihr Unternehmen. Beim Erstellen neuer Benutzer ist diese Kennung der erste Teil der Benutzer-Anmelde-ID (Unternehmens-Anmelde-ID/ Benutzer-ID) für den Benutzer. Wenn neue Benutzer mit dem Standard-Benutzer-ID-Typ Unternehmensdomäne \Benutzer-ID erstellt werden, wird dieser Wert im Teil der Benutzer-ID mit der Unternehmensdomäne vorgegeben. Diese Einstellung kann auch über die Seite "Unternehmensprofil" aufgerufen werden.
Maximale Anzahl der Versuche für aktuelles Kennwort	Zahl zwischen 1 und 3	Die Anzahl der Versuche, die ein Benutzer zur Eingabe des aktuellen Kennworts hat. Wenn der Benutzer das aktuelle Kennwort auf dem Anmeldebildschirm eingibt, nachdem die maximale Anzahl von Versuchen erreicht wurde, wird er in Oracle CRM On Demand gesperrt. Der Wert im

		<p>Feld für die Dauer der Anmeldesperre legt fest, wie viele Versuche erlaubt sind. Wenn der Benutzer das aktuelle Kennwort jedoch in Oracle CRM On Demand eingibt oder dieses aktualisiert, nachdem die maximale Anzahl der zulässigen Versuche für das aktuelle Kennwort erreicht wurde, wird die Benutzer-Session beendet. Der Benutzer wird in Oracle CRM On Demand nicht gesperrt, und die maximale Anzahl der Versuche für das aktuelle Kennwort ist weiterhin auf dem Anmeldebildschirm verfügbar, bevor Oracle CRM On Demand den im Feld für die Dauer der Anmeldesperre festgelegten Wert anwendet.</p> <p>Der Standardwert für bestehende und neue Kunden ist 3.</p>
Dauer der Anmeldesperre	15, 30, 60 Minuten oder endgültig	Die Zeitspanne, für die das Konto eines Benutzers ausgesperrt bleibt.
Maximale Sessiondauer in Stunden	0-9999 Stunden	<p>Die maximale Zeitdauer der aktiven Session, nach der ein Benutzer aufgefordert wird, seine Zugangsdaten erneut einzugeben. Dieses Feld akzeptiert positive Ganzzahlen von Null (0) bis 9999.</p> <p>Zur Anzeige des Standardwerts für diese Einstellung gehen Sie in "Unternehmensadministration" zur Seite "Richtlinien für Anmeldung und Kennwort".</p> <p>Wenn Sie mit Oracle CRM On Demand arbeiten, müssen Sie Ihre Zugangsdaten erneut eingeben, wenn die aktive Session die maximale Zeitdauer erreicht hat.</p> <p>Wenn Sie mit Webservices arbeiten und die aktive Session abläuft, muss der Webservices-</p>

		Client zur weiteren Verwendung der Webservices neu authentifiziert werden.
<b>Informationen zur Kennwortsteuerung</b>		
Ablauf von Benutzerkennwörtern in	30 Tage, 60 Tage, 90 Tage, 180 Tage, Ein Jahr, Läuft nie ab	Die Zeitspanne, für die das Kennwort eines Benutzers gültig ist. Nach Ablauf dieser Zeitspanne ist der Benutzer gezwungen, das Kennwort zu ändern.  <b>HINWEIS:</b> Wenn die Einstellung "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" für Ihre Rolle leer ist, wird die Unternehmenseinstellung verwendet.
Tage vor Warnung zu Kennwortablauf	Dieser Wert kann leer bleiben oder eine Zahl enthalten, die größer 0 und kleiner als die Anzahl der Tage ist, die im Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" angegeben ist. Wenn Sie im Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" die Option "Ein Jahr" auswählen, kann der Wert, den Sie im Feld "Tage vor Warnung zu Kennwortablauf" eingeben, eine Zahl zwischen 1 und 364 sein. Geben Sie alternativ in dieses Feld keinen Wert ein.	Diese Einstellung gibt an, wie viele Tage vor dem Ablauf des Benutzerkennworts Oracle CRM On Demand eine Benachrichtigungs-E-Mail an den Benutzer sendet. Es wird empfohlen, dass Sie einen Wert größer/gleich 2 eingeben. Möglicherweise möchten Sie eine höhere Anzahl an Tagen angeben, um dem Benutzer einen adäquaten Zeitraum zum Ändern des Kennworts zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie in dieses Feld keinen Wert eingeben, wird keine Benachrichtigungs-E-Mail an den Benutzer gesendet.  <b>HINWEIS:</b> Wenn Sie im Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" die Option "Läuft nie ab" auswählen, ist das Feld "Tage vor Warnung zu Kennwortablauf" schreibgeschützt.
Minimale Kennwortlänge	Zahl zwischen 6 und 30	Die Mindestanzahl von Zeichen für ein Kennwort.
Maximale Anzahl von Kennwortänderungen	Zahl zwischen 1 und 20	Die maximale Häufigkeit, mit der das Kennwort eines Benutzers

		<p>geändert werden kann, wie im Fenster für Begrenzung von Kennwortänderungen festgelegt. Wenn die Anzahl der Versuche eines Benutzers, das Kennwort zu ändern, die maximal zulässige Anzahl von Versuchen überschreitet, wird die Änderung nicht akzeptiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand implementiert diese Kennwortrichtlinie nicht, wenn der Benutzer sich mit einer Single Sign-On-ID authentifiziert.</p>
Fenster für Begrenzung von Kennwortänderungen	Anzahl der Tage (von 1 bis 7)	Der Zeitraum, für den die Einstellung "Maximale Anzahl von Kennwortänderungen" gültig ist.
Komplexitätsstufe für Kennwörter	3 oder 4	<p>Die Anzahl der Zeichen aus den folgenden vier Kategorien, die in Benutzerkennwörtern enthalten sein müssen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Großbuchstaben (A...Z)</li> <li>■ Kleinbuchstaben (a...z)</li> <li>■ Numerische Zeichen (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Nicht alphanumerische Zeichen (!, \$, #, %)</li> </ul>
Kennwortrichtlinie bei Anmeldung erzwingen	Kontrollkästchen	Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird eine Überprüfung mithilfe der Kennwortrichtlinie durchgeführt, wenn sich der Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet. Diese Überprüfung mithilfe der Richtlinie stellt sicher, dass das Benutzerkennwort mit den Einstellungen für die Kennwortmindestlänge und die Komplexitätsstufe für Kennwörter in Oracle CRM On Demand übereinstimmt.

<p>Anzahl der zuletzt verwendeten Kennwörter, die eine erneute Nutzung durch den Benutzer verhindert</p>	<p>Zahl zwischen 0 und 10</p>	<p>Die Anzahl der zuletzt verwendeten Kennwörter, die der Benutzer in Oracle CRM On Demand nicht erneut verwenden kann.</p> <p>Der Standardwert für neue Firmen ist 3. Der Standardwert für vorhandene Unternehmen ist 1 oder 0, wenn folgende Bedingungen erfüllt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Einstellung, die festlegt, dass sich das neue Kennwort vom alten unterscheiden muss, ist aktiviert.</li> <li>■ Die Einstellung für die Anzahl der zuletzt verwendeten Kennwörter, die eine erneute Nutzung durch den Benutzer verhindert, ist deaktiviert.</li> </ul>
--	-------------------------------	---

**Informationen zur Authentifizierung**

<p>Anzahl der zu bearbeitenden Sicherheitsfragen</p>	<p>Zahl zwischen 0 und 8</p>	<p>Diese Einstellung legt fest, wie viele Sicherheitsfragen und -antworten ein Benutzer einrichten muss. Die Fragen und Antworten des Benutzers werden für die zukünftige Verwendung gespeichert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Benutzer richten ihre Sicherheitsfragen ein, wenn sie sich zum ersten Mal bei Oracle CRM On Demand anmelden. Benutzer können ihre Sicherheitsfragen jederzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen (auf Seite 832)</a>.</p> <p>Wenn Benutzer ihr Kennwort über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite zurücksetzen, müssen sie eine bestimmte Anzahl der eingerichteten Sicherheitsfragen beantworten.</p>
--	------------------------------	--

		<p><b>HINWEIS:</b> Wenn dieser Wert auf null (0) gesetzt ist und ein Benutzer sein Kennwort vergisst, muss der Benutzer beim Administrator das Zurücksetzen seines Kennworts anfordern.</p> <p>Sie können angeben, dass Benutzer mehr Fragen einrichten müssen als sie beim Zurücksetzen eines Kennworts beantworten müssen. Eine zufällige Auswahl der vom Benutzer eingerichteten Fragen wird beim Zurücksetzen des Kennworts zum Authentifizieren des Benutzers angezeigt.</p>
Anzahl der zu beantwortenden Sicherheitsfragen	Zahl zwischen 0 und 8	<p>Diese Einstellung legt die Anzahl der Sicherheitsfragen fest, die ein Benutzer beim Zurücksetzen eines Kennworts über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite beantworten muss. Wenn der Benutzer die Anforderung zum Zurücksetzen des Kennworts sendet, erhält er kurz darauf eine E-Mail mit einem Link zu einer temporären Seite.</p> <p>Auf der temporären Seite muss der Benutzer die in dieser Einstellung angegebene Anzahl Sicherheitsfragen beantworten, bevor das Kennwort zurückgesetzt werden kann.</p> <p>Der Wert in diesem Feld muss kleiner oder gleich dem Wert im Feld "Anzahl auszuführende Sicherheitsfragen" sein, da der Benutzer nicht aufgefordert werden kann, mehr Fragen zu beantworten als er eingerichtet hat.</p>
Anzahl der Tage, die die vorläufigen Anmeldedaten gültig sind	Anzahl der Tage (1 bis 14)	<p>Diese Einstellung gibt die Anzahl der Tage an, die ein vorläufiges Anmeldekennwort gültig ist. In der Regel wird eine E-Mail mit den vorläufigen Anmeldedaten gesendet, wenn</p>

		ein neuer Benutzer hinzugefügt wird oder der Unternehmensadministrator oder die Kundenbetreuung das Kennwort eines Benutzers zurückgesetzt hat.
Anzahl der Anmeldeversuche mit vorläufigem Kennwort	Anzahl der Versuche (von 1 bis 14)	Die Gesamtzahl der zulässigen Anmeldeversuche mit einem vorläufigen Anmeldekennwort. Wenn dieser Wert überschritten wird, werden die vorläufigen Anmeldedaten des Benutzers ungültig, und der Benutzer muss das Kennwort erneut zurücksetzen lassen.
<b>Zusätzliche Informationen</b>		
Änderung der Benutzer-ID durch Benutzer zulassen	Kontrollkästchen	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, die ihr Benutzerprofil bearbeiten, ihre Benutzer-ID ändern. Wenn diese Funktion nicht aktiviert ist, kann die Benutzer-ID nur vom Unternehmensadministrator geändert werden.
Änderung der E-Mail-Adresse durch Benutzer zulassen	Kontrollkästchen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, die ihr Benutzerprofil bearbeiten, ihre E-Mail-Adresse ändern. Ist die Funktion nicht aktiviert, kann die E-Mail-Adresse nur vom Unternehmensadministrator geändert werden.

Option "Gleichzeitige Session"	Mit Benachrichtigung zulassen, Ohne Benachrichtigung zulassen und Vorhandene verhindern und beenden	<p>Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, wie Oracle CRM On Demand gleichzeitige Sessions verwaltet, bei denen Ihre Zugangsdaten verwendet werden.</p> <p>Mit der Option "Mit Benachrichtigung zulassen" können Sie an gleichzeitigen Sessions teilnehmen. Sie erhalten jedoch eine Benachrichtigung von Oracle CRM On Demand, dass eine weitere Session mit denselben Firmendetails stattfindet. Darüber hinaus sendet Oracle CRM On Demand eine Benachrichtigung an den Benutzer der anderen Session.</p> <p>Mit der Option "Ohne Benachrichtigung zulassen" können Sie an gleichzeitigen Sessions teilnehmen. Oracle CRM On Demand sendet jedoch keine Benachrichtigung an die Benutzer der gleichzeitig stattfindenden Sessions.</p> <p>Die Option "Vorhandene verhindern und beenden" schließt die erste vorhandene Session, sodass nur die zweite und neuere Session weiter ausgeführt wird. Die Benutzer beider Sessions werden über die Aktionen benachrichtigt.</p>
--------------------------------	--	--

### Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz

Um Cross-Site-Request-Forgery-Angriffe zu verhindern, müssen Benutzer, die benutzerdefinierten Code mit HTTP-POST-Anforderungen (einschließlich Asynchronous Java Script- und XML-(AJAX-)Anforderungen) erstellen und versuchen, Daten in Oracle CRM On Demand zu aktualisieren, zu erstellen oder zu löschen, ein Sicherheitstoken als versteckten Parameter in den Code einfügen. Wenn der benutzerdefinierte Code kein Sicherheitstoken enthält oder das Sicherheitstoken falsch verwendet wird, kann die Anforderung nicht ausgeführt werden. Bei einer nicht ausgeführten Anforderung wird eine Fehlermeldung mit dem Hinweis ausgegeben, dass die Anforderung nicht ausgeführt werden kann, weil der Schlüssel ungültig oder abgelaufen ist. Der Benutzer muss die Seite aktualisieren.

Das Sicherheitstoken, das Benutzer in den Code einfügen müssen, ist in der folgenden Tabelle angegeben.

Parameterkomponente	Tokencode
Name	%%%ODReqName%%%
Wert	%%%ODReqValue%%%

**HINWEIS:** Beim Tokencode ist die Groß-/Kleinschreibung zu beachten, und es muss genau die in der Tabelle angegebene Schreibweise verwendet werden. Ein Fehler im Tokencode führt dazu, dass die Anforderung nicht ausgeführt werden kann.

Diese Schutzfunktion für Cross-Site-Request-Forgery wird durch das Kontrollkästchen "Cross-Site-Request-Forgery-Schutz aktiviert" im Unternehmensprofil gesteuert. Die Funktion ist standardmäßig aktiviert, wenn in Ihrem Unternehmen die Verwendung von Oracle CRM On Demand eingerichtet ist. Sie können die Funktion nicht deaktivieren.

## Zurücksetzen aller Kennwörter

Sie können alle Benutzerkennwörter (inklusive Administratorkennwort) gleichzeitig zurücksetzen.

**Verwendungsbeispiel 1:** Erstellen Sie beim Einrichten Ihrer Anwendung Benutzer, und setzen Sie deren Status auf "Aktiv", aber senden Sie ihnen ihre Kennwörter nicht per E-Mail zu. Nachdem die Einrichtung abgeschlossen wurde und die Anwendung funktionsbereit ist, setzen Sie alle Kennwörter zurück. Durch diese Aktion werden allen aktiven Benutzern gleichzeitig E-Mails gesendet, die deren temporäre Kennwörter enthalten und ihnen den Zugriff auf die Anwendung gewähren.

**Verwendungsbeispiel 2:** Sie haben die Richtlinie für die Kennwortsteuerung geändert und möchten alle Benutzer an diese neue Richtlinie anpassen. Setzen Sie alle Kennwörter zurück, sodass die Benutzer ihre Kennwörter bei der nächsten Anmeldung ändern müssen.

**Hinweis zu Beginn.** Um diesen Schritt durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen" enthalten. Darüber hinaus müssen alle Benutzerrollen die Berechtigung zum Zurücksetzen des persönlichen Kennworts enthalten.

### So setzen Sie alle Kennwörter zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie in der Titelleiste "Unternehmensprofil" auf die Schaltfläche "Alle Kennwörter zurücksetzen".

Jeder Benutzer erhält eine E-Mail mit seinem neuen temporären Kennwort. Die aktuell angemeldeten Benutzer können ihre Arbeit fortsetzen, müssen ihr neues temporäres Kennwort jedoch bei der nächsten Anmeldung eingeben.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers \(auf Seite 1524\)](#)
- [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#)
- [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens \(auf Seite 1270\)](#)

## Aktivieren von Sprachen

Oracle CRM On Demand ist in vielen Sprachen verfügbar. Alle im Produkt enthaltenen Standardtextfelder wie Felder und Auswahllistenwerte werden zusammen mit der Online-Hilfe sowie Tutorials in den verfügbaren Sprachen angezeigt.

Wenn Sie jedoch Felder oder Auswahllistenwerte anpassen, müssen Sie die Entsprechungen in anderen Sprachen eingeben, falls diese in den übersetzten Versionen angezeigt werden sollen. Andernfalls werden sie, unabhängig von der jeweils ausgewählten Sprache, in der ursprünglichen Sprache als blauer Text in Klammern angezeigt.

Zunächst ist die einzige aktive Sprache die Sprache, die bei der Anmeldung Ihres Unternehmens bei Oracle CRM On Demand als Standardunternehmenssprache ausgewählt war.

Die Sprachauswahl muss für die Benutzer aktiviert werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

### **So aktivieren Sie Sprachen:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Sprachen".
- 4 Wählen Sie in der Spalte "Aktiv" die Sprachen aus, die für die Mitarbeiter verfügbar sein sollen.

**HINWEIS:** Die Formate zum Anzeigen der Datumsangaben, Uhrzeiten und Währungen richten sich nach anderen Einstellungen, nicht der Spracheinstellung.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

## Beschränken der Verwendung von IP-Adressen

Mit dieser Funktion kann Ihre Firma den Zugriff auf das System auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken. Dadurch können Sie sicherstellen, dass die Benutzer nur über die angegebenen Netzwerkstandorte, beispielsweise das Büro, auf das System zugreifen. Wenn diese Funktion deaktiviert ist, können die Benutzer sich nur über Computer bei der Anwendung anmelden, deren IP-Adressen sich im angegebenen Bereich befinden.

**HINWEIS:** Sie können auch auf Rollenebene Beschränkungen angeben, sodass Benutzer mit einer bestimmten Rolle auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränkt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen \(auf Seite 1542\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um die IP-Filter für Ihre Firma zu aktivieren. Anschließend muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten, um diesen Vorgang durchführen zu können.

### **So beschränken Sie die Verwendung auf bestimmte IP-Adressen**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Sicherheitseinstellungen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Sicherheitseinstellungen" die IP-Adressen ein, die für die Anmeldung akzeptiert werden.

**TIPP:** Überprüfen Sie die Informationen auf dem Bildschirm über die richtige Vorgehensweise zum Eingeben von IP-Adressen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

## Geschäftskalenderadministration

Bei der Administration des Geschäftskalenders werden der Beginn und das Ende des Geschäftsjahres für Ihr Unternehmen definiert.

- [Informationen zu Geschäftskalendern \(auf Seite 1280\)](#)
- [Aktualisieren des Namens für den Geschäftskalender \(auf Seite 1281\)](#)
- [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders \(auf Seite 1281\)](#)
- [Verwalten von Periodenlisten Ihres Unternehmens \(auf Seite 1283\)](#)

### Informationen zu Geschäftskalendern

In Oracle CRM On Demand sind zwei Geschäftskalendertypen verfügbar:

- **Standardgeschäftskalender.** Wenn Ihr Geschäftskalender mit einem herkömmlichen Kalender übereinstimmt (z.B. Kalenderquartale, 5-4-4-Modell, 4-4-5-Modell), können Sie diesen Kalendertyp in Ihrem Unternehmensprofil verwenden.
- **Benutzerdefinierter Geschäftskalender.** Wenn Ihr Unternehmen einen anderen Kalender verwendet, wie z.B. ein 4-5-4-Modell, können Sie in Oracle CRM On Demand einen benutzerdefinierten Geschäftskalender definieren.

Wenn Sie einen Standardgeschäftskalender oder einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, muss einmalig ein Geschäftsjahr für Ihr Unternehmen definiert werden. Für alle Geschäftskalendertypen können Sie automatisch auch die in Oracle CRM On Demand definierten Geschäftsperioden verwenden.

### Standardgeschäftskalender

Standardgeschäftskalender umfassen Zeiträume, die einem allgemein definierten Kalender, wie z.B. dem gregorianischen Kalender, folgen. Sie können an einem beliebigen Tag und Monat des Jahres beginnen. Wenn Sie einen Standardgeschäftskalender in Oracle CRM On Demand verwenden, wählen Sie einen der folgenden Kalendertypen:

- Kalenderquartale
- 4-4-5-Kalendermodell
- 5-4-4-Kalendermodell

Wenn Sie Standardgeschäftskalender verwenden, generiert Oracle CRM On Demand automatisch Geschäftsperioden bis zum Jahr 2040. Sie können die Einstellungen für Ihren Standardgeschäftskalender anzeigen, aber nicht ändern. Sie können jedoch das Namensformat Ihres Geschäftskalenders ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren des Namens für den Geschäftskalender \(auf Seite 1281\)](#). Wenn Sie die Kalenderdefinition ändern möchten, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. Die Kundenbetreuung füllt Ihren Geschäftskalender während der Unternehmenseinrichtung mit Daten aus und legt fest, welcher Kalendertyp verwendet werden soll.

**HINWEIS:** Sämtliche Änderungen an einer Geschäftskalenderdefinition werden erst nach einem vollständigen ETL (Extract, Transform, Load) in Oracle CRM On Demand-Berichten wiedergegeben.

### So zeigen Sie die Definition eines Standardgeschäftskalenders an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 3 Prüfen Sie im Abschnitt "Unternehmenseinstellungen" die folgenden Felder:
  - Startmonat Geschäftsjahr
  - Startdatum Geschäftsjahr

## ■ Geschäftskalendertyp

**HINWEIS:** Bei Änderungen der Definition eines Standardgeschäftskalenders aktualisiert Oracle CRM On Demand alle Daten in Berichten. Oracle CRM On Demand aktualisiert allerdings nur in der Zukunft liegende Daten in Prognosen.

### Benutzerdefinierte Geschäftskalender

In Oracle CRM On Demand stehen Unternehmen, die keine Standardkalendermonate oder keinen herkömmlichen Geschäftskalender verwenden, benutzerdefinierte Geschäftskalender zur Verfügung. Ihr Unternehmensadministrator kann benutzerdefinierte Geschäftskalender definieren. Sie müssen für jedes Jahr, für das Sie Geschäftspläne, Ziele, Prognosen oder zeitbasierte Analysen in Oracle CRM On Demand erstellen möchten, benutzerdefinierte Geschäftskalender-Datensätze erstellen. Weitere Informationen zum Definieren von benutzerdefinierten Geschäftskalendern finden Sie unter [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders](#) (auf Seite 1281).

### Aktualisieren des Namens für den Geschäftskalender

Wenn die Kundenbetreuung einen Standardgeschäftskalender für Ihr Unternehmen erstellt, wird dem Namen für den Geschäftskalender automatisch das Endjahr für dieses Geschäftsjahr als Suffix angehängt. Beispiel: Ein Geschäftskalender mit einem Start im Jahr 2039 und einem Ende im Jahr 2040 erhält den Namen "Geschäftskalender 2040".

Wenn für Ihr Unternehmen eine alternative Benennungskonvention zur Anpassung mit externen Systemen an Oracle CRM On Demand erforderlich ist, können Sie das Namensformat des Geschäftsjahres so konfigurieren, dass allen Standardnamen für den Geschäftskalender und für Geschäftsperioden das Endjahr oder das Startjahr des Geschäftsjahres als Suffix angehängt wird.

**HINWEIS:** Sie können beim Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders einen Kalendernamen angeben. Sie können Namen für benutzerdefinierte Geschäftskalender nach dem Definieren jedoch nicht ändern. Das Ändern des Namensformats für Geschäftskalender wirkt sich nicht auf die End- oder Startdaten für Geschäftsjahre oder Geschäftsperioden aus.

#### **So aktualisieren Sie den Namen für den Geschäftskalender:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" auf "Name für Geschäftskalender aktualisieren".
- 5 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
  - **Startjahr.** Namen für Geschäftskalender und Geschäftsperioden wird das Startjahr für dieses Geschäftsjahr als Suffix angehängt.
  - **Endjahr.** Namen für Geschäftskalender und Geschäftsperioden wird das Endjahr für dieses Geschäftsjahr als Suffix angehängt.
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

### Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders

Ihr Unternehmensadministrator definiert die Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand so, dass sie dem Geschäftsjahr Ihres Unternehmens entsprechen. Benutzerdefinierte Geschäftskalender werden in allen Berichten, Geschäftsplänen, Zielen und Benutzerquoten wiedergegeben.

**HINWEIS:** Um die Definition für den benutzerdefinierten Geschäftskalender zu konfigurieren, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

So richten Sie die benutzerdefinierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ein:

- 1 Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, damit die Verwendung von benutzerdefinierten Geschäftskalendern für Ihr Unternehmen aktiviert wird.
- 2 Definieren Sie die Geschäftskalender des Unternehmens.
- 3 Stellen Sie sicher, dass der benutzerdefinierte Geschäftskalender im Unternehmen aktiv ist

**ACHTUNG:** Wenn Sie den benutzerdefinierten Geschäftskalender für Ihr Unternehmen aktiviert haben, können Sie diese Option nicht mehr deaktivieren. Unternehmensadministratoren sollten benutzerdefinierte Geschäftskalender nur verwenden, wenn sie die Funktionen von Geschäftskalendern in Oracle CRM On Demand gründlich kennen.

### Benutzerdefinierte Geschäftskalender und Prognosen

Wenn Sie benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, wird die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens bei der Erstellung von Prognosen verwendet. Der Unternehmensadministrator muss vor dem Aktivieren von Prognosen benutzerdefinierte Geschäftskalenderdatensätze definieren. Da sich Prognosen auf mehrere Quartale erstrecken können, kann eine Prognose Daten aus mehreren Geschäftsjahren enthalten. Um sicherzustellen, dass genügend Daten für die Generierung von Prognoseserien verfügbar sind, muss daher für jedes Jahr, für das Ihr Unternehmen Prognosen generieren möchte, ein benutzerdefinierter Geschäftskalender erstellt werden. Zudem muss der Unternehmensadministrator die Prognosedefinition aktualisieren, bevor die neue benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition in Prognosen verwendet werden kann. Wenn die Prognosedefinition nicht vor dem nächsten Prognosedatum aktualisiert wird, werden die Prognosen nicht generiert. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Prognosedefinitionen finden Sie unter [Aktualisieren der Prognosedefinition \(auf Seite 1755\)](#).

#### **So definieren Sie einen neuen benutzerdefinierten Geschäftskalender**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" auf "Neuer Geschäftskalender".
- 5 Wählen Sie im Menü das gewünschte Geschäftsjahr.

Der Name des Geschäftskalenders wird automatisch in das Feld "Name" eingetragen, z.B. "Geschäftsjahr 2009". Dieser Wert ist schreibgeschützt.

**HINWEIS:** Sie können beim Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders einen Kalendernamen angeben. Sie können Namen für benutzerdefinierte Geschäftskalender jedoch nicht ändern, nachdem Sie definiert wurden.

- 6 Geben Sie folgende Informationen ein:
  - a **Beschreibung.** Fügen Sie zusätzliche Informationen über die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition hinzu. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
  - b **Geschäftsquartal 1.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
  - c **Geschäftsquartal 2.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
  - d **Geschäftsquartal 3.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
  - e **Geschäftsquartal 4.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
  - f **Zusätzliche Informationen.** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um den Anfang des nächsten Geschäftsjahres anzugeben.

**HINWEIS:** Ein Geschäftsjahr darf nicht mehr als 99 Wochen umfassen. Wenn Sie für "Beginn des nächsten Geschäftsjahres" einen Wert größer als 99 Wochen ab dem Anfangsdatum des vorherigen Geschäftsjahres eingeben, werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, einen richtigen Wert einzugeben.

7 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Sie müssen Geschäftsjahre aufeinanderfolgend erstellen. Sie müssen beispielsweise das Geschäftsjahr für 2010 erstellen, bevor Sie das Geschäftsjahr für 2011 erstellen können.

Die neue benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition wird erst in Analytics wiedergegeben, wenn ein nächtlicher ETL-Prozess (Extrahieren, Transformieren, Laden) ausgeführt wird.

### **So zeigen Sie die Details eines Geschäftskalenders an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" auf den Namen des Geschäftsjahres, für das Sie die Geschäftsperioden anzeigen möchten.

Auf der Seite "Details Geschäftskalender" werden die einzelnen Geschäftsmonate für das gewählte Jahr und das Anfangsdatum des nächsten Geschäftsjahres angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn Sie von einem Standardgeschäftskalender zu einem benutzerdefinierten Geschäftskalender wechseln, werden die Datensätze aus dem vorherigen Geschäftsjahr auf der Seite "Geschäftskalenderliste" schreibgeschützt angezeigt. Außerdem werden alle zukünftigen von Oracle CRM On Demand generierten Geschäftsjahrsdatensätze gelöscht. Weitere Informationen zu Standardgeschäftskalendern finden Sie unter [Info über Geschäftskalender](#) (siehe [Informationen zu Geschäftskalendern](#) auf Seite 1280).

### **So bearbeiten Sie den Geschäftskalender des Unternehmens**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Suchen Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" den Geschäftskalender, den Sie aktualisieren möchten, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie die neuen Details für den Geschäftskalender ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Sämtliche Änderungen an einer benutzerdefinierten Geschäftskalenderdefinition werden erst in Analytics wiedergegeben, wenn ein nächtlicher ETL-Prozess (Extrahieren, Transformieren, Laden) ausgeführt wird.

**HINWEIS:** Wenn Sie einen benutzerdefinierten Geschäftskalender definiert haben, können Sie diesen ändern, indem Sie die bestehende Kalenderdefinition bearbeiten. Geschäftskalender aus vor dem aktuellen Geschäftsjahr liegenden Jahren sind jedoch schreibgeschützt. Sie können keine benutzerdefinierten Geschäftskalender löschen.

### **Verwalten von Periodenlisten Ihres Unternehmens**

Sie können die Listen mit Geschäftskalenderperioden für Ihr Unternehmen verwalten, um die Anzahl an verfügbaren Perioden für die Auswahl im Periodensuchfenster (z.B. Geschäftsplan und Zielsetzungsdatensätze) einzuschränken. Dies ist z.B. dann hilfreich, wenn es in Ihrem Unternehmen erforderlich ist, dass Vertriebsmitarbeiter vierteljährliche Geschäftspläne erstellen, während HR-Mitarbeiter nur jährliche Geschäftspläne erstellen müssen.

Um die Periodenlisten Ihres Unternehmens zu verwalten, können Sie:

- Periodenlisten erstellen und näher definieren
- Für jede Periodenliste die Suchfelder definieren, die im Periodensuchfenster verwendet werden sollen.
- Für jede Benutzerrolle definieren, welche Listen im Periodensuchfenster verfügbar sind.

**Hinweis:** Benutzer können in den Periodensuchfenstern nur Periodenlisten auswählen, wenn das Menü "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Weitere Informationen zu diesem Menü und den Steuerungsmöglichkeiten finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#) und [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

### Verwalten von Periodenlisten

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Periodenlisten Ihres Unternehmens verwalten können.

#### **So verwalten Sie die Periodenlisten:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftsperiodenadministration".
- 4 Wählen Sie auf der Seite für Periodenlisten folgende Optionen über die Menüschaftfläche:
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Anzahl der Perioden in der Periodenliste. Informationen hierzu finden Sie im Kapitel zum Zählen von Datensätzen in Listen.
  - **Liste verfeinern.** Definiert die Periodenliste näher, indem bestimmte Kriterien verwendet werden, und speichert die Liste unter einem neuen Namen. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).
  - **Liste speichern.** Speichert eine Liste. Wenn Sie auf "Liste speichern" klicken, gelangen Sie direkt zu einer Seite mit Speicheroptionen.
  - **Listenfilter anzeigen.** Zeigen Sie die Schlüsselinformationen für eine Liste in einem Dropdown-Menü an. Informationen hierzu finden Sie im Kapitel über die Seite zum Anzeigen von Listen. Sie können diese Seite auch aufrufen, indem Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf "Anzeigen" klicken.
  - **Listen verwalten.** Verwaltet die Periodenlisten. Informationen hierzu finden Sie unter Seite "Listen verwalten" (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) auf Seite 155).
  - **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Periodenliste. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

### Definieren des Periodensuchlayouts

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Suchlayout für eine Periodenliste definieren können.

**Hinweis zu Beginn.** Ihre Rolle muss die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

#### **So definieren Sie das Periodensuchlayout:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf "Periode".
- 4 Klicken Sie auf der Seite für die Periodenanwendungsanpassung auf die Option für das Periodensuchlayout.
- 5 Definieren Sie das Periodensuchlayout.  
Weitere Informationen zum Erstellen von Suchlayouts finden Sie unter Verwalten von Suchlayouts (siehe [Managing Search Layouts](#) auf Seite 1431).

### Definieren der für jede Rolle verfügbaren Periodenlisten

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie definieren können, welche Periodenlisten für jede Rolle verfügbar sind.

**Hinweis zu Beginn.** Ihre Rolle muss die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

**So definieren Sie die für jede Rolle verfügbaren Periodenlisten:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypenrichtung" auf "Periode".
- 4 Klicken Sie auf der Seite für die Periodenanwendungsanpassung auf "Listenzugriff und Reihenfolge".
- 5 Definieren Sie für jede Rolle, welche Listen verfügbar sind, und legen Sie die Reihenfolge der Listen fest.  
Weitere Informationen zur Verwaltung des Listenzugriffs und zur Anzeigereihenfolge für jede Rolle finden Sie unter Verwaltung von Listenzugriff und Listenreihenfolge (siehe [Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge](#) auf Seite 1437).

**Währungsdefinition**

Das Definieren der Währungen für Ihr Unternehmen umfasst:

- das Aktivieren der Währungen, in denen Ihr Unternehmen Geschäfte tätigt.
- das Definieren der Wechselkurse für die Basiswährung Ihres Unternehmens.

Weitere Informationen zur Währungsdefinition finden Sie unter Verwalten von Währungen (siehe [Managing Currencies](#) auf Seite 1285).

**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 (siehe [Info über Profileinstellungen für Benutzer](#) auf Seite 825).

### 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.

## **Einrichten des Geschäftsbereichs**

In Ihrem Unternehmen können gemäß Ihren Geschäftsanforderungen Benutzer mithilfe des Datensatztyps "Geschäftsbereich" gruppiert werden. Beispiel: Benutzer können mithilfe von Geschäftsbereichen nach geografischer Region gruppiert werden. Sie können einem Benutzer einen oder mehrere Geschäftsbereiche zuordnen. Der erste einem Benutzerdatensatz zugeordnete Geschäftsbereich wird automatisch als primärer Geschäftsbereich des Benutzers festgelegt. Der primäre Geschäftsbereich eines Benutzers kann jedoch geändert werden. Sie können Geschäftsbereiche auch Auswahllistenwertegruppen zuordnen, sodass die verfügbaren Werte in den Auswahllisten bestimmter Felder in Datensätzen für Benutzer in bestimmten Geschäftsbereichen auf einen Teil der für die Felder definierten Werte beschränkt werden. Jeder Geschäftsbereich kann nur einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet werden. Weitere Informationen zu Auswahllistenwertegruppen finden Sie unter [Informationen zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1467\)](#).

**HINWEIS:** Die Informationen zum Geschäftsbereich für einen Benutzerdatensatz wirken sich nicht auf die Benutzerzugriffsrechte für Datensätze und deren Bearbeitung aus.

Wenn ein Benutzer mindestens einem Geschäftsbereich zugeordnet ist und dieser Benutzer einen Datensatz eines Datensatztyps erstellt, der Geschäftsbereiche unterstützt, wird der primäre Geschäftsbereich des Benutzers automatisch dem Datensatz zugewiesen. Wenn die Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" beide im Detailseitenlayout vorhanden sind und wenn dem primären Geschäftsbereich des Benutzers eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" des Datensatzes der Name der Auswahllistenwertegruppe eingefügt. Anschließend werden in allen mit dieser Auswahllistenwertegruppe gesteuerten Auswahllistenfeldern nur die Werte in der Auswahlliste angezeigt, die mit der Auswahllistenwertegruppe verknüpft sind.

Ein Benutzer kann den Geschäftsbereich für einen beliebigen Datensatz ändern, wenn Folgendes zutrifft:

- Das Feld "Geschäftsbereich" ist im Seitenlayout vorhanden, das der Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugewiesen wurde.
- Das Feld "Geschäftsbereich" wurde nicht als schreibgeschütztes Feld definiert.
- Der Benutzer verfügt über die erforderlichen Zugriffsrechte, um den Datensatz zu aktualisieren.

**HINWEIS:** Standardmäßig ist die Liste aller Geschäftsbereiche im Suchfenster für das Feld "Geschäftsbereich" verfügbar, und der Benutzer kann einen beliebigen Geschäftsbereich auswählen. Sie können eine Geschäftsbereichsliste einrichten und angeben, welche Listen im Suchfenster für das Feld "Geschäftsbereich" je nach Benutzerrolle verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge \(auf Seite 1437\)](#).

Wenn ein Benutzer den Geschäftsbereich eines Datensatzes ändert, ändert sich die Auswahllistenwertegruppe des Datensatzes automatisch in die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich. Weitere Informationen zum Verhalten der Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" beim Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#) und unter [Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereichen \(auf Seite 64\)](#).

Informationen zum Einrichten von Geschäftsbereichen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Erstellen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwertgruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Datensatztypen, die Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereiche unterstützen \(auf Seite 1470\)](#)
- [Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1292\)](#)
- [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertgruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#)
- [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#)

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen

Berücksichtigen Sie beim Einrichten von Geschäftsbereichen die folgenden Aspekte:

- **Anpassung.** Sie können den Datensatztyp "Geschäftsbereich" anpassen.
- **Listen.** Sie können Listen mit Geschäftsbereichen erstellen.
- **Auswahllistenwertgruppen.** Sie können einem Geschäftsbereich nur eine Auswahllistenwertgruppe zuordnen.
- **Benutzer.** Sie können jedem Geschäftsbereich mehrere Benutzer und jedem Benutzer mehrere Geschäftsbereiche zuordnen.
- **Suchen.** Sie können in der Aktionsleiste oder in der erweiterten Suche nicht nach Geschäftsbereichsdatsätzen suchen.
- **Feld "Geschäftsbereich".** Für Datensatztypen, die Geschäftsbereiche unterstützen, können Sie Folgendes tun:
  - Das Feld "Geschäftsbereich" zum Seitenlayout hinzufügen.
  - Das Feld "Geschäftsbereich" als schreibgeschütztes Feld definieren, um zu verhindern, dass Benutzer den Wert für das Feld ändern oder löschen können.
  - Das Feld "Geschäftsbereich" im Expression Builder verwenden.
  - Das Feld "Geschäftsbereich" in Workflowregeln verwenden.
  - Das Feld "Geschäftsbereich" in Suchlayouts integrieren.

**HINWEIS:** Sie können auf den Seiten zum Einrichten von Feldern keinen Standardwert für das Feld "Geschäftsbereich" angeben.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Erstellen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwertgruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#)
- [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertgruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#)
- [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#)

### Einrichten von Geschäftsbereichen

**Hinweis zu Beginn.** Prüfen Sie die Informationen unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#).

Führen Sie zum Einrichten von Geschäftsbereichen für Ihr Unternehmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Legen Sie Folgendes fest:
  - Die einzurichtenden Geschäftsbereiche.
  - Die Auswahllistenwertegruppe (falls vorhanden), die den einzelnen Geschäftsbereichen zugeordnet werden soll. Jedem Geschäftsbereich kann nur eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet werden, einer Auswahllistenwertegruppe können jedoch mehrere Geschäftsbereiche zugeordnet werden.
  - Die Benutzer, die den einzelnen Geschäftsbereichen zugeordnet werden sollen.
- 2 Erstellen Sie Ihre Geschäftsbereiche.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#).
- 3 (Optional) Ordnen Sie den Geschäftsbereichen Auswahllistenwertegruppen zu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#).
- 4 Ordnen Sie den Geschäftsbereichen Benutzer zu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#).
- 5 (Optional) Fügen Sie das Feld "Geschäftsbereich" zum Seitenlayout für die Datensatztypen hinzu, für die Sie Geschäftsbereiche verwenden möchten.  
Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

## Erstellen von Geschäftsbereichen

Führen Sie zum Erstellen eines Geschäftsbereichs die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

### **So erstellen Sie einen Geschäftsbereich**

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsbereich einrichten" auf "Geschäftsbereich einrichten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite der Geschäftsbereichsliste auf "Neu".
- 5 Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Geschäftsbereich ein, und speichern Sie Ihre Änderungen.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#)

## Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen

Sie können jedem Geschäftsbereich nur eine Auswahllistenwertegruppe zuordnen. Eine Auswahllistenwertegruppe steuert jedoch die Werte für mindestens ein Auswahllistenfeld und mindestens einen Datensatztyp, und jeder Auswahllistenwertegruppe können mehrere Geschäftsbereiche zugeordnet werden.

Weitere Informationen zu Auswahllistenwertegruppen finden Sie unter [Informationen zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1467\)](#).

Führen Sie zum Zuordnen einer Auswahllistenwertegruppe zu einem Geschäftsbereich die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Außerdem muss das Feld "Auswahllistenwertegruppe" im Detailseitenlayout des Geschäftsbereichs für Ihre Benutzerrolle vorhanden sein.

### ***So ordnen Sie einem Geschäftsbereich eine Auswahllistenwertegruppe zu***

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsbereich einrichten" auf "Geschäftsbereich einrichten".
- 4 Klicken Sie in der Geschäftsbereichsliste auf den Namen des Geschäftsbereichs, dem Sie eine Auswahllistenwertegruppe zuordnen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Geschäftsbereichsdetailseite im Feld "Auswahllistenwertegruppe" auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Auswahllistenwertegruppe aus, die Sie dem Geschäftsbereich zuordnen möchten.
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" muss im Detailseitenlayout für einen Datensatztyp vorhanden sein, damit die Auswahllistenwertegruppe die Werte in den Auswahllistenfeldern für einen Datensatz steuern kann.

### **Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen**

Sie können einem Benutzer einen oder mehrere Geschäftsbereiche zuordnen. Der erste Geschäftsbereich, der einem Benutzer zugeordnet ist, ist automatisch der primäre Geschäftsbereich für den Benutzer. Sie können den primären Geschäftsbereich jedoch in einem Benutzerdatensatz ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#).

Es gibt zwei Möglichkeiten, um Geschäftsbereichen Benutzer zuzuordnen:

- Von einem Geschäftsbereichsdatsatz aus können Sie dem Geschäftsbereich mehrere Benutzer zuordnen.
- Von einem Benutzerdatensatz aus können Sie dem Benutzer Geschäftsbereiche zuordnen.

Führen Sie zum Zuordnen von Benutzern zu einem Geschäftsbereich die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Benutzer verwalten" und "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Außerdem muss der Abschnitt mit zugehörigen Informationen für den Geschäftsbereichsbenutzer im Detailseitenlayout enthalten sein, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp "Geschäftsbereich" zugewiesen ist.

### ***So ordnen Sie einem Geschäftsbereich Benutzer zu***

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsbereich einrichten" auf "Geschäftsbereich einrichten".
- 4 Klicken Sie in der Geschäftsbereichsliste auf den Namen des Geschäftsbereichs, dem Sie Benutzer zuordnen möchten.

- 5 Blättern Sie auf der Geschäftsbereichsdetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen für den Geschäftsbereichsbenutzer, und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 6 Wählen Sie den Benutzer aus, der dem Geschäftsbereich zugeordnet werden soll, und speichern Sie Ihre Änderung.

Sie können bis zu 10 Benutzer gleichzeitig hinzufügen. Um dem Geschäftsbereich mehrere Benutzer zuzuordnen, klicken Sie auf "Speichern" und auf "Benutzer hinzufügen".

Führen Sie zum Zuordnen von Geschäftsbereichen zu einem Benutzer auf der Benutzerdetailseite die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Benutzer verwalten" und "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Außerdem muss mindestens eine der folgenden Bedingungen zutreffen:

- Das Feld "Primärer Geschäftsbereich" ist im Detailseitenlayout vorhanden, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp "Benutzer" zugewiesen wurde.
- Der Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Geschäftsbereichsbenutzern ist im Layout der Seite "Benutzer-Admin" enthalten, das Ihrer Benutzerrolle zugewiesen ist.

**HINWEIS:** Für den Datensatztyp "Benutzer" ist ebenfalls ein Textfeld "Geschäftsbereich" verfügbar. Das Textfeld "Geschäftsbereich" ist Teil des Datensatztyps "Benutzer".

### **So ordnen Sie einem Benutzer Geschäftsbereiche zu**

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie in der Benutzerliste auf den Nachnamen des Benutzers, dem Sie Geschäftsbereiche zuordnen möchten.
- 5 Führen Sie auf der Benutzerdetailseite einen der folgenden Schritte durch:
  - Wenn Sie dem Benutzer nur einen einzigen Geschäftsbereich als primären Geschäftsbereich zuordnen möchten, klicken Sie im Feld "Primärer Geschäftsbereich" auf das Suchsymbol, und wählen Sie den gewünschten primären Geschäftsbereich für den Benutzer aus.
  - Wenn Sie dem Benutzer mehrere Geschäftsbereiche zuordnen möchten, blättern Sie mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Geschäftsbereiche, und klicken Sie auf "Hinzufügen". Sie können bis zu 10 Geschäftsbereiche gleichzeitig hinzufügen. Um dem Benutzer mehrere Geschäftsbereiche zuzuordnen, klicken Sie auf "Speichern" und auf "Geschäftsbereiche hinzufügen".

### **Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen**

Sie können einen Geschäftsbereich löschen, auch wenn dieser Benutzern oder Datensätzen zugeordnet ist. Sie können außerdem gleichzeitig bis zu fünf Geschäftsbereiche in einen Geschäftsbereich zusammenführen. Wenn Sie zwei oder mehrere Geschäftsbereiche zusammenführen, wird ein Geschäftsbereich beibehalten, und die anderen werden gelöscht.

Nachdem ein Geschäftsbereich aufgrund einer Zusammenführung gelöscht wurde, passiert Folgendes:

- Der Geschäftsbereich wird aus allen Benutzerdatensätzen entfernt, die dem Geschäftsbereich zugeordnet sind.
- Alle Benutzer, die dem gelöschten Geschäftsbereich zugeordnet waren und dem beibehaltenen Geschäftsbereich zuvor nicht zugeordnet waren, werden automatisch dem beibehaltenen Geschäftsbereich zugeordnet. Wenn es sich bei dem gelöschten Geschäftsbereich um den primären Geschäftsbereich eines Benutzers gehandelt hat, wird der beibehaltene Geschäftsbereich als primärer Geschäftsbereich für den Benutzer verwendet.

- Wenn der gelöschte Geschäftsbereich Datensätzen anderer Datensatztypen zugeordnet war, wie z.B. Firma, Person usw., werden die Datensätze nicht automatisch dem in der Zusammenführung beibehaltenen Geschäftsbereich zugeordnet. Stattdessen wird der Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" für die Datensätze automatisch gelöscht. Der Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" für die Datensätze wird jedoch nicht gelöscht.

Nachdem Sie einen Geschäftsbereich direkt gelöscht haben, passiert Folgendes:

- Der Geschäftsbereich wird aus allen Benutzerdatensätzen entfernt, die dem Geschäftsbereich zugeordnet sind. Wenn es sich bei dem gelöschten Geschäftsbereich um den primären Geschäftsbereich eines Benutzers gehandelt hat, wird der erste Geschäftsbereich in der Liste der übrigen Geschäftsbereiche, die dem Benutzer zugeordnet sind, als primärer Geschäftsbereich für den Benutzer verwendet.
- Wenn der gelöschte Geschäftsbereich Datensätzen anderer Typen zugeordnet war, wie z.B. Firma, Person usw., wird der Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" für diese Datensätze automatisch gelöscht. Der Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" für die Datensätze wird jedoch nicht gelöscht.

Sie können jedem Datensatz, für den der Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" aufgrund eines Löschvorgangs für einen Geschäftsbereich gelöscht wurde, einen anderen Geschäftsbereich zuordnen. Wenn Sie einem Datensatz, für den der Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" gelöscht wurde, einen Geschäftsbereich zuordnen, wird das Feld "Auswahllistenwertegruppe" für den Datensatz wie folgt aktualisiert:

- Wenn der neue Geschäftsbereich einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" für den Datensatz die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich eingetragen.
- Wenn der neue Geschäftsbereich keiner Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird der Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" für den Datensatz gelöscht.

Sie können einen gelöschten Geschäftsbereich wiederherstellen. Wenn Sie einen Geschäftsbereich wiederherstellen, werden die Zuordnungen zwischen dem wiederhergestellten Geschäftsbereich und Benutzerdatensätzen nicht wiederhergestellt. Vorherige Zuordnungen zwischen dem wiederhergestellten Geschäftsbereich und Datensätzen anderer Typen, wie z.B. Firma, Person usw., werden wiederhergestellt.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Zusammenführen von Datensätzen finden Sie unter Zusammenführen von Datensätzen (siehe [Merging Records](#) auf Seite 168).

## Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen

Die folgende Tabelle liefert eine Übersicht über das Verhalten von Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen beim Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen durch Benutzer. In allen Fällen wird von Folgendem ausgegangen:

- Jedem Geschäftsbereich ist eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet.
- Jeder Benutzer ist mindestens einem Geschäftsbereich zugeordnet.
- Sowohl das Feld "Geschäftsbereich" als auch das Feld "Auswahllistenwertegruppe" sind im Detailseitenlayout vorhanden.

Feld "Geschäftsbereich" kann aktualisiert werden	Feld "Auswahllistenwertegruppe" kann aktualisiert werden	Beim Erstellen eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten	Beim Aktualisieren eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten
Ja	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Feld "Geschäftsbereich" wird der primäre Geschäftsbereich für den Benutzer erfasst, der den Datensatz erstellt. Der Benutzer kann den Wert im</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" oder im Feld "Auswahllistenwertegruppe" ändern.</li> <li>■ Wenn der Benutzer den Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" löscht, wird der Inhalt des Felds</li> </ul>

Feld "Geschäftsbereich" kann aktualisiert werden	Feld "Auswahllistenwertegruppe" kann aktualisiert werden	Beim Erstellen eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten	Beim Aktualisieren eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten
		<p>Feld "Geschäftsbereich" vor dem Speichern des Datensatzes ändern.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ In das Feld "Auswahllistenwertegruppe" wird die Auswahllistenwertegruppe für den Geschäftsbereich eingetragen. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" vor dem Speichern des Datensatzes ändern.</li> </ul>	<p>"Auswahllistenwertegruppe" automatisch gelöscht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn der Benutzer einen anderen Geschäftsbereich auswählt, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich eingetragen.</li> <li>■ Wenn der Benutzer eine andere Auswahllistenwertegruppe auswählt oder den Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" löscht, wird das Feld "Geschäftsbereich" nicht automatisch geändert.</li> </ul>
Nein	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Feld "Geschäftsbereich" wird der primäre Geschäftsbereich für den Benutzer erfasst, der den Datensatz erstellt. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" nicht ändern.</li> <li>■ In das Feld "Auswahllistenwertegruppe" wird die Auswahllistenwertegruppe für den Geschäftsbereich eingetragen. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" vor dem Speichern des Datensatzes ändern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" nicht ändern.</li> <li>■ Der Benutzer kann den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" ändern.</li> <li>■ Wenn der Benutzer eine andere Auswahllistenwertegruppe auswählt oder den Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" löscht, wird das Feld "Geschäftsbereich" nicht automatisch geändert.</li> </ul>
Ja	Nein	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Feld "Geschäftsbereich" wird der primäre Geschäftsbereich für den Benutzer erfasst, der den Datensatz erstellt. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" vor dem Speichern des Datensatzes ändern.</li> <li>■ In das Feld "Auswahllistenwertegruppe" wird die Auswahllistenwertegruppe für den Geschäftsbereich eingetragen. Der Benutzer kann den Wert im Feld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" ändern.</li> <li>■ Der Benutzer kann den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" nicht direkt ändern.</li> <li>■ Wenn der Benutzer den Inhalt des Felds "Geschäftsbereich" löscht, wird der Inhalt des Felds "Auswahllistenwertegruppe" automatisch gelöscht.</li> <li>■ Wenn der Benutzer einen anderen Geschäftsbereich auswählt, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" die Auswahllistenwertegruppe für den neuen Geschäftsbereich eingetragen.</li> </ul>

Feld "Geschäftsbereich" kann aktualisiert werden	Feld "Auswahllistenwertegruppe" kann aktualisiert werden	Beim Erstellen eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten	Beim Aktualisieren eines Datensatzes durch den Benutzer gilt das folgende Verhalten
		"Auswahllistenwertegruppe" für den Datensatz nicht ändern.	
Nein	Nein	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Feld "Geschäftsbereich" wird der primäre Geschäftsbereich für den Benutzer erfasst, der den Datensatz erstellt. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" für den Datensatz nicht ändern.</li> <li>■ In das Feld "Auswahllistenwertegruppe" wird die Auswahllistenwertegruppe für den Geschäftsbereich eingetragen. Der Benutzer kann den Wert im Feld "Auswahllistenwertegruppe" für den Datensatz nicht ändern.</li> </ul>	Der Benutzer kann den Wert im Feld "Geschäftsbereich" oder im Feld "Auswahllistenwertegruppe" nicht ändern.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Einrichten von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1289\)](#)
- [Erstellen von Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#)
- [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#)
- [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#)
- [Informationen zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1467\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1468\)](#)
- [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1469\)](#)
- [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1388\)](#)

### Unternehmensaudit

Das Protokoll ist eine wichtige Funktion für die Erfüllung von gesetzlichen Vorschriften und Unternehmensrichtlinien. Informationen zum Protokoll in Oracle CRM On Demand finden Sie in den folgenden Themen:

- [Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer \(auf Seite 1296\)](#)
- [Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens \(auf Seite 1297\)](#)

- [Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail \(auf Seite 1298\)](#)
- [Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration \(auf Seite 1299\)](#)
- Prüfen der ausstehenden und gesendeten E-Mails Ihres Unternehmens (siehe [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) auf Seite 1300)
- [Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen \(auf Seite 1303\)](#)

## Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer

Sie können die Anmeldehistorien aller Benutzer in Ihrem Unternehmen überprüfen. Die Seite für die Anmeldehistorie zeigt, welche Benutzer die Anwendung wann verwenden. Auf der Seite werden außerdem die Anmeldeaktivitäten der Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung aufgezeichnet.

**Hinweis:** Oracle CRM On Demand löscht jede Nacht Benutzeranmeldedatensätze, die älter als 90 Tage sind. Die historischen Daten zur Benutzerakzeptanz werden im Data Warehouse gespeichert, um die historische Trendanalyse der Benutzerakzeptanzmetriken in Oracle CRM On Demand-Analysen zu unterstützen. Diese Daten werden jedoch nicht beibehalten, wenn bei einem Upgrade von Oracle CRM On Demand auf ein neues Release ein vollständiger ETL-Prozess (Extraktion, Transformation und Laden) der Daten durchgeführt wird oder wenn Unternehmensdaten von einer Oracle CRM On Demand-Umgebung in eine andere Oracle CRM On Demand-Umgebung migriert werden. Informationen zum Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" finden Sie unter [Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung \(auf Seite 990\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten - Anmeldung und Unternehmensaudit" enthalten.

### So überprüfen Sie die Anmeldeaktivität für alle Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensaudit" auf den Link "Anmeldungsaudit".

Auf der Seite "Anmeldungsaudit" werden alle Anmeldungsauditaktivitäten für Oracle CRM On Demand angezeigt.

**HINWEIS:** Das Feld "Anmeldetyp" in einem Anmeldedatensatz enthält den Kanal, über den der Anmeldeversuch vorgenommen wurde. Beispiel: Wenn ein Anmeldeversuch über ein Browserfenster vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Interaktiv". Wenn ein Anmeldeversuch über Web Services vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Webservices".

- 4 Wählen Sie in der Titelleiste "Anmeldungsaudit" eine der folgenden Listen aus dem Menü aus:
  - **Anmeldungsaudit für alle.** Ihre Standardeinstellung zum Anzeigen von Anmeldeaktivitäten. Hiermit werden alle Anmeldungsauditdaten angezeigt und nach Zeit der Anmeldung sortiert.
  - **Alle derzeit angemeldeten Benutzer.** Alle Benutzer, die derzeit bei Oracle CRM On Demand angemeldet sind. Die Werte sind nach Zeit der Anmeldung sortiert.

**HINWEIS:** Dieses Menü zeigt auch alle von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Listen an.

### So verwalten Sie Anmeldeaktivitätslisten:

- Klicken Sie in der Titelleiste "Anmeldungsaudit" auf die Schaltfläche "Menü", um die folgenden Aktionen auszuführen:
  - **Liste exportieren.** Anmeldeaktivitätsliste exportieren, um sie auf dem Computer zu speichern (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Datensätze in der Anmeldeaktivitätsliste zählen (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen \(siehe Datensätze in Listen zählen auf Seite 159\)](#)).

- **Liste verfeinern.** Gefilterte Anmeldeaktivitätsliste verfeinern (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).
- **Listen verwalten.** Anmeldeaktivitätslisten verwalten (siehe Seite "Listen verwalten" (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) auf Seite 155)).
- **Neue Liste erstellen.** Neue gefilterte Anmeldeaktivitätsliste erstellen (siehe Erstellen und Verfeinern von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).
- **Liste speichern.** Anmeldeaktivitätsliste speichern. Dadurch gelangen Sie direkt zu einer Seite mit Speicheroptionen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers \(auf Seite 1525\)](#)

### Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens

Sie können die Ressourcenverwendung unternehmensweit prüfen. Dazu gehören auch Änderungen in den folgenden Bereichen:

- Kennwort zurücksetzen
- Kennwort vergessen
- Sicherheitsfragen beantworten
- SSO-Bezeichner ändern
- Änderungen an der Benutzer-ID
- E-Mail-Adresse ändern
- Kennwort festlegen
- Ausgangskennwort
- Offline

**Hinweis:** Oracle CRM On Demand löscht einmal monatlich Ressourcenverwendungsdatensätze, die älter als 90 Tage sind. Datensätze werden jedoch nicht gelöscht, wenn ein Benutzer erstellt wird, oder wenn die folgenden Felder geändert werden: E-Mail, Externe ID für Single Sign-On, Rolle, Status, Benutzeranmelde-ID.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten - Anmeldung und Unternehmensaudit" enthalten.

#### **So prüfen Sie die Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensaudit" auf den Link "Audit".
- 4 Prüfen Sie die Ressourcenverwendungshistorie Ihres Unternehmens.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Listen mit Datensätzen zur Ressourcenverwendung verwaltet werden.

#### **So verwalten Sie Listen mit Datensätzen zur Ressourcenverwendung:**

- Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Audittrail" auf "Menü", und wählen Sie die Option für die Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten:
  - **Liste exportieren.** Exportiert die Liste in eine Datei (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in der Liste (siehe Zählen von Datensätzen in Listen (siehe [Datensätze in Listen zählen](#) auf Seite 159)).

- **Liste verfeinern.** Definiert die Liste näher (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.
- **Liste speichern.** Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.
- **Listenfilter anzeigen.** Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.
- **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).
- **Listen verwalten.** Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).

## Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail

Sie können den Audittrail der Änderungen prüfen, die Benutzer an protokollierten Feldern für alle protokollierbaren Datensatztypen vorgenommen haben. Wenn in der Audittrailkonfiguration für den Datensatztyp die Optionen zum Verfolgen der Datensatzerstellung, -löschung und -wiederherstellung ausgewählt sind, werden im Masteraudittrail auch die Audittraildatensätze für diese Vorgänge angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf Masteraudittrail und Administratorkonfigurationsaudit" enthalten.

### *So überprüfen Sie Audit-Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail*

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprotokoll" auf den Link zum Master Audit Trail.

Im Master Audit Trail werden die folgenden Werte angezeigt:

- **ID-Nr.** Die Tabellenzeilen-ID.
- **Datensatztyp.** Der protokollierte Datensatztyp.
- **Datensatzname.** Der Name des Datensatzes für das Audit.
- **Quell-IP-Adresse.** Die IP-Adresse des Computers, auf dem die Konfigurationsänderung vorgenommen wurde.  
**HINWEIS:** Dieser Wert wird nur dann angezeigt, wenn diese Information verfügbar ist.
- **Session-Typ.** Dieser Wert gibt an, ob es sich um eine interaktive Session oder eine Web Services-Session handelte.
- **Nachname.** Der Nachname des Benutzers.
- **Vorname.** Der Vorname des Benutzers.
- **Benutzer-Anmelde-ID.** Die Anmelde-ID des Benutzers.
- **Vorgang.** Der Typ der durchgeführten Konfiguration, z.B. erstellen, löschen oder ändern.
- **Geändertes Feld.** Das geänderte Feld des Objekts.
- **Alter Wert.** Der vorherige Wert des Felds.
- **Neuer Wert.** Der neue Wert des Feldes. Beispiel: Wenn Sie den Wert im Feld "Serviceanfrage - Priorität" von "Niedrig" in "Hoch" ändern, bleibt der Wert im Feld "Alter Wert" "Niedrig", und der Wert im Feld "Neuer Wert" ist "Hoch". Wenn Sie einen Datensatz löschen, bleibt das Feld "Alter Wert" leer, und der Wert im Feld "Neuer Wert" wird zu "Datensatz gelöscht" geändert.
- **Datum.** Das Datum der letzten Protokollierung des Objekts.

Weitere Informationen zum Audittrail finden Sie unter Anpassen des Audittrails (siehe [Customizing the Audit Trail](#) auf Seite 1442).

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Listen mit Audittraildatensätzen verwaltet werden.

### **So verwalten Sie Listen mit Audittraildatensätzen:**

- Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Masteraudittrail" auf "Menü", und wählen Sie die Option für die Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten:
  - **Liste exportieren.** Exportiert die Liste in eine Datei (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in der Liste (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen \(siehe Datensätze in Listen zählen auf Seite 159\)](#)).
  - **Liste verfeinern.** Definiert die Liste näher (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#)). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.
  - **Liste speichern.** Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.
  - **Listenfilter anzeigen.** Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.
  - **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#)).
  - **Listen verwalten.** Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).

### **Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration**

Sie können den Audittrail der Änderungen, die Administratoren an Rollen, Büchern, Zugriffsprofilen, REST-Integrationstagnamen und an der Anpassung vorheriger Verantwortlicher vornehmen, sowie die Audittraileinrichtung für Datensatztypen prüfen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf Masteraudittrail und Administratorkonfigurationsaudit" enthalten.

### **So prüfen Sie den Audittrail auf Änderungen an der Administrationskonfiguration:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprotokoll" auf den Link zum Admin-Konfigurationsprotokoll.

Im Admin-Konfigurationsprotokoll werden die folgenden Werte angezeigt:

- **ID-Nr.** Die Tabellenzeilen-ID.
- **Datensatztyp.** Der protokollierte Datensatztyp.
- **Datensatzname.** Der Name des Datensatzes für das Audit.
- **Quell-IP-Adresse.** Die IP-Adresse des Computers, auf dem die Konfigurationsänderung vorgenommen wurde.

**HINWEIS:** Dieser Wert wird nur dann angezeigt, wenn diese Information verfügbar ist.

- **Session-Typ.** Dieser Wert gibt an, ob es sich um eine interaktive Session oder eine Web Services-Session handelte.
- **Nachname.** Der Nachname des Benutzers.
- **Vorname.** Der Vorname des Benutzers.
- **Benutzer-Anmelde-ID.** Die Anmelde-ID des Benutzers.
- **Vorgang.** Der Typ der durchgeführten Konfiguration, z.B. erstellen, löschen oder ändern.
- **Geändertes Feld.** Das geänderte Feld des Objekts.

- **Alter Wert.** Der vorherige Wert des Felds.
- **Neuer Wert.** Der neue Wert des Feldes. Beispiel: Wenn Sie den Wert im Feld "Serviceanfrage - Priorität" von "Niedrig" in "Hoch" ändern, bleibt der Wert im Feld "Alter Wert" "Niedrig", und der Wert im Feld "Neuer Wert" ist "Hoch". Wenn Sie einen Datensatz löschen, bleibt das Feld "Alter Wert" leer, und der Wert im Feld "Neuer Wert" wird zu "Datensatz gelöscht" geändert.
- **Datum.** Das Datum der letzten Protokollierung des Objekts.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Listen mit Änderungen an der Administrationskonfiguration verwaltet werden.

### **So verwalten Sie Listen mit Änderungen an der Administrationskonfiguration:**

- Klicken Sie in der Titelleiste der Seite für das Administratorkonfigurationsaudit auf "Menü", und wählen Sie die Option für die Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten:
  - **Liste exportieren.** Exportiert die Liste in eine Datei (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in der Liste (siehe Zählen von Datensätzen in Listen (siehe [Datensätze in Listen zählen](#) auf Seite 159)).
  - **Liste verfeinern.** Definiert die Liste näher (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.
  - **Liste speichern.** Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.
  - **Listenfilter anzeigen.** Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.
  - **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).
  - **Listen verwalten.** Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).

## **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 \(auf Seite 1239\)](#).

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 \(auf Seite 852\)](#).

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:
  - **Liste exportieren.** Exportiert die Liste in eine Datei (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in der Liste (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen \(siehe Datensätze in Listen zählen auf Seite 159\)](#)).
  - **Liste verfeinern.** Definiert die Liste näher (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#)). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.
  - **Liste speichern.** Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.
  - **Listenfilter anzeigen.** Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.
  - **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen \(siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144\)](#)).
  - **Listen verwalten.** Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).

For more information about the audit trail, see [Customizing the Audit Trail \(auf Seite 1442\)](#).

## Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen

Auf der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" wird eine Liste der ausstehenden und abgeschlossenen Exportanforderungen angezeigt, die aktuell für Ihr Unternehmen aufbewahrt werden. Sie können die Exportanforderungen prüfen, die über Listenseiten weitergeleitet wurden, und die Exportanforderungen, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet wurden. Sie können auch die Anhänge mit der Ausgabe der Anforderungen abrufen.

### Informationen zum Aufbewahrungszeitraum für Exportanforderungen und Exportanforderungsanhänge

In der Standardanwendung bewahrt Oracle CRM On Demand die Details zu Exportanforderungen und die zugehörige Ausgabe für einen bestimmten Zeitraum auf. Es gelten folgende Aufbewahrungszeiträume:

- Die Details zu einer Exportanforderung werden 60 Tage aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- Die Ausgabe einer Exportanforderung wird 168 Stunden (d.h. sieben Tage) aufbewahrt und danach gelöscht.

Die Aufbewahrungszeiträume gelten für Exportvorgänge, die über Listenseiten weitergeleitet werden, und für Exportvorgänge, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet werden.

Ihr Administrator kann die Aufbewahrungszeiträume für Exportanforderungen und die zugehörigen Anhänge ändern, indem er im Unternehmensprofil die Werte für die folgenden Felder ändert:

- Ablauf von Exportanforderung (Tage)
- Ablauf von Exportanforderungsanhang (Tage)

Informationen zum Aktualisieren dieser Felder finden Sie unter [Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen \(siehe Configuring Company Settings auf Seite 1239\)](#).

Das folgende Verfahren beschreibt, wie alle Exportanforderungen für Ihr Unternehmen geprüft werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Auf Masterexportanforderungen zugreifen" verfügen.

### So prüfen Sie alle Exportanforderungen für Ihr Unternehmen:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensaudit" auf "Masterexportanforderungen".

Wenn Sie die Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" zum ersten Mal öffnen, ist die Liste der Anforderungen nach dem Weiterleitungsdatum sortiert. Dabei steht die zuletzt weitergeleitete Anforderung am Anfang der Liste. Sie können die angezeigten Anforderungen begrenzen, indem Sie in der Dropdown-Liste "Exportanforderungen" eine Liste auswählen. Sie können auch die Schnellfilterfelder verwenden, um die Listen näher zu definieren.

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" beschrieben.

**HINWEIS:** Für Exportanforderungen, die über Listenseiten weitergeleitet werden, werden die Namen der exportierten Listen nicht auf der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" angezeigt. Wenn Sie die Listennamen anzeigen möchten, können Sie die Liste der Anforderungen näher definieren und das Feld "Liste" hinzufügen. Wenn Sie jedoch das Feld "Liste" zu der Seite hinzufügen, kann dies Auswirkungen auf die Performance der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" haben.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Typ	Der Anforderungstyp, entweder "Persönlich" oder "Unternehmen".
Exporttyp	Der Typ des Exports: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Vollständig.</b> Ein vollständiger Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> <li>■ <b>Partiell.</b> Ein partieller Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> <li>■ <b>Liste.</b> Eine auf einer Listenseite vorgenommene Exportanforderung.</li> </ul>
Datensatztyp	Die Datensatztypen. Für partielle Anforderungen, die untergeordnete Datensätze enthalten, wird der untergeordnete Datensatz im Format <i>Übergeordnet:Untergeordnet</i> angegeben, z.B. Firma:Person.
Status	Der Status, z.B. "In Bearbeitung" oder "Abgeschlossen".
Clientname	Der Name der Clientanwendung.
Angefragt für	Der Benutzer, für den die Anfrage gesendet wurde.
Angefragt von	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Ein Administrator kann mithilfe der Webservices eine persönliche Extrahierungsanforderung für einen Benutzer erstellen.
Weitergeleitet	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung weitergeleitet wurde.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Abgeschlossen	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung abgeschlossen wurde.
Anzahl exportierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die exportiert wurden.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie die Details einer Exportanforderung geprüft werden.

### **So prüfen Sie die Details einer Exportanforderung:**

- Klicken Sie in der Zeile für die Anforderung auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" oder die Seite "Exportanforderungsdetails" zu öffnen.  
Auf der Seite werden die Exporteigenschaften angezeigt, wie z.B. die Anzahl der exportierten Datensätze (Anzahl exportierte Datensätze). Für Exportanforderungen, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet wurden, wird auf der Seite auch die Anzahl der Datensatztypen angezeigt, die erfolgreich ohne Fehler exportiert wurden (Anzahl abgeschlossene Objekte). Im Abschnitt "Datensatztypen exportieren" der Seite werden Details zur Anzahl der Datensätze angezeigt, die für die einzelnen Datensatztypen exportiert wurden.

Informationen zum Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen, d.h. den ZIP-Dateien mit der Ausgabe der Exportanforderungen, finden Sie unter [Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen \(auf Seite 851\)](#).

**HINWEIS:** Um die Exportanforderungsanhänge für Exportvorgänge herunterzuladen, die von allen Benutzern ausgeführt wurden, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Zugriff auf alle Anhänge aus Exportanforderungen" verfügen. Wenn Ihre Benutzerrolle nicht über diese Berechtigung verfügt, können Sie nur die Anhänge für die Exportvorgänge herunterladen, die von Ihnen selbst oder Ihnen unterstellten Mitarbeitern ausgeführt wurden.

### **Verwalten von Listen mit Exportanforderungen**

In der Dropdown-Auswahlliste auf der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" sind verschiedene gefilterte Listen verfügbar. Sie können die vorhandenen Listen näher definieren und beispielsweise Felder zu einer Liste hinzufügen oder Felder aus einer Liste entfernen. Sie können auch neue Listen erstellen. Das folgende Verfahren beschreibt, wie Listen mit Exportanforderungen verwaltet werden.

### **So verwalten Sie Listen mit Exportanforderungen:**

- Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" auf "Menü", und wählen Sie die Option für die Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten:
  - **Liste exportieren.** Exportiert die Liste in eine Datei (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#)).
  - **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in der Liste (siehe Zählen von Datensätzen in Listen (siehe [Datensätze in Listen zählen](#) auf Seite 159)).
  - **Liste verfeinern.** Definiert die Liste näher (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.
  - **Liste speichern.** Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.
  - **Listenfilter anzeigen.** Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.
  - **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144)).

- **Listen verwalten.** Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe [Die Seite "Listen verwalten" \(auf Seite 155\)](#)).

## Verwalten von Hinweisen

Die Hinweisfunktion in Oracle CRM On Demand ermöglicht Ihnen das Übermitteln zeitbasierter, kritischer Informationen an die Benutzer Ihres Unternehmens. Informationen zu Hinweisen finden Sie in den folgenden Themen:

- Prüfen von Hinweisen (siehe [Reviewing Your Alerts](#) auf Seite 46)
- Veröffentlichen von unternehmensweiten Warnungen (siehe [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen](#) auf Seite 1306)
- Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)
- Hinweiskfelder (auf Seite 1308)

## Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen

Sie können Hinweise zum Übermitteln von unternehmensweiten Informationen an alle Benutzer verwenden, wie beispielsweise Ankündigungen von Terminen und Richtlinienänderungen. Sie können die Hinweise auch so konfigurieren, dass sie nur an Benutzer mit einer bestimmten Rolle übermittelt werden. Die Hinweise werden dem Benutzer unter "Meine Homepage" angezeigt.

Sie können einen Hinweis auch so konfigurieren, dass Informationen in einem separaten Popup-Fenster angezeigt werden, wenn sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet, oder dass Informationen in einer Scrollfunktionsleiste unten auf den einzelnen Seiten in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Es ist außerdem möglich, die Informationen an beiden Stellen anzuzeigen.

In einem Hinweisfenster werden der Titel und die Beschreibung des Hinweises angezeigt. Die Scrollfunktionsleiste enthält nur den Titel des Hinweises, Benutzer können jedoch die Hinweisbeschreibung anzeigen, indem sie den Mauszeiger über den Hinweistitel bewegen. Ein Benutzer kann einen Alert ablehnen, sodass er ihm nicht mehr im Hinweisfenster oder in der Scrollfunktionsleiste angezeigt wird. Der Hinweis steht dem Benutzer jedoch weiterhin über "Meine Homepage" zur Verfügung.

**HINWEIS:** Hinweise, in denen darauf hingewiesen wird, dass eine Prognose generiert wurde, werden zwei Tage lang auf "Meine Homepage" des Mitarbeiters angezeigt. Sie können den Zeitraum verlängern, den der Hinweis angezeigt wird, indem Sie die Änderungen auf der Seite "Hinweisbearbeitung" vornehmen, wenn der Hinweis zum ersten Mal angezeigt wird. Die dazu erforderlichen Schritte werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Sie können Dateien oder URLs mit Hinweisen verknüpfen. Wenn Sie beispielsweise einen Hinweis auf ein angekündigtes Meeting erstellen, können Sie einen Link zu einer Webseite hinzufügen, die Informationen zum Veranstaltungsort enthält.

Im Allgemeinen können Benutzer nur die Hinweise prüfen, die für alle Benutzer angezeigt werden, und die Hinweise, die zur Anzeige für ihre eigene Rolle konfiguriert sind. Wenn Ihre Rolle jedoch die Berechtigung "Unternehmen verwalten" beinhaltet, können Sie alle Hinweise prüfen, einschließlich der Hinweise, die auf bestimmte Rollen beschränkt sind.

**Hinweis zu Beginn.** (Optional) Erstellen oder suchen Sie eine Webseite oder Datei, die Informationen enthält, die Sie freigeben möchten. Stellen Sie sicher, dass der Pfad zu der Webseite oder Datei für Ihre Benutzer zugänglich ist. Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

### **So erstellen oder aktualisieren Sie unternehmensweite Hinweise**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Hinweismanagement" auf den Link "Unternehmenshinweise". Dabei wird die Seite "Hinweise" mit einer Liste der Unternehmenshinweise geöffnet.
- 4 Führen Sie auf der Seite "Hinweise" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neu".
  - Klicken Sie auf den Titel des Hinweises, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Neuer Hinweis" oder "Hinweis bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
- 6 (Optional) Wenn Sie möchten, dass der Hinweis in einem separaten Popup-Fenster angezeigt wird, wenn sich die betreffenden Benutzer anmelden, sowie im Abschnitt "Hinweise" unter "Meine Homepage", aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Popup-Fenster bei Anmeldung anzeigen".
- 7 (Optional) Wenn der Hinweis den relevanten Benutzern in einer Scrollfunktionsleiste unten auf der Seite angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Scrollfunktionsleiste".
 

**HINWEIS:** Die Hintergrundfarbe und die Textfarbe für die Scrollfunktionsleiste können für jedes Thema konfiguriert werden. Informationen zum Konfigurieren von Themen finden Sie unter [Erstellen von neuen Themen \(auf Seite 1489\)](#).
- 8 Speichern Sie den Hinweis.

#### **So hängen Sie Dateien an Hinweise an:**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Hinweise" auf den Hinweistitel, um die Hinweisdetails zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Hinweisinformationen" im Abschnitt "Anhänge" mit zugehörigen Informationen auf die Schaltfläche "Anhang hinzufügen", und geben Sie die Informationen ein.
- 3 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

#### **So hängen Sie URLs an Hinweise an:**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Hinweise" auf den Hinweistitel, um die Hinweisdetails zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Hinweisinformationen" im Abschnitt "Anhänge" mit zugehörigen Informationen auf die Schaltfläche "URL hinzufügen", und geben Sie die Informationen ein.
- 3 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

#### **So weisen Sie Alerts bestimmten Rollen zu:**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Hinweise" auf den Hinweistitel, um die Hinweisdetails zu öffnen.
 

**HINWEIS:** Wenn keine Rolle ausgewählt ist, wird der Hinweis allen Benutzern und Rollen im Unternehmen angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Hinweisinformationen" im Abschnitt "Verknüpfte Rollen" mit zugehörigen Informationen auf die Schaltfläche "Hinzufügen".
- 3 Suchen Sie im Dialogfeld "Rolle suchen" nach der entsprechenden Rolle, und klicken Sie auf "Auswählen".
- 4 Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Rollen fertig sind, klicken Sie auf "Speichern".
 

Das Dialogfeld "Rolle suchen" wird geschlossen, und die Seite "Hinweisinformationen" zeigt nun die ausgewählte(n) Rolle(n) für den Hinweis an.

#### **Zugehörige Themen**

- [Anzeigen von Hinweisbestätigungen \(auf Seite 1308\)](#)

## Anzeigen von Hinweisbestätigungen

Wenn das Kontrollkästchen "Popup-Fenster bei Anmeldung anzeigen" in einem Hinweisdatensatz aktiviert ist, wird der Hinweis in einem Popup-Fenster angezeigt, wenn sich die betreffenden Benutzer anmelden. Wenn das Kontrollkästchen "Scrollfunktionsleiste" in einem Hinweisdatensatz aktiviert ist, wird der Hinweis den relevanten Benutzern in einer Scrollfunktionsleiste unten auf der Seite in Oracle CRM On Demand angezeigt.

Ein Benutzer kann einen Hinweis ablehnen und bestätigen, dass er den Hinweis gelesen hat, indem er das Kontrollkästchen "Ich habe dies gelesen, nie mehr anzeigen" aktiviert und anschließend auf "OK" klickt. Der Hinweis wird diesem Benutzer nicht mehr in einem Popup-Fenster oder in der Scrollfunktionsleiste angezeigt. Der Hinweis ist jedoch bis zum Ablauf weiterhin über den Abschnitt "Hinweise" unter "Meine Homepage" verfügbar.

Wenn ein Hinweis so konfiguriert ist, dass er in einem Popup-Fenster oder in der Scrollfunktionsleiste oder an beiden Stellen angezeigt wird, können Sie eine Liste der Benutzer anzeigen, die bestätigt haben, dass sie den Hinweis gelesen haben.

### So zeigen Sie Bestätigungen für Hinweise an:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Hinweismanagement" auf den Link "Unternehmenshinweise".
- 4 Klicken Sie auf den Titel des Hinweises.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Hinweise" im Abschnitt für zugehörige Informationen zu "Bestätigt von Benutzern" auf "Ganze Liste anzeigen".

## Hinweisfelder

Die folgende Tabelle beschreibt die in Hinweisdatensätzen möglichen Feldinformationen. Wenn Sie ein Administrator sind, dann können Sie alle Hinweisfelder anzeigen und aktualisieren. Andernfalls können Sie nur eine bestimmte Anzahl an Hinweisfeldern anzeigen.

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel des Hinweises, wie er auf "Meine Homepage" angezeigt wird.
Priorität	Priorität des Hinweises, die durch das Symbol neben dem Hinweis auf "Meine Homepage" ausgedrückt wird.
Popup-Fenster bei Anmeldung anzeigen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Hinweistext in einem separaten Popup-Fenster angezeigt, wenn sich der Benutzer anmeldet.
URL mit weiteren Informationen	Mit dem Hinweis verknüpfter URL oder Dateiname oder Verzeichnispfad. <b>HINWEIS:</b> Sie können dieses Feld nicht direkt in den Hinweisdetails bearbeiten. Um dieses Feld zu bearbeiten, müssen Sie die Seite "Hinweisbearbeitung" öffnen.
Hinweisbeschreibung	Der Text, wie er im Hinweis erscheinen wird.
Datum	Datum, ab dem der Hinweis über "Meine Homepage" veröffentlicht wird.

Feld	Beschreibung
Ablaufdatum	Datum, ab dem der Hinweis nicht mehr über "Meine Homepage" veröffentlicht wird.
Angezeigter Hyperlink	Der Hyperlinktext für die URL oder den Dateipfad, die/den Sie im Hinweis im Feld "URL mit weiteren Informationen" eingegeben haben.  Beispiel: Wenn Sie im Feld "URL mit weiteren Informationen" eine URL für eine Webseite mit einer Wegbeschreibung zu einem Meeting eingegeben haben, wie z.B. "http://company.site/doc_2389.html", können Sie als Linktext "Wegbeschreibung zum Meeting" eingeben.
Scrollfunktionsleiste	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Hinweistext in einer Scrollfunktionsleiste unten auf den einzelnen Seiten in Oracle CRM On Demand angezeigt.

**TIPP:** Sie können gefilterte Listen erstellen, um so die jeweils angezeigten Hinweistypen einzuschränken. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen über unternehmensweite Hinweise finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Veröffentlichen von unternehmensweiten Warnungen \(siehe \[Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen\]\(#\) auf Seite 1306\)](#)

## Verwalten der Servicezuteilung

Das Verwalten der Servicezuteilung umfasst:

- [Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen \(auf Seite 1311\)](#)
- [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung \(auf Seite 1312\)](#)
- [Einrichten von Warnungen für Servicezuteilungen \(siehe \[Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen\]\(#\) auf Seite 1313\)](#)
- [Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung \(auf Seite 1313\)](#)

### Informationen zu Servicezuteilungen

Sie können alle Servicezuteilungen für Ihr Unternehmen anzeigen, um die aktuelle und die historische Nutzung anzuzeigen und Hinweise für das Erreichen der festgelegten Zuteilungsschwellenwerte zu aktivieren. Die Kundenbetreuung legt die Servicezuteilungswerte für Ihr Unternehmen fest.

Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie die festgelegten Zuteilungswerte, die aktuelle Nutzung sowie die verbleibenden Nutzungswerte anzeigen. Führen Sie einen Drilldown auf eine Servicezuteilung durch, um einen Hinweis für diese Servicezuteilung zu aktivieren. Wenn Sie einen Hinweis aktivieren, legen Sie einen Schwellenwert für eine Servicezuteilung fest, der bei Überschreitung des Schwellenwerts das Versenden einer Hinweis-E-Mail an die angegebenen Empfänger auslöst.

Auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung können Sie die Nutzungswerte Ihres Unternehmens mit den Servicezuteilungen im Zeitablauf vergleichen. Sie können die tägliche, wöchentliche oder monatliche Nutzung anzeigen; allerdings variiert die Anzeige je nach Zuteilungstyp. Sie können die Zuteilungsdaten sowie die Zuteilungsnutzungsdaten eines Unternehmens mit dem Exportassistenten exportieren. Weitere Informationen über das Verwenden des Exportassistenten finden Sie unter [Exportieren Ihrer Daten \(auf Seite 2026\)](#).

### Zuteilungen, die fortlaufend in einem 24-Stunden-Zeitraum aktualisiert werden

Die folgenden Zuteilungen werden fortlaufend über einen 24-Stunden-Zeitraum gemessen und aktualisiert:

- **Bandbreitenzuteilung für Berichtsservices.** Gibt die Datenmenge an, die ein Unternehmen täglich mit den Berichtsservices verarbeiten kann.
- **Zuteilung für gleichzeitige Berichtsservices.** Gibt die maximale Anzahl an Anforderungen an, die ein Unternehmen mithilfe der Berichtsservices gleichzeitig senden kann.
- **Vorgangszuteilung für Berichtsservices.** Gibt die Anzahl der zulässigen täglichen Vorgänge für ein Unternehmen an, das Berichtsservices verwendet. Wenn durch einen Programmaufruf ein Berichtsservice gesendet wird, gilt der Aufruf als Vorgang.
- **Web Services - Vorgangszuteilung.** Bestimmt die Zahl der Web Services-Vorgänge, die ein Unternehmen innerhalb eines Zeitraums von 24 Stunden durchführen kann.
- **Web Services - Gleichzeitige Anforderungszuteilung.** Bestimmt die maximale Anzahl der gleichzeitigen Webservice-Anforderungen, die ein Unternehmen verarbeiten kann.

**HINWEIS:** Anforderungen von Oracle CRM On Demand Desktop werden nicht für die Vorgangszuteilung für Webservices oder die gleichzeitige Webservices-Anforderungszuteilung gezählt.

Die Namen und Beschreibungen der Servicezuteilungen werden in der von Ihnen aktivierten Sprache angezeigt.

Weitere Informationen zu den Zuteilungen von Berichtsservices finden Sie in der Dokumentation Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide . Weitere Informationen zu Zuteilungen von Webservices finden Sie unter Oracle Web Services On Demand Guide.

### Zuteilungen, die einmal in einem 24-Stunden-Zeitraum aktualisiert werden

Oracle CRM On Demand aktualisiert die folgenden Zuteilungen einmal in einem 24-Stunden-Zeitraum:

- **Dateizuteilung.** Bestimmt die Dateizuteilung für das Unternehmen, d.h. die Speichermenge, die für an Datensätze angehängte Dateien verfügbar ist.

**HINWEIS:** Die Anhänge an Signaturdatensätze und die Bilder, die zu Datensatzdetailseiten hinzugefügt werden, sind nicht in der Berechnung des vom Unternehmen verwendeten Speicherplatzes enthalten.

- **Datensatzzuteilung.** Bestimmt die Datensatzzuteilung für das Unternehmen, d.h. die Zahl der Datensätze aller Datensatztypen.

Informationen dazu, welche Datensätze in der Berechnung der für das Unternehmen gespeicherten Anzahl der Datensätze berücksichtigt werden, finden Sie unter 2266885.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

**HINWEIS:** Signaturdatensätze und Exportanforderungsdatsätze werden nicht in der Berechnung der für das Unternehmen gespeicherten Anzahl der Datensätze berücksichtigt.

Oracle CRM On Demand aktualisiert die aktuelle Verwendung für Datensatz- und Dateizuteilungen einmal alle 24-Stunden. Wenn ein Datensatz gelöscht oder in einem Batch wiederhergestellt wird oder ein neuer Datensatz über einen Importvorgang erstellt wird, aktualisiert Oracle CRM On Demand außerdem die aktuelle Verwendung für die übergeordneten Datensatztypen, wenn der Vorgang abgeschlossen ist. Die aktuelle Verwendung wird im Feld "Aktuelle Verwendung" auf der Seite für Servicezuteilungsdetails angezeigt.

### In Echtzeit aktualisierte Zuteilungen

Oracle CRM On Demand aktualisiert die folgende Zuteilung in Echtzeit:

- **CRM Desktop-Lizenzen.** Gibt die Zahl der CRM Desktop-Benutzer an, die von Ihrem Unternehmen lizenziert wurden.

### Was geschieht, wenn Zuteilungen aufgebraucht sind?

Wenn die Nutzung die für das Unternehmen festgelegte Grenze für Web Services-Zuteilungen erreicht hat, werden keine weiteren Anfragen an Oracle CRM On Demand-Web Services verarbeitet. Die Zuteilungskapazität wird stündlich veröffentlicht, und die freigegebene Kapazitätsmenge variiert je nach vorheriger Nutzung. Neue Anfragen werden verarbeitet, wenn die aktuelle Nutzung für den vorherigen Zeitraum von 24 Stunden wieder unter dem für Ihr Unternehmen festgelegten Zuteilungswert liegt.

Optimieren Sie Webservice-Clients, um unnötige Anfragen und das Überschreiten der maximalen Unternehmenszuteilung zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Oracle Web Services On Demand Guide.

Wenn die Nutzung die für Ihr Unternehmen festgelegte Grenze für Datensatzzuteilungen erreicht hat, können folgende nicht mehr mit der Anwendung Oracle CRM On Demand interagieren:

- Webservices, die versuchen, Insert-, Update-, oder InsertOrUpdate-Vorgänge an Datensätzen durchzuführen.
- Importvorgänge unter Verwendung des Importassistenten oder Oracle Data Loader On Demand
- Desktop-Clients, wie z.B. Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand

Um das Erreichen der Gesamtzuteilungen für das Unternehmen zu vermeiden, können Benutzer alle Datensätze aus der Anwendung löschen, die nicht länger benötigt werden. Wenn die Nutzung die für das Unternehmen festgelegte Grenze für Dateizuteilungen erreicht hat, können Benutzer keine weiteren Anhänge mittels der folgenden Anwendungen hochladen:

- Oracle CRM On Demand-Anwendung
- Webservices
- Beliebige Desktop-Clients

Wenn das Feld "Tage für Ablauf von Exportanforderungsanhängen" im Unternehmensprofil auf einen Wert kleiner/gleich 7 gesetzt ist, sind Exportanforderungsanhänge nicht in der Berechnung des vom Unternehmen verwendeten Speicherplatzes enthalten. Wenn dieses Feld jedoch auf einen Wert größer 7 gesetzt ist, sind die Exportanforderungsanhänge in der Berechnung des vom Unternehmen verwendeten Speicherplatzes enthalten. Nachdem das Limit für die Dateizuteilung erreicht ist, können Exportanforderungen nicht mehr erfolgreich ausgeführt werden.

Um das Erreichen der Gesamtzuteilungen für das Unternehmen zu vermeiden, können Benutzer alle Anhänge löschen, die nicht länger benötigt werden.

**HINWEIS:** Bezüglich aller Servicezuteilungen können Benutzer sich an ihren Vertriebsmitarbeiter wenden und zusätzliche Kapazitäten, zusätzliche Lizenzen oder beides erwerben. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um weitere Unterstützung zu erhalten.

## Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen

Sie können die folgenden Daten für jede Servicezuteilung Ihres Unternehmens anzeigen:

- Zuteilungsname
- Zuteilungstyp
- Zuteilungseinheiten
- Der von der Kundenbetreuung für die Zuteilung festgelegte Wert
- Die aktuell genutzte Zuteilungsmenge
- Die verbleibende Zuteilungsmenge
- Ob ein Hinweis für die Zuteilung aktiviert wurde. Wenn die aktuelle Nutzung den Schwellenwert überschreitet, wird eine Hinweis-E-Mail an die angegebenen Empfänger gesendet.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand sendet nur einen E-Mail-Hinweis, wenn der Trigger aus einem Massenupload, einer Webserviceanforderung oder aus Oracle Data Loader On Demand stammt. Das manuelle Eingeben von Datensätzen in Oracle CRM On Demand löst keine E-Mail-Alerts aus.

- Der Benutzer, der die Zuteilungsdaten zuletzt geändert hat

Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie einen Drilldown auf eine Servicezuteilung durchführen, um weitere Informationen über die Zuteilung anzuzeigen, wie z.B. eine Beschreibung der Zuteilung sowie die aktuellen Nutzungsdaten im Applet für Zuteilungsnutzung.

Auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung können Sie die historischen Nutzungsdaten einer Zuteilung anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung (siehe [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung](#) auf Seite 1312).

Klicken Sie auf der Listenseite für Servicezuteilungen auf "Bearbeiten", und aktivieren Sie den Hinweis für eine Zuteilung. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen](#) (auf Seite 1313).

**So zeigen Sie die Servicezuteilungsnutzung Ihres Unternehmens an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf den Link zur Servicezuteilungsverwaltung.
- 4 Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie die Servicezuteilungsdaten für Ihr Unternehmen einsehen.

**Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung**

Auf der Listenseite "Zuteilungsnutzung" können Sie die historischen Nutzungsdaten der Zuteilungen Ihres Unternehmens prüfen. Standardmäßig werden die Zuteilungsnutzungen nach Periodenstartzeit, Periode, Zuteilungstyp, Zuteilungsname, Zuteilungseinheiten, verwendeter Zuteilung und Erstellungsdatum angezeigt. Sie können die Zuteilungsnutzungen für tägliche, wöchentliche oder monatliche Perioden anzeigen; allerdings variiert die Anzeige je nach Zuteilungstyp.

Die folgende Tabelle beschreibt die Aktionen, die Sie auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer neuen Zuteilungsnutzungsliste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie "Neue Liste erstellen" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter <a href="#">Exportieren von Datensätzen in Listen</a> (auf Seite 159) beschriebenen Schritte durch.
Verwalten der Zuteilungsnutzungslisten	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter <a href="#">Die Seite "Listen verwalten"</a> (auf Seite 155) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste verfeinern" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die auf der Seite "Liste anzeigen" (siehe <a href="#">Die Seite "Liste anzeigen"</a> auf Seite 157) beschriebenen Schritte durch.

Aktion	Vorgehensweise
Sortieren der Zuteilungsnutzungen in der Liste	Klicken Sie auf den Spaltentitel, um die Liste nach dieser Spalte zu sortieren. Um zum Beispiel die Liste nach der Startzeit zu sortieren, klicken Sie auf "Startzeit".
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Anzahl der angezeigten Datensätze" unten auf der Seite die Zahl der Datensätze, die Sie gleichzeitig anzeigen möchten.

## Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen

Sie können einen Hinweis für eine Servicezuteilung aktivieren, damit eine E-Mail zur Benachrichtigung der angegebenen Benutzer versendet wird, sobald die Zuteilungsnutzung einen festgelegten Schwellenwert erreicht. Wenn Hinweise für eine Servicezuteilung aktiviert wurden, gelten die folgenden Standards:

- **Hinweisempfänger.** Die E-Mail-Adresse der Hauptperson des Unternehmens
- **Hinweisschwellenwert.** Siebzug Prozent des Zuteilungswertes

Bei bestehenden Kunden sind Hinweise standardmäßig deaktiviert. Bei neuen Kunden sind Hinweise standardmäßig aktiviert.

**Hinweis:** Für die gleichzeitige Webservice-Anforderungszuteilung kann kein Hinweis eingerichtet werden.

Zusätzlich zum Schwellenwerthinweis wird eine automatische Hinweis-E-Mail entweder an die Hauptperson oder die angegebenen E-Mail-Empfänger gesendet, sobald die aktuelle Nutzung einen Zuteilungswert des Unternehmens erreicht. Wenn Hinweise aktiviert sind, wird die E-Mail, die das Erreichen des Zuteilungswertes anzeigt, an die angegebenen Empfänger gesendet.

### So aktivieren Sie einen Hinweis für eine Servicezuteilung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf den Link zur Servicezuteilungsverwaltung.
- 4 Klicken Sie auf der Listenseite für Servicezuteilungen auf "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Servicezuteilungen bearbeiten" Werte in die folgenden Felder ein:
  - **Hinweisempfänger.** Die E-Mail-Adressen der Benutzer, die eine Warn-E-Mail erhalten sollen.
  - **Hinweisschwellenwert.** Geben Sie den Prozentsatz des Zuteilungswertes ein, bei dem die Hinweis-E-Mail gesendet werden soll.
  - **Hinweis aktiviert.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, um das Senden der Hinweis-E-Mails zu aktivieren.

## Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung

In regelmäßigen Abständen erstellt Oracle CRM On Demand einen Schnappschuss der Datei- und Datensatzspeichermenge, die Ihr Unternehmen verwendet. Diese Information wird 90 Tage lang gespeichert; danach wird sie aus der Datenbank gelöscht. Um einen Überblick über die von Ihrem Unternehmen verwendete Datei- und Datensatzspeichermenge zu erhalten, können Sie Details zu den folgenden Informationen anzeigen:

- Anzahl der Dateianhänge, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses gespeichert waren
- Dateispeichermenge, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses von Ihrem Unternehmen genutzt wurde
- Anzahl der Datensätze, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses für Ihr Unternehmen vorhanden waren

**HINWEIS:** Dateien und Datensätze, die gelöscht, aber nicht aus Oracle CRM On Demand entfernt wurden, werden bei der Berechnung der Datei- und Datensatznutzung nicht berücksichtigt.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen der Informationen zur Dateinutzung.

**So zeigen Sie Informationen zur Dateinutzung an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf die Option "Dateinutzung", um die Seite mit der Liste zur Dateinutzung zu öffnen.

Standardmäßig zeigt die Listenseite zur Dateinutzung die Liste "Verwendung aktuelle Datei" an. Die Liste "Verwendung aktuelle Datei" enthält die Informationen aus dem aktuellsten Schnappschuss. Wenn Sie die Informationen aus allen in den vergangenen 90 Tagen erstellten Schnappschüssen anzeigen möchten, wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite die Liste der gesamten Dateinutzung.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Listenseite zur Dateinutzung angezeigt werden.

Spaltenname	Beschreibung
Datensatzname	Der Name des Datensatztyps, wie er in der Benutzerschnittstelle angezeigt wird. Wenn Ihr Unternehmen die Namen der Datensatztypen angepasst hat, werden in dieser Spalte die angepassten Namen der Datensatztypen angezeigt.  <b>HINWEIS:</b> Wenn zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses die Datensätze eines bestimmten Datensatztyps für Ihr Unternehmen nicht über angehängte Dateien verfügten, wird der entsprechende Datensatztyp nicht aufgelistet.
Anzahl Dateien	Die Anzahl der Dateien, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses an die Datensätze des aufgelisteten Datensatztyps für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand angehängt waren.
Verwendete Dateizuteilung (MB)	Die Dateispeichermenge in MB, die Ihr Unternehmen zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses in Oracle CRM On Demand verwendete, um Dateianhänge für Datensätze der aufgelisteten Datensatztypen zu speichern.
Datum	Datum und Uhrzeit des Schnappschusses.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen der Informationen zur Datensatznutzung.

**So zeigen Sie Informationen zur Datensatznutzung an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf die Option "Datensatznutzung", um die Seite mit der Liste zur Datensatznutzung zu öffnen.

Standardmäßig zeigt die Listenseite zur Datensatznutzung die Liste zur aktuellen Datensatznutzung an. Die Liste zur aktuellen Datensatznutzung enthält die Informationen aus dem aktuellsten Schnappschuss. Wenn Sie die Informationen aus allen in den vergangenen 90 Tagen erstellten Schnappschüssen anzeigen möchten, wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite die Liste der gesamten Datensatznutzung.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Listenseite zur Datensatznutzung angezeigt werden.

Spaltenname	Beschreibung
Datensatzname	Der Name des Datensatztyps, wie er in der Benutzerschnittstelle angezeigt wird. Wenn Ihr Unternehmen die Namen der Datensatztypen angepasst hat, werden in dieser Spalte die angepassten Namen der Datensatztypen angezeigt.  <b>HINWEIS:</b> Wenn zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses keine Datensätze eines bestimmten Datensatztyps für Ihr Unternehmen vorhanden waren, wird der entsprechende Datensatztyp nicht aufgelistet.
Verwendete Datensatzzuteilung	Die Anzahl der Datensätze eines bestimmten Datensatztyps, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand vorhanden waren.
Datum	Datum und Uhrzeit des Schnappschusses.

**TIPP:** Weitere Informationen zum Verwenden der Menüoptionen auf den Listenseite zur Dateinutzung bzw. zur Datensatznutzung finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138).

## Verwalten von Adressen

Das Verwalten von Adressen umfasst das Aktivieren und Deaktivieren der Adressfreigabefunktion (mithilfe der Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" im Unternehmensprofil), das Prüfen von Adressen (mithilfe der Option "Gemeinsame Adressen validieren" im Unternehmensprofil), das Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen und andere Aufgaben. Weitere Informationen zur Verwaltung von Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen](#) (auf Seite 1315)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen](#) (auf Seite 1318)
- [Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen](#) (auf Seite 1319)
- [Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten"](#) (auf Seite 1320)
- [Zugriffsprofil- und Rolleneinstellungen für Adressen](#) (auf Seite 1320)

### Zugehörige Themen

- [Adressen](#)
- [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1238)

## Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen

In Version 19 und älteren Versionen von Oracle CRM On Demand wurden nicht gemeinsam verwendete Adressen verwendet. Sie können in dieser Version weiterhin nicht gemeinsam verwendete Adressen verwenden. Wenn Sie jedoch nicht gemeinsam verwendete Adressen aus früheren Versionen in gemeinsame Adressen konvertieren möchten, die in dieser Version unterstützt werden, müssen Sie die folgende Prozedur durchführen.

**Hinweis:** Wenn es sich um große Datendateien handelt und die Importvorgänge länger benötigen als erwartet, können Sie Oracle Data Loader On Demand mit denselben Eingabe- und Zuordnungsdateien verwenden, die in dieser Prozedur definiert sind.

**Hinweis zu Beginn:** Es wird davon ausgegangen, dass Oracle CRM On Demand Customer Care für Ihr Unternehmen ein Upgrade auf die aktuelle Version durchgeführt hat. Um diese Prozedur abzuschließen, müssen Sie ein Unternehmensadministrator sein, der die Import- und Exportvorgänge ausführen und Oracle CRM On Demand anpassen kann. Sie benötigen die Zugriffsberechtigung für das Verwalten von Adressen, um die Funktion für gemeinsame Adressen zu aktivieren.

**HINWEIS:** Wenn Sie von nicht gemeinsam verwendeten Adressen zu gemeinsamen Adressen wechseln, muss für alle Webserviceanfragen die API von Web Services Version 2.0 verwendet werden, da die API von Web Services Version 1.0 den Zugriff auf gemeinsame Adressen nicht unterstützt.

### ***So konvertieren Sie nicht gemeinsam verwendete Adressen in gemeinsame Adressen***

- 1 Deaktivieren Sie im Unternehmensprofil bei Bedarf die Einstellung für das Aktivieren gemeinsamer Adressen.
- 2 Exportieren Sie die Daten aus adressbezogenen Objekten, die Sie in gemeinsame Adressen konvertieren möchten.

Die Liste umfasst die folgenden Elemente:

- Alle Firmendatenabschnitte, einschließlich:
  - Firmen
  - Firmenadressen
  - Personen
  - Firmenpartner
  - Adressen
- Alle Personendatenabschnitte, einschließlich:
  - Personen
  - Personenadressen
  - Firmen
  - Adressen
- Alle Händlerdatenabschnitte, einschließlich:
  - Händler
  - Händleradressen
- Alle Partnerdatenabschnitte, einschließlich:
  - Partner
  - Partneradressen
- Alle Adressdaten

Dieser Exportvorgang muss alle relevanten Firmen-, Personen-, Partner-, Händler- und Adressdaten aus Oracle CRM On Demand in eine externe Datei exportieren. Sie müssen die externe Datei mit der von Ihnen ausgewählten Methode für die Datenkorrektur und Standardisierung verwenden können.

- 3 Korrigieren Sie die Daten, und formatieren Sie sie neu, sodass der Import dieser Adressen nach Oracle CRM On Demand keine Duplikate enthält und die Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdaten mit den entsprechenden Adressen importiert werden.

Nach dem Exportvorgang treten wahrscheinlich viele Duplikate und ungültige Adressen auf. Beispiel: Da Adressen in älteren Versionen nicht gemeinsam verwendet wurden, weisen Personen mit demselben Standort möglicherweise identische oder ähnliche Adressen auf. Aufgrund von Rechtschreib- und anderen Fehlern können jedoch geringfügige Unterschiede auftreten. Bei duplizierten Adressen, deren Vorkommen sehr

wahrscheinlich ist, führt der erneute Import (z.B. von Firmen) und die erneute Zuordnung zu neu erstellten, gemeinsamen Adressen nicht dazu, dass bereits vorhandene Adresszuordnungen aus älteren Versionen gelöscht werden. Sie müssen daher folgendermaßen vorgehen:

- Prüfen Sie die Daten, und entfernen Sie Duplikate, wenn Sie die zu importierenden Adressdaten vorbereiten.
- Für die bereits vorhandenen, nicht gemeinsam verwendeten Adressdaten, die Ihren Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen zugeordnet sind, müssen Sie verantwortlich sein, falls Sie entscheiden, diese Datensätze mit der Adressdatenversion der gemeinsamen Adressen zu verbinden. Das heißt, Sie müssen der Verantwortliche für die vorhandenen, nicht gemeinsam verwendeten Adressdaten sein, sie entfernen, ihre Zuordnung aufheben und entscheiden, ob Sie sie beibehalten möchten.

Informationen zur Vorbereitung der Daten für den Import finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1854\)](#)
- [Firmenfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1841\)](#)
- [Personenfelder: Importvorbereitung \(siehe \[Contact Fields: Import Preparation\]\(#\) auf Seite 1883\)](#)
- [Händlerfelder: Importvorbereitung](#)
- [Partnerfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1969\)](#)

#### 4 Importieren Sie die Adressdatensatzdaten:

- a Wählen Sie den Importdateinamen mit den Adressdaten und der zugehörigen Zuordnungsdatei aus.
- b Warten Sie, bis der Importvorgang abgeschlossen ist.

Der Import der gemeinsamen, übergeordneten Adressdaten ist die Voraussetzung für den Import der Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensatzdaten. Informationen zum Datenimport finden Sie unter [Importieren von Daten](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020).

#### 5 Importieren Sie die Firmendatensatzdaten.

- a Wählen Sie die Option, um die zugehörigen Datensätze zu erstellen.
- b Warten Sie, bis der Importvorgang abgeschlossen ist.

Dieser Import erstellt die Firmen und ordnet ihnen die gemeinsamen Adressen zu. Informationen zum Datenimport finden Sie unter [Importieren von Daten](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020).

#### 6 Importieren Sie die Personendatensatzdaten:

- a Wählen Sie die Option, um die zugehörigen Datensätze zu erstellen.
- b Warten Sie, bis der Importvorgang abgeschlossen ist.

Dieser Import erstellt die Personen und ordnet ihnen die gemeinsamen Adressen zu. Informationen zum Datenimport finden Sie unter [Importieren von Daten](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020).

#### 7 Importieren Sie die Händlerdatensatzdaten:

- a Wählen Sie die Option, um die zugehörigen Datensätze zu erstellen.
- b Warten Sie, bis der Importvorgang abgeschlossen ist.

Dieser Import erstellt die Händler und ordnet ihnen die gemeinsamen Adressen zu. Informationen zum Datenimport finden Sie unter [Importieren von Daten](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020).

#### 8 Importieren Sie die Partnerdatensatzdaten:

- a Wählen Sie die Option, um die zugehörigen Datensätze zu erstellen.
- b Warten Sie, bis der Importvorgang abgeschlossen ist.

Dieser Import erstellt die Partner und ordnet ihnen die gemeinsamen Adressen zu. Informationen zum Datenimport finden Sie unter [Importieren von Daten](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020).

#### 9 Bestätigen Sie, dass die Daten korrekt importiert wurden.

#### 10 Legen Sie die Seitenlayouts für die entsprechenden Rollen in Ihrem Unternehmen fest, und ordnen Sie Benutzern die entsprechende Zugriffsberechtigung für die Seitenlayouts zu.

- 11 Aktualisieren Sie die Benutzerrollen, um die Rolle "Zugriff auf Datensatztyp" im 2. Schritt des Assistenten für Rollenverwaltung einzuschließen.

Wenn Sie diesen Schritt nicht abschließen, können Benutzer Adressdatensätze nicht anzeigen. Beispiel: Beim Versuch, einen Adressdatensatz mit einer Firma zu verknüpfen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

- 12 Wählen Sie im Unternehmensprofil die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren", um gemeinsame Adressen zu ermöglichen.
- 13 Wenn Ihr Unternehmen Anwendungen außerhalb von Oracle CRM On Demand verwendet, um Adressen als gültig zu kennzeichnen, und wenn Sie nur diese validierten Adressen in Adressauswahllisten und bei der Suche und Zuordnung von Adressen verwenden möchten, wählen Sie im Unternehmensprofil die Option "Gemeinsame Adressen validieren".

**HINWEIS:** Das Validierungsdatum in einem Adressdatensatz muss eingerichtet sein, damit die Adresse als validiert gekennzeichnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert \(auf Seite 393\)](#).

- 14 (Optional) Nachdem Sie die importierten Daten auf ihre Richtigkeit geprüft haben, können Sie die älteren, nicht gemeinsam verwendeten Adressdaten mithilfe von Webservices löschen.

Weitere Informationen zu Webservices erhalten Sie in Oracle Web Services On Demand Guide.

### Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen

Wenn Sie gemeinsame Adressen deaktivieren, nachdem sie zuvor aktiviert waren, werden Adressen von diesem Zeitpunkt an als nicht gemeinsam verwendete Adressen erstellt. Jede neue für eine Firma, eine Person, einen Händler oder einen Partner erstellte Adresse wird nur für diesen Datensatz erstellt und nicht für andere Datensätze freigegeben. Die Adressdaten, die zuvor von Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen gemeinsam verwendet wurden, werden jedoch weiterhin freigegeben, bis sie bearbeitet werden. Beispiel: Wenn drei Firmen (A, B und C) vorhanden sind, die dieselbe Adresse verwenden, wird diese Adresse auch nach dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen von diesen drei Firmen gemeinsam verwendet. Wenn ein Benutzer eine Adresse bearbeitet, z.B. die Adresse der Firma A, erstellt Oracle CRM On Demand einen neuen, nicht gemeinsam verwendeten Adressdatensatz für Firma A, doch die Firmen B und C verwenden weiterhin die gemeinsame Adresse, bis diese ebenfalls bearbeitet wird.

**HINWEIS:** Vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen müssen Sie den Zugriff auf Adressdatensätze für Endbenutzer in Ihrem Unternehmen aufheben, die Zugriffsberechtigung für das Verwalten von Adressen aus ihren Benutzerrollen entfernen und die Seitenlayouts wenn nötig zurücksetzen. Informationen zur Prozedur für das Entfernen dieses Zugriffs und dieser Berechtigung finden Sie unter [Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen \(auf Seite 1319\)](#).

Die folgenden Überlegungen treffen zu, wenn Sie gemeinsame Adressen deaktivieren, nachdem diese Funktion aktiviert war:

- **Der Unternehmensadministrator hat Zugriff auf die Anpassungsseiten.** Der Unternehmensadministrator, der über die Berechtigung zum Verwalten von Adressen verfügt, hat weiterhin Zugriff auf die Anpassungsseiten in Oracle CRM On Demand und kann weiterhin Adresslayouts bearbeiten, Felder verwalten usw.
- **Benutzer können eine neue, nicht gemeinsam verwendete Rechnungs- oder Versandadresse erstellen.** Benutzer, die einen Datensatz für eine neue Firma, einen Händler oder einen Partner erstellen, können eine neue, nicht gemeinsam verwendete Rechnungs- oder Versandadresse bzw. beides erstellen. Benutzer, die einen Datensatz für eine neue Person erstellen, können eine neue, nicht gemeinsam verwendete, primäre Personenadresse erstellen. Die neue Adresse wird ausschließlich mit dem neu erstellten Datensatz verknüpft und ist nicht auf der übergeordneten Adressregisterkarte verfügbar.
- **Benutzer können nur die Adresse bearbeiten.** Benutzer, die einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz bearbeiten, können nur die Adresse für diesen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz bearbeiten, da gemeinsame Adressen deaktiviert sind. Wenn es sich bei dem bearbeiteten

Adressdatensatz um eine zuvor gemeinsame Adresse handelt, erstellt Oracle CRM On Demand eine neue Adresse, die nur mit dem bearbeiteten Datensatz verknüpft ist. Die Adresse ist auf der übergeordneten Adressregisterkarte nicht verfügbar. Wenn der Adressdatensatz, der bearbeitet wird, zuvor keine gemeinsam verwendete Adresse darstellte, wird er bearbeitet, Oracle CRM On Demand erstellt jedoch keine neue Adresse.

- **Es werden möglicherweise verwaiste, gelöschte Adressen erstellt.** Das Entfernen einer Rechnungs- oder Versandadresse von einem Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz führt zu einer verwaisten, gelöschten Adresse für den jeweiligen Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz. Ähnlich führt das Entfernen einer primären Adresse aus einem Personendatensatz zu einer verwaisten, gelöschten Adresse für diesen Personendatensatz.

Informationen zum Deaktivieren gemeinsamer Adressen finden Sie in den Informationen zur Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

### **Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen**

Vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen muss der Unternehmensadministrator Folgendes durchführen:

- Ändern Sie den Benutzerzugriff auf Adressdatensätze auf eine Leseberechtigung.
- Entfernen Sie die Berechtigung zum Verwalten von Adressen aus den Benutzerrollen.

**Hinweis zu Beginn.** Sie müssen ein Unternehmensadministrator sein, der auf den Assistenten für Zugriffsprofile und den Assistenten für Rollenverwaltung zugreifen kann.

#### **So aktualisieren Sie Zugriffsprofile von Benutzern, bevor Sie gemeinsame Adressen deaktivieren**

- 1 Legen Sie die Zugriffsebene für den Adressdatensatztyp folgendermaßen fest:
  - a Klicken Sie auf "Admin", auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Zugriffsprofil".
  - b Klicken Sie auf den Menübefehl "Bearbeiten", um das Zugriffsprofil für Ihre Benutzer anzuzeigen.
  - c Legen Sie im 2. Schritt des Assistenten für Zugriffsprofile die Zugriffsebene für den Adressdatensatz auf eine Leseberechtigung fest, und klicken Sie auf "Fertig stellen".
- 2 Deaktivieren Sie die Berechtigung zum Verwalten von Adressen folgendermaßen:
  - a Klicken Sie auf "Admin", auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung".
  - b Klicken Sie auf den Menübefehl "Bearbeiten", um den Rollennamen für Ihre Benutzer anzuzeigen.
  - c Wählen Sie im 4. Schritt des Assistenten für Rollenverwaltung die Berechtigung für das Verwalten von Adressen ab.
- 3 Melden Sie sich in Oracle CRM On Demand ab, und melden Sie sich anschließend bei Oracle CRM On Demand an, um zu gewährleisten, dass die Änderungen in Kraft treten.
- 4 Deaktivieren Sie im Unternehmensprofil die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" folgendermaßen:
  - a Klicken Sie auf "Admin", auf "Unternehmensadministration" und anschließend auf "Unternehmensprofil".
  - b Wählen Sie die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" ab.
  - c Melden Sie sich in Oracle CRM On Demand ab, und melden Sie sich anschließend bei Oracle CRM On Demand an, um zu gewährleisten, dass die Änderung in Kraft tritt.

Weitere Informationen zum Festlegen von Zugriffsebenen mithilfe des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter [Festlegen von Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen \(auf Seite 1569\)](#). Weitere Informationen zum Festlegen von Berechtigungen für eine Benutzerrolle mithilfe des Assistenten für Rollenverwaltung finden Sie unter [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#).

## **Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten"**

Sie können den Adresstyp für eine nicht gemeinsam verwendete Adresse festlegen, indem Sie den Menübefehl "Beziehung bearbeiten" im Menü auf Datensatzebene für eine nicht gemeinsam verwendete Adresse verwenden. Die Option "Beziehung bearbeiten" ermöglicht einem Unternehmensadministrator, Aspekte des Adressdatensatzes (z.B. Feld- und Seitenlayouts) anzupassen, ohne die Funktion für gemeinsame Adressen für Benutzer aktivieren zu müssen.

Im Folgenden werden einige Merkmale des Menübefehls "Beziehung bearbeiten" aufgelistet:

- Auf der Standardbearbeitungsseite sind alle Felder, ausgenommen des Adresstyps, schreibgeschützt. Andere benutzerdefinierte Felder, die nicht schreibgeschützt sind, können auf der Bearbeitungsseite verfügbar sein, wenn sie angepasst wurde.
- Wird die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" gewählt, ist der Menübefehl "Beziehung bearbeiten" auf Datensatzebene für den Abschnitt "Adressen" nicht verfügbar. In diesem Fall können Sie die Bearbeitungsseite verwenden, um die Rechnungsstellungs-, Versand- oder primären Einstellungen zu bearbeiten, und eine andere Adresse wählen.
- Wird die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" abgewählt und der Benutzer verfügt über die Berechtigung zum Verwalten von Adressen und die Zugriffsberechtigung für den übergeordneten Adressdatensatz, geschieht Folgendes: Klickt der Benutzer im Abschnitt "Adressen" im Menü auf Datensatzebene auf "Neu" oder "Bearbeiten", wird die neue oder zu bearbeitende, übergeordnete Adressansicht angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" ist abgewählt, und die Berechtigung zum Verwalten von Adressen ist gewählt.

### ***So legen Sie den Adresstyp für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe des Menübefehls "Beziehung bearbeiten" fest***

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zum zugehörigen adressbezogenen Informationsabschnitt.
- 2 Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene die Option "Beziehung bearbeiten".
- 3 Wählen Sie aus der Auswahlliste für Typen den Adresstyp.

Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".

## **Zugriffsprofil- und Rolleneinstellungen für Adressen**

Für den Zugriff auf übergeordnete Adressdatensätze und gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen müssen Ihr Zugriffsprofil und Ihre Benutzerrolle die entsprechenden Einstellungen aufweisen. Als der Unternehmensadministrator weisen Sie den Zugriff auf bestimmte Rollen für die einzelnen Datensätze im Zugriffsprofil eines Benutzers zu.

Sie können die folgenden Zugriffsebenen für die n:n-Beziehung für gemeinsame Adressen zuweisen:

- Für übergeordnete Adressdatensätze:
  - Schreibgeschützt
  - Lesen/Bearbeiten
  - Lesen/Bearbeiten/Löschen
- Für übergeordnete Adressdatensätze in den adressbezogenen Informationsabschnitten in Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen:
  - Kein Zugriff
  - Schreibgeschützt

- Lesen/Erstellen
- Lesen/Erstellen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten/Löschen
- Vollständig

### Berechtigungen und Einstellungen zur Steuerung des Zugriffs auf die Funktionen für gemeinsame Adressen

Die folgenden Berechtigungen und Einstellungen steuern den Zugriff auf die folgenden Funktionen für gemeinsame Adressen:

- **Berechtigung "Adressen verwalten"**. Steuert den Benutzerzugriff auf die Adressfeld-Einrichtungsseiten und die Verfügbarkeit des Adressdatensatzes in den Assistenten für Zugriffsprofile und Rollenverwaltung.
- **Berechtigung "Gemeinsame Adressen validieren"**. Steuert, ob ein Benutzer eine Adresse durch das Festlegen des Validierungsdatums validieren darf.
- **Einstellung "Gemeinsame Adressen aktivieren"**. Steuert den Zugriff auf übergeordnete Adressdatensätze und legt fest, ob in Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen die Funktion für gemeinsame Adressen oder die Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen verwendet wird.

Wenn Sie die Funktion für gemeinsame Adressen deaktivieren und die Berechtigung "Adressen verwalten" wählen, ist in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen nur die Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen verfügbar. Für Benutzer mit der Berechtigung "Unternehmen verwalten" ist diese Option im Unternehmensprofil verfügbar.

- **Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren"**. Steuert, ob Oracle CRM On Demand gemeinsame Adressen in einem Unternehmen validiert. Wenn Sie diese Einstellung wählen, können Benutzer validierte gemeinsame Adressen zu einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz hinzufügen. Nicht validierte Adressen werden aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen herausgefiltert, und die Schaltfläche "Neue Adresse" ist in diesen Datensätzen deaktiviert. Für Benutzer mit der Berechtigung "Unternehmen verwalten" ist diese Einstellung im Unternehmensprofil verfügbar.

Wenn die Funktion für validierte gemeinsame Adressen deaktiviert ist, sind alle Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen verfügbar. Das heißt, es erfolgt keine Filterung, und für Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen ist in diesen Datensätzen die Schaltfläche "Neue Adresse" aktiviert.

In der folgenden Tabelle wird zusammengefasst, ob für die Ausführung von Aufgaben in Bezug auf gemeinsame Adressen Einstellungen und Berechtigungen erforderlich sind und welcher Zusammenhang zwischen diesen und den Funktionen für gemeinsame Adressen besteht.

Aufgabe	Einstellung "Gemeinsame Adressen aktivieren"	Berechtigung "Adressen verwalten"	Mindestanforderung Berechtigungen für gemeinsame Adressen	Berechtigung "Gemeinsame Adressen validieren"
Anpassen von Adressseiten und Feldern für gemeinsame Adressen	Nein	Ja	Kein	Nein
Ändern des Adressformats in Firmen- und Personendatensätzen von <i>nicht verwendet</i> in <i>gemeinsam</i>	Ja	Nein	Kein	Nein

Aufgabe	Einstellung "Gemeinsame Adressen aktivieren"	Berechtigung "Adressen verwalten"	Mindestanforderung Berechtigungen für gemeinsame Adressen	Berechtigung "Gemeinsame Adressen validieren"
Validieren gemeinsamer Adressen	Nein	Nein	Lesen/Bearbeiten	Ja
Aktualisieren des Zugriffsprofils für gemeinsame Adressen	Nein	Ja	Kein	Nein
Gemeinsame Verwendung einer Adresse in Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen	Ja	Nein	Lesen	Nein
Aktivieren von Adressdatensätzen im Assistenten für Rollenverwaltung	Nein	Ja	Kein	Nein
Zugriff auf die Registerkarte "Adresse"	Nein	Nein	Lesen	Nein
Zugriff auf Adress-Homepage, Detail- und Bearbeitungsseiten	Nein	Nein	Lesen Für Bearbeitungsseiten ist die Bearbeitungsberechtigung erforderlich.	Nein
Aktualisieren der Abschnitte für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partneradressen in den entsprechenden Datensätzen	Ja	Nein	Lesen	Nein

## Anwendungsanpassung

Ihr Unternehmen hat wahrscheinlich spezifische Anforderungen dafür, wie Daten gesammelt und gespeichert werden, welche Terminologie verwendet wird und wie Informationen präsentiert werden müssen, damit die Mitarbeiter haben, was sie brauchen, um produktiv zu sein. Bei der Anwendungsanpassung können Sie Oracle CRM On Demand entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens gestalten. Dazu gehören die Anforderungen an das Seitenlayout, die Feldverwaltung und den Listenzugriff.

Die folgenden Beispiele zeigen einige Möglichkeiten zum Anpassen der Anwendung:

**Beispiel 1:** Sie möchten möglicherweise, dass all Ihre Vertriebsmitarbeiter auf all ihren Personendatensätzen eine E-Mail-Adresse angeben. Die beste Möglichkeit, um dafür zu sorgen, dass diese Anforderung erfüllt wird, ist es, das E-Mail-Feld zu einem obligatorischen Feld zu machen. Dann kann jeder, der einen neuen Personendatensatz erstellt, diesen nur dann speichern, wenn er eine E-Mail-Adresse enthält.

**Beispiel 2:** Sie haben zwei Gruppen von Mitarbeitern, die jeweils verschiedene Informationen auf einer Firmenseite verfolgen müssen. Sie können diese Anforderung erfüllen, indem Sie für jede Gruppe ein anderes Firmenseitenlayout erstellen und über die Rollenzuweisung den entsprechenden Zugriff erteilen.

Die Seite "Anwendungsanpassung" hat zwei Abschnitte:

- **Datensatztypeinrichtung.** Enthält Links für jeden Datensatztyp auf höchster Ebene. Wenn Sie auf einen Link klicken, gelangen Sie zu einer Anpassungsseite speziell für Datensatztypen. Je nach Einrichtung Ihres Unternehmens können branchenspezifische Datensatztypen innerhalb von Oracle CRM On Demand nicht angezeigt werden. Außerdem müssen branchenspezifische Datensätze möglicherweise an die besonderen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden. Weitere Informationen zu den Aufgaben, die Sie auf den Seiten zur individuellen Anwendungsanpassung ausführen können, finden Sie unter [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" \(auf Seite 1324\)](#).
- **Anwendungseinrichtung.** Enthält Links zu verschiedenen Anpassungsfunktionen, die für einen Datensatztyp nicht spezifisch sind. Klicken Sie auf ein Thema, um die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der Verfahren anzuzeigen, die im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" verfügbar sind.
  - [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#)
  - [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#)
  - [Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header \(auf Seite 1478\)](#)
  - [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#)
  - [Hochladen von Clientstandorterweiterungen \(auf Seite 1474\)](#)
  - [Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen \(auf Seite 1477\)](#)
  - [Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header \(auf Seite 1478\)](#)
  - [Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen \(siehe \[Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen\]\(#\) auf Seite 1480\)](#)
  - [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" \(siehe \[Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"\]\(#\) auf Seite 1481\)](#)
  - [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\) und Hinzufügen von Datensatztypen \(auf Seite 1486\)](#)
  - [Ändern des Symbols für einen Datensatztyp \(auf Seite 1488\)](#)
  - [Anpassen von REST-Integrationstags \(auf Seite 1489\)](#)
  - [Erstellen von neuen Themen \(auf Seite 1489\)](#)
  - [Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets \(auf Seite 1485\)](#)
  - [Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolen für den globalen Header \(auf Seite 1486\)](#)
  - [Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze \(auf Seite 1498\)](#)

**HINWEIS:** Für die Funktionen "Meine Homepage - Layout" und "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte" muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten" enthalten.

#### Hinweis zu Beginn:

- Um die Verfahren für die Anwendungsanpassung durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Anforderungen Ihres Unternehmens im Bilde sind:
  - Sprechen Sie mit den entsprechenden Mitarbeitern, um sich über deren Geschäftsprozesse und Bedürfnisse in Bezug auf die Anwendung zu informieren.
  - Legen Sie die Felder, Anzeigenamen, Werte für Auswahllisten und andere benutzerdefinierte Felder fest, die deren Bedürfnissen entsprechen.
  - Legen Sie das Layout der Felder für die Benutzeroberfläche fest, und bestimmen Sie, welche Felder als erforderliche Felder gekennzeichnet werden müssen.
  - Als Hilfestellung bei der Dokumentation Ihrer Anwendungsanpassungsanforderungen können Sie die Vorlagen "Feldeinrichtung" und "Seitenlayout" verwenden, die im Bereich "Tools und Vorlagen" des Training and Support Centers verfügbar sind.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

## Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"

Für jeden Datensatztyp gibt es eine Anwendungsanpassungsseite mit Links für Anpassungsaufgaben, die Sie für den jeweiligen Datensatztyp durchführen können.

In der folgenden Tabelle sind jeder der möglichen Abschnitte einer Anwendungsanpassungsseite beschrieben und die Aufgaben aufgeführt, die Sie durchführen können, wenn Sie auf die Links im jeweiligen Abschnitt klicken. Die angezeigten Abschnitte hängen vom Datensatztyp ab, und einige Abschnitte sind nur sichtbar, wenn Ihre Rolle eine bestimmte Berechtigung umfasst. Für alle Anpassungsvorgänge ist die Berechtigung "Anwendung anpassen" erforderlich.

Für den Datensatztyp "Besuchsaktivitätshistorie" unterstützt Oracle CRM On Demand nur die Feldverwaltungsanpassung in der Benutzerschnittstelle. Sie können administrative Webservices verwenden, um Feld- und Datensatzanpassungsdetails in Bezug auf die Besuchsaktivitätshistorie zu lesen. Die Feldverwaltungsanpassung wird in der folgenden Tabelle beschrieben.

**HINWEIS:** In den in der folgenden Tabelle referenzierten Themen wird ein Platzhalter für den Namen eines Datensatztyps mit dem kursiv geschriebenen Wort *Datensatztyp* angegeben. Wenn Sie beispielsweise mit Firmen arbeiten, ersetzen Sie *Datensatztyp* im folgenden Text durch *Firma*: Klicken Sie auf den Link "*Datensatztyp* - Feldprotokolleinrichtung".

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
Feldverwaltung	<p>Umbenennen von Feldern, Erstellen benutzerdefinierter Felder, Verwalten von Auswahllistenwerten, Festlegen von Standardwerten für ein Feld, Einrichten der Feldvalidierung und Angeben, ob ein Feld kopiert werden kann. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p><a href="#">Informationen zur Feldverwaltung (auf Seite 1327)</a></p> <p>Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe <a href="#">About Custom Fields</a> auf Seite 1334)</p> <p><a href="#">Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1346)</a></p> <p>Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten (siehe <a href="#">Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten</a> auf Seite 1361)</p> <p><a href="#">Verwalten von Feldlabels (auf Seite 1380)</a></p> <p><a href="#">Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern (auf Seite 1382)</a></p> <p>Ändern von Auswahllistenwerten (siehe <a href="#">Changing Picklist Values</a> auf Seite 1385)</p>	Kein

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
	<p>Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen (auf Seite 1388)</p> <p>Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte (auf Seite 1384)</p>	
	Erweitertes Definieren von Standardwerten und Feldvalidierung	Erweiterte Feldverwaltung
Seitenlayoutverwaltung	<p>Erstellen und Verwalten statischer Seitenlayouts. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe <a href="#">Customizing Static Page Layouts</a> auf Seite 1398)</p> <p>Zugehörige Elementlayouts anpassen (siehe <a href="#">Customizing Related Item Layouts</a> auf Seite 1389)</p> <p>Umbenennen von Feldabschnittiteln (auf Seite 1408)</p> <p>Erstellen und Anpassen von Seitenlayouts, die zum Erstellen neuer Datensätze verwendet werden können, siehe:</p> <p>Anpassen von Seitenlayouts zum Erstellen neuer Datensätze (siehe <a href="#">Customizing Page Layouts for Creating New Records</a> auf Seite 1406)</p> <p>Erstellen und Verwalten von Webapplets, die auf Detailseitenlayouts verwendet werden können, siehe:</p> <p><a href="#">Erstellen von Webapplets für Datensatztypen</a> (auf Seite 1411)</p> <p>Informationen über erweiterte Seitenlayoutverwaltung finden Sie unter <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts</a> (auf Seite 1451).</p>	Kein
Überlappende Auswahllisten	<p>Definieren und Verwalten von kaskadierten Auswahllisten. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p><a href="#">Definieren von überlappenden Auswahllisten</a> (auf Seite 1426)</p>	Kein
Such- und Listenlayoutverwaltung	Angabe von Zielsuchfeldern und Verwalten von Layouts für Suchergebnisse. Außerdem das Verwalten des	Kein

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
	Suchfensterverhaltens und das Aktivieren von intelligenten Zuordnungen. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:  Verwalten von Suchlayouts (siehe <a href="#">Managing Search Layouts</a> auf Seite 1431)	
Listenzugriff und -reihenfolge	Verwalten von Standardlistenzugriff und der Anzeigereihenfolge für jede Rolle. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:  <a href="#">Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge</a> (auf Seite 1437)	Kein
Homepage-Layoutverwaltung	Erstellen und Verwalten von Homepage-Layouts und Festlegen von benutzerdefinierten Berichten, die auf den Homepages angezeigt werden sollen. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:  <a href="#">Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts</a> (auf Seite 1441)  <a href="#">Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten</a> (auf Seite 1438)	Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten
Feldaudit Einrichtung	Anpassen des Feldaudittrails für Ihr Unternehmen. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:  Anpassen von Audittrails (siehe <a href="#">Customizing the Audit Trail</a> auf Seite 1442)	Feldaudit verwalten  Diese Funktion ist nur für bestimmte Datensatztypen verfügbar.
Dynamische Layoutverwaltung	Erstellen und Verwalten dynamischer Seitenlayouts. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:  <a href="#">Festlegen von dynamischen Seitenlayouts</a> (auf Seite 1451)	Anwendung anpassen - Dynamische Layouts verwalten

Bei einigen Datensatztypen enthalten die Abschnitte "Feldverwaltung" und "Seitenlayout" Links für den jeweiligen Datensatztyp und außerdem Links für den zugehörigen Datensatztyp. Die Anwendungsanpassungsseite für Firmen enthält beispielsweise Links für Folgendes:

- Feldeinrichtung Firmen
- Feldeinrichtung Firmenperson
- Feldeinrichtung Firmenpartner
- Feldeinrichtung Firmenbeziehung
- Feldeinrichtung Firmenteam

## Informationen zur Feldverwaltung

In Oracle CRM On Demand können Sie die folgenden Feldverwaltungsaufgaben für die verschiedenen Datensatztypen durchführen:

- [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#)
- [Verwalten von Feldlabels \(auf Seite 1380\)](#)
- Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385)

Wenn Sie benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felddefinitionen bearbeiten, können Sie Standardwerte für das Feld festlegen, die wirksam werden, wenn neue Datensätze erstellt werden. Sie können auch festlegen, dass für das Feld eine Feldvalidierung durchgeführt wird, um sicherzustellen, dass es einen bestimmten Wert aufweist.

### Informationen zum Kopieren von Feldern

Für die meisten Datensatztypen in Oracle CRM On Demand gibt es eine Kopierfunktion. Damit können Benutzer den aktuell verwendeten Datensatz auf einfache Weise kopieren. Beim Klicken auf die Kopierschaltfläche auf der Datensatzdetailseite wird eine neue Datensatzseite geöffnet. Diese neue Datensatzseite enthält alle Felder, die kopiert werden können. Der Benutzer kann die Felder ändern oder speichern.

**HINWEIS:** Beim Verwenden der Kopierschaltfläche wird nur der Basisdatensatz kopiert, nicht jedoch das zugehörige Element für untergeordnete Datensätze.

Bei Verwendung der Kopierfunktion gelten folgende Einschränkungen:

- Weblinks, zusammengesetzte Felder, Systemfelder, Adressfelder, berechnete Felder und Verweisfelder können nicht kopiert werden. Für diese Elemente ist das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" nicht verfügbar.
- Schreibgeschützte Felder können nicht kopiert werden. Für diese Felder wurde in der Felddefinition oder im Feldlayout ein Schreibschutz festgelegt.
- Felder, die für das Formularlayout eines Benutzers nicht verfügbar sind, können nicht kopiert werden.
- Die folgenden Anhangsfelder können nicht kopiert werden:
  - Anhang
  - Anhang: Dateiname
  - Anhang: Größe (in Byte)

Sie können Felder mit der Kopierschaltfläche auf Datensatzdetailseiten in Oracle CRM On Demand kopieren. Sie aktivieren diese Einstellung über das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" auf der Seite "Feldverwaltung" im Abschnitt "Anwendungsanpassung" von Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen dazu, welche Felder in Oracle CRM On Demand kopiert werden können, finden Sie unter Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten (siehe [Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten](#) auf Seite 1361).

### Erforderliche Felder

Es gibt verschiedene Situationen, in denen Sie möglicherweise Felder als erforderlich festlegen könnten. So verlangt Ihr Unternehmen möglicherweise, dass jede Serviceanfrage Informationen über den Grund der Serviceanfrage enthält. Legen Sie in diesem Fall fest, dass bei Serviceanfragen das Feld "Grund" obligatorisch ist. Wenn dann ein Datensatz erstellt oder aktualisiert und gespeichert wird, überprüft die Anwendung, dass das Feld "Grund" NICHT LEER ist.

Wenn Sie ein Feld als Pflichtfeld festlegen, wird die Validierung in allen Oberflächen erzwungen, einschließlich der Benutzeroberfläche, Web Services und Datenimport.

Die auf der Seite "Feld bearbeiten" als Pflichtfelder festgelegten Felder sind für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle erforderlich. Wenn Sie ein Feld nur für eine bestimmte Rolle als Pflichtfeld festlegen möchten, können Sie hierfür das entsprechende Seitenlayout für Felder bearbeiten, die nicht bereits Pflichtfelder sind. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

## Bedingt erforderliche Felder

Sie können ein Feld so konfigurieren, dass es bedingt erforderlich ist. Das bedeutet, dass das Feld nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern \(auf Seite 1344\)](#).

## Schreibgeschützte Felder

In den folgenden Situationen können Sie Felder möglicherweise als schreibgeschützt definieren:

- **Felder aus externen Quellen.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise die Krediteinstufung einer Firma in einem externen System nachverfolgt, möchten Sie wahrscheinlich, dass die Krediteinstufung jede Nacht durch einen Import aktualisiert wird, aber dass das Feld in der UI schreibgeschützt ist.
- **Verschieben eines vorhandenen Felds in ein benutzerdefiniertes indiziertes Feld.** Wenn Sie eines der indizierten benutzerdefinierten Felder für ein vorhandenes benutzerdefiniertes Feld verwenden möchten, können Sie festlegen, dass Benutzer auf das alte Feld nur schreibgeschützten Zugriff haben, während Sie Daten in das neue indizierte Feld verschieben. Durch diese Felddefinition wird verhindert, dass Daten nicht mehr synchronisiert sind.

**HINWEIS:** Bestimmte Systemfelder sind immer schreibgeschützt und können nur von Oracle CRM On Demand aktualisiert werden. Zu den Feldern, die immer schreibgeschützt sind, gehören z.B. das Feld "Erstellt" und das Feld "Erstellt: Datum". Beide Felder sind in vielen Datensatztypen verfügbar.

## Benutzerdefinierte Regeln zur Feldvalidierung

Sie können mit Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) Ausdrücke für benutzerdefinierte Feldvalidierungsregeln erstellen. Sie können auf das Symbol *fx* neben dem Validierungsfeld klicken, um das Fenster "Expression Builder" zu öffnen, in dem Sie einen Ausdruck eingeben können. Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

In den folgenden Situationen können Sie möglicherweise benutzerdefinierte Feldvalidierungsregeln festlegen:

- **Durchsetzen von Geschäftsrichtlinien.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise eine Geschäftsrichtlinie hat, derzufolge ein MDF nicht über ein Jahr gültig sein kann, können Sie eine Validierungsregel für das Feld "Enddatum" festlegen, um sicherzustellen, dass der Feldwert nie mehr als ein Jahr vom Anfangsdatum entfernt ist.

Als weiteres Beispiel könnte Ihr Unternehmen eine Geschäftsrichtlinie haben, derzufolge bei einem verlorenen Verkaufsprojekt mit einem erwarteten Umsatz von mindestens \$100.000 die Gründe für den Verlust aufgeführt werden müssen. Richten Sie in diesem Fall im Feld "Status" eine Validierungsregel ein, die Folgendes bewirkt: Wenn der Benutzer versucht, einen Verkaufsprojektdatensatz zu speichern, für den das Feld "Status" auf "Verloren" gesetzt ist, bestimmt Oracle CRM On Demand, ob der erwartete Umsatz 100.000 USD oder mehr beträgt und ob das Feld "Ursache G/V" einen Wert enthält. Sie können auch eine Nachricht einrichten, die angezeigt wird, wenn die Validierung nicht erfolgreich ist. In diesem Fall wird der Benutzer mit einer Warnung darauf hingewiesen, dass er vor dem Speichern des Datensatzes einen Wert im Feld "Ursache G/V" auswählen muss.

**HINWEIS:** Alternativ können Sie für den Geschäftsprozess, für den das Feld "Ursache G/V" nur unter bestimmten Umständen erforderlich sein soll, das Feld "Ursache G/V" als bedingt erforderlich einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern \(auf Seite 1344\)](#).

- **Durchsetzen eines Datenformats.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise bei einer europäischen Firma eine Umsatzsteuernummer (USt-Nr.) verwendet, können Sie festlegen, dass entsprechend der Rechnungsadresse der Firma das richtige USt-Format überprüft wird. Als weiteres Beispiel könnten Sie festlegen, dass der Wert für ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld genau vier Ziffern lang sein muss.

Ein Validierungsausdruck für ein Feld wird jedes Mal ausgewertet, wenn das Feld in einem neuen oder vorhandenen Datensatz aktualisiert wird. In den folgenden Situationen wird ein Validierungsausdruck jedoch nicht ausgewertet:

- Das Feld bleibt beim Erstellen oder Ändern des Datensatzes leer. Die Feldvalidierung erzwingt nicht die Anforderung eines Werts.
- Das Feld verfügt über einen bereits vorhandenen (gültigen oder ungültigen) Wert, und der Wert wird beim Aktualisieren des Datensatzes nicht geändert.

Wenn ein Validierungsausdruck nicht ausgewertet wird oder ein Validierungsausdruck als NULL ausgewertet wird, wird keine Fehlermeldung erzeugt. Eine Fehlermeldung wird nur dann erzeugt, wenn der Validierungsausdruck fehlschlägt (d.h., wenn der Ausdruck als FALSE ausgewertet wird).

Feldvalidierungsausdrücke setzen voraus, dass es sich beim ersten Parameter um den eigentlichen Feldnamen handelt. Wenn Sie beispielsweise einen einfachen Feldvalidierungsausdruck für ein Betragsfeld festlegen, um anzugeben, dass der Wert größer als 1000 sein muss, ist die Eingabe >1000 ausreichend. Sie müssen nicht [<Amount>]>1000 eingeben. Weitere Informationen zu komplizierteren Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

### Festlegungsbeschränkungen für Feldvalidierungsregeln

Sie können für folgende Feldtypen keine Feldvalidierungsregeln festlegen:

- Systemfelder
- Intern berechnete Felder
- Zeilen-ID- und ID-Felder

**HINWEIS:** Beachten Sie, dass es sich bei "Row\_ID" um ein internes Systemfeld handelt. Je nach den Betriebsübergängen ist es beispielsweise während der Erstellung eines Datensatzes nicht immer sicher, dass das Feld statisch bleibt. Es kann sich in "ExternalSystemID" oder "IntegrationID" ändern.

- Zugeordnete Felder
- Mehrfachauswahllistenfelder
- Felder, bei denen die Benutzereigenschaften so eingerichtet sind, dass sie ausgeschlossen werden. Diese Felder werden auf Ausnahmebasis eingerichtet, um zu verhindern, dass die vorhandene geschäftliche Logik im Anwendungscode verletzt wird.
- Weblinks
- Zusammengesetzte Felder
- Folgende Anhangsfelder:
  - Anhang
  - Anhang: Dateiname
  - Anhang: Größe (in Byte)

### Informationen zum Definieren von Standardfeldwerten

Sie können Standardwerte für Felder auf der Seite "Feld bearbeiten" festlegen, wenn Sie benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felddefinitionen bearbeiten.

Das Festlegen eines Standardwerts für ein Feld ist nützlich, wenn Sie Folgendes benötigen:

- Einen konstanten Wert für ein Feld. So ist es möglicherweise gewünscht, dass das Feld "Firmentyp" beim Anlegen eines neuen Datensatzes den Standardwert "Kunde" aufweist.
- Einen formelbasierten Wert als Standard. So könnten Sie es möglicherweise so einrichten, dass der Standardwert für das Feld "Fälligkeitsdatum" unter "Geldmittelanforderungen" einen Standardwert von 6 Monaten nach dem Wert des Felds "Erstellungsdatum" erhält.
- Die Erstellung eines eindeutigen Werts für ein Feld. So möchten Sie beispielsweise einen Ausdruck angeben, um eine eindeutige Zahl als ID für das Feld "Spesenabrechnung" zu erstellen. (Dieses Feld ist ebenfalls schreibgeschützt.)
- Einen rollenspezifischen Standardwert. In einem Unternehmen, in dem beispielsweise die meisten Serviceanfragen von Kundenservice Mitarbeitern erstellt werden, könnte ein Flag zur Neuzuweisung standardmäßig aktiviert sein, sodass, wenn beispielsweise ein Vertriebsmitarbeiter die Serviceanfrage öffnet,

diese anhand vordefinierter Zuweisungsregeln an den zuständigen Kundenservicemitarbeiter weitergeleitet wird.

**HINWEIS:** Die meisten dieser Möglichkeiten stehen nur zur Verfügung, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" umfasst.

Es gibt zwei Arten von Standardwerten für Felder:

- **Standard vorher eintragen.** Im Feld ist der angegebene Wert bereits eingetragen, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz anlegt. Die Benutzer können den Standardwert überschreiben oder ihn akzeptieren.
- **Standard nachträglich eintragen.** Im Feld ist der angegebene Wert nicht vorher eingetragen, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz anlegt, aber das Feld erhält den angegebenen Standardwert bei Speicherung des Datensatzes, wenn:
  - Der Benutzer das Feld leer lässt
  - Das Feld im Layout verborgen ist
  - Die Integrationstools keinen Wert zur Verfügung gestellt haben

"Standard vorher eintragen" ist die Standardart für Felder. Sie können "Standard nachträglich eintragen" angeben, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen auf der Seite "Feld bearbeiten" wählen.

Standardfeldwerte gelten nur für neue Datensätze und nicht für aktualisierte Datensätze.

Wenn Sie einen Standardwert für ein Feld angeben, für das bereits ein vom System festgelegter Standardwert vorliegt, hat Ihr Wert für Ihr Unternehmen Vorrang. Eine Ausnahme von dieser Regel bildet das Feld "Umsatz" in Verkaufsprojekt-Datensätzen. Alle für dieses Feld angegebenen Standard- bzw. nachträglichen Standardwerte werden ignoriert, weil das Feld für die Erstellung von Prognosen verwendet wird, die auf Verkaufumsätzen basieren.

Für die folgenden Feldtypen können keine Standardwerte festgelegt werden:

- Systemfelder
- Intern berechnete Felder
- Zeilen-ID- und ID-Felder

**HINWEIS:** Beachten Sie, dass es sich bei "Row\_ID" um ein internes Systemfeld handelt. Je nach den Betriebsübergängen ist es beispielsweise während der Erstellung eines Datensatzes nicht immer sicher, dass das Feld statisch bleibt. Es kann sich in "ExternalSystemID" oder "IntegrationID" ändern.

- Zugeordnete Felder
- Mehrfachauswahllistenfelder
- Felder, bei denen die Benutzereigenschaften so eingerichtet sind, dass sie ausgeschlossen werden. Diese Felder werden auf Ausnahmebasis eingerichtet, um zu verhindern, dass die vorhandene geschäftliche Logik im Anwendungscode verletzt wird.
- Weblinks
- Zusammengesetzte Felder
- Kontrollkästchen (Werte für "Standard nachträglich eintragen")
- Folgende Anhangsfelder:
  - Anhang
  - Anhang: Dateiname
  - Anhang: Größe (in Byte)

Die folgende Tabelle zeigt die Standardwerte, die Sie für die unterschiedlichen Feldtypen in Oracle CRM On Demand festlegen können.

Feldtyp	Gültige Standardwerte
Kontrollkästchen	<p>"Y", wenn das Kontrollkästchen markiert werden soll und der Boolesche Wert "True" ist.</p> <p>"N", wenn das Kontrollkästchen nicht markiert werden soll und der Boolesche Wert "False" ist.</p> <p>"Leer" repräsentiert einen nicht definierten Wert für ein Kontrollkästchen, auch wenn es nicht markiert zu sein scheint</p> <p><b>Hinweis:</b> "Standard nachträglich eintragen" kann nicht als Kontrollkästchen gewählt werden.</p>
Währung	Ein gültiger numerischer Wert mit bis zu 15 Stellen.
Datum	Heute + <i>Zahl</i> , wobei <i>Zahl</i> eine bestimmte Anzahl von Tagen darstellt. Das Standarddatum wird als das heutige Datum plus der eingegebenen Zahl berechnet. Wenn heute beispielsweise der 1. Januar 2008 ist und Sie "Heute + 7" eingeben, wird der Standardwert auf den 8. Januar 2008 gesetzt.
Datum/Uhrzeit	Wie für den Feldtyp "Datum", es wird jedoch zusätzlich noch die Uhrzeit angezeigt, zu der der neue Datensatz geöffnet wurde.
Ganzzahl	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Mehrfachauswahlliste	Sie können keinen Standardwert für eine Mehrfachauswahlliste festlegen.
Notiz	Ein Textwert mit maximal 16350 Zeichen.
Nummer	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Prozent	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Telefon	Eine gültige Telefonnummer.
Auswahlliste	Der ausgewählte Auswahllistenwert wird zum Standardwert für das Feld.
Text (lang)	Ein Textwert mit maximal 255 Zeichen.
Text (kurz)	Ein Textwert mit bis zu 40 Zeichen für benutzerdefinierte Felder und die meisten vorkonfigurierten Felder. Für einige vorkonfigurierte Felder können Sie jedoch mehr als 40 Zeichen eingeben. Beispielsweise kann ein Name des Datensatztyps "Firma" länger als 40 Zeichen sein.

Feldtyp	Gültige Standardwerte
	Daher ist die Länge des Wertes für das Standardfeld nicht auf 40 Zeichen beschränkt.
Text (Kurz - Maskierbar)	Ein Textwert mit bis zu 40 Zeichen, bei dem bestimmte Daten für bestimmte Benutzer in der Ansicht ausgeblendet werden. Beispiel: Wenn ein maskierbares Feld den Wert "4558785236" enthält, wird dem Benutzer "XXXX5236" angezeigt. Eine Benutzerrolle muss über die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" verfügen, um Daten im maskierbaren Feld anzeigen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu maskierbaren Feldern (auf Seite 66)</a> .
Weblink	Eine gültige URL. Ausdrücke und Validierung sind nicht zulässig. Ein Standardwert kann über die Web-Link-Bearbeitungsseite eingerichtet werden.  Das Feld "Anzeigetext" kann bis zu 250 Zeichen enthalten. Das Feld "URL" kann bis zu 8000 Zeichen enthalten. Für Browser gelten unterschiedliche maximale URL-Längen. Wenn Sie einen URL angeben, der zu lang ist, funktioniert es möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Die URL-Länge ändert sich, wenn Sie Ersatzparameter verwenden.

**HINWEIS:** Wenn Sie zum Einrichten eines Standardwertes einen Ausdruck erstellen, darf das Ergebnis des Ausdrucks nicht die im Feld zulässige maximale Zeichenanzahl überschreiten. Des Weiteren darf jede an eine Funktion in Expression Builder übergebene Zeichenfolge oder jedes numerische Literal 75 Zeichen nicht überschreiten. Weitere Informationen zur Verwendung des Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

Zusätzlich gilt:

- Für alle Feldtypen einschließlich Auswahllisten können Sie einen konstanten Wert eingeben. Beispiel:  
status (Aufgabe) = 'Nicht gestartet'
- Für Datumsfelder können Sie eine Anzahl von Tagen ab dem heutigen Datum eingeben. Beispiel:  
Fälligkeitsdatum (Geldmitteleinfordern) = Heute() + 180
- Für das Feld "Verantwortlicher" können Sie einen <Datensatzersteller> (Variable) oder einen bestimmten Benutzer festlegen.  
Es wird keine Suche unterstützt. Sie müssen die Eingabe direkt im Feld vornehmen.

Sie können auch komplexe Ausdrücke für Standardfeldwerte erstellen. Sie können einen Ausdruck direkt in das Feld "Standardwert" eingeben oder auf das Symbol *fx* klicken, um das Fenster "Expression Builder" zu öffnen, in dem Sie einen Ausdruck eingeben können. Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

Zur Verwendung von Expression Builder in der Feldverwaltung benötigen Sie die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" für Ihre Benutzerrolle. Benutzer mit der Administratorrolle können diese Berechtigung für ihre eigene Rolle und für andere Rollen aktivieren.

## Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Ab Version 20 bietet Oracle CRM On Demand für die meisten Datensatztypen, die Bücher unterstützen, drei Modi der Datensatzverantwortlichkeit: den Benutzermodus, den Buchmodus und den gemischten Modus. Für bestehende Unternehmen, die in Version 19 oder einer älteren Version von Oracle CRM On Demand erstellt wurden, ist der Benutzermodus für Datensatztypen, die die drei Modi der Datensatzverantwortlichkeit unterstützen, der Standardmodus für die Datensatzverantwortlichkeit. Davon ausgenommen ist der Datensatztyp "Serviceanfrage", der standardmäßig im gemischten Modus konfiguriert wird. Für neue Unternehmen ist bei Datensatztypen, die die drei Modi der Datensatzverantwortlichkeit unterstützen, der gemischte Modus der Standardmodus der Datensatzverantwortlichkeit. Weitere Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#).

Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp wird durch die Konfiguration der Datensatzfelder "Verantwortlicher" und "Buch" festgelegt. Die Seitenlayouts für den Datensatztyp müssen den Modus der Datensatzverantwortlichkeit wiedergeben. In der folgenden Tabelle wird die Konfiguration der Felder "Verantwortlicher" und "Buch" für die einzelnen Modi der Datensatzverantwortlichkeit angegeben. Informationen zum Einrichten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).

Modus der Datensatzverantwortlichkeit	Feld "Verantwortlicher" auf "Erforderlich" festgelegt	Feld "Buch" auf "Erforderlich" festgelegt	Andere Konfigurationsdetails
Benutzermodus	Ja	Nein	Keine.
Buchmodus	Nein	Ja	(Optional) Feld "Verantwortlicher" auf "Schreibgeschützt" festlegen
Gemischter Modus	Nein	Nein	Keine.

In der folgenden Tabelle wird die Seitenlayoutinformation für die einzelnen Modi der Datensatzverantwortlichkeit angegeben. Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts \(siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398\)](#) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

Modus der Datensatzverantwortlichkeit	Seitenlayoutkonfiguration
Benutzermodus	<p>Das Feld "Verantwortlicher" muss für die einzelnen Detailseitenlayouts, die für den Datensatztyp verwendet werden, vorhanden und ein erforderliches Feld sein.</p> <p>Wenn das Feld "Buch" in den Detailseitenlayouts vorhanden ist, darf es kein erforderliches Feld sein.</p>

Modus der Datensatzverantwortlichkeit	Seitenlayoutkonfiguration
Buchmodus	<p>Das Feld "Buch" muss für die einzelnen Detailseitenlayouts, die für den Datensatztyp verwendet werden, vorhanden und ein erforderliches Feld sein.</p> <p>Wenn das Feld "Verantwortlicher" in den Detailseitenlayouts vorhanden ist, darf es kein erforderliches Feld sein.</p>
Gemischter Modus	<p>Die Detailseitenlayouts für den Datensatztyp können optional das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Buch" oder beides enthalten. Die Felder "Verantwortlicher" und "Buch" dürfen in den Seitenlayouts keine erforderlichen Felder sein.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Es ist sogar dann möglich, entweder das Feld "Verantwortlicher" oder das Feld "Buch" als erforderliches Feld auf einem Seitenlayout für einen Datensatztyp anzugeben, wenn der Datensatztyp für den Modus "Gemischt" konfiguriert ist. Wenn das Feld "Verantwortlicher" erforderlich ist, ist es standardmäßig leer, wenn ein Benutzer die Seite "Neuer Datensatz" öffnet. Der Benutzer muss aber vor dem Speichern einen Verantwortlichen für den Datensatz wählen. Im Feld "Buch" wird dann der Name des Benutzerbuchs für den Datensatzverantwortlichen angezeigt. Wenn das Feld "Buch" für das Seitenlayout erforderlich ist, muss der Benutzer vor dem Speichern des Datensatzes ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen. Wenn aber der Datensatztyp vollständig den Modus "Gemischt" erhalten soll, geben Sie weder das Feld "Verantwortlicher" noch das Feld "Buch" als erforderliches Feld für alle Seitenlayouts für den Datensatztyp an.</p>

### 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 \(auf Seite 910\)](#).

- 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](#) (siehe [Informationen zu maskierbaren Feldern](#) auf Seite 66).

**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](#) (siehe [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen](#) auf Seite 1354) and [Creating Custom Related Information Fields](#) (siehe [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen](#) auf Seite 1356).

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
Account	35	80	25	35	35	10
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
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
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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist
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
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
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
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
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link Plus Concatenated Field
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](#) (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346).

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

Record Type	Check Box	Currency	Date	Date/Time	Integer	Multiselect Picklist	
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	
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

Record Type	Number	Percent	Phone	Picklist	Text (Long)	Text (Short)	Web Link/ Concatenated Fields
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
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

### Verwalten von veralteten benutzerdefinierten Feldern

Sie können nicht verwendete Felder in Oracle CRM On Demand nicht löschen. Sie können jedoch Folgendes tun:

- Nutzen Sie die benutzerdefinierten Felder zu einem anderen Zweck.
- Blenden Sie die benutzerdefinierten Felder aus, indem Sie sie aus den Bereichen in Oracle CRM On Demand entfernen, in denen sie verwendet werden.
- Markieren Sie die benutzerdefinierten Felder als nicht verwendet.

### Nutzen von benutzerdefinierten Feldern zu einem anderen Zweck

Sie können ein benutzerdefiniertes Feld zu einem anderen Zweck nutzen, indem Sie das Feld in der Felddefinition umbenennen.

**Hinweis zu Beginn..** Um dieses Verfahren auszuführen, muss die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Ihre Benutzerrolle ausgewählt sein.

**So verwenden Sie benutzerdefinierte Felder zu einem anderen Zweck:**

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - a Löschen Sie alle alten Daten, die veraltete Felder enthalten, mit einem Stapellöschvorgang oder mit Webservices.
  - b Setzen Sie das benutzerdefinierte Feld mit dem Importassistenten auf einen Nullwert.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 5 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 6 Suchen Sie das erforderliche benutzerdefinierte Feld, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 7 Benennen Sie das benutzerdefinierte Feld um.  
Weitere Informationen zum Bearbeiten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).
- 8 Prüfen und aktualisieren Sie die Bereiche in Oracle CRM On Demand, in denen das benutzerdefinierte Feld enthalten ist, z.B. Seitenlayouts, Suchlayouts, Workflows usw.

**Ausblenden von benutzerdefinierten Feldern**

Wenn keine Geschäftsanforderung zum Verwenden eines veralteten benutzerdefinierten Feldes zu einem anderen Zweck besteht, können Sie das Feld für Endbenutzer ausblenden, indem Sie es aus den Bereichen in Oracle CRM On Demand entfernen, z.B. Seitenlayouts, Suchlayouts, Workflows usw.

**Markieren von benutzerdefinierten Feldern als nicht verwendet**

Sie können die Namen von benutzerdefinierten Feldern so ändern, dass sie beispielsweise "Nicht verwendet" enthalten. Beispiel: Wenn der Name des benutzerdefinierten Feldes "Personennummer" lautet, können Sie das Feld in "Personennummer - Nicht verwendet" umbenennen. Dadurch geben Sie an, dass das benutzerdefinierte Feld nicht mehr verwendet wird.

**So markieren Sie benutzerdefinierte Felder als nicht verwendet:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Suchen Sie das erforderliche benutzerdefinierte Feld, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 6 Bearbeiten Sie das benutzerdefinierte Feld, um anzugeben, dass es nicht mehr verwendet wird.  
Weitere Informationen zum Bearbeiten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).
- 7 Prüfen und aktualisieren Sie die Bereiche in Oracle CRM On Demand, in denen das benutzerdefinierte Feld enthalten ist, z.B. Seitenlayouts, Suchlayouts, Workflows usw.

## Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern

Sie können ein Feld so einrichten, dass es nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Ein Feld, das auf diese Art eingerichtet ist, wird als *Bedingt erforderliches Feld* bezeichnet. Beispiel: Möglicherweise treffen Sie die Entscheidung, dass der Benutzer vor dem Speichern einen Wert im Feld "Grund G/V" auswählen muss, wenn er den Status eines Verkaufsprojekts auf "Verloren" setzt. Um diesen Prozess zu implementieren, können Sie die folgende Bedingung für das Feld "Grund G/V" in der Feldverwaltung eingeben:

```
[{Status}]=LookupValue("OPTY_STATUS", "Verloren")
```

Wenn Sie das Feld auf diese Art eingerichtet haben und der Benutzer den Status "Verloren" für ein Verkaufsprojekt auswählt, kann er das Verkaufsprojekt erst speichern, wenn im Feld "Grund G/V" ein Wert ausgewählt ist. Ein rotes Sternchen (\*) wird neben dem Feld angezeigt. Wenn das Label für das Feld angezeigt wird, wird es in roter Schrift angezeigt.

Beachten Sie beim Einrichten eines bedingt erforderlichen Feldes Folgendes:

- Stellen Sie sicher, dass das bedingt erforderliche Feld in den relevanten Seitenlayouts angezeigt wird. Anderenfalls können Benutzer keinen Wert für das Feld eingeben, wenn es erforderlich wird. Gleichmaßen wird empfohlen, dass Sie im Seitenlayoutassistenten das Kontrollkästchen, dass das Feld immer im Layout angezeigt werden soll, für das bedingt erforderliche Feld aktivieren, sodass Benutzer das Feld nicht aus ihren Seitenlayouts entfernen können. Wenn einige Benutzer ihre Seitenlayouts bereits personalisiert haben, müssen Sie die personalisierten Seitenlayouts möglicherweise auf das Standardlayout zurücksetzen, nachdem Sie das bedingt erforderliche Feld eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#).
- Wenn ein bedingt erforderliches Feld immer für eine bestimmte Rolle erforderlich sein soll, können Sie es im für die Rolle verwendeten Seitenlayout als erforderlich kennzeichnen. Dadurch ist das Feld immer dann in allen Fällen erforderlich, in denen das Seitenlayout verwendet wird. Dies gilt auch dann, wenn die für das Feld auf Feldebene definierte Bedingung nicht erfüllt ist. Wenn andere Feldlayouts verwendet werden, ist das Feld nur erforderlich, wenn die Bedingung erfüllt ist.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen zum Kennzeichnen eines Feldes als erforderlich oder bedingt erforderlich in der Feldverwaltung und im Seitenlayoutassistenten erläutert.

Kontrollkästchen "Erforderlich" in der Feldverwaltung	Feld "Bedingt erforderlich" in der Feldverwaltung	Kontrollkästchen "Erforderlich" im Seitenlayoutassistenten	Kontrollkästchen "Bedingt erforderlich" im Seitenlayoutassistenten	Ergebnis
Aktiviert	Leer	Ausgewählt und schreibgeschützt	Nicht ausgewählt und nicht schreibgeschützt	Das Feld ist immer erforderlich.
Nicht ausgewählt	Enthält einen Ausdruck	Nicht ausgewählt und nicht bearbeitbar	Ausgewählt und schreibgeschützt <b>HINWEIS:</b> Wenn Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" im Seitenlayoutassistenten aktivieren, wird das Kontrollkästchen "Bedingt erforderlich" automatisch deaktiviert.	Das Feld ist nur erforderlich, wenn die für das Feld angegebene Bedingung erfüllt ist, es sei denn, Sie aktivieren das Kontrollkästchen "Erforderlich" im Seitenlayoutassistenten.

Kontrollkästchen "Erforderlich" in der Feldverwaltung	Feld "Bedingt erforderlich" in der Feldverwaltung	Kontrollkästchen "Erforderlich" im Seitenlayoutassistenten	Kontrollkästchen "Bedingt erforderlich" im Seitenlayoutassistenten	Ergebnis
Nicht ausgewählt	Leer	Nicht ausgewählt und nicht bearbeitbar	Nicht ausgewählt und nicht schreibgeschützt	Wenn Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" im Seitenlayoutassistenten aktivieren, ist das Feld in allen Fällen erforderlich, in denen das Seitenlayout verwendet wird. Anderenfalls ist das Feld nicht erforderlich.

### Expression Builder-Funktion für bedingt erforderliche Felder

Die folgenden Beschränkungen gelten für die Expression Builder-Funktion, die Sie in für bedingt erforderliche Felder erstellten Bedingungen verwenden können:

- **Funktionen.** Nur die folgenden Expression Builder-Funktionen werden unterstützt:
  - [FieldValue](#) (auf Seite 2108)
  - [FindNoneOf](#) (auf Seite 2109)
  - [FindOneOf](#) (auf Seite 2109)
  - [IfNull](#) (auf Seite 2111)
  - [If](#) (auf Seite 2111)
  - [InStr](#) (auf Seite 2113)
  - [Left](#) (auf Seite 2120)
  - [Len](#) (auf Seite 2120)
  - [LN](#) (auf Seite 2121)
  - [LookupName](#) (auf Seite 2123)
  - [LookupValue](#) (auf Seite 2124)
  - [Mid](#) (auf Seite 2125)
  - [Right](#) (auf Seite 2129)
- **Datentypen.** Sie können Felder des Feldtyps "Datum" oder "Datum/Uhrzeit" nicht in Ausdrücken für bedingt erforderliche Felder verwenden. Sie können alle anderen Feldtypen verwenden, die für die Verwendung in Expression Builder unterstützt werden.
- **Operatoren.** Es gibt keine Beschränkungen.

Informationen zur Verwendung von Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 2087).

### Einschränkungen beim Bearbeiten von bedingt erforderlichen Feldern

Administratoren und Benutzer müssen beim Bearbeiten von bedingt erforderlichen Feldern die folgenden Einschränkungen beachten:

- Der Ausdruck in einem bedingt erforderlichen Feld kann Felder aus zugehörigen Datensätzen enthalten. Beispiel: Auf der Seite "Personendetails" kann ein Feld enthalten sein, das nur erforderlich ist, wenn dem Personendatensatz eine bestimmte Firma zugeordnet ist. Der Ausdruck kann das Feld "ID" oder das Feld "Name" für die Firma enthalten, wie im folgenden Beispiel dargestellt:  

```
[[Firmen-ID]]=1QA2-1IRPI7"
```

{{Name primäre Firma}}="ACME Computer Parts"

Wenn Sie Webservice- oder REST API-Aufrufe zum Aktualisieren des Datensatzes ausführen und die Anforderung die Zuordnung enthält, muss die Anforderung das richtige Feld aus dem zugehörigen Datensatz enthalten, um sicherzustellen, dass der Ausdruck im bedingt erforderlichen Feld richtig ausgewertet wird. Im Beispiel zur Person muss je nach Konfiguration für das bedingt erforderliche Feld entweder das Feld "ID" oder das Feld "Name" in der Anforderung enthalten sein. Alternativ kann die Anforderung sowohl das Feld "ID" als auch das Feld "Name" enthalten.

- Der Ausdruck in einem bedingt erforderlichen Feld kann schreibgeschützte Felder auswerten, die automatisch aktualisiert werden, wenn eine Zuordnung zwischen zwei Datensätzen aktualisiert wird, wie z.B. das Feld "Firmenstandort" in einem Personendatensatz. Eine solche Konfiguration funktioniert jedoch in den folgenden Situationen nicht richtig:
  - Wenn das bedingt erforderliche Feld derzeit nicht erforderlich ist (d.h. der Ausdruck im Feld wird als falsch ausgewertet), der Datensatz inline auf der Datensatzdetailseite bearbeitet wird und die Aktualisierung dazu führt, dass der Ausdruck im bedingt erforderlichen Feld als wahr ausgewertet wird. In diesem Fall ist das bedingt erforderliche Feld auch weiterhin nicht erforderlich.
  - Wenn das bedingt erforderliche Feld derzeit erforderlich ist (d.h. der Ausdruck im Feld wird als wahr ausgewertet), der Datensatz auf der Datensatzbearbeitungsseite bearbeitet wird und die Aktualisierung dazu führt, dass der Ausdruck im bedingt erforderlichen Feld als falsch ausgewertet wird. In diesem Fall ist das bedingt erforderliche Feld auch weiterhin erforderlich.
- Ein bedingt erforderliches Feld kann einen Ausdruck verwenden, mit dem benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen ausgewertet werden. Wenn jedoch das Quellfeld für ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen aktualisiert wird, wird der Wert im benutzerdefinierten Feld für zugehörige Informationen erst nach einer kurzen Verzögerung aktualisiert.

Wenn also der Ausdruck in einem bedingt erforderlichen Feld ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen auswertet, wird der Ausdruck unmittelbar nach der Aktualisierung des Quellfeldes für das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen möglicherweise nicht richtig ausgewertet.

## Erstellen und Bearbeiten von Feldern

Auf der Seite "Feld bearbeiten" können Sie benutzerdefinierte Felder erstellen und vorhandene Felddefinitionen für einen Datensatztyp bearbeiten, auf die Sie von der Seite für *Datensatztyp*-Felder aus zugreifen können. Auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder werden der Anzeigenamen für jedes Feld und der Feldtyp angezeigt. Außerdem werden Informationen darüber angezeigt, ob das Feld erforderlich ist und ob die Funktion "Kopieren ist aktiviert" für das Feld verfügbar ist.

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Clientstandorterweiterungen hochladen und benutzerdefinierte HTML-Head-Tags verwalten" enthält, wird die Spalte "HTML-Feldtag" auch auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder angezeigt. In dieser Spalte werden die Feldnamen angezeigt, die in benutzerdefiniertem JavaScript-Code verwendet werden sollen, mit dem Vorgänge in Feldern ausgeführt werden. Weitere Informationen zum Entwickeln von solchem benutzerdefiniertem Code finden Sie in der Dokumentation Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

Die Spalte "Integrationstag für Web Services v2.0" auf der Seite für *Datensatzfelder* zeigt das Integrationstag für jedes Feld an. Dies sind die Feldnamen, die in WSDL-Dateien für Web Services v2.0 verwendet werden. Weitere Informationen zu WSDL-Dateien finden Sie unter [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien \(auf Seite 2033\)](#).

Für bestimmte Datensatztypen können Sie optional ein benutzerdefiniertes Feld einrichten, das als Feld für zugehörige Informationen dient. Die folgenden Felder auf der Seite zum Bearbeiten von Feldern werden nur verwendet, wenn Sie ein Feld für zugehörige Informationen einrichten:

- Zugehörige Informationen aktivieren
- Zugehöriger Datensatztyp
- Zugehöriges Feld

**HINWEIS:** Einige der verbleibenden Felder auf der Seite zum Bearbeiten von Feldern erhalten einen Schreibschutz, nachdem Sie das Kontrollkästchen "Zugehörige Informationen aktivieren" aktiviert haben.

Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen und zu deren Erstellung finden Sie unter [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#) und [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

Für bestimmte Datensatztypen können Sie optional ein benutzerdefiniertes Feld des Typs "Auswahllistenfeld" einrichten, das seine Werteliste aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt. Die folgenden Felder auf der Seite zum Bearbeiten von Feldern werden nur verwendet, wenn Sie ein Auswahllistenfeld einrichten, das seine Werte aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt:

- Gemeinsame Auswahllistenwerte aktivieren
- Gemeinsamer Datensatztyp
- Gemeinsames Feld

**HINWEIS:** Die Felder "Gemeinsames Feld" und "Gemeinsamer Datensatztyp" werden verfügbar, nachdem Sie das Kontrollkästchen "Gemeinsame Auswahllistenwerte aktivieren" aktiviert haben.

Informationen zum Einrichten eines benutzerdefinierten Auswahllistenfeldes, das seine Werteliste aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt, finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten \(auf Seite 1358\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

### **So erstellen Sie benutzerdefinierte Felder und bearbeiten Sie Felder**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Auf der Seite "Felder":
  - Klicken Sie auf "Neues Feld", wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld erstellen.
  - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Feld, um die Definition des Feldes zu bearbeiten.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Standardfeld bearbeitet haben und alle bearbeiteten Werte auf die Standardeinstellungen zurücksetzen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Standard" neben den Schaltflächen "Speichern" und "Abbrechen".

- 6 Geben Sie auf der Seite "Feld bearbeiten" einen Anzeigenamen ein.  
Der Anzeigename ist die Bezeichnung des Felds.
- 7 Wählen Sie auf der Seite "Feld bearbeiten" einen Feldtyp aus, wenn Sie ein Feld erstellen.

**ACHTUNG:** Der Feldtyp kann nicht geändert werden, wenn das benutzerdefinierte Feld gespeichert wurde.

Die folgenden Regeln gelten für benutzerdefinierte Felder, die sich möglicherweise von denjenigen unterscheiden, die für Standardfelder desselben Feldtyps gelten:

Feldtyp	Maximale Länge	Hinweise
Kontrollkästchen	nicht zutreffend	<b>HINWEIS:</b> Benutzer müssen ein Feld vom Typ "Kontrollkästchen", das als "Erforderlich" markiert ist, nicht gezwungenermaßen aktivieren. Wenn das Kontrollkästchen den Wert "Wahr" erhalten soll (d.h., wenn das Kontrollkästchen aktiviert werden soll), müssen Sie

Feldtyp	Maximale Länge	Hinweise
		Feldvalidierungsregeln für das Kontrollkästchenfeld verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Feldverwaltung (auf Seite 1327)</a> .
Datum	25	
Datum/Uhrzeit	25	
Ganzzahl	10	Ganze Zahlen von - 2147483647 bis 2147483647.
Mehrfachauswahlliste		Sie können keinen Standardwert für eine Mehrfachauswahlliste festlegen.
Nummer	10	Ganze Zahlen von - 2147483648 bis 2147483647.
Telefon	35	
Auswahlliste	30	<p>Für eine Auswahlliste können maximal 1000 Werte definiert werden. In der Benutzeroberfläche sind allerdings nur 300 dieser Werte verfügbar. Der Gesamtsatz an Auswahllistenwerten, die zur Laufzeit abgerufen werden, wird basierend auf der Anzahl der Auswahllistenwerte multipliziert mit der Anzahl der Sprachen, die auf Unternehmensebene aktiv sind, berechnet. Diese Zahl darf nicht höher als 10000 sein. Beispiel: Wenn 900 Listenwerte und 12 aktive Sprachen vorhanden sind, kann Oracle CRM On Demand nicht auf diese Auswahlliste zugreifen, da die kombinierte Liste der abgerufenen Werte gleich 10800 ist. Dieser Wert überschreitet 10000.</p> <p>Obwohl die maximale Länge für Auswahllistenwerte 30 Zeichen ist, werden nur die ersten 28 Zeichen verwendet, um zu ermitteln, ob ein eingegebener Wert ein Duplikat eines vorhandenen Wertes ist.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Beim Definieren von Auswahllistenwerten ist die Reihenfolge der Auswahlliste für jede Sprache unabhängig. Dies bedeutet, wenn Sie die Reihenfolge der Auswahllistenwerte für eine Sprache definieren, wird diese Reihenfolge nicht automatisch bei der Übersetzung der Auswahlliste in eine andere Sprache übernommen. Wenn Sie die Reihenfolge des Auswahllistenwertes für alle Sprachen konsistent halten möchten, müssen Sie die richtige Reihenfolge für alle Übersetzungen manuell festlegen.</p>
Text (lang)	255	Textfelder verwenden ein einzeliges Textfeld.

Feldtyp	Maximale Länge	Hinweise
Text (kurz)	40	Textfelder verwenden ein einzeiliges Textfeld. Andere Felder verwenden jedoch andere Längen.
Text (Kurz - Maskierbar)	40	Mit maskierbaren Feldern können Sie bestimmte Daten in bestimmten Datensatztypen für bestimmte Benutzer ausblenden. Beispiel: Wenn ein maskierbares Feld den Wert "4558785236" enthält, wird dem Benutzer "XXXX5236" angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu maskierbaren Feldern (auf Seite 66)</a> .
Weblink	nicht zutreffend	<p>über benutzerdefinierte Web-Link-Felder können Sie kontextbezogene Hyperlinks in Ihren Layouts erstellen.</p> <p>Das Feld "Anzeigetext" kann bis zu 250 Zeichen enthalten. Das Feld "URL" kann bis zu 8000 Zeichen enthalten. Für Browser gelten unterschiedliche maximale URL-Längen. Wenn Sie einen URL angeben, der zu lang ist, funktioniert es möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Die URL-Länge ändert sich, wenn Sie Ersatzparameter verwenden.</p> <p>Die Gesamtsumme der Weblinks und zusammengesetzten Felder, die Sie erstellen können, hängt vom Datensatztyp ab, aber bei manchen Datensatztypen ist die Gesamtsumme für Weblinks und zusammengesetzte Felder 100. Weitere Informationen zu Feldern in Oracle CRM On Demand finden Sie unter <a href="#">Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe About Custom Fields auf Seite 1334)</a>.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Weblinks (auf Seite 1362)</a>.</p>
Zusammengesetztes Feld	nicht zutreffend	<p>Ein <i>zusammengesetztes Feld</i> ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie zusätzlicher Text angezeigt werden können.</p> <p>Die Gesamtsumme der Weblinks und zusammengesetzten Felder, die Sie erstellen können, hängt vom Datensatztyp ab, aber bei manchen Datensatztypen ist die Gesamtsumme für Weblinks und zusammengesetzte Felder 100. Weitere Informationen zu Feldern in Oracle CRM On Demand finden Sie unter <a href="#">Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe About Custom Fields auf Seite 1334)</a>.</p> <p>Für die meisten Datensatztypen können Sie zusammengesetzte Felder einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Einrichten von zusammengesetzten Feldern (siehe Setting Up Concatenated Fields auf Seite 1377)</a>.</p>

- 8 (Optional) Um anzugeben, dass dieser Feldname in andere für das Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".
- 9 Klicken Sie auf "Speichern".
- 10 Füllen Sie im Abschnitt "Zusätzliche Eigenschaften" wie erforderlich die folgenden Felder aus:

Feld	Kommentare
Erforderlich	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld beim Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen zu einem Pflichtfeld zu erklären. Sie können beispielsweise festlegen, dass alle Benutzer das Feld "Firma" ausfüllen müssen, wenn sie neue Personen hinzufügen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Benutzer müssen ein Feld vom Typ "Kontrollkästchen", das als "Erforderlich" markiert ist, nicht gezwungenermaßen aktivieren. Wenn das Kontrollkästchen den Wert "Wahr" erhalten soll (d.h., wenn das Kontrollkästchen aktiviert werden soll), müssen Sie Feldvalidierungsregeln für das Kontrollkästchenfeld verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Feldverwaltung (auf Seite 1327)</a>.</p>
Bedingt erforderlich	<p>Wenn das Feld nur dann erforderlich sein soll, wenn eine definierte Bedingung erfüllt ist, geben Sie einen Ausdruck direkt für die Bedingung ein, oder klicken Sie auf das Symbol <i>fx</i>, um das Expression Builder-Fenster zu öffnen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> In der Feldverwaltung kann ein Feld entweder als erforderlich oder als bedingt erforderlich eingerichtet werden. Beide Optionen können nicht gleichzeitig eingerichtet werden. Wenn also das Kontrollkästchen "Erforderlich" aktiviert ist, können Sie keinen Ausdruck in das Feld "Bedingt erforderlich" eingeben.</p> <p>Einige Beschränkungen gelten für die Expression Builder-Funktion, die Sie in Bedingungen für bedingt erforderliche Felder verwenden können. Weitere Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern und den Beschränkungen für die Expression Builder-Funktion finden Sie unter <a href="#">Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern (auf Seite 1344)</a>.</p>
Standardwert	<p>Geben Sie einen Wert oder einen Ausdruck direkt ein, oder klicken Sie auf das Symbol <i>fx</i>, um das Fenster Expression Builder zu öffnen.</p> <p>Sie können komplexe Ausdrücke nur hinzufügen, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" enthält. Dieses Feld kann einen Ausdruck mit maximal 1024 Zeichen enthalten. Wenn Sie zum Einrichten eines Standardwertes einen Ausdruck erstellen, darf das Ergebnis des Ausdrucks nicht die im Feld zulässige maximale Zeichenanzahl überschreiten. Des Weiteren darf jede an eine Funktion in Expression Builder übergebene Zeichenfolge oder jedes numerische Literal 75 Zeichen nicht überschreiten.</p> <p>Wenn Sie den Standardwert direkt in dieses Feld eingeben, darf die Anzahl der Zeichen des Standardwertes die maximal zulässige Zeichenanzahl für den Feldtyp nicht überschreiten. Bei Zahlentypfeldern muss der Wert innerhalb des Wertebereichs für das Feld liegen.</p>

Feld	Kommentare
	<p>Weitere Informationen über die Einrichtung von Standardwerten finden Sie unter <a href="#">Informationen zur Feldverwaltung (auf Seite 1327)</a>. Weitere Informationen über die Syntax, die Sie mit Ausdrücken verwenden können, finden Sie unter <a href="#">Expression Builder (auf Seite 2087)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie einem maskierbaren Feld einen Standardwert zuweisen, wird der vollständige Standardwert in dem Feld angezeigt, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz erstellt, selbst wenn die Rolle des Benutzers die Berechtigung "Maskierte Daten anzeigen" nicht enthält.</p>
Schreibgeschützt	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld zu einem schreibgeschützten Feld zu erklären.</p>
Kopieren ist aktiviert	<p>Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Feld beim Kopieren des Datensatztyps mit der Schaltfläche "Datensatz kopieren" auf der Datensatzdetailseite zu kopieren.</p>
Optimiert	<p>Dieses Kontrollkästchen ist automatisch aktiviert, wenn Sie einen Feldtyp auswählen, für den optimierte Felder für diesen Datensatztyp verfügbar sind. Die verbleibende Anzahl verfügbarer optimierter Felder wird rechts neben dem Kontrollkästchen "Optimiert" angezeigt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Optimiert", wenn Sie die optimierte Version des Feldes verwenden möchten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn das Kontrollkästchen "Optimiert" für ein Feld aktiviert und die Seite gespeichert wurde, kann das Kontrollkästchen auf der Seite "Bearbeiten" nicht deaktiviert werden. Sie können das Feld jedoch umbenennen, wenn Sie es für einen anderen Zweck verwenden möchten.</p>
Beschreibung	<p>Geben Sie zusätzliche Informationen zum Feld ein.</p>
Standard nachträglich eintragen	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie festlegen möchten, dass das Feld bei Erstellung eines neuen Datensatzes nicht automatisch mit dem Standard vorausgefüllt werden soll. Der angegebene Standardwert wird nur eingetragen, wenn der Datensatz gespeichert wird und vom Benutzer oder von Integrations-Tools kein Wert angegeben wurde.</p> <p><b>HINWEIS:</b> "Standard nachträglich eintragen" kann nicht als Kontrollkästchen ausgewählt werden.</p>
Feldvalidierung	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Geben Sie einen Ausdruck direkt ein, oder klicken Sie auf das Symbol <i>fx</i>, um das Fenster Expression Builder zu öffnen.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>Weitere Informationen über die Feldvalidierung finden Sie unter Informationen über Feldvalidierung (siehe <a href="#">Informationen zur</a></p>

Feld	Kommentare
	<p><a href="#">Feldverwaltung</a> auf Seite 1327). Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter <a href="#">Expression Builder</a> (auf Seite 2087).</p>
<p>Fehlermeldung Feldvalidierung</p>	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Geben Sie eine benutzerdefinierte Fehlermeldung ein, die zusätzlich zur Standardmeldung angezeigt werden soll, wenn die Validierung für das Feld fehlschlägt. Die Meldung darf nur Buchstaben, Zahlen, Leerzeichen, Kommata, Punkte und Bindestriche enthalten.</p> <p>Im Folgenden sehen Sie, wie Fehlermeldungen angezeigt werden, je nachdem, ob Sie eine benutzerdefinierte Fehlermeldung angeben:</p> <p>Wenn die Feldvalidierung eingestellt und keine benutzerdefinierte Meldung angegeben ist: Der für '[Feld]' eingegebene Wert erfüllt nicht die Validierungsregeln, die von Ihrem Unternehmensadministrator festgelegt wurden. Die Validierungsbedingung ist '[Regel]' (Fehlercode).</p> <p>Wenn eine Feldvalidierung eingestellt und eine benutzerdefinierte Meldung angegeben ist: [Benutzerdefinierte Fehlermeldung] (Fehlercode).</p>
<p>Anzeigeformat für QuickInfo</p>	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Wählen Sie "HTML" oder "Nur Text" aus der Dropdown-Liste aus, um das Format auszuwählen, in dem Ihre QuickInfo angezeigt wird. Der Standardwert für dieses Feld lautet "Nur Text".</p> <p>Wenn Sie HTML-formatierte QuickInfos verwenden, ist die Leistung besser, wenn Sie eine komplexe HTML vermeiden und die Anzahl der in der QuickInfo angezeigten Bilder reduzieren. Interaktive Steuerelemente, wie z.B. Hyperlinks, werden nicht unterstützt. Es wird außerdem empfohlen, dass Sie für HTML-formatierte QuickInfos einen Textabstand verwenden, damit der QuickInfo-Text besser lesbar ist. Bei Verwendung des HTML-Tags &lt;DIV&gt; wird empfohlen, einen Rahmen zu verwenden, um sicherzustellen, dass der Inhalt im &lt;DIV&gt;-Tag innerhalb des QuickInfo-Feldes angezeigt wird. Beispiel:</p> <pre data-bbox="402 1415 1187 1478">&lt;div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"&gt;</pre> <p>Dies ist eine QuickInfo-Nachricht mit Textabstand und rotem Hintergrund.</p> <pre data-bbox="402 1577 505 1604">&lt;/div&gt;</pre> <p><b>HINWEIS:</b> Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter <a href="#">Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden</a> (auf Seite 1473).</p>

Feld	Kommentare
QuickInfo-Text	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Geben Sie zusätzliche Informationen zur Funktion des Feldes ein. Diese Informationen werden als QuickInfo angezeigt, wenn der Benutzer mit dem Zeiger über das Feld fährt. Dieses Textfeld darf maximal 1500 Zeichen enthalten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Es wird empfohlen, dass Sie wenige QuickInfos verwenden und den Text informativ und präzise formulieren.</p>

**11** Klicken Sie auf "Speichern".

Die neu von Ihnen hinzugefügten Felder werden in den anderen aktivierten Sprachen als blauer Text in Klammern angezeigt (unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren").

**12** Gehen Sie wie folgt vor, um die übersetzte Entsprechung des neuen Namens, der Fehlermeldung für die Feldvalidierung, der Beschreibung oder des QuickInfo-Textes manuell einzugeben:

- a** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
- b** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Feld, dessen Name, Fehlermeldung für die Feldvalidierung, Beschreibung oder QuickInfo-Text Sie übersetzen möchten.
- c** Geben Sie die Übersetzung in das Feld für den Anzeigenamen, die Fehlermeldung für die Feldvalidierung, die Beschreibung oder den QuickInfo-Text ein, und klicken Sie auf "Speichern".  
Wenn Sie den Namen des Feldes übersetzt haben, wird der übersetzte Name in schwarzer Schrift in der Spalte "Anzeigename" angezeigt.
- d** Wiederholen Sie die Schritte a bis c für jede Sprache, für die Sie eine Übersetzung eingeben möchten.
- e** Wenn Sie auf der Seite der *Datensatztyp*-Felder weiterarbeiten möchten, nachdem Sie die Übersetzungen eingegeben haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sprache" die Standardsprache für Ihr Unternehmen.

**HINWEIS:** Damit benutzerdefinierte Felder in Analytics angezeigt werden, wenn die Benutzersprache von Oracle CRM On Demand von der Sprache abweicht, in der das benutzerdefinierte Feld erstellt wurde, muss das benutzerdefinierte Feld in die entsprechende Sprache übersetzt werden. Beispiel: Wenn ein benutzerdefiniertes Feld in Englisch erstellt wurde, kann ein deutschsprachiger Benutzer dieses Feld erst in [tk1] anzeigen, wenn es ins Deutsche übersetzt wurde.

Durch Auswahl von "Zum Übersetzen markieren" werden in allen anderen Sprachen sowohl "Anzeigename" als auch der Fehlermeldungstext für die Feldvalidierung überschrieben.

**13** Wenn Sie eine Auswahlliste oder Mehrfachauswahlliste erstellt haben:

- a** Klicken Sie auf den Link "Auswahlliste bearbeiten" für das benutzerdefinierte Feld.
- b** Geben Sie im Feld "Auswahllistenwert" jeden Wert in eine separate Zeile ein.
- c** Speichern Sie den Datensatz.
- d** (Optional) Wenn in Ihrem Unternehmen Auswahllistenwertgruppen verwendet werden, ordnen Sie die Auswahllistenwerte den Auswahllistenwertgruppen zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1388\)](#).

**HINWEIS:** Jetzt müssen Sie neu erstellte benutzerdefinierte Felder in den Formularen anzeigen ("Bearbeiten", "Details" und "Erstellen"). Sie werden *nicht* standardmäßig angezeigt. Um ein benutzerdefiniertes Feld anzuzeigen, erstellen Sie nach Bedarf neue Seitenlayouts und stellen sicher, dass diese Seitenlayouts jeder Rolle zugewiesen werden, die die Anzeige des Felds erfordert.

## Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen

Durch das Verwenden von verbundenen Feldern ermöglicht Oracle CRM On Demand es Ihnen, einige Informationen aus einem zugehörigen Datensatz eines vorhandenen Datensatztyps auf der Detailseite anzuzeigen oder Listen mit zugehörigen Informationen für Datensätze eines zweiten Datensatztyps anzuzeigen. Ein *verbundenes Feld* ist ein Feld in einem Datensatztyp, das über einen Fremdschlüssel ein Feld in einem anderen Datensatztyp referenziert. Beispiel: "Benutzerdefiniertes Objekt 04" kann mit dem Datensatztyp "Person" verknüpft werden. Durch eine Anzahl verbundener Felder im Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" können Sie Informationen aus Personendatensätzen auf der Detailseite für Datensätze des benutzerdefinierten Objekts 04 anzeigen. Sie können den Vornamen, Nachnamen und die E-Mail-Adresse einer Person sowie andere Felder aus dem Personendatensatz auf der Detailseite des Datensatzes für das verknüpfte benutzerdefinierte Objekt 04 anzeigen. Gleichmaßen können Sie die Felder aus dem Personendatensatz in den Datensatzlisten des benutzerdefinierten Objekts 04 anzeigen, die mit einem Datensatz eines anderen Datensatztyps verknüpft sind.

Möglicherweise besteht jedoch die Anforderung, die Werte aus einem Feld in einem zugehörigen Datensatztyp anzuzeigen, für den kein verbundenes Feld verfügbar ist. Beispiel: Möglicherweise möchten Sie die Telefonnummer des Assistenten der zugehörigen Person auf der Detailseite des Datensatzes für das benutzerdefinierte Objekt 04 anzeigen, im Datensatztyp "Person" ist aber kein verbundenes Feld für das Feld "Tel.-Nr. Assistent/in" verfügbar. Möglicherweise möchten Sie auch die Werte aus einem benutzerdefinierten Feld im Datensatztyp "Person" in der Datensatzliste für das benutzerdefinierte Objekt 04 anzeigen, das auf der Detailseite für einen anderen verknüpften Datensatztyp angezeigt wird, z.B. im Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 05". Sie können nur in den Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte und bestimmte andere Datensatztypen benutzerdefinierte Felder mit zugehörigen Informationen erstellen, mit denen Sie Informationen aus Feldern anzeigen können, für die keine verbundenen Felder verfügbar sind. Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

**HINWEIS:** Sie können benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen für alle Typen von Feldern außer Weblink-Feldern, zusammengesetzten Feldern, maskierbaren Feldern und Mehrfachauswahlfeldern erstellen. Sie können keine Felder für benutzerdefinierte zugehörige Informationen in den Berichten von Oracle CRM On Demand verwenden, da diese Felder in Analytics nicht zugeordnet sind. Verwenden Sie stattdessen das ursprüngliche Quellfeld, das in Analytics verfügbar ist.

## Informationen zum Aktualisieren von Werten in benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen

Beim Aktualisieren von Werten in benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- Wenn Sie ein neues benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen speichern, leitet Oracle CRM On Demand automatisch eine Anforderung zur Initialisierung des neuen Feldes weiter. Beim Initialisierungsprozess wird das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen in den Datensätzen mit dem Wert des entsprechenden Feldes in den Datensätzen des zugehörigen Datensatztyps ausgefüllt.
- Nachdem ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen in einem Datensatz initialisiert wurde, wird der Wert im Feld automatisch jedes Mal dann aktualisiert, wenn der Wert im entsprechenden Feld im zugehörigen Datensatz aktualisiert wurde.
- Der Wert in einem benutzerdefinierten Feld für zugehörige Informationen kann nicht direkt über einen beliebigen Kanal aktualisiert werden.

## Beispiel zur Verwendung von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen

Ihr Unternehmen besitzt und verwaltet Konferenzzentren und stellt anderen Unternehmen, Regierungskunden usw. Konferenzeinrichtungen zur Verfügung. Mit einem benutzerdefinierten Objektdatensatztyp können Sie Informationen über Ereignisse verfolgen, und mit einem weiteren benutzerdefinierten Objektdatensatztyp können Sie Informationen zu den für die Ereignisse verwendeten Räumen verfolgen. Jeder Raum wird für viele Ereignisse verwendet, und bei jedem Ereignis können viele Räume verwendet werden. Sie benötigen also eine n:n-Beziehung zwischen den Datensatztypen. Verwenden Sie zum Erstellen dieser n:n-Beziehung in Oracle CRM On

Demand einen dritten benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle, um Informationen zu jeder Raumbuchung oder Sitzung zu verfolgen. Erstellen Sie dann eine m:n-Beziehung zwischen Räumen und Sitzungen und eine m:n-Beziehung zwischen Ereignissen und Sitzungen. Dadurch erhalten Sie eine n:n-Beziehung zwischen Räumen und Ereignissen. Informationen zum Einrichten von n:n-Beziehungen zwischen benutzerdefinierten Objekten finden Sie im Kapitel mit Informationen zu n:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte.

Für den Datensatztyp "Raum" gibt es zwei benutzerdefinierte Felder: Raumtyp und Raumkapazität. Sie möchten nun die Informationen aus den Feldern für den Raumtyp und die Raumkapazität im Abschnitt mit zugehörigen Sitzungsinformationen auf der Ereignisdetailseite für bestimmte Benutzerrollen anzeigen. Mit dieser Konfiguration können Benutzer, die eine Ereignisdetailseite anzeigen, den Typ und die Kapazität der Räume sehen, die dem Ereignis zugewiesen sind.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Datensatztypen "Ereignis" und "Sitzung" in diesem Beispiel konfiguriert werden.

### **So konfigurieren Sie die Datensatztypen "Ereignis" und "Sitzung":**

- 1 Erstellen Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" für den Datensatztyp "Sitzung" zwei benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen, um die Werte aus den Feldern für den Raumtyp und die Raumkapazität anzuzeigen, die im Datensatztyp "Raum" vorhanden sind.

Sie können den neuen Feldern im Datensatztyp "Sitzung" dieselben Namen geben wie den Feldern im Datensatztyp "Raum". Sie können aber auch unterschiedliche Namen verwenden. Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

- 2 Zeigen Sie die Seite "Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange" an, um zu bestätigen, dass die Initialisierungsanforderung für das Feld erfolgreich abgeschlossen wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

- 3 Erstellen oder bearbeiten Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" für den Datensatztyp "Ereignis" ein Layout der zugehörigen Informationen für den Datensatztyp "Sitzung", und verschieben Sie die für den Datensatztyp "Sitzung" erstellten benutzerdefinierten Felder aus dem Abschnitt "Verfügbare Felder" in den Abschnitt "Ausgewählte Felder" im Assistenten für das Layout zugehöriger Informationen.

Informationen über das Konfigurieren von Layouts für zugehörige Informationen finden Sie unter Anpassen von zugehörigen Elementlayouts (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389).

- 4 Erstellen oder bearbeiten Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" für den Datensatztyp "Ereignis" ein Layout für die Ereignisdetailseite, und weisen Sie das Layout der zugehörigen Informationen, das Sie für den Datensatztyp "Sitzung" eingerichtet haben, zu.

Informationen zum Konfigurieren von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

- 5 Weisen Sie das Layout der Ereignisdetailseite, das Sie für den Datensatztyp "Ereignis" eingerichtet haben, jeder relevanten Benutzerrolle zu.

Informationen zum Konfigurieren von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

- 6 Wenn die Rollen noch keinen Benutzern zugewiesen wurden, weisen Sie die Rollen den entsprechenden Benutzern zu.

Informationen zum Konfigurieren von Benutzerdatensätzen finden Sie unter [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#).

## Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen

Bei einem *benutzerdefinierten Feld für zugehörige Informationen* handelt es sich um ein Feld in einem vorhandenen Datensatztyp, das Sie dazu verwenden können, die Werte aus einem Feld in einem zugehörigen Datensatztyp anzuzeigen. Sie können die benutzerdefinierten Felder für zugehörige Informationen, die Sie erstellen, zu Seitenlayouts und zu Layouts zugehöriger Informationen hinzufügen. Ein Beispiel zur Verwendung von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen finden Sie unter [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#).

Sie können benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen für die folgenden Datensatztypen einrichten:

- Firma
- Firmenperson
- Aktivität
- Kampagne
- Anspruch
- Person
- Personenportfolio
- Benutzerdefinierte Objekte
- Veranstaltung
- Haushalt - Person
- Versicherungsobjekt
- Eingeladener
- Beteiligte Partei
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Partner
- Police
- Policeninhaber
- Serviceanfrage
- Lösung
- Benutzer

Für benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen können Sie nur die folgenden Felder auf der zugehörigen Bearbeitungsseite konfigurieren: "Anzeigename", "Zugehörige Informationen", "Feldtyp", "Zugehöriger Datensatztyp", "QuickInfo-Text" und "Zugehöriges Feld". Alle anderen Felder auf der Seite zum Bearbeiten von Feldern erhalten einen Schreibschutz, nachdem Sie das Kontrollkästchen "Zugehörige Informationen aktivieren" aktiviert haben.

**HINWEIS:** Sie können optional ein benutzerdefiniertes Feld vom Typ "Auswahllistenfeld" einrichten, das als Feld für zugehörige Informationen dient, oder Sie können es optional so einrichten, dass es seine Werteliste aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt, Sie können es jedoch nicht so einrichten, dass es beides tut. Informationen zum Einrichten eines benutzerdefinierten Auswahllistenfeldes zum gemeinsamen Verwenden von Werten mit einem anderen Auswahllistenfeld finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten \(auf Seite 1358\)](#).

Wenn Sie ein vorhandenes benutzerdefiniertes Feld ändern, um es zu einem Feld für zugehörige Informationen zu machen, geschieht Folgendes in jedem Datensatz, der das Feld für zugehörige Informationen enthält:

- Wenn der Datensatz einem Datensatz des zugehörigen Datensatztyps zugeordnet ist, wird das Feld mit dem Wert aus dem Feld gefüllt, das Sie als zugehöriges Feld konfigurieren. Wenn das Feld im Datensatz bereits einen Wert enthält, wird der Wert überschrieben.
- Wenn der Datensatz keinem Datensatz des zugehörigen Datensatztyps zugeordnet ist, wird der Wert im Feld gelöscht.

Wenn Sie ein vorhandenes benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen ändern, sodass es kein Feld für zugehörige Informationen mehr ist, bleibt in jedem Datensatz, der das Feld enthält, der vorhandene Wert im Feld unverändert. Das Feld kann nun bearbeitet werden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein neues benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen erstellen können.

#### **Hinweis zu Beginn:**

- Bestimmen Sie den Feldtyp des Feldes im zugehörigen Datensatztyp, dessen Werte Sie im benutzerdefinierten Feld für zugehörige Informationen, das Sie erstellen, anzeigen möchten.
- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

#### **So erstellen Sie neue benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den Datensatztyp, in dem Sie das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen einrichten möchten.

Beispiel: Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen im Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" erstellen möchten, um die Werte aus einem Feld im Datensatztyp "Person" anzuzeigen, klicken Sie auf "Benutzerdefiniertes Objekt 04".

- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf die Option zum Einrichten des Datensatztypfeldes."
- 5 Klicken Sie auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder auf "Neues Feld".
- 6 Nehmen Sie auf der Seite für die Bearbeitung des *Datensatztyp*-Feldes Folgendes vor:

- a Geben Sie im Feld "Anzeigenname" den Namen des neuen Feldes ein.  
Möglicherweise möchten Sie dem benutzerdefinierten Feld für zugehörige Informationen denselben Namen geben wie dem Feld im zugehörigen Datensatztyp. Sie können den Feldern aber auch unterschiedliche Namen geben.
- b Wählen Sie im Feld "Feldtyp" den Feldtyp, den Sie erstellen möchten.  
Beispiel: Wenn Sie im neuen Feld die Werte eines Zahlenfeldes aus dem zugehörigen Datensatztyp anzeigen möchten, wählen Sie "Zahl".

**HINWEIS:** Sie können benutzerdefinierte Felder für zugehörige Informationen für alle Typen von Feldern außer Weblink-Feldern, zusammengesetzten Feldern, maskierbaren Feldern und Mehrfachauswahlfeldern erstellen.

- c Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zugehörige Informationen aktivieren".
- d Wählen Sie im Feld "Zugehöriger Datensatztyp" den zugehörigen Datensatztyp aus.  
Beispiel: Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen im Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" erstellen, um die Werte aus einem Feld im Datensatztyp "Person" anzuzeigen, wählen Sie "Person".

**HINWEIS:** Nachdem Sie den Feldtyp und den zugehörigen Datensatztyp gewählt haben, sind alle Felder des gewählten Feldtyps im gewählten zugehörigen Datensatztyp zur Auswahl im Feld mit dem Namen "Zugehöriges Feld" verfügbar.

- e Wählen Sie im Feld mit dem Namen "Zugehöriges Feld" den Namen des Feldes aus, dessen Informationen im neuen benutzerdefinierten Feld angezeigt werden sollen.
  - f Speichern Sie das neue Feld.
- 7 (Optional) Geben Sie eine Übersetzung des Namens des neuen Feldes folgendermaßen ein:
- a Wählen Sie auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache, in der Sie eine Übersetzung eingeben möchten.
  - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Feld, dessen Namen Sie übersetzen möchten.
  - c Geben Sie die Übersetzung im Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".  
Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.  
**HINWEIS:** Sie können auch Übersetzungen der QuickInfo und eine Beschreibung für das Feld eingeben.
  - d Wiederholen Sie die Schritte a bis c für jede Sprache, für die Sie eine Übersetzung eingeben möchten.
  - e Wenn Sie auf der Seite der *Datensatztyp*-Felder weiterarbeiten möchten, nachdem Sie die Übersetzungen eingegeben haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sprache" die Standardsprache für Ihr Unternehmen.

Wenn Sie ein neues benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen speichern, leitet Oracle CRM On Demand automatisch eine Anforderung zur Initialisierung des neuen Feldes weiter. Beim Initialisierungsprozess wird das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen in den Datensätzen mit dem Wert des entsprechenden Feldes in den Datensätzen des zugehörigen Datensatztyps ausgefüllt. Sie können den Status Ihrer Initialisierungsanforderung auf der Seite "Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange" anzeigen. Dies wird im Folgenden beschrieben.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand versendet keine E-Mail zur Bestätigung, dass der Initialisierungsprozess abgeschlossen ist.

**So zeigen Sie den Status einer Initialisierungsanforderung an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt für Datenverwaltungstools auf "Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange".  
Die Seite "Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange" wird mit den Informationen zu dem Initialisierungsprozess angezeigt.

Sie können das neue Feld zu den Seitenlayouts für den Datensatztyp hinzufügen, für den Sie das Feld erstellt haben, sowie zu den Layouts der zugehörigen Informationen des Datensatztyps für andere Datensatztypen. Beispiel: Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen im Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" erstellen, das die Werte aus einem Feld im Datensatztyp "Person" anzeigt, können Sie das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen zu den Seitenlayouts für den Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" hinzufügen. Außerdem können Sie das Feld zu den Layouts für zugehörige Informationen hinzufügen, die zum Anzeigen von Datensätzen des benutzerdefinierten Objekts 04 auf den Detailseiten für andere Datensatztypen verwendet werden können, z.B. Datensatztyp "Firma", andere Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte usw. Ein Beispiel zur Verwendung von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen in Layouts für zugehörige Informationen finden Sie unter [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#).

**Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten**

Für bestimmte Datensatztypen können Sie ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld erstellen, das seine Werteliste aus einem anderen Auswahllistenfeld im selben Datensatztyp oder in einem anderen Datensatztyp übernimmt. Das Feld, aus dem die Werte übernommen werden, wird als Quellfeld bezeichnet, und die Felder, die die Werte aus dem Quellfeld gemeinsam verwenden, werden als Zielfelder bezeichnet. Sie können mehrere benutzerdefinierte Auswahllistenfelder als Zielfelder für die Datensatztypen einrichten, die die gemeinsame Verwendung von Auswahllistenwerten unterstützen.

Wenn Sie zuerst ein Zielfeld einrichten, wird die Werteliste im Feld automatisch mit der Werteliste im Quellfeld synchronisiert. Alle Änderungen, die Sie zukünftig an der Werteliste im Quellfeld vornehmen, gelten auch für die Werteliste im Zielfeld. Beispiel: Wenn Sie der Werteliste im Quellfeld zu einem beliebigen Zeitpunkt einen neuen Wert hinzufügen, steht dieser Wert sowohl im Quellfeld als auch im Zielfeld zur Auswahl. Sie können die Werteliste im Zielfeld über keinen Kanal aktualisieren.

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld als Zielfeld einrichten, beachten Sie die folgenden Punkte:

- Sie können ein Zielfeld nicht als Quellfeld für ein anderes Auswahllistenfeld verwenden.
- Sie können jedes Auswahllistenfeld aus einem beliebigen Datensatztyp auswählen, das als Quellfeld verwendet werden soll, vorausgesetzt, dass beide der folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Der Quelldatensatztyp ist einer, dessen Felder Sie über die Seiten zur Anwendungsanpassung in Oracle CRM On Demand konfigurieren können.
  - Das Feld, das Sie als Quellfeld verwenden möchten, ist nicht als Zielfeld eingerichtet.
- Sie können ein Auswahllistenfeld als Quellfeld für mehrere Zielfelder verwenden.
- Wenn Sie ein vorhandenes benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld ändern, das zuvor eine eigene Werteliste enthielt, und das Feld so konfigurieren, dass es seine Werte stattdessen aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt, werden die Werte, die ursprünglich für das benutzerdefinierte Auswahllistenfeld eingerichtet wurden, gelöscht. Datensätze, die die gelöschten Werte referenzieren, werden jedoch nicht automatisch aktualisiert. In solchen Fällen zeigen die Datensätze den sprachunabhängigen Code des gelöschten Auswahllistenwertes an. Es wird empfohlen, dass Sie alle Datensätze suchen, die die gelöschten Werte referenzieren und die Datensätze bei Bedarf aktualisieren, um gültige Werte (oder keinen Wert) anzuzeigen.
- Wenn Sie die Konfiguration eines vorhandenen Zielfeldes ändern, sodass das Feld seine Werteliste nicht mehr aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt, enthält die Werteliste für das benutzerdefinierte Auswahllistenfeld nach dem Speichern zunächst die aktiven Werte aus dem Feld, das zuvor als Quellfeld verwendet wurde. Die Werteliste im benutzerdefinierten Auswahllistenfeld wird jedoch bearbeitbar, und Sie können neue Werte hinzufügen und Werte deaktivieren. Alle späteren Änderungen an der Werteliste in dem Feld, das zuvor als Quellfeld verwendet wurde, werden nicht mehr mit den Werten im benutzerdefinierten Auswahllistenfeld synchronisiert.

Die folgenden Datensatztypen unterstützen gemeinsam verwendete Auswahllistenwerte:

- Firma
- Firmenperson
- Firmenteam
- Aktivität
- Kampagne
- Anspruch
- Person
- Personenportfolio
- Personenteam
- Benutzerdefinierte Objekte
- Veranstaltung
- Haushalt - Person
- Versicherungsobjekt
- Eingeladener
- Beteiligte Partei
- Lead
- Leadteam
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt

- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Verkaufsprojektteam
- Partner
- Police
- Policeninhaber
- Serviceanfrage
- Serviceanfrageteam
- Lösung
- Benutzer

**HINWEIS:** Sie können optional ein benutzerdefiniertes Feld vom Typ "Auswahllistenfeld" einrichten, das als Feld für zugehörige Informationen dient, oder Sie können es optional so einrichten, dass es seine Werteliste aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt, Sie können es jedoch nicht so einrichten, dass es beides tut. Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld erstellen, das seine Werte aus einem anderen Auswahllistenfeld übernimmt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

**So erstellen Sie benutzerdefinierte Auswahllistenfelder, die ihre Werte aus anderen Auswahllistenfeldern übernehmen:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den Datensatztyp, in dem Sie das benutzerdefinierte Auswahllistenfeld einrichten möchten, das seine Werte aus einem anderen Feld übernimmt.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf die Option zum Einrichten des Datensatztypfeldes."
- 5 Klicken Sie auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder auf "Neues Feld".
- 6 Nehmen Sie auf der Seite für die Bearbeitung des *Datensatztyp*-Feldes Folgendes vor:
  - a Geben Sie im Feld "Anzeigename" den Namen des neuen Feldes ein.
  - b Wählen Sie im Feld "Feldtyp" den Eintrag "Auswahlliste" aus.
  - c Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Gemeinsame Auswahllistenwerte aktivieren".
  - d Wählen Sie im Feld "Gemeinsamer Datensatztyp" den Datensatztyp aus, der das Quellfeld enthält.
  - e Wählen Sie in dem Feld "Gemeinsames Feld" den Namen des Quellfeldes aus.
  - f Füllen Sie die restlichen Felder auf der Seite zur Feldbearbeitung für den *Datensatztyp* nach Bedarf aus.
  - g Speichern Sie das neue benutzerdefinierte Auswahllistenfeld.
- 7 (Optional) Geben Sie eine Übersetzung des Namens des neuen Feldes folgendermaßen ein:
  - a Wählen Sie auf der Seite für *Datensatztyp*-Felder aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache, in der Sie eine Übersetzung eingeben möchten.
  - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Feld, dessen Namen Sie übersetzen möchten.
  - c Geben Sie die Übersetzung im Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".  
Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

**HINWEIS:** Sie können auch Übersetzungen der QuickInfo und eine Beschreibung für das Feld eingeben.

  - d Wiederholen Sie die Schritte a bis c für jede Sprache, für die Sie eine Übersetzung eingeben möchten.

- e Wenn Sie auf der Seite der *Datensatztyp*-Felder weiterarbeiten möchten, nachdem Sie die Übersetzungen eingegeben haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sprache" die Standardsprache für Ihr Unternehmen.

## Einstellung &quot;Kopieren ist aktiviert&quot;; verwalten

Die meisten Datensatztypen in Oracle CRM On Demand besitzen eine Kopierfunktion, d.h. Benutzer können den aktuell verwendeten Datensatz kopieren.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Schaltfläche "Datensatz kopieren" verwenden, werden nur der Basisdatensatz, nicht jedoch die zugehörigen untergeordneten Datensätze kopiert.

Bei Verwendung der Kopierfunktion gelten folgende Einschränkungen:

- Weblinks, zusammengesetzte Felder, Systemfelder, Adressfelder, maskierbare Felder, berechnete Felder und Referenzfelder können nicht kopiert werden. Für diese Elemente ist das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" nicht verfügbar.
- Schreibgeschützte Felder können nicht kopiert werden. Der Schreibschutz für diese Felder wurde beim Einrichten der Felder oder im Feldlayout festgelegt.
- Felder, die für das Formularlayout eines Benutzers nicht verfügbar sind, können nicht kopiert werden.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, welche Felder Sie auf Datensatzdetailseiten in Oracle CRM On Demand mit der Kopierschaltfläche kopieren können.

### So legen Sie fest, welche Felder mit der Schaltfläche "Kopieren" kopiert werden können

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Datensatztyp, für den Sie die Kopierfunktion aktivieren möchten.
- 4 Klicken Sie im Bereich "Feldverwaltung" auf den Einrichtungslink für das Feld des Datensatztyps. Eine Liste der Felder für das angegebene Feld des Datensatztyps wird angezeigt.
- 5 Suchen Sie das Feld, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf den Link "Bearbeiten".

**HINWEIS:** Wenn Sie Zuordnungen kopieren möchten, müssen Sie die Zuordnungsauswahlliste und nicht die Zuordnungs-ID wählen. Alle zu dieser Zuordnung gehörenden Felder werden automatisch kopiert, wenn die Zuordnungsauswahlliste auf "Kopieren ist aktiviert" gesetzt ist.

- 6 Wählen Sie das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert".
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

Diese Änderungen wirken sich erst bei der nächsten Benutzeranmeldung bei Oracle CRM On Demand aus.

## Einrichten von Integrationstags für benutzerdefinierte Felder

Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder sind sprachenunabhängige symbolische Kennungen, die jedem benutzerdefinierten Feld zugewiesen werden. Diese Tags werden von Webservices (beim Erstellen von WSDL-Dateien) und benutzerdefinierten Weblink-Feldparametern verwendet. Anhand dieser Tags kann ein Administrator einen sinnvollen Integrationsnamen für jedes benutzerdefinierte Feld festlegen. Dieser Name wird von Integrationskomponenten verwendet, sodass die Bezeichnungen geändert werden können, ohne dass sich dies auf vorhandene Integrationen auswirkt. Integrationstags werden in der Spalte "Integrationstag für Web Services v2.0" auf der Seite für *Datensatzfelder* angezeigt.

Expression Builder verwendet Integrationstags. Sie werden auch beim Erstellen von Workflow-Regeln und Feldern verwendet. Weitere Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln

(siehe [Erstellen von Workflowregeln](#) auf Seite 1677). Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1346).

**ACHTUNG:** Ändern Sie keine Integrations-tags, nachdem Sie sie eingerichtet haben. Andernfalls laufen Sie Gefahr, die Technologien zu verlieren, auf die diese Integrations-Tags verweisen.

### **So legen Sie das Integrations-Tag für ein benutzerdefiniertes Feld fest**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder" für den *Datensatztyp* auf "Feldbezeichnungen verwalten".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Feldbezeichnungen verwalten" auf die Schaltfläche "Erweitert".
- 7 Aktualisieren Sie das Integrations-Tag.

**HINWEIS:** Felder werden nur dann auf der Seite für die erweiterte Einrichtung angezeigt, wenn mindestens ein benutzerdefiniertes Feld für den Datensatztyp vorhanden ist.

**TIPP:** Verwenden Sie für das Integrationstag einen kurzen beschreibenden Namen, mit dem dieses benutzerdefinierte Feld leicht identifiziert werden kann. Webservices, Weblinks und andere Integrationstechnologien (WSDL-Dateien für Webservices und URL-Parameter für Weblinks) verweisen auf dieses Tag.

### **Einrichten von Weblinks**

Ein *Weblink* ist ein benutzerdefiniertes Feld, mit dem Sie einen Hyperlink auf eine externe Website oder eine webbasierte Anwendung in einem Oracle CRM On Demand-Datensatz platzieren. Sie können ein benutzerdefiniertes Weblink-Feld verwenden, um Benutzern den einfachen Zugriff auf eine andere Webseite zu ermöglichen; dies kann auch eine Oracle CRM On Demand-Seite sein. Sie können benutzerdefinierte Weblink-Felder für alle Datensatztypen erstellen. Beispiel: Sie können ein Weblink-Feld für den Firmendatensatztyp definieren, das die Firmendetails mit Werten aus einer anderen Anwendung aktualisiert. Wie auch bei anderen benutzerdefinierten Feldern müssen Sie Weblink-Felder dem Layout Ihrer Datensatzseite hinzufügen, damit sie für andere Benutzer angezeigt werden.

Sie können einen Web-Link so konfigurieren, dass er einfach eine andere Website öffnet. Sie können den Weblink aber auch so konfigurieren, dass er bestimmte Informationen aus dem Oracle CRM On Demand-Datensatz als Parameter im URL weiterleitet. So könnten Sie z.B. ein Web-Link-Feld erstellen, das Adressinformationen von einem Firmendatensatz an eine Website übergibt, die einen Stadtplanausschnitt für die jeweilige Adresse bereitstellt. Wenn der Benutzer dann auf den Web-Link im Firmendatensatz klickt, wird ein Plan für den Firmenstandort geöffnet.

Sie können außerdem einen Weblink konfigurieren, um einen Bericht oder ein Dashboard zu öffnen.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand](#) (auf Seite 1366).

Sie können Web-Links so definieren, dass sie nur unter bestimmten Umständen angezeigt werden. Beispiel: Sie können die Bedingungen definieren, die erfüllt werden müssen, bevor ein Weblink angezeigt wird. Sie können Weblinks auch so definieren, dass sie nur auf den Detailseiten angezeigt werden, und so verhindern, dass Benutzer sie von Bearbeitungsseiten aus verwenden.

**HINWEIS:** Die Inhalte der Web-Link-Felder können nicht in die neuen Datensätze übertragen werden, wenn ein Lead konvertiert wird.

**Hinweis zu Beginn.** Zur Konfiguration von Weblink-Feldern müssen Sie mit der Syntax des Ziel-URLs vertraut sein. Um einen Weblink zum Öffnen eines Berichts oder Dashboards zu konfigurieren, muss der Bericht oder das Dashboard unter "Gemeinsame Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.

### So richten Sie einen Web-Link ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Wenn das Web-Link-Feld noch nicht vorhanden ist, müssen Sie, wie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#) beschrieben, ein benutzerdefiniertes Web-Link-Feld erstellen.
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf den Link "Web-Link bearbeiten" für das benutzerdefinierte Feld.
- 7 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Weblinks folgende Eigenschaften ein (sofern zutreffend):
  - a **Feldanzeigename.** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
  - b **Typ.** Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
    - **URL.** Wählen Sie diesen Wert aus, wenn Sie einen Weblink zu einer anderen Webseite erstellen möchten; dies kann auch eine andere Seite in Oracle CRM On Demand sein.
    - **Bericht.** Wählen Sie diesen Wert aus, wenn Sie einen Weblink zu einem Bericht erstellen möchten.
    - **Dashboard.** Wählen Sie diesen Wert aus, wenn Sie einen Weblink zu einem Dashboard erstellen möchten.
  - c **Benutzer- und Systemfelder.** Wenn Sie den Weblink erstellen, werden in diesem Feld automatisch Informationen über den Benutzer und das Unternehmen angezeigt.  
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Benutzer- und Systemfelder \(auf Seite 1372\)](#).
  - d **Datensatztyp-Felder.** Wenn Sie den Weblink erstellen, werden in diesem Feld automatisch Informationen zum Datensatztyp angezeigt.  
**HINWEIS:** *Datensatztyp* bezieht sich auf den Datensatztyp, für den Sie den Weblink einrichten. Wenn Sie beispielsweise einen Weblink für einen Personendatensatz bearbeiten, dann wird dieses Feld in der Liste der Personfelder angezeigt.
  - e **Funktionen.** (Nur Weblinktyp "URL") Wählen Sie in der Auswahlliste die Option zum Codieren der URL (EncodeURL) aus, wenn für Ihre Oracle CRM On Demand-URL eine weitere Codierung erforderlich ist, damit sie korrekt angezeigt wird.
  - f **Zum Übersetzen markieren.** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn dieser Weblink in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll.
- 8 Geben Sie im Abschnitt "Fenstereigenschaften" folgende Eigenschaften ein:
  - a Zum Einstellen des Anzeigetexts geben Sie die Bezeichnung (Anzeigename) für den Hyperlink ein, der dem Benutzer im Layout angezeigt wird.  
Beispiele: Klicken Sie hier, um den Aktienkurs-Ticker (unterstrichen) aufzurufen.  
Sie können im Feld "Anzeigetext" ebenso kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "Anzeigetext" platzieren und anschließend die Liste für Benutzer- und Systemfelder oder die Liste für (Datensatztyp-)Felder wählen. Dabei wird ein Feldparameter in das Feld "Anzeigetext" (mit der Bezeichnung %%%fieldname%%%) eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird.  
**HINWEIS:** Wenn Ihr Anzeigetext zu lang ist und nicht ins Layout passt, wird er abgeschnitten. Außerdem werden die Informationen für alle Variablen während der Laufzeit hinzugefügt.
  - b Wählen Sie, wie Oracle CRM On Demand sich verhalten soll, wenn ein Benutzer auf den Hyperlink klickt:

- **Im aktuellen Fenster öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite im aktuellen Fenster, wobei die aktuelle Oracle CRM On Demand-Sitzung ersetzt wird.
  - **Mit benutzerdefinierter Webregisterkarte öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite in einer benutzerdefinierten Webregisterkarte. Wählen Sie die gewünschte Webregisterkarte aus der Liste der Ziel-Webregister aus.
  - **In neuem Fenster öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite in einem neuen Fenster, wobei das aktuelle Oracle CRM On Demand-Fenster nicht verändert wird. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktualisierung Übergeordnetes Fenster", wenn das übergeordnete Fenster aktualisiert werden soll, nachdem der Benutzer das neue Fenster geschlossen hat.
- c Wählen Sie "Detailseite", "Bearbeitungsseite" oder "Beide" als Anzeigeeoption, je nachdem, ob der Web-Link nur auf Detailseiten, nur auf Bearbeitungsseiten oder sowohl auf Detail- als auch auf Bearbeitungsseiten angezeigt werden soll. Sie können Listenseiten und Abschnitten mit zugehörigen Informationen Weblinks hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge \(auf Seite 1437\)](#) und Anpassen von zugehörigen Elementlayouts (siehe [Customizing Related Item Layouts](#) auf Seite 1389).
- 9 Geben Sie die Link-Eigenschaften ein:
- a Geben Sie für "Zustand Aktiver Link" einen Ausdruck für eine Bedingung ein, die bestimmt, ob der Web-Link auf den Detail- oder den Bearbeitungsseiten aktiv ist. Wenn Sie auf das fx-Symbol neben dem Feld "Zustand Aktiver Link" klicken, wird das Fenster "Expression Builder" angezeigt. Hier können Sie einen Ausdruck eingeben. Weitere Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).
- Beispiel: Wenn Sie einen Ausdruck wie `[Umsatz] > 10000` eingeben, dann ist der Web-Link nur aktiv, wenn die Bedingung (Wert für Umsatz über 10.000) erfüllt wird.
- Wenn Sie keinen Ausdruck eingeben, ist der Weblink immer aktiv. Wenn Sie einen Ausdruck eingeben und die Bedingung nicht erfüllt wird, dann wird der Weblink zwar angezeigt, ist aber nicht aktiv.
- b Geben Sie für "Link-Zustand anzeigen" einen Ausdruck ein, der bestimmt, ob der Web-Link auf den Detail- und Bearbeitungsseiten angezeigt wird.
- Beispiel: Wenn Sie einen Ausdruck wie `[Umsatz] > 10000` eingeben, dann ist der Web-Link nur aktiv, wenn die Bedingung (Wert für Umsatz über 10.000) erfüllt wird.
- Wenn Sie keinen Ausdruck eingeben, dann wird der Link immer angezeigt.
- Das Folgende gilt für Ausdrücke in den Feldern "Link-Zustand anzeigen" und "Zustand aktiver Link".
- **Neue Seite.** Die sichtbaren und aktiven Ausdrücke werden für neue Seiten nicht bewertet. Sie sind standardmäßig auf TRUE gesetzt. Der Link kann nur deaktiviert werden, indem der Ausdruck ausdrücklich auf FALSE gesetzt wird.
  - **Seite bearbeiten.** Die sichtbaren und aktiven Ausdrücke sind standardmäßig auf TRUE gesetzt. Sie können aber den Expression Builder verwenden, um neue Ausdrücke hinzuzufügen.
- c (Nur Weblinktypen "Bericht" und "Dashboard") Klicken Sie im Feld "Pfad" auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht oder Dashboard. Klicken Sie anschließend auf "OK". Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht oder das Dashboard ausgewählt haben.
- d (Nur Weblinktyp "Bericht") Wenn Sie möchten, dass Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, angezeigt werden, sodass Benutzer die Analyse filtern können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen".
- e (Nur Weblinktypen "Bericht" und "Dashboard") Wenn Sie Filter angeben möchten, die zur Laufzeit auf den Bericht angewendet werden sollen, geben Sie die Filter im Feld "Parameter" an. Ausführliche Informationen zum Angeben der Filter finden Sie unter [Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards \(auf Seite 1367\)](#).

**f** (Nur Weblinktyp "Bericht") Geben Sie an, ob die Benutzer, die die Analyse anzeigen, die Analyse aktualisieren, exportieren oder drucken können:

- **Aktualisierungslink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Aktualisierungslink verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.
- **Drucklink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Drucklink verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
- **Exportlink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Exportlink verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.

**g** (Nur Weblinktyp "URL") Geben Sie für "URL" die URL ein, die aufgerufen wird, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt (z.B. www.oracle.com).

**HINWEIS:** Sie können auch kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Liste für Benutzer- und Systemfelder oder die Liste für (Datensatztyp-)Felder wählen. Dabei wird ein Feldparameter in den URL (mit der Bezeichnung %fieldname%) eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt.

Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.

Jeder Browser hat eine maximale URL-Länge. Wenn Sie eine URL angeben, die diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unerwarteten Verhalten des Browsers führen, wenn Benutzer auf den Weblink klicken. Stellen Sie sicher, dass es sich bei der angegebenen URL um einen gültigen Uniform Resource Identifier (URI) handelt. Wenn sie ungültig ist, wird nicht der Link, sondern eine Fehlermeldung angezeigt.

**HINWEIS:** Es ist zwar möglich, eine URL zu verwenden, um einen Bericht oder ein Dashboard in ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine benutzerdefinierte Webregisterkarte oder einen benutzerdefinierten Weblink vom Typ "URL" einzubetten, diese Funktion wird jedoch nicht vollständig unterstützt. Nach einem Upgrade funktioniert die URL möglicherweise nicht mehr.

**h** (Nur Weblinktyp "URL") Wählen Sie für "Anforderungsmethode" die Methode aus, mit der Sie Ihre Weblinkanforderung senden möchten:

- **GET.** Eine GET-Anforderung sendet Parameter der Abfragezeichenfolge (Name und Wertepaare) in der Anforderungs-URL. Dies ist der Standardwert für vorhandene Weblinks.
- **POST.** Eine POST-Anforderung sendet Parameter der Abfragezeichenfolge (Name und Wertepaare) im HTTP-Meldungstext. Dies ist der Standardwert für neue Weblinks.

**10** Wählen Sie für Benutzer- und Systemfelder eine Option aus der Liste "Benutzer- und Systemfelder" aus, um dem Feld "URL", "Anzeigetext" oder "Parameter" an der aktuellen Cursorposition Parameterfelder hinzuzufügen.

Beispiel: Wenn Sie "Benutzer-ID" aus der Liste auswählen, wird abhängig von der Cursorposition %%%User id%% in das Feld "URL", "Anzeigetext" oder "Parameter" eingefügt. Zur Laufzeit wird %%%User id%% durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt. Weiteres Beispiel: Wenn Sie aus der Liste "Hostname" auswählen, wird an der Cursorposition %%%Hostname%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch den Hostnamen des Servers ersetzt, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird. Das ist bei Konfigurationen hilfreich, die eine URL zu Oracle CRM On Demand enthalten, denn es ist nicht mehr notwendig, den Oracle CRM On Demand-Hostnamen manuell zu ändern, wenn Sie von einer Umgebung zu einer anderen migrieren.

**11** Für *Datensatztyp*-Felder platzieren Sie den Cursor im entsprechenden Feld "URL", "Anzeigetext" oder "Parameter", dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Liste aus.

Beispiel: Wenn Sie das Feld "Zeilen-ID" auswählen, wird abhängig von der Cursorposition %%%Row id%% in das Feld "URL", "Anzeigetext" oder "Parameter" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.

**HINWEIS:** Ein Platzhalter für den Namen des Datensatztyps wird durch das kursiv geschriebene Wort *Datensatztyp* angezeigt. Beispiel: *Datensatztyp* bezieht sich auf den Datensatztyp, bei dem ein benutzerdefiniertes Weblink-Feld hinzugefügt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Weblink für einen Personendatensatz bearbeiten, dann wird dieses Feld in der Liste der Personfelder angezeigt.

- 12 Klicken Sie auf "Speichern".
- 13 Fügen Sie das Web-Link-Feld dem Layout für die Seite *Datensatztyp* hinzu, wie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) beschrieben.

## Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand

Sie können Berichte aus dem Analytics-Katalog in die folgenden Objekte einbetten:

- Benutzerdefinierte Webapplets vom Typ "Bericht" für datensatztypspezifische Detailseiten und Homepages. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von Berichts-Webapplets \(auf Seite 1420\)](#).
- Globale Webapplets vom Typ "Bericht" für "Meine Homepage" und für die Aktionsleiste. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#) und [Erstellen von Berichts-Webapplets \(auf Seite 1420\)](#).
- Benutzerdefinierte Webregisterkarten vom Typ "Bericht". Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#).
- Benutzerdefinierte Weblinks vom Typ "Bericht". Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Weblinks \(auf Seite 1362\)](#).
- Meine Homepage und datensatztypspezifische Homepages unter Verwendung der Funktion für benutzerdefinierte Homepageberichte. Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" (siehe [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"](#) auf Seite 1481) und [Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten \(auf Seite 1438\)](#).

Sie können Dashboards aus dem Analytics-Katalog in die folgenden Objekte einbetten:

- Benutzerdefinierte Webapplets vom Typ "Dashboard" für datensatztypspezifische Detailseiten und Homepages. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von Dashboard-Webapplets \(auf Seite 1422\)](#).
- Globale Webapplets vom Typ "Dashboard" für "Meine Homepage" und für die Aktionsleiste. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#) und [Erstellen von Dashboard-Webapplets \(auf Seite 1422\)](#).
- Benutzerdefinierte Webregisterkarten vom Typ "Dashboard". Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#).
- Benutzerdefinierte Weblinks vom Typ "Dashboard". Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Weblinks \(auf Seite 1362\)](#).

Damit Sie einen Bericht oder ein Dashboard aus dem Analytics-Katalog einbetten können, muss der Bericht oder das Dashboard unter "Gemeinsam genutzte Ordner" gespeichert sein, und Sie müssen Zugriff auf den Ordner haben, in dem sich der Bericht oder das Dashboard befindet.

**HINWEIS:** Es ist zwar möglich, eine URL zu verwenden, um einen Bericht oder ein Dashboard in ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine benutzerdefinierte Webregisterkarte oder einen benutzerdefinierten Weblink vom Typ "URL" einzubetten, diese Funktion wird jedoch nicht vollständig unterstützt. Nach einem Upgrade funktioniert die URL möglicherweise nicht mehr.

### Einstellung "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code"

Wenn Das Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" im Profil eines Benutzers auf "Deaktiviert mit Indikator" gesetzt ist, werden für diesen Benutzer keine Berichte und Dashboards ausgeführt, die in benutzerdefinierte Webapplets eingebettet sind.

## Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards

Sie können Berichte und Dashboards in benutzerdefinierte Webapplets und Webregisterkarten einbetten. Sie können außerdem Felder für Weblinks konfigurieren, um Berichte und Dashboards zu öffnen.

Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine benutzerdefinierte Webregisterkarte oder einen benutzerdefinierten Weblink vom Typ "Bericht" oder "Dashboard" erstellen, können Sie Filter angeben, die zur Laufzeit angewendet werden sollen. Bei einem Dashboard gelten die angegebenen Filter für alle Berichte im Dashboard.

Für jede von Ihnen in den Filtern angegebene Spalte muss ein Filter im einzubettenden Bericht konfiguriert sein. Wenn Sie ein Dashboard einbetten, muss für die Spalte in den einzelnen Berichten im Dashboard ein Filter konfiguriert sein. Der Filter im Bericht kann auf die Option für eine Aufforderung gesetzt werden, oder er kann mit einem Operator und einem Wert konfiguriert werden. Wenn für eine Spalte im Bericht kein Filter konfiguriert wurde, wird kein für diese Spalte angegebener Filter im Webapplet, in der Webregisterkarte oder im Weblink angewendet, wenn der Bericht ausgeführt wird. Informationen zum Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Berichten finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics \(auf Seite 1075\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine Webregisterkarte oder einen Weblink vom Typ "Bericht" erstellen, können Sie optional angeben, dass alle Prompts, die für den eingebetteten Bericht definiert sind, zur Laufzeit angezeigt werden, indem Sie das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen" aktivieren. Die Anzeige von Prompts zur Laufzeit ermöglicht es Benutzern, den Bericht zu filtern. Die Einstellung im Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen" hat jedoch Vorrang vor Filtern, die im Feld "Parameter" für den eingebetteten Bericht oder das Dashboard definiert sind. Wenn Sie daher das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen" für ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine Webregisterkarte oder einen Weblink aktivieren, werden alle Filter, die im Feld "Parameter" definiert sind, wie in diesem Thema beschrieben, ignoriert, auch wenn keine Prompts für den eingebetteten Bericht definiert sind.

### Syntax zum Angeben von Filtern

Sie können die Parameter für Filter auf eine der folgenden Arten angeben:

- Durch Verwenden der *Pn*-Parameter, was als *Pn*-Syntax bezeichnet wird.
- Durch Verwenden von Gruppen der *opn*-, *coln*- und *valn*-Parameter, was als *opn*-Syntax bezeichnet wird.

Sie können die beiden Syntaxtypen nicht mischen.

Wenn Sie die *Pn*-Syntax verwenden, können Sie maximal sechs Filter angeben. Im Parameter P0 geben Sie die Anzahl der einzurichtenden Filter an. Für den Parameter P0 sind die Ganzzahlen von 1 bis 6 gültig. Der Parameter P0 kann in der Parameterzeichenfolge nur einmal verwendet werden. Jeder Filter verwendet drei Parameter, sodass der Operator, die Spalte und der Wert enthalten sind. Sie geben den ersten Filter in den Parametern P1-P3 an. P1 muss den Operator angeben, P2 muss die Spalte angeben, und P3 muss den Wert angeben. Sie geben die nachfolgenden Filter in Gruppen von drei Parametern an, und zwar P4-P6, P7-P9, P10-P12, P13-P15 und P16-P18. Verwenden Sie ein kaufmännisches Und (&), um die Parameter zu trennen. Jeder Parameter kann in der Parameterzeichenfolge nur einmal verwendet werden.

Die Parameter dürfen in der Parameterzeichenfolge zwar in beliebiger Reihenfolge vorkommen. Für einen einzelnen Filter lautet die Syntax jedoch folgendermaßen:

`P0=1&P1=operator&P2=table.column&P3=value`

Um weitere Filter anzugeben, fügen Sie die Parameter P4-P6, P7-P9 usw. hinzu. Erhöhen Sie außerdem den Wert des Parameters P0, damit dieser mit der Anzahl der hinzugefügten Filter übereinstimmt. Bei zwei Filtern lautet die Syntax wie folgt:

`P0=2&P1=operator&P2=table.column&P3=value&P4=operator&P5=table.column&P6=value`

Wenn Sie die `opn`-Syntax verwenden, können Sie beliebig viele Filter angeben. Jeder Filter verwendet eine Gruppe von drei Parametern: der `opn`-Parameter gibt den Operator an, der `coln`-Parameter gibt die Spalte an und der `valn`-Parameter gibt den Wert an. Verwenden Sie ein kaufmännisches Und (&), um die Parameter zu trennen. Sie müssen jedem Parameter in der Filtergruppe dieselbe Zahl zuweisen (Ganzzahl größer als 0 (null)), und Sie müssen die Gruppen der Parameter fortlaufend nummerieren. Die Parameter dürfen in der Parameterzeichenfolge zwar in beliebiger Reihenfolge vorkommen. Für einen einzelnen Filter lautet die Syntax jedoch folgendermaßen:

`op1=operator&col1=table.column&val1=value`

Bei zwei Filtern lautet die Syntax wie folgt:

`op1=operator&col1=table.column&val1=value&op2=operator&col2=table.column&val2=value`

**Hinweis:** Wenn ein Tabellen- oder ein Spaltenname im Spaltenparameter ein Leerzeichen enthält, müssen Sie diesen Namen in doppelte Anführungszeichen setzen. Wenn ein Tabellen- oder ein Spaltenname kein Leerzeichen enthält, müssen Sie den Namen nicht in doppelte Anführungszeichen setzen. Sie können dies jedoch trotzdem tun. Dies gilt für beide Syntaxtypen.

### Seitenparameter

Wenn Sie ein Dashboard einbetten, können Sie optional den Seitenparameter verwenden, um anzugeben, welche Seite des Dashboards geöffnet wird, wenn das Dashboard gerendert ist. Die Syntax für den Seitenparameter lautet folgendermaßen:

`Page=page name`

wobei `page name` den Namen der Seite darstellt, wie er im Dashboard vorkommt. Setzen Sie den Seitennamen auch dann nicht in doppelte Anführungszeichen, wenn er Leerzeichen enthält. Sie können den Seitenparameter einzeln oder zusammen mit anderen Parametern angeben. Sie können den Seitenparameter an einer beliebigen Stelle in der Parameterzeichenfolge positionieren. Sie müssen jedoch ein kaufmännisches Und (&) verwenden, um den Seitenparameter von den vorangehenden oder nachfolgenden Parametern zu trennen.

Der Seitenparameter wird beim Speichern der Parameter nicht validiert. Wenn Sie den Seitenparameter nicht einschließen, oder wenn Sie ihn einschließen, jedoch keinen Wert dafür eingeben, wird die erste Seite geöffnet, wenn das Dashboard gerendert ist. Wenn Sie einen anderen Wert eingeben als den gültigen Namen einer Seite im ausgewählten Dashboard, wird ein Fehler zur Laufzeit angezeigt.

### Informationen zu Sonderzeichen in Parametern

Wenn ein von Ihnen in einem Parameter angegebener Tabellenname, Spaltenname oder Dashboard-Seitenname eines der folgenden Zeichen enthält, muss das Zeichen folgendermaßen codiert werden:

- % (Prozentzeichen). Codieren als %25.
- & (kaufmännisches Und). Codieren als %26.
- [ (linke eckige Klammer). Codieren als %5B.
- ] (rechte eckige Klammer). Codieren als %5D.
- + (Pluszeichen). Codieren als %2B.

Wenn diese Zeichen nicht codiert werden, wird beim Speichern der Parameter möglicherweise ein Fehler zurückgegeben, oder die Ergebnisse sind möglicherweise zur Laufzeit nicht korrekt.

### Parametervalidierung

Mit Ausnahme des Seitenparameters werden die angegebenen Parameter beim Speichern Ihrer Änderungen validiert. Wenn Fehler ermittelt werden, müssen Sie sie beheben, bevor Sie Ihre Änderungen speichern können.

**Hinweis:** In Releases vor Release 40 wurden die Filterparameter vor dem Speichern nicht validiert. Daher kann ein Filterparameter, der für einen eingebetteten Bericht oder ein Dashboard in einem Release vor Release 40

angegeben wurde, Fehler enthalten. Wenn in der Syntax eines Filters beim Rendern eines eingebetteten Berichts oder Dashboards ein Fehler ermittelt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Wenn Sie außerdem ein vorhandenes Webapplet, eine vorhandene Webregisterkarte oder ein vorhandenes Weblinkfeld des Typs "Bericht" oder "Dashboard" bearbeiten und eine Änderung an einem beliebigen Feld vornehmen, werden beim Speichern Ihrer Änderungen alle Felder, einschließlich des Feldes "Parameter", validiert. Wenn Fehler ermittelt werden, müssen Sie sie beheben.

In den folgenden Abschnitten sind die Parameter beschrieben, aus denen ein Filter besteht.

## Operator

In der folgenden Tabelle sind die Operatoren aufgelistet, die Sie in einem Filter verwenden können.

Operator	Beschreibung
eq	Gleich oder in
neq	Nicht gleich oder nicht in
lt	Kleiner als
gt	Größer als
ge	Größer als oder gleich
le	Kleiner als oder gleich
bwith	Beginnt mit
ewith	Endet mit
cany	<p>Enthält beliebige. Der Parameter "Wert" kann mehrere Werte enthalten, die durch ein Pluszeichen (+) getrennt sind. Wenn Sie die <i>Pn</i>-Syntax verwenden, müssen Sie die Anzahl der Werte am Anfang der Werteliste angeben. Wenn Sie die <i>opn</i>-Syntax verwenden, geben Sie die Anzahl der Werte nicht an. Andernfalls geht Oracle CRM On Demand davon aus, dass es sich bei der angegebenen Zahl um einen anderen Wert handelt.</p> <p>Beispiel: So suchen Sie die Firmengebiete "East", "West" und "Central" (d.h. drei Gebiete):</p> <pre>P0=1&amp;P1=cany&amp;P2="Account". "Account Region"&amp;P3=3+East+west+Central</pre> <p>oder:</p> <pre>op1=cany&amp;col1="Account". "Account Region"&amp;val1=East+west+Central</pre>

Operator	Beschreibung
call	<p>Enthält alle. Der Parameter "Wert" kann mehrere Werte enthalten, die durch ein Pluszeichen (+) getrennt sind. Wenn Sie die <i>Pn</i>-Syntax verwenden, müssen Sie die Anzahl der Werte am Anfang der Werteliste angeben. Wenn Sie die <i>opn</i>-Syntax verwenden, geben Sie die Anzahl der Werte nicht an. Andernfalls geht Oracle CRM On Demand davon aus, dass es sich bei der angegebenen Zahl um einen anderen Wert handelt.</p>
like	<p>Wie. Der Parameter "Wert" muss einen Wert enthalten. Die Wertzeichenfolge muss mit dem Platzhalter % (Prozentzeichen) enden. Andernfalls gibt der Operator "Wie" nur genaue Übereinstimmungen für die Zeichenfolge zurück. Das Prozentzeichen muss als %25 codiert sein.</p> <p>Beispiel: So suchen Sie Firmennamen wie "Acme":</p> <p><code>P0=1&amp;P1=like&amp;P2="Account". "Account Name"&amp;P3=Acme%25</code></p> <p>oder:</p> <p><code>op1=like&amp;col1="Account". "Account Name"&amp;val1=Acme%25</code></p>
top	<p>Oberste <i>n</i> Elemente. Beispiel: So suchen Sie die obersten 6 Verkaufsumsätze:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=top&amp;P2="Account". "Account Revenue"&amp;P3=6</code></p> <p>oder:</p> <p><code>op1=top&amp;col1="Account". "Account Revenue"&amp;val1=6</code></p>
bottom	<p>Unterste <i>n</i> Elemente. Beispiel: So suchen Sie die untersten 4 Verkaufsumsätze:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bottom&amp;P2="Account". "Account Revenue"&amp;P3=4</code></p> <p>oder:</p> <p><code>op1=bottom&amp;col1="Account". "Account Revenue"&amp;val1=4</code></p>

Operator	Beschreibung
bet	<p>Zwischen. Der Parameter "Wert" muss zwei Werte enthalten, die durch ein Pluszeichen (+) getrennt sind. Wenn Sie die <i>Pn</i>-Syntax verwenden, müssen Sie die Anzahl der Werte (2) am Anfang der Werteliste angeben. Wenn Sie die <i>opn</i>-Syntax verwenden, geben Sie die Anzahl der Werte nicht an. Andernfalls geht Oracle CRM On Demand davon aus, dass es sich bei der angegebenen Zahl um einen anderen Wert handelt.</p> <p>Beispiel: So filtern Sie nach einem Firmenumsatz zwischen 100.000 und 500.000:</p> <p><code>P0=1&amp;P1=bet&amp;P2="Account"."Account Revenue"&amp;P3=2+100000+500000</code></p> <p>oder:</p> <p><code>op1=bet&amp;col1="Account"."Account Revenue"&amp;val1=100000+500000</code></p>
null	Gleich Null. Der Parameter "Wert" muss 0 (null) sein und darf nicht ausgelassen werden.
nnull	Ungleich Null. Der Parameter "Wert" muss 0 (null) sein und darf nicht ausgelassen werden.

### Spalte

Beachten Sie beim Angeben der Spalte die folgenden Punkte:

- Sie müssen sowohl den Tabellennamen als auch den Spaltennamen getrennt durch einen Punkt (.) angeben.
- Wenn ein Tabellename oder ein Spaltenname ein Leerzeichen enthält, müssen Sie diesen Namen in doppelte Anführungszeichen setzen. Wenn ein Tabellen- oder ein Spaltenname kein Leerzeichen enthält, müssen Sie den Namen nicht in doppelte Anführungszeichen setzen. Sie können dies jedoch trotzdem tun. Dies gilt für beide Syntaxtypen. Beispiel: Folgende E-Mail-Adressen sind gültig:

`"Account"."Account Name" ("Firma"."Firmenname")`

`"Service Request".Area ("Serviceanfrage".Bereich)`

`Account."Account Name" (Firma."Firmenname")`

- Sie müssen die Originalspaltennamen verwenden, und nicht die Anzeigenamen.

### Wert

Berücksichtigen Sie beim Angeben des Wertes für einen Filter die folgenden Aspekte:

- Sie können einen Wert direkt angeben. Alternativ können Sie ein Feld als Parameter angeben.
- Wenn Sie die *opn*-Syntax verwenden und direkt einen Wert angeben, der ein Leerzeichen enthält, muss dieser Wert in doppelte Anführungszeichen gesetzt werden. Wenn mehrere Werte angegeben werden und wenn einer der Werte ein Leerzeichen enthält, muss jeder angegebene Wert in doppelte Anführungszeichen gesetzt werden. Beispiel:

`val1="New York"+"Alabama"+"California"`

Wenn Sie die *Pn*-Syntax verwenden, müssen Sie einen Wert, der ein Leerzeichen enthält, nicht in doppelte Anführungszeichen setzen.

- Um ein Benutzer- oder Systemfeld in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie den Parameter hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend in der Liste "Benutzer- und Systemfelder" das Feld aus, das Sie einschließen möchten.

Informationen zu den Benutzer- und Systemfeldern, die Sie in den Parametern verwenden können, finden Sie unter [Benutzer- und Systemfelder \(auf Seite 1372\)](#).
- (Nur Webapplets für datensatztypspezifische Detailseiten und Weblinks) Um ein Feld aus dem Datensatztyp in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie das Feld hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend das Feld in der Liste mit den *Datensatztyp*-Feldern aus, wobei *Datensatztyp* der Name des Datensatztyps ist, für den Sie das Applet erstellen.

Beispiel: Wenn Sie in der Liste mit den *Datensatztyp*-Feldern das Feld "Zeilen-ID" auswählen, wird %%  
%Row\_Id%% eingefügt. Zur Laufzeit wird %%Row\_Id%% durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.

**HINWEIS:** Die URL für einen Bericht oder ein Dashboard wird zur Laufzeit generiert. Die Länge der URL für den Bericht oder das Dashboard variiert, je nachdem, welche Werte für die Filter zur Laufzeit an die URL übergeben werden. Jeder Browser hat eine maximale URL-Länge. Überschreitet die URL für einen Bericht oder ein Dashboard diese Länge, kann dies zu einem unbestimmten Verhalten des Browsers führen, wenn Benutzer versuchen, diesen Bericht oder dieses Dashboard anzuzeigen.

**Hinweis:** Sie können Parameter für einen Bericht, ein Dashboard oder eine Dashboard-Seite in einer Aktion "E-Mail senden" in einem geplanten Ereignis für Analysen auf dieselbe Art und Weise angeben, wie Sie die Parameter für einen eingebetteten Bericht oder ein Dashboard in einem Webapplet, einer Webregisterkarte oder einem Weblink angeben. Sie können jedoch keine Felder auswählen, um Parameterwerte in einer Aktion "E-Mail senden" anzugeben. Weitere Informationen zum Einrichten von geplanten Ereignissen für Analysen finden Sie unter Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

## Benutzer- und Systemfelder

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Benutzer- und Systemfelder beschrieben, die Sie als Parameter in benutzerdefinierten Weblinks, zusammengesetzten Feldern, benutzerdefinierten Web-Applets und benutzerdefinierten Webregisterkarten verwenden können.

Feld	Beschreibung
Animation	Bestimmt, ob die Anzeige von Notizen auf den Seiten "Nachrichten-Center" und "Datensatzdetails" animiert ist.
Geschäftseinheit	Die Geschäftseinheit des Unternehmens.
Starttag der Kalenderwoche	Starttag der Kalenderwoche für den angemeldeten Benutzer.
Sprachcode des Unternehmens	Der aus drei Buchstaben bestehende Code für die Unternehmenssprache des Benutzers. Die Codes für die jeweilige Sprache sind in einem Anhang in Oracle Migration Tool On Demand Guide aufgeführt.
Firmenstandort	Der Firmenstandort.
Firmenname	Der Firmenname.
Standardkalenderansicht	Die Kalenderansicht für den angemeldeten Benutzer, die jedes Mal angezeigt wird, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.

Feld	Beschreibung
Standardsuchobjekt	Der Datensatztyp, der in der Suchauswahlliste in der Aktionsleiste angezeigt wird, wenn sich der Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet.
Hostname	Der Hostname des Servers, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird.
HUD-Modus	Bestimmt, ob dem Benutzer auf einer Detailseite im unteren Bereich des Browserfensters Links zu Abschnitten mit zugehörigen Informationen angezeigt werden.
Anzahl Sicherheitsfragen	Die Anzahl der für die Organisation des angemeldeten Benutzers erforderlichen Sicherheitsfragen.
Vorschaumodus	Der Vorschaumodus für den Datensatz des angemeldeten Benutzers.
Primäre Geschäftsbereichs-ID	Die dem angemeldeten Benutzer zugeordnete primäre Geschäftsbereichs-ID.
Primärer Geschäftsbereichsname	Der dem angemeldeten Benutzer zugeordnete primäre Geschäftsbereichsname.
Primärer Gruppenname	Der Name der Gruppe, der der angemeldete Benutzer hinzugefügt wurde.
Primäre Organisations-ID	Die primäre Organisations-ID des angemeldeten Benutzers.
Primäre Positions-ID	Die primäre Positions-ID des angemeldeten Benutzers.
Format für zugehörige Informationen	Das Format der Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf Datensatzdetailseiten, z.B. Listen, Registerkarten.
Vertriebsmethoden-ID	Die Vertriebsmethoden-ID des angemeldeten Benutzers.
SSO-Token	Die Authentifizierungsinformationen, die für den Zugriff auf das SSO-Portal (Single Sign-On-Portal) des Unternehmens erforderlich sind.
Themen-ID	Das verwendete Thema, wenn der Benutzer sich bei Oracle CRM On Demand anmeldet.
Benutzeralias	Der Alias des angemeldeten Benutzers.
Benutzerauthentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp, wenn der Benutzer sich bei Oracle CRM On Demand anmeldet, z.B. Nur Benutzer-ID/Kennwort, Nur Single Sign-On.
Land des Benutzers	Der Ländername des angemeldeten Benutzers.

Feld	Beschreibung
Benutzerwährungscode	Der aus drei Buchstaben bestehende Code für die Währung des Benutzers.
Vorname des Benutzers	Der Vorname des angemeldeten Benutzers.
Vollständiger Name des Benutzers	Der vollständige Name des angemeldeten Benutzers.
E-Mail des Benutzers	Die E-Mail-Adresse des angemeldeten Benutzers.
Benutzer-ID	Die Benutzeranmelde-ID des angemeldeten Benutzers.
Sprachencode Benutzer	Der aus drei Buchstaben bestehende Code für die Sprache des Benutzers. Die Codes für die jeweilige Sprache sind in einem Anhang in Oracle Migration Tool On Demand Guide aufgeführt.
Letzte Anmeldung des Benutzers	Die Zeit der letzten Anmeldung des angemeldeten Benutzers.
Nachname des Benutzers	Der Nachname des angemeldeten Benutzers.
Gebietsschemacode Benutzer	Der aus drei Buchstaben bestehende Code für das Gebietsschema des Benutzers. Auf der Seite "Benutzerdetails" werden Ihnen im Feld "Gebietsschema" die unterstützten Gebietsschemas angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Tabelle "Codes für unterstützte Benutzergebietsschemas in Oracle CRM On Demand" in diesem Thema.
Benutzerkennwort	Bestimmt, ob das Kennwort des angemeldeten Benutzers temporär ist.
Zeilen-ID des Benutzers	Die Zeilen-ID des angemeldeten Benutzers.
Zeitzonen-ID des Benutzers	Die Zeitzonen-ID des angemeldeten Benutzers.
Willkommen	Gibt an, ob die Willkommenseite in Oracle CRM On Demand jedes Mal angezeigt wird, wenn der Benutzer sich bei Oracle CRM On Demand anmeldet.
XSS-Aktionscode	Das Verhalten des Schutzes vor Cross-Site-Scripting (XSS), der für das Unternehmen des angemeldeten Benutzers verfügbar ist, z.B. Sperren, Korrektur usw.

### Codes für unterstützte Benutzergebietsschemas in Oracle CRM On Demand

In der folgenden Tabelle werden die Gebietsschemas und die Codes für die Benutzergebietsschemas aufgelistet.

Gebietsschema	Gebietsschemacode Benutzer
Chinesisch - Hongkong SAR	ZHH
Chinesisch - VR	CHS
Chinesisch - Singapur	ZHI
Chinesisch - Taiwan	CHT
Tschechisch - Tschechische Republik	CSY
Dänisch - Dänemark	DAN
Niederländisch - Belgien	NLB
Niederländisch - Niederlande	NLD
Englisch - Australien	ENA
Englisch – Kanada	ENC
Englisch - Indien	ENN
Englisch - Irland	ENI
Englisch - Neuseeland	ENZ
Englisch - Philippinen	ENP
Englisch - Südafrika	ENS
Englisch - Großbritannien	ENG
Englisch - USA	ENU
Finnisch - Finnland	FIN
Französisch - Belgien	FRB
Französisch - Kanada	FRC
Französisch - Frankreich	FRA

Gebietsschema	Gebietsschemacode Benutzer
Französisch - Luxemburg	FRL
Französisch - Schweiz	FRS
Deutsch - Österreich	DEA
Deutsch - Deutschland	DEU
Deutsch - Luxemburg	DEL
Deutsch - Schweiz	DES
Griechisch - Griechenland	ELL
Ungarisch - Ungarn	HUN
Indonesisch - Indonesien	IND
Italienisch - Italien	ITA
Japanisch - Japan	JPN
Koreanisch - Korea	KOR
Malaysisch - Malaysia	MSL
Norwegisch - Bokmål	NOR
Polnisch - Polen	PLK
Portugiesisch - Brasilien	PTB
Portugiesisch - Portugal	PTG
Rumänisch - Rumänien	ROU
Russisch - Russland	RUS
Slowakisch - Slowakei	SVK
Spanisch - Chile	ESL
Spanisch - Mexiko	ESM

Gebietsschema	Gebietsschemacode Benutzer
Spanisch - Spanien	ESN
Schwedisch - Schweden	SVE
Thailändisch - Thailand	THA
Türkisch - Türkei	TRK

### Info über Verwendung von Weblinks zum Erstellen neuer Integrationsszenarios

Das Hinzufügen zusätzlicher Weblink-Felder zu Oracle CRM On Demand schafft zahlreiche neue Integrationsmöglichkeiten. Sie können beispielsweise eine auf der Benutzerschnittstelle basierende Integration für vor Ort vorhandene und externe Systeme erstellen, die es Benutzern ermöglicht, direkt zu Oracle CRM On Demand-Inhalten zu navigieren.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele:

- Erstellen Sie auf Basis des Firmentickersymbols einen Link zu einer Finanz-Website, auf der die Kursgrafik einer Firma angezeigt wird.
- Erstellen Sie einen Link zu einem internen System, das Webservices verwendet, und erstellen Sie eine Datenübersicht aus den Daten mehrerer unternehmenseigener und gehosteter Lösungen, die für die aktuelle Firma relevant sind.

**HINWEIS:** Es ist zwar möglich, eine URL zu verwenden, um einen Bericht oder ein Dashboard in ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine benutzerdefinierte Webregisterkarte oder einen benutzerdefinierten Weblink vom Typ "URL" einzubetten, diese Funktion wird jedoch nicht vollständig unterstützt. Nach einem Upgrade funktioniert die URL möglicherweise nicht mehr. Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1366\)](#).

Eine schrittweise Anleitung zum Erstellen von Weblinks finden Sie unter [Einrichten von Weblinks \(auf Seite 1362\)](#).

### Setting Up Concatenated Fields

Ein *zusammengesetztes Feld* ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie zusätzlicher Text angezeigt werden können. 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 \(auf Seite 60\)](#).

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]%%IIf(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 (siehe [Verwenden von Expression Builder](#) auf Seite 2088) and [About Expressions](#) (auf Seite 2091).

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 (siehe [Einschränkungen bei der Verwendung zusammengesetzter Felder](#) auf Seite 1379).

### **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 (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346).
- 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 (siehe [Benutzer- und Systemfelder](#) auf Seite 1372).

- 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](#) (auf Seite 1398).

## Related Topics

See the following topics for related information:

- [About Concatenated Fields](#) (auf Seite 60)
- Restrictions When Using Concatenated Fields (siehe [Einschränkungen bei der Verwendung zusammengesetzter Felder](#) auf Seite 1379)
- [Customizing Static Page Layouts](#) (auf Seite 1398)

## Einschränkungen bei der Verwendung zusammengesetzter Felder

Bei der Verwendung zusammengesetzter Felder gelten die folgenden Einschränkungen:

- Nur die folgenden Feldtypen werden für zusammengesetzte Felder unterstützt:
  - Adresse
  - Kontrollkästchen
  - Währung
  - Datum/Uhrzeit
  - Ganzzahl

- Nummer
- Prozent
- Telefon
- Auswahlliste
- Sternbewertung
- Ampel
- Text (lang)
- Text (kurz)

**HINWEIS:** Das Feld "Vertriebsphase" ist kein echtes Auswahllistenfeld. Bei diesem Auswahllistentyp werden keine zusammengesetzten Felder unterstützt.

- Die Gesamtsumme der Weblinks und zusammengesetzten Felder, die Sie erstellen können, hängt vom Datensatztyp ab, aber bei manchen Datensatztypen ist die Gesamtsumme für Weblinks und zusammengesetzte Felder 100. Weitere Informationen zu Feldern in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Feldern (siehe [About Custom Fields](#) auf Seite 1334).
- Zusammengesetzte Felder können nicht über die Workflowaktionen "Werte aktualisieren" aktualisiert werden und können nicht in Integrationsereignisse einbezogen werden. Stattdessen müssen die einzelnen Felder verwendet werden, aus denen die zusammengesetzten Felder bestehen.
- Zusammengesetzte Felder können in Oracle CRM On Demand nicht importiert oder exportiert werden. Sie können jedoch die einzelnen Felder, aus denen die zusammengesetzten Felder bestehen, importieren und exportieren.
- Wenn Sie ein zusammengesetztes Feld mit einem Adressfeld einrichten, gelten die folgenden Bedingungen:
  - Sie können einem zusammengesetzten Feld einzelne Felder aus einer Adresse oder aus mehreren Adressen hinzufügen.
  - Nur die von Ihnen hinzugefügten Adressfelder werden im zusammengesetzten Feld angezeigt. Wenn ein Benutzer dieses zusammengesetzte Feld jedoch aktualisiert, kann er alle Felder in den relevanten Adressvorlagen bearbeiten und nicht nur die Adressfelder, die im zusammengesetzten Feld angezeigt werden. Dies gilt jedoch nicht, wenn das Feld aus einer gemeinsamen Adresse stammt. Wenn ein Adressfeld in einem zusammengesetzten Feld aus einer gemeinsamen Adresse eines Datensatzes einer Firma, einer Person, eines Händlers oder eines Partners stammt, kann der Benutzer die Felder in der Adresse nicht bearbeiten. Der Benutzer kann stattdessen eine andere Adresse auswählen.
- Wenn ein zusammengesetztes Feld mit einer überlappenden Auswahlliste eingerichtet wird, müssen alle Auswahllisten, die zur überlappenden Auswahlliste gehören, dem zusammengesetzten Feld hinzugefügt werden. Wenn Sie nicht alle Auswahllisten hinzufügen, bleiben sie schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu zusammengesetzten Feldern (siehe [About Concatenated Fields](#) auf Seite 60)
- Einrichten von zusammengesetzten Feldern (siehe [Setting Up Concatenated Fields](#) auf Seite 1377)
- Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398)

### Verwalten von Feldlabels

Sie können Feldnamen umbenennen, um eine Ihren Benutzern vertraute Terminologie verwenden zu können. Sie können die Feldbezeichnung "Firmenname" beispielsweise in "Name des Unternehmens" ändern. Sie können die Feldbezeichnung auch durch ein Symbol ersetzen.

**HINWEIS:** Es kann 30 - 60 Minuten dauern, bis die Anzeigenamen neuer Felder in Berichten und Analysen aufgeführt werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten. Die Menüs "Anzeigetyp" und "Symbol" sind nicht verfügbar, wenn die Übersetzungssprache nicht mit Ihrer Benutzersprache übereinstimmt. Weitere Informationen zum Übersetzen von Feldern finden Sie unter Ändern und Bearbeiten von Feldern (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346).

### So benennen Sie ein Feld um

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den erforderlichen Link "Felddefinition".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder" für den *Datensatztyp* auf "Feldbezeichnungen verwalten".
- 6 Gehen Sie zum Ändern des Feldnamens wie folgt vor:
  - a Wählen Sie auf der Seite "Feldbezeichnungen verwalten" im Menü "Anzeigetyp" die Option "Nur Text" aus.
  - b Geben Sie den neuen Feldnamen in das Feld "Anzeigename" ein.
- 7 Gehen Sie zum Verwenden eines Symbols anstelle einer Feldbezeichnung wie folgt vor:
  - a Wählen Sie auf der Seite "Feldbezeichnungen verwalten" im Menü "Anzeigetyp" die Option "Nur Bild" aus.
  - b (Optional) Um ein anderes Symbol als das Standardsymbol auszuwählen, klicken Sie auf das Suchsymbol (Vergrößerungsglas) und wählen ein Symbol aus.

**HINWEIS:** Wenn Sie im Menü "Anzeigetyp" die Option "Keiner" auswählen, werden auf der Detailseite für den Datensatztyp kein Feldname und kein Symbol angezeigt.

- 8 (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

**HINWEIS:** Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder bei Auswahl einer anderen Sprache aus der Dropdown-Liste "Übersetzung" auf dieser Seite) wird der aktualisierte Name als blauer Text und in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Dies erleichtert Ihnen die Verfolgung der Begriffe, die übersetzt werden müssen.

Wenn Sie die Option "Zum Übersetzen markieren" nicht wählen, haben die hier von Ihnen vorgenommenen Änderungen keine Auswirkungen auf die vorherigen Anzeigenamen.

Das Aktivieren des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" bewirkt auch, dass die Feldbewertungsfehlermeldung (von der Seite "Feld bearbeiten") zum Übersetzen markiert wird, wenn die Fehlermeldung vorhanden ist. Das Feld "Feldbewertungsfehlermeldung" ist nur für Benutzer sichtbar, deren Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" umfasst.

- 9 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
  - a Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
  - b Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
  - c Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite "Felder" zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.  
Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.
- 10 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zur Feldverwaltung \(auf Seite 1327\)](#)
- [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#)

## Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern

Zum Verbessern der Leistung von Oracle CRM On Demand können Sie benutzerdefinierte Felder verwenden, die für bestimmte Datensatztypen optimiert wurden. Diese optimierten Felder, die als *indizierte benutzerdefinierte Felder* bezeichnet werden, sind besondere Felder, mit denen die Antwortzeiten während eines Suchlaufs oder beim Sortieren einer bestimmten Liste verbessert werden. Indizierte benutzerdefinierte Felder sind in der Oracle CRM On Demand-Datenbank vordefiniert. Sie können die Bezeichnungen der indizierten benutzerdefinierten Felder, nicht aber die Integrations-Tags ändern.

**HINWEIS:** Sie können Ihre Daten aus einem benutzerdefinierten Feld in ein indiziertes benutzerdefiniertes Feld migrieren, um die Leistung von Listen für Benutzer zu verbessern. Zum Migrieren der vorhandenen Daten in die verfügbaren Datensatztypen verwenden Sie die Import- und Exportfunktion von Oracle CRM On Demand oder Web Services. Weitere Informationen zum Exportieren und Importieren von Daten finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#). Weitere Informationen zu Web Services finden Sie unter [Integration von Web Services \(auf Seite 2033\)](#).

Indizierte benutzerdefinierte Felder werden standardmäßig mit dem Präfix *Indiziert* versehen. Die folgenden Datensatztypen unterstützen keine indizierten benutzerdefinierten Felder:

- Bewertung
- Buch
- Benutzer

Die folgende Tabelle listet die Datensatztypen auf, die indizierte benutzerdefinierte Felder unterstützen:

- Firma
- Firmenteam
- Aktivität
- Adresse (Firma, Person, Händler und Partner).

**HINWEIS:** Für die Anpassung der Auswahllisten für Adressdatensätze gelten Einschränkungen. Informationen hierzu finden Sie unter *Informationen zur Anpassung von Auswahllisten in Adressdatensätzen*.

- Person Termin
- Termin, Aufgabe und Anruf
- Benutzer Termin
- Anlage

**HINWEIS:** Die Datensatztypen "Portfolio" und "Anlage" verwenden dieselben IndexPicklist-Felder. Wenn Sie einen beliebigen Wert in einem Datensatztyp hinzufügen, bearbeiten oder löschen, wird dieselbe Aktion auch im anderen Datensatztyp ausgeführt.

- Kampagne
- Kampagnenempfänger
- Besprochenes Produkt bei Besuch
- Abgegebene Werbeartikel pro Besuch
- Person
- Besuchs- und Öffnungszeiten - Person
- Personenteam
- Benutzerdefinierte Objekte 1-3
- Händler

- Veranstaltung
- Fond
- Mittelanforderung
- Haushalt
- Lead
- Notiz
- Verkaufsprojekt
- Rolle Verkaufsprojektperson
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Partnerprogramm
- Portfolio

**HINWEIS:** Die Datensatztypen "Portfolio" und "Anlage" verwenden dieselben IndexPicklist-Felder. Wenn Sie einen beliebigen Wert in einem Datensatztyp hinzufügen, bearbeiten oder löschen, wird dieselbe Aktion auch im anderen Datensatztyp ausgeführt.

- Produktkategorie
- Serviceanfrage
- Lösung
- Person Aufgabe
- Benutzer Aufgabe
- Benutzer
- Fahrzeug
- Person für Fahrzeug
- Fahrzeugvertriebshistorie
- Fahrzeugservicehistorie

Jeder Datensatztyp in der Tabelle weist die folgenden indizierten benutzerdefinierten Felder auf:

- Indiziertes Kontrollkästchen
- Indizierte Währung
- Indiziertes Datum
- Indizierte Zahl
- Indizierte Auswahlliste 1
- Indizierte Auswahlliste 2
- Indizierte Auswahlliste 3
- Indizierte Auswahlliste 4
- Indizierte Auswahlliste 5
- Indizierte Auswahlliste 6
- Indizierter Langtext
- Indizierter Kurztext 1
- Indizierter Kurztext 2

Alle anderen Datensatztypen in Oracle CRM On Demand verfügen über die folgenden indizierten benutzerdefinierten Felder:

- Indizierte Zahl
- Indiziertes Datum
- Indiziertes Kontrollkästchen
- Indizierte Währung
- Indizierte Auswahlliste 1

- Indizierte Auswahlliste 2
- Indizierte Auswahlliste 3
- Indizierte Auswahlliste 4
- Indizierte Auswahlliste 5

**Ausnahmen:** Für alle benutzerdefinierten Objekte verwenden bestimmte Felder Namenskonventionen, die sich von den in den vorherigen Tabellen aufgeführten Namenskonventionen unterscheiden:

- Indizierte Auswahlliste 6 = Typ
- Indizierter Kurztext 1 = Schnellsuche 1
- Indizierter Kurztext 2 = Schnellsuche 2
- Indizierter Langtext = Name

### Informationen zur Anpassung von Auswahllisten in Adressdatensätzen

Sämtliche Anpassungen von Auswahllisten für gemeinsam verwendete Adressen von Firmen, Personen, Händlern und Partnern werden ebenfalls gemeinsam verwendet (z.B. indizierte Auswahllisten, benutzerdefinierte Auswahlliste 1, benutzerdefinierte Auswahlliste 2 usw.). Für die Auswahlliste kann jedoch eine benutzerdefinierte Beschriftung verwendet werden. Beispiel: Obwohl die Auswahllistendefinition für die indizierte Auswahlliste 1 für Firmen- und Personenadresse identisch ist, kann das Feld in einem Datensatz in *Meine Auswahlliste A* und im anderen Datensatz in *Meine Auswahlliste 1* umbenannt werden. Bei indizierten Auswahllisten kann der Unternehmensadministrator die anzupassende und zu verwendende Auswahlliste festlegen. Bei benutzerdefinierten Auswahllisten hat er diese Möglichkeit jedoch nicht.

#### So verwenden Sie indizierte benutzerdefinierte Felder

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Feld" für den *Datensatztyp* auf "Feldbezeichnungen verwalten", und benennen Sie die mit einem Index versehenen benutzerdefinierten Felder so um, dass sie für Ihr Unternehmen geeignet sind (siehe Verwalten von Feldbezeichnungen (siehe [Verwalten von Feldlabels](#) auf Seite 1380)).

#### Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte

Sie können alle umbenannten Felder auf ihre ursprünglichen Namen zurücksetzen. (Die Standardoption hat keine Auswirkungen auf benutzerdefinierte Felder oder Auswahllistenwerte, die Sie hinzugefügt haben - sie werden nicht auf Ihre Standardwerte zurückgesetzt.)

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

#### So setzen Sie Einstellungen auf ihre Standardwerte zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den erforderlichen Link "Felddefinition".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder" für den *Datensatztyp* auf die Schaltfläche "Feldbezeichnungen verwalten".
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standardwert".

## Changing Picklist Values

Some fields give users a drop-down list of predefined values from which they must choose. This list of values is called a *picklist*. For example, the values in the Area field picklist for service requests might be Product, Installation, Maintenance, and Training.

You can add, edit, and reorder values to the picklists for fields. Picklists must contain at least one value, but the maximum number of values (active or disabled) in a picklist is 1000. The order number for a new picklist entry is automatically populated, but you can change the order number when you edit the picklist.

The system does not allow you to change picklist values used for forecasting and report metrics. However, it does allow you to change other picklist values used as the basis for standard lists that appear in other areas of the application. For those standard lists, the application still includes the records meeting the criteria, regardless of the picklist values you renamed. For more information, see About Fields, Picklists, and Metrics (siehe [Info über Felder, Auswahllisten und Metrik](#) auf Seite 1499).

After you create a new picklist, an initial value called *<No Values>* is automatically available in the picklist. This value is used to communicate to users that values do not yet exist in the picklist, in the case where the field is added to a page layout before real values are added to the list. The default *<No Values>* option disappears from the picklist as soon as a custom value is added to a picklist.

**CAUTION:** Do not use the default *<No Values>* value as part of any new picklist or cascading picklist. Using the value in this way can lead to errors within Oracle CRM On Demand. If you want to continue to have a *<No Values>* option available in a picklist, you must add it as a custom value.

As a best practice, do not rename or reuse the existing picklist values. Instead, disable the old picklist value, create a new picklist value, and perform an import or a mass update (or alternatively, Web Services) to change all record values to new picklist values. If you change a value in a picklist, you must verify that the value is updated and changed for each individual record as this is not implemented automatically by Oracle CRM On Demand.

When changing picklist values, note the following considerations for certain record types and picklist fields:

- In Oracle CRM On Demand (der Standardanwendung) wird die Priorität von Aufgaben in Aufgabenlisten durch Pfeile gekennzeichnet. Ein nach oben weisender Pfeil steht für "1-Hohe Priorität", kein Pfeil für "2-Mittlere Priorität" und ein nach unten weisender Pfeil für "3-Niedrige Priorität". Wenn Sie die Standardwerte für das Feld "Priorität" des Datensatztyps "Aktivität" ändern (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Sie die folgenden Muster verwenden: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Sie der Aufgabenpriorität zuweisen. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Sie der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügen, keine Pfeile an.
- Das Hinzufügen oder Bearbeiten von Werten, die für den Datensatztyp "Aktivität" standardmäßig in der Auswahlliste für das Feld "Status" verfügbar sind, kann zu unerwünschten Ergebnissen bei der Aktivitätsverarbeitung führen. Oracle CRM On Demand sucht beim Verarbeiten von Aktivitäten speziell nach den Feldwerten "Abgeschlossen", "Wird weitergeleitet", "Vorgelegt" oder "Geplant". Wenn Ihr Unternehmen diese Statuswerte deaktiviert und durch benutzerdefinierte Werte ersetzt, funktioniert die Aktivitätsverarbeitung in der Anwendung Oracle CRM On Demand nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Aus diesem Grund wird für den Datensatztyp "Aktivität" eine Änderung der Auswahllistenwerte für das Feld "Status" nicht empfohlen.
- Due to specialized coding, customizing the Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition Sample Transaction Type picklist, Account Call Type picklist, and Contact Call Type picklist is not supported.
- Wenn das Feld "Status" in einer Serviceanfrage auf "Geschlossen" oder "Storniert" gesetzt ist, aktualisiert Oracle CRM On Demand automatisch das Feld "Geschlossen" in der Serviceanfrage, um das Datum und die Uhrzeit anzuzeigen, zu der der Status geändert wurde. Daher wird dringend empfohlen, dass Ihr

Unternehmen keinen dieser Werte in der Auswahlliste "Status" für den Datensatztyp "Serviceanfrage" deaktiviert. Ihr Unternehmen kann jedoch den Anzeigenamen für den Wert "Geschlossen" oder den Wert "Storniert" oder beide Werte ändern. Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für den Wert "Geschlossen" ändert, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Geschlossen" in einer Serviceanfrage, wenn der Status in der Serviceanfrage in den Wert geändert wird, der ursprünglich "Geschlossen" hieß. Gleichermaßen gilt, wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für den Wert "Storniert" ändert, aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Geschlossen" in einer Serviceanfrage, wenn der Status in der Serviceanfrage in den Wert geändert wird, der ursprünglich "Storniert" hieß.

In addition, note that commas are used as separators between values when users enter multiple values in a field in a filter for a search or list. If you want to include a comma within a picklist value, then the comma must be followed by a space, so that it will not be treated as a separator in a list of values. If you do not enter a space after a comma when you create or edit a picklist value, then the space is automatically inserted when you save the picklist value. For example, if you enter Value,2 as a picklist value, it is saved as Value, 2.

**NOTE:** The setting in the Keep Disabled Picklist Value On Update check box on the company profile determines whether a disabled picklist value can remain on a record when the record is updated through the user interface. For more information about how this setting affects the behavior for disabled values in picklist fields, see [About the Keep Disabled Picklist Value on Update Setting \(siehe Informationen zur Einstellung für "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" auf Seite 1387\)](#).

**Before you begin.** To perform this procedure, your role must include the Customize Application privilege. In addition:

- To add or change values in the Status picklist for the Activity record type, your role must include the Customize Application - Edit Activity 'Status' Picklist privilege.
- To add or change values in the Status picklist for the Service Request record type, your role must include the Customize Application - Edit Service Request 'Status' Picklist privilege.

### **To change picklists**

- 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 Management section, click the required Field Setup link.
- 5 In the *record type* Fields page, click the Edit Picklist link for the field whose values you want to customize.
- 6 In the Edit Picklist window, perform the following steps as necessary to meet your requirements:

- To change an existing value, enter the new value in the Picklist Values field, or disable the old value and create a new value.

**NOTE:** If you want this updated name to appear in the picklists for other activated languages, select the Mark for Translation check box. In the other languages, this updated name appears in blue text with brackets until you manually enter the translated versions. This helps you track what terms need to be translated.

If you do not select Mark for Translation, the other picklist values are unaffected by the change you made here.

You can also add a description for each picklist value.

- To add a new value, enter the information in the row that appears at the bottom of the list.

To add further new values, click Save & New.

New picklist values you add automatically appear in blue text and brackets in the other activated languages (regardless of the setting of the Mark for Translation check box). If you enter a description for a value, then the description also appears in blue text and brackets.

- To delete a value, select the Disabled check box. To hide or show disabled values, click Hide Disabled and Show Disabled respectively.

**CAUTION:** When you disable values, you also hide the translated versions in other languages.

- To arrange the order in which the picklist values appear, change the numbers in the Order column.

**TIP:** Consider entering numbers with gaps between them, such as 10, 20, 30, and so on. This allows you to add new values in the middle of the picklist more easily, without reordering the entire list.

- To arrange the picklist values in alphabetical order for the current language only, click the Save & Order Alphabetically button.
- To arrange the picklist values in alphabetical order for all languages, click the Save & Order Alphabetically For All Languages button.

7 In the Edit Picklist window, click Save & Close.

8 To manually enter the translated equivalent of a new picklist value or the description of a value:

- On the Fields page, select the language from the Translation Language drop-down list.
- Click the appropriate Edit Picklist link.
- Enter the translated equivalent and click Save.

**NOTE:** To help you identify the picklist value when you are editing, the application displays the internal ID and the language-specific default value. If you edit the wrong picklist value, the picklist becomes out of sync across languages. When using dynamic layouts, you cannot use picklist values that are identical to internal picklist IDs as this can result in unpredictable behavior.

## Informationen zur Einstellung für "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten"

Die Einstellung im Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil bestimmt Folgendes:

- Ob ein deaktivierter Auswahllistenwert in einem Feld in einem Datensatz bleiben kann, wenn ein Benutzer das Feld direkt aktualisiert oder den Datensatz über die Benutzeroberfläche bearbeitet.
- Ob der Importassistent ein Mehrfach-Auswahllistenfeld mit einer Liste von Werten aktualisieren kann, die mindestens einen deaktivierten Wert enthält, der bereits im Feld ausgewählt ist.

### Auswirkungen der Einstellung auf Aktualisierungen in der Benutzeroberfläche

Wenn das Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil nicht aktiviert ist, verhält es sich wie folgt, wenn ein Benutzer einen Datensatz bearbeitet, der einen deaktivierten Wert in einem Auswahllistenfeld über die Benutzeroberfläche enthält:

- Wenn der Benutzer das Auswahllistenfeld direkt bearbeitet, steht der deaktivierte Wert im Feld nicht mehr zur Auswahl zur Verfügung.
- Wenn der Benutzer den Datensatz auf einer Datensatzbearbeitungsseite öffnet, die das Auswahllistenfeld anzeigt, wird der deaktivierte Wert aus dem Feld entfernt und steht nicht mehr zur Auswahl zur Verfügung. Wenn es sich bei dem Feld, das den deaktivierten Wert enthalten hat, um den übergeordneten Wert in einer kaskadierenden Auswahlliste handelt, wird auch das zugehörige Auswahllistenfeld gelöscht.

In beiden Fällen, wenn der Benutzer den Vorgang abbricht, ohne Änderungen zu speichern, bleibt der deaktivierte Wert im Feld erhalten, und wenn es sich bei dem Feld um den übergeordneten Wert in einer kaskadierenden Auswahlliste handelt, dann ist der vorhandene Wert im zugehörigen Auswahllistenfeld unverändert.

Wenn das Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil aktiviert ist, verhält es sich wie folgt, wenn ein Benutzer einen Datensatz bearbeitet, der einen deaktivierten Wert in einem Auswahllistenfeld über die Benutzeroberfläche enthält:

- Wenn der Benutzer das Auswahllistenfeld direkt bearbeitet, stehen der zuvor ausgewählte deaktivierte Wert sowie alle aktiven Werte weiterhin zur Auswahl zur Verfügung. Der deaktivierte Wert wird zuletzt in der Liste der Werte angezeigt, die für das Feld ausgewählt werden können. Wenn der Benutzer jedoch den deaktivierten Wert aus dem Auswahllistenfeld entfernt, steht der deaktivierte Wert nach dem Speichern der Aktualisierung im Feld nicht mehr zur Auswahl zur Verfügung.
- Wenn der Benutzer den Datensatz auf einer Datensatzbearbeitungsseite öffnet, die das Auswahllistenfeld anzeigt, wird der deaktivierte Wert nicht aus dem Auswahllistenfeld entfernt, auch wenn der Benutzer andere Felder im Datensatz bearbeitet und die Aktualisierungen speichert. Wenn der Benutzer das Feld bearbeitet, das den deaktivierten Wert enthält, stehen der deaktivierte Wert sowie alle aktiven Werte weiterhin zur Auswahl zur Verfügung. Der deaktivierte Wert wird zuletzt in der Liste der Werte angezeigt, die für das Feld ausgewählt werden können. Wenn der Benutzer den deaktivierten Wert aus dem Feld entfernt, steht der deaktivierte Wert nach dem Speichern der Aktualisierung im Feld nicht mehr zur Auswahl zur Verfügung.  
Wenn es sich bei dem Feld, das den deaktivierten Wert enthalten hat, um den übergeordneten Wert in einer kaskadierenden Auswahlliste handelt, dann ist in der zugehörigen Auswahlliste nur der zuvor ausgewählte Wert verfügbar. Wenn der Benutzer einen neuen Wert in der übergeordneten Auswahlliste auswählt, werden die Werte, die dem neuen übergeordneten Wert zugeordnet sind, in der zugehörigen Auswahlliste verfügbar.

### Auswirkungen der Einstellung auf Aktualisierungen aus anderen Kanälen

Bei Aktualisierungen von Datensätzen aus anderen Kanälen wird die Einstellung im Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil nur dann berücksichtigt, wenn der Importassistent versucht, ein Mehrfach-Auswahllistenfeld mit Importdaten zu aktualisieren, das mindestens einen deaktivierten Wert enthält. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Mehrfach-Auswahllistenfeld nicht aktualisiert. Wenn das Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" aktiviert ist, geschieht Folgendes:

- Wenn alle deaktivierten Werte in den Importdaten bereits im Datensatz ausgewählt sind, wird das Feld aktualisiert, und die deaktivierten Werte bleiben in der Werteliste.
- Wenn die Importdaten mindestens einen deaktivierten Wert enthalten, der nicht bereits im Feld ausgewählt ist, wird das Feld nicht aktualisiert.

Beachten Sie, dass die Einstellung im Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil in den folgenden Fällen nicht berücksichtigt wird:

- Wenn ein Datensatz über Webservices, eine JavaScript-API-Methode oder eine REST-API-Anforderung aktualisiert wird und ein deaktivierter Wert in den Importdaten für ein Mehrfach-Auswahllistenfeld eingeschlossen ist. In diesem Fall wird der deaktivierte Wert immer importiert.
- Wenn ein Datensatz, der einen deaktivierten Wert in einem Einzelwert-Auswahllistenfeld enthält, über einen anderen Kanal als die Benutzeroberfläche aktualisiert wird. In diesem Fall wird der deaktivierte Wert niemals aus dem Feld im Datensatz entfernt, es sei denn, es wird ein neuer, aktiver Wert oder ein Nullwert für das Feld in den Importdaten angegeben.

Das Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil ist standardmäßig deaktiviert. Ihr Administrator kann diese Einstellung jedoch ändern.

### Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertgruppen

Für viele Datensatztypen können Sie die Werte in den Auswahllistenfeldern mindestens einer Auswahllistenwertgruppe zuordnen. Durch Auswahllistenwertgruppen werden die verfügbaren Werte in Auswahllistenfeldern für Benutzer eingeschränkt. Jede Auswahllistenwertgruppe steuert mindestens ein Auswahllistenfeld für mindestens einen Datensatztyp. Weitere Informationen zu Auswahllistenwertgruppen finden Sie unter [Informationen zu Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1467\)](#).

Beim Zuordnen der Werte in einem Auswahllistenfeld zu Auswahllistenwertgruppen können Sie Folgendes tun:

- Ordnen Sie einige, keine oder alle Werte einer bestimmten Auswahllistenwertgruppe zu.
- Ordnen Sie jeden Wert mindestens einer oder keiner Auswahllistenwertgruppe zu.

### **So ordnen Sie Auswahllistenwertegruppen Auswahllistenwerte zu**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite mit Feldern für den *Datensatztyp* auf den Link "Wertegruppe bearbeiten" für die Auswahlliste, die Sie mindestens einer Auswahllistenwertegruppe zuordnen möchten.
- 6 Gehen Sie in Schritt 1 auf den Seiten "Wertegruppenzuordnungen einrichten" wie folgt vor:
  - a Wählen Sie im Abschnitt "Auswahllistenwertegruppe" der Seite eine Auswahllistenwertegruppe aus.
  - b Verwenden Sie die Pfeile, um die Werte, die Sie der ausgewählten Auswahllistenwertegruppe zuordnen möchten, aus der Liste "Verfügbare Werte für Auswahlliste" in die Liste "Verknüpfte Werte für die ausgewählte Wertegruppe" zu verschieben.
  - c Wiederholen Sie die Schritte a und b für jede Auswahllistenwertegruppe, die Sie dem Feld zuordnen möchten.
- 7 Wenn Sie mit der Zuordnung der Werte zu den Auswahllistenwertegruppen fertig sind, fahren Sie mit Schritt 2 auf den Seiten "Wertegruppenzuordnungen einrichten" fort, und bestätigen Sie Ihre Zuordnungen.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1468\)](#)
- [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1469\)](#)
- [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#)

### **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 certain related items, you can optionally select any field that is available in the Sort by drop-down list and specify the sort order (ascending or descending) for the records. For a list of these related items and details of the fields that you can select for sorting, see [Support for the Sort Feature for Related Items \(auf Seite 1393\)](#).

**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.

Wenn im Unternehmensprofil die Option "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" ausgewählt ist, können Sie benutzerdefinierte Standardfilter für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen angeben, die die erweiterte Ansicht unterstützen. For more information, see [Managing Default Filter Criteria for Related Items \(siehe Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente auf Seite 1395\)](#).

### **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 \(auf Seite 1391\)](#).

**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 \(auf Seite 1431\)](#).

**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 list 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 list 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Accreditation Products</li> <li>■ Accreditation Product Product Categories</li> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Related Accreditations</li> </ul>
Business Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan Contacts</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Campaign	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partner Campaigns</li> <li>■ Recipients</li> </ul>
Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Certifications</li> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Certification Product Product Categories</li> <li>■ Certification Products</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Related Certifications</li> </ul>
Contact	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HCP Contact Allocations</li> <li>■ Plan Contacts</li> </ul>

Parent Record Type	Related Information Sections
Course	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Courses</li> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Course Product Product Categories</li> <li>■ Course Products</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Related Courses</li> </ul>
Custom Objects 01, 02, and 03	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accounts</li> <li>■ Campaigns</li> <li>■ Contacts</li> <li>■ Dealers</li> <li>■ Events</li> <li>■ Funds</li> <li>■ Households</li> <li>■ Leads</li> <li>■ Opportunities</li> <li>■ Partners</li> <li>■ Portfolios</li> <li>■ Vehicles</li> </ul>
Deal Registration	Deal Registration Product Revenues
Event	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Account Events</li> <li>■ Invitees</li> <li>■ Lead Events</li> <li>■ Opportunity Events</li> </ul>
Exam	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certification Exams</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Exam Product Product Categories</li> <li>■ Exam Products</li> <li>■ Exam Solutions</li> <li>■ Related Exams</li> </ul>
Financial Account	Financial Account Holdings
Financial Product	Financial Account Holdings
Lead	Lead Events
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Opportunity Events</li> <li>■ Plan Opportunities</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Course Partners</li> <li>■ Exam Partners</li> <li>■ Partner Campaigns</li> </ul>
Sample Request	Sample Request Items

Parent Record Type	Related Information Sections
Solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Accreditation Solutions</li> <li>■ Certification Solutions</li> <li>■ Course Solutions</li> <li>■ Exam Solutions</li> </ul>

For information about enabling the List Add feature, see [Customizing Related Item Layouts \(auf Seite 1389\)](#).

### Support for the Sort Feature for Related Items

The following table shows the parent record type and related item combinations for which you can optionally select a sort field and specify the sort order (ascending or descending). The table also lists the fields that are available for you to select.

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Account	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Campaign	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Contact	Accounts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
	Service Requests	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Service Number</li> </ul>
Custom Objects 01 through 03	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Custom Objects 04 through 40	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
Dealer	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Objective	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>

Parent Record Type	Related Item	Sort Fields
Opportunity	Assets	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Product Name</li> <li>■ Serial #</li> <li>■ Status</li> </ul>
	Completed Activities	Due Date
	Contacts	Last Name
	Open Appointments	Start Time
	Sub-Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Partner	Contacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Last Name</li> <li>■ Primary Contact</li> </ul>
Partner Program	Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Close Date</li> <li>■ Created: Date</li> <li>■ Modified: Date</li> <li>■ Opportunity Name</li> </ul>
Service Request	Completed Activities	Due Date
	Open Appointments	Start Time

### Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente

Wenn im Unternehmensprofil die Option "Erweiterte Ansicht für Registerkarten aktivieren" ausgewählt ist, können Sie benutzerdefinierte Standardfilter für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen angeben, die die erweiterte Ansicht unterstützen. Wenn Sie einen Filter für einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen definieren, wird der Filter angewendet, wenn ein Benutzer die Detailseite für den übergeordneten Datensatz öffnet und beide der folgenden Bedingungen wahr sind:

- Der Benutzer verwendet das Registerkartenformat für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen.
- Das Feld, das für den Filter verwendet wird, ist ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout, das der Rolle des Benutzers für den zugehörigen Datensatztyp zugewiesen ist.

Benutzer können den Standardfilter löschen. Wenn ein Benutzer allerdings die Datensatzdetailseite verlässt und danach zu dieser Seite zurückkehrt, wird wieder der benutzerdefinierte Standardfilter angewendet.

Berücksichtigen Sie beim Angeben des Kriteriums für einen benutzerdefinierten Standardfilter die folgenden Aspekte:

- Für einen übergeordneten Datensatztyp darf nur ein Filter für einen zugehörigen Datensatztyp vorhanden sein. Sie können für einen zugehörigen Datensatztyp nicht mehrere Filter für die einzelnen Layouts angeben.
- Ein Filter kann Auswirkungen auf die Performance haben, wenn ein Benutzer die Registerkarte mit zugehörigen Informationen öffnet. Auswirkungen auf die Performance sind auch möglich, wenn ein Benutzer die Datensatzdetailseite öffnet und der Abschnitt mit zugehörigen Informationen die erste Registerkarte auf der Detailseite ist.

- Wenn das Feld, das Sie für den Filter auswählen, nicht in einem Layout für den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für den Datensatztyp enthalten ist, wird das Feld zur Laufzeit zum Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzugefügt. Voraussetzung hierfür ist, dass das Filterfeld ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout für den zugehörigen Datensatztyp in der Benutzerrolle ist.
- Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der verfügbaren Filterfelder grün angezeigt. Es wird empfohlen, eines dieser Felder für den Filter zu verwenden.
- Wenn das Feld, das Sie für den Filter auswählen, kein Auswahllistenfeld ist, wird der eingegebene Filterwert in Ihrer Benutzersprache gespeichert und nicht übersetzt. Wenn ein Benutzer die Liste mit zugehörigen Datensätzen öffnet, werden die Datensätze anhand des von Ihnen für den Filter eingegebenen Wertes gefiltert, und zwar unabhängig von der Sprache des Benutzers, der die gefilterte Liste öffnet. Informationen zur Verwendung von Auswahllistenfeldern in Standardfilterkriterien finden Sie im Abschnitt "Informationen zu Auswahllistenfeldern in Standardfilterkriterien" dieses Themas.
- Wenn Sie für den Filter ein Feld verwenden, dessen Format vom Gebietsschema des aktuellen Benutzers abhängig ist, gibt die Suche die Datensätze zurück, die mit dem Filterwert übereinstimmen, und zwar unabhängig vom Format. Beispiel: Wenn Sie ein Datumsfeld für den Filter verwenden, gibt die Suche die Datensätze zurück, bei denen das Datum im Filterfeld mit dem von Ihnen angegebenen Datum übereinstimmt, und zwar unabhängig davon, wie das Format für den Benutzer, der die Liste mit zugehörigen Datensätzen anzeigt, definiert ist.
- Bei der Suche nach Datensätzen, die den Filterkriterien entsprechen, muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

### Informationen zu Auswahllistenfeldern in Standardfilterkriterien

Wenn Sie ein Auswahllistenfeld für den Filter auswählen und die Filterbedingung die Angabe mindestens eines Wertes erfordert, können Sie die Werte über das Suchsymbol (Lupe) auswählen oder die Werte direkt eingeben.

Für die Bedingungen "Gleich", "Enthält alle Werte", "Enthält keinen der Werte" und "Ungleich" gilt beim Angeben der Filterkriterien das folgende Verhalten:

- Wenn Sie einen Auswahllistenwert über das Suchsymbol auswählen oder wenn Sie einen Wert eingeben, der mit einem vorhandenen Auswahllistenwert in Ihrer Sprache genau übereinstimmt, wird der sprachunabhängige Code (LIC - Language Independent Code) des Auswahllistenwertes für die Suche gespeichert. Wenn ein Benutzer die Liste mit zugehörigen Datensätzen öffnet, vergleicht Oracle CRM On Demand den gespeicherten sprachunabhängigen Code mit den sprachunabhängigen Codes der Auswahllistenwerte, und der entsprechende Auswahllistenwert für den sprachunabhängigen Code in der Sprache des Benutzers wird verwendet, um die Liste mit zugehörigen Datensätzen zu filtern.
- Wenn Sie einen Wert eingeben, für den es keine genaue Übereinstimmung mit einem vorhandenen Auswahllistenwert in Ihrer Benutzersprache gibt, wird der eingegebene Wert für die Suche gespeichert. Der Wert wird in Ihrer Benutzersprache gespeichert. Wenn ein Benutzer die Liste mit zugehörigen Datensätzen öffnet, vergleicht Oracle CRM On Demand den eingegebenen Wert mit den sprachunabhängigen Codes der Auswahllistenwerte. Die Datensätze werden anhand des von Ihnen für den Filter eingegebenen Wertes gefiltert, und zwar unabhängig von der Sprache des Benutzers, der die gefilterte Liste öffnet.

Für die Bedingungen "Zwischen", "Größer als" und "Kleiner als" wird der Wert, den Sie für den Filter eingeben oder auswählen, für die Suche gespeichert. Der Wert wird in Ihrer Benutzersprache gespeichert. Für diese Bedingungen vergleicht Oracle CRM On Demand den eingegebenen Wert mit den sprachunabhängigen Codes der Auswahllistenwerte.

Für die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" werden die Werte, die Sie für den Filter eingeben oder auswählen, für die Suche gespeichert. Die Werte werden in Ihrer Benutzersprache gespeichert. Für diese Bedingung vergleicht Oracle CRM On Demand den eingegebenen Wert mit den Auswahllistenwerten, und nicht mit den sprachunabhängigen Codes der Werte. Wird also die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" für einen Standardfilter verwendet, kann dies bei Benutzern mit einer anderen Benutzersprache zu einem unvorhergesehenen Verhalten führen.

Weitere Informationen zu Filterkriterien und Filterwerten finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zu Filterbedingungen \(auf Seite 85\)](#)
- Informationen zu Filterwerten (siehe [About Filter Values](#) auf Seite 90)
- Informationen zur Suche in Mehrfachauswahllisten (siehe [Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten](#) auf Seite 91)

Das folgende Verfahren beschreibt, wie das Kriterium für einen benutzerdefinierten Standardfilter für einen zugehörigen Datensatztyp angegeben wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

**So geben Sie das Kriterium für einen benutzerdefinierten Standardfilter für einen zugehörigen Datensatztyp an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den übergeordneten Datensatztyp.  
Beispiel: Wenn Sie auf der Seite "Besuchsdetails" einen Filter für die Datensatzliste in einem Abschnitt mit zugehörigen Informationen angeben möchten, klicken Sie auf "Aktivität".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" für den Datensatztyp im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf den Link "Layout für zugehörige Informationen" für den entsprechenden Datensatztyp.  
Beispiel: Wenn Sie auf der Seite "Besuchsdetails" für Firmen einen Filter für die Datensatzliste im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Personen angeben möchten, klicken Sie auf der Seite "Aktivität - Anwendungsanpassung" auf "Firmenbesuch - Layout für zugehörige Informationen".
- 5 Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Zugehörige Informationen einrichten" auf die Option zum Verwalten von Standardfilterkriterien.
- 6 Führen Sie auf der Seite "Standardfilterkriterien" für den übergeordneten Datensatztyp einen der folgenden Schritte aus:
  - a Wenn für den zugehörigen Datensatztyp noch kein Filter vorhanden ist, klicken Sie auf "Standardfilterkriterien neu".
  - b Wenn für den zugehörigen Datensatztyp bereits ein Filter vorhanden ist, wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den Filter wie folgt eine Option aus:
    - Wählen Sie "Bearbeiten" aus, wenn Sie den Filter bearbeiten möchten.
    - Wählen Sie "Löschen" aus, wenn Sie den Filter löschen möchten.
- 7 Wenn Sie einen Filter für den zugehörigen Datensatztyp neu einrichten, wählen Sie auf der Seite "Standardfilterkriterien bearbeiten" im Feld "Zugehöriger Datensatztyp" den zugehörigen Datensatztyp aus. Ihnen stehen nur die zugehörigen Datensatztypen zur Auswahl zur Verfügung, für die noch kein Standardfilter definiert ist.  
**HINWEIS:** Wenn Sie einen vorhandenen benutzerdefinierten Standardfilter für einen zugehörigen Datensatztyp bearbeiten, können Sie im Feld "Zugehöriger Datensatztyp" keinen anderen zugehörigen Datensatztyp auswählen. Wenn Sie einen Filter für einen anderen zugehörigen Datensatztyp erstellen möchten, müssen Sie einen neuen Filter erstellen.
- 8 Wählen Sie im Abschnitt "Standardfilterkriterien" das Feld für den Filter und anschließend die Filterbedingung aus. Wählen Sie dann den Filterwert aus, oder geben Sie den Filterwert ein.
- 9 Speichern Sie die Änderungen.

## Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts

Für die folgenden Layouttypen bestehen bestimmte Beschränkungen:

- Statische Seitenlayouts
- Dynamische Seitenlayouts
- Homepagelayouts
- Suchlayouts

Bei den Layouttypen für statische und dynamische Seiten sowie Homepages können Sie in einem benutzerdefinierten Layoutnamen maximal 50 Zeichen (einschließlich Leerzeichen) verwenden. Beim Layouttyp für die Suche können Sie in einem benutzerdefinierten Layoutnamen maximal 30 Zeichen (einschließlich Leerzeichen) verwenden.

Verwenden Sie nicht mehr als insgesamt 30.000 Zeichen in den Layoutnamen eines bestimmten Typs für einen Datensatztyp, einschließlich des Standardlayouts, falls dieses vorhanden ist. Andernfalls funktioniert der Assistent für Rollenverwaltung nicht ordnungsgemäß. Diese Beschränkung bestimmt die Anzahl der benutzerdefinierten Layouts, die Sie erstellen können. Wenn die Layoutnamen in Oracle CRM On Demand gespeichert werden, werden sie durch ein Komma getrennt, sodass sich daraus folgende Gesamtzeichenanzahl ergibt, um einen Layoutnamen zu speichern:

$1 + (\text{Länge des Layoutnamens})$

In diesem Fall ist *Länge des Layoutnamens* die Zeichenanzahl im Layoutnamen.

Um einzuschätzen, wie viele Layouts eines bestimmten Typs Sie für einen Datensatztyp erstellen können, bestimmen Sie, wie viele Zeichen Sie in einem typischen Layoutnamen verwenden. Wenden Sie anschließend die folgende Formel an:

$30000 / [1 + (\text{Länge des Layoutnamens})]$

In dieser Formel ist *Länge des Layoutnamens* die Zeichenanzahl in einem typischen Layoutnamen.

Beispiel: Wenn Ihr Unternehmen in der Regel in jedem Namen für ein benutzerdefiniertes statisches Seitenlayout für den Datensatztyp "Firma" 29 Zeichen verwendet, lassen sich für den Datensatztyp "Firma" zirka 1000 statische Seitenlayouts speichern (30.000 geteilt durch 30). Allerdings werden die im Namen des statischen Standardseitenlayouts für den Datensatztyp verwendeten Zeichen als Teil der Gesamtbeschränkung mitgezählt. Daher beträgt in diesem Beispiel die Anzahl der benutzerdefinierten statischen Seitenlayouts, die für den Datensatztyp "Firma" gespeichert werden können, je nach Namenslänge des Standardseitenlayouts maximal 999.

Gleiches gilt, wenn ein Unternehmen in jedem Namen eines Homepagelayouts für den Datensatztyp "Firma" 29 Zeichen verwendet. In dem Fall beträgt die Anzahl der benutzerdefinierten Homepagelayouts, die sich für den Datensatztyp "Firma" speichern lassen, je nach Namenslänge des Standardhomepagelayouts für den Datensatztyp "Firma" etwa 999.

## 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 \(siehe Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts auf Seite 1398\)](#).

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 \(auf Seite 1406\)](#).

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

Benutzer können das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für einen Datensatz personalisieren, wenn die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" für ihre Benutzerrolle aktiviert ist.

Benutzer können das Feldlayout auf der Detailseite für den Datensatztyp personalisieren, wenn ihre Benutzerrolle folgendermaßen eingerichtet ist:

- Die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" ist für die Rolle aktiviert.
- Der Rolle für den Datensatztyp ist ein benutzerdefiniertes Seitenlayout zugeordnet.

For more information about personalized page layouts, see the following topics:

- How Personalized Related Information Layouts Interact with Page Layouts for Roles (siehe [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen](#) auf Seite 1455)
- How Personalized Field Layouts Interact with Page Layouts for Roles (siehe [Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen](#) auf Seite 1459)

### 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
Application	Expected Partnership Benefits
Application	Indexed Long Text

Record	Field Name
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
Messaging Plan Item Relations	Synopsis
Objective	Description

Record	Field Name
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
Product	Description
Product Indication	Description

Record	Field Name
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

Mithilfe von Seitenlayouts und Rollenberechtigungen können Sie die Felder einschränken, nach denen Benutzer suchen und die Benutzer in Listen anzeigen und exportieren können. Wenn ein Benutzer eine Liste mit Datensätzen erstellt oder näher definiert oder mit der erweiterten Suche nach Datensätzen sucht, wird mit den der Benutzerrolle zugewiesenen Berechtigungen und Seitenlayouts festgelegt, welche Felder der Benutzer suchen und anzeigen kann.

Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle aktiviert ist, kann der Benutzer alle Suchfelder durchsuchen, die im Suchlayout zur Verfügung gestellt werden, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Darüber hinaus kann der Benutzer beim Erstellen oder näheren Definieren einer Liste jedes beliebige Feld zur Anzeige als Spalte in der Liste der Datensätze wählen, die von der Suche zurückgegeben wird.

**HINWEIS:** Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle nicht aktiviert ist, kann der Benutzer nur nach Feldern suchen, wenn die beiden folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Das Feld ist ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout, das der Rolle des Benutzers für den Datensatztyp zugewiesen ist.

- Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen wurde. Wenn für die Rolle dynamische Seitenlayouts definiert sind, muss das Feld mindestens in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

Außerdem kann der Benutzer beim Erstellen oder näheren Definieren einer Liste nur ein Feld zur Anzeige als Spalte in der Liste der Datensätze wählen, die von der Suche zurückgegeben wird, wenn das Feld in mindestens einem Layout der Detailseite angezeigt wird, einschließlich der dynamischen Seitenlayouts, die der Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen sind. Diese Einschränkung wirkt sich auch darauf aus, was der Benutzer in eine Liste exportieren kann. Wenn die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für die Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, kann der Benutzer nur die Felder exportieren, die in der Liste angezeigt werden. Der Benutzer kann nicht alle Felder der Datensätze in der Liste exportieren.

**HINWEIS:** Bei erweiterten Suchen, die Benutzer über den Link "Erweitert" in einer Liste zugehöriger Datensätze für einen übergeordneten Datensatz durchführen, gelten zusätzliche Überlegungen für die Verfügbarkeit von Suchfeldern und für die Felder, die in den Suchergebnissen angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen \(auf Seite 104\)](#).

**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.

**HINWEIS:** Benutzer müssen ein Feld vom Typ "Kontrollkästchen", das als "Erforderlich" markiert ist, nicht gezwungenermaßen aktivieren. Wenn das Kontrollkästchen den Wert "Wahr" erhalten soll (d.h., wenn das Kontrollkästchen aktiviert werden soll), müssen Sie Feldvalidierungsregeln für das Kontrollkästchenfeld verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zur Feldverwaltung \(auf Seite 1327\)](#).

- 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](#) (siehe [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern](#) auf Seite 1344).

**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. Wenn für ein erforderliches Feld ein Standardwert konfiguriert ist, kann das erforderliche Feld optional im Seitenlayout angezeigt werden. Entsprechend müssen Sie sicherstellen, dass sich alle bedingt erforderlichen Felder in den relevanten Seitenlayouts befinden. Anderenfalls können Benutzer keine Werte für diese Felder eingeben, wenn sie erforderlich werden.

- 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](#) (siehe [Informationen über Länder- und Adresszuordnung](#) auf Seite 1792).

**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](#) (auf Seite 1389).

- 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 (siehe [Hinzufügen von Rollen](#) auf Seite 1543).

### 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](#) (siehe [Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts](#) auf Seite 1398).

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 (siehe [Hinzufügen von Rollen](#) auf Seite 1543).

### 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 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

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
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 (siehe [Informationen zur Feldverwaltung auf Seite 1327](#)).

- 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 (siehe [Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern auf Seite 1344](#)).

**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. Wenn für ein erforderliches Feld ein Standardwert konfiguriert ist, kann das erforderliche Feld optional im Seitenlayout angezeigt werden. Entsprechend müssen Sie sicherstellen, dass sich alle bedingt erforderlichen Felder in den relevanten Seitenlayouts befinden. Anderenfalls können Benutzer keine Werte für diese Felder eingeben, wenn sie erforderlich werden.

- 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](#) (siehe [Hinzufügen von Rollen](#) auf Seite 1543).

## Umbenennen von Feldabschnitttiteln

Auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" sind die Felder in Abschnitte gruppiert. Um eine Terminologie verwenden zu können, mit der Ihre Benutzer vertraut sind, können Sie die Titel über den Feldgruppen auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" umbenennen. Auf der "Firmen-Homepage" können Sie beispielsweise "Hauptinformationen Firma" in "Firmenprofil" ändern.

Abschnitte in Standardlayouts können nicht geändert werden. Sie müssen ein neues Layout erstellen und die Abschnitte des benutzerdefinierten Layouts umbenennen.

Abschnitte ohne Felder werden auf der Seite "Details" nicht angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

### So benennen Sie einen Abschnitt um

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "*Datensatztyp* - Seitenlayout" auf "Abschnitte bearbeiten".
- 6 Wählen Sie die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" aus.
- 7 Geben Sie unter "Anzeigename" den Namen ein, den Sie verwenden möchten.
- 8 (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

**HINWEIS:** Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder bei Auswahl einer anderen Sprache aus der Dropdown-Liste "Übersetzung" auf dieser Seite) wird der aktualisierte Name als

blauer Text und in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Dies erleichtert Ihnen die Verfolgung der Begriffe, die übersetzt werden müssen.

Wenn Sie die Option "Zum Übersetzen markieren" nicht wählen, haben die hier von Ihnen vorgenommenen Änderungen keine Auswirkungen auf die vorherigen Anzeigenamen.

- 9 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
  - a Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
  - b Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
  - c Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite "Felder" zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.  
Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

### Info über benutzerdefinierte Web-Applets

Mit benutzerdefinierten Webapplets können Sie externen Webinhalt, Berichte und Dashboards an den folgenden Positionen in Oracle CRM On Demand einbetten:

- Bei globalen Web-Applets:
  - Aktionsleiste
 

**HINWEIS:** Für Release 27 und später kann dies auch für globale Web-Applets im globalen Header gelten, die als Teil eines Layouts für Aktionsleiste und globalen Header konfiguriert werden können.
  - Meine Homepage
- Bei Web-Applets für Datensatztypen:
  - Datensatztyp-Homepage
  - Detailseite

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

Sie können fünf Typen von Webapplets erstellen, mit denen Sie verschiedene Typen von Webinhalten einbetten können:

- **Dashboard.** Wird verwendet, um Dashboards einzubetten.
- **Feed.** Wird verwendet, um RSS-Feeds einzubetten. Wenn Sie eventuell ein neues Feed unter "Meine Homepage" einbetten möchten.  
**Hinweis:** Es wird nur der RSS 2.0-Standard unterstützt.
- **HTML.** Wird verwendet, um HTML-Code einzubetten. Beispiel: Mit diesem Web-Applet können Sie Web-Widgets aus externen Quellen, wie z.B. Google Maps, einbetten.
- **Bericht.** Wird verwendet, um Berichte einzubetten.
- **URL.** Wird verwendet, um Inhalte aus dem angegebenen URL in ein Applet in Oracle CRM On Demand einzubetten. Beispiel: Ein benutzerdefiniertes Web-Applet auf der Seite "Lead-Details", mit dem Sie eine Google-Suche für den Lead-Namen anzeigen können. Weitere Informationen zur Standardisierung von URLs in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Informationen zur URL-Standardisierung \(auf Seite 1461\)](#).  
**HINWEIS:** Es ist zwar möglich, eine URL zu verwenden, um einen Bericht oder ein Dashboard in ein benutzerdefiniertes Webapplet, eine benutzerdefinierte Webregisterkarte oder einen benutzerdefinierten Weblink vom Typ "URL" einzubetten, diese Funktion wird jedoch nicht vollständig unterstützt. Nach einem Upgrade funktioniert die URL möglicherweise nicht mehr. Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in

Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1366\)](#).

Sie können ein Web-Applet für jeden Datensatztyp hinzufügen, für den die Links "Seitenlayout" sichtbar sind.

Das Erstellen eines benutzerdefinierten Web-Applets hat zwei Vorteile gegenüber einer benutzerdefinierten Internet-Registerkarte:

- Ein benutzerdefiniertes Web-Applet, das auf einer Seite, wie etwa "Lead-Details", angezeigt wird, ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Seite "Details" zusammen mit anderen Kontextdaten. Wenn Ihre externen Daten dagegen über eine Internet-Registerkarte angezeigt werden, werden Sie beim Anklicken der Internet-Registerkarte von der Seite "Details" auf die Seite der Internet-Registerkarte umgeleitet.
- Ihr Unternehmen verfügt möglicherweise über große Informationsmengen, die Sie anzeigen möchten, z. B. Portfoliobestände. Mit benutzerdefinierten Web-Applets können Sie große Datenmengen von einer anderen Website anzeigen, ohne Informationen in Oracle CRM On Demand laden zu müssen. Wenn große Datenmengen in Oracle CRM On Demand geladen werden, müssen Integrationstools viele Datenspalten verwalten.

### Grenzwerte für benutzerdefinierte Webapplets

Die maximale Anzahl von benutzerdefinierten Webapplets, die in einem Layoutassistenten angezeigt werden können, beträgt 200. Dieser Grenzwert gilt in den Layoutassistenten für "Meine Homepage", datensatztypspezifische Homepages und Detailseiten und die Aktionsleiste. Benutzerdefinierte Homepageberichte sind in der Anzahl der benutzerdefinierten Webapplets für die Speicherorte der datensatztypspezifischen Homepage und von "Meine Homepage" enthalten.

Dieser Grenzwert kann sich auf die Layouts auswirken, die Endbenutzern in der Anwendung angezeigt werden, sowie auf die Layoutassistenten, mit denen Administratoren Layouts erstellen und bearbeiten. Wenn mehr als 200 benutzerdefinierte Webapplets für einen Speicherort erstellt werden (d.h. für "Meine Homepage", eine datensatztypspezifische Homepage oder Detailseite oder die Aktionsleiste), werden beim nächsten Mal, wenn Sie ein Layout für diesen Speicherort bearbeiten, nur die 200 zuletzt geänderten benutzerdefinierten Webapplets im Layoutassistenten angezeigt. Alle verbleibenden benutzerdefinierten Webapplets werden nicht angezeigt, auch wenn diese Applets zuvor in der Liste der angezeigten Applets oder der Liste der verfügbaren Applets enthalten waren. Nachdem Sie Ihre Änderungen am Layout gespeichert haben, ist jedes Applet, das im Assistenten nicht verfügbar war, für Endbenutzer, deren Rolle dieses Layout hat, nicht mehr verfügbar, selbst wenn das Applet zuvor standardmäßig im Layout angezeigt wurde oder für Benutzer zum Hinzufügen in ihr Layout verfügbar war.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#)
- [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#)
- [Erstellen von Dashboard-Webapplets \(auf Seite 1422\)](#)
- [Erstellen von HTML-Webapplets \(auf Seite 1417\)](#)
- [Erstellen von Berichts-Webapplets \(auf Seite 1420\)](#)
- [Erstellen von RSS Feed-Webapplets \(siehe \[Erstellen von RSS-Feed-Webapplets\]\(#\) auf Seite 1413\)](#)
- [Erstellen von URL-Webapplets \(auf Seite 1418\)](#)
- [Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed \(auf Seite 1424\)](#)
- [Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte \(auf Seite 1425\)](#).
- [Informationen zum Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code für Benutzer \(auf Seite 1410\)](#)

### Informationen zum Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code für Benutzer

Wenn Sie für ein technisches Problem eines Benutzers in Oracle CRM On Demand eine Fehlerbeseitigung durchführen, können Sie den gesamten benutzerdefinierten Code, einschließlich des benutzerdefinierten Codes

in benutzerdefinierten Webapplets und allen benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen, für diesen Benutzer deaktivieren. Wenn das Problem nicht mehr auftritt, wenn der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde, ist wahrscheinlich der benutzerdefinierte Code die Fehlerursache. Wenn Sie sich für Unterstützung an Oracle wenden, werden Sie außerdem möglicherweise gebeten, den gesamten benutzerdefinierten Code zu deaktivieren, um das Problem zu beheben.

Mit dem Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" im Profil eines Benutzers können Administratoren den gesamten benutzerdefinierten Code für diesen Benutzer deaktivieren und den Indikator für benutzerdefinierten Code für den Benutzer aktivieren. Wenn der Indikator für benutzerdefinierten Code für einen Benutzer aktiviert ist, wird auf jeder Seite, auf die der Benutzer in Oracle CRM On Demand zugreift, unten eine der folgenden Nachrichten angezeigt:

- **Benutzerdefinierter Code aktiv.** Auf der aktuellen Seite wurde aktiver benutzerdefinierter Code erkannt.
- **Benutzerdefinierter Code nicht erkannt.** Auf der aktuellen Seite wurde kein benutzerdefinierter Code erkannt.
- **Benutzerdefinierter Code deaktiviert.** Auf der aktuellen Seite wurde benutzerdefinierter Code erkannt, der jedoch deaktiviert wurde.

Informationen zu den im Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" verfügbaren Optionen finden Sie unter Benutzerfelder (siehe [User Fields](#) auf Seite 1509).

**HINWEIS:** Wenn Sie dem Layout der Seite "Verantwortlicher Benutzer" für eine Benutzerrolle das Feld "Aktivierung von benutzerdefiniertem Code" hinzufügen, können Benutzer mit dieser Rolle den benutzerdefinierte Code deaktivieren und den Indikator für benutzerdefinierten Code für sich selbst aktivieren.

### Informationen zu benutzerdefiniertem Code in Quellcode

Wenn benutzerdefinierter Code auf einer Seite aktiv ist, ist er einschließlich Kommentaren, die den Anfang und das Ende des benutzerdefinierten Codes kennzeichnen, im Quellcode der Seite sichtbar. Wenn der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde, wird er nicht in den Quellcode der Seite eingeschlossen. Stattdessen enthält der Quellcode einen Kommentar mit der Angabe, dass der benutzerdefinierte Code deaktiviert wurde.

## Erstellen von Webapplets für Datensatztypen

Sie können externen Web-Inhalt einbetten, indem Sie ein benutzerdefiniertes Web-Applet erstellen, das auf einer Homepage oder Detailseite für einen Datensatz angezeigt wird. Sie können auch Berichte und Dashboards in benutzerdefinierte Webapplets für datensatztypspezifische Homepages und Detailseiten einbetten.

Beim Erstellen eines Web-Applets müssen Sie es zu einem Seitenlayout für die Homepage oder Detailseite hinzufügen. Damit Benutzer dieses Seitenlayout angezeigt bekommen, muss es einer entsprechenden Benutzerrolle zugewiesen werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Benutzerdefinierte Web-Applets verwalten" beinhalten. Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie nur dann Applets erstellen, wenn die im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählte Sprache die Standardsprache des Unternehmens ist.

### So erstellen Sie ein neues Web-Applet

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt für die Seitenlayoutverwaltung auf den Web-Applet-Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 5 Klicken Sie in der "Datensatztyp-Applet-Liste" auf "Neu".

6 Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus.

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie einen Namen ein. Der Wert im Feld "Name" erscheint in der Titelleiste des Abschnitts "Zugehörige Informationen".
Zum Übersetzen markieren	<p>Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Wenn Sie zum ersten Mal ein Applet erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" gilt nur, wenn Sie ein vorhandenes Applet aktualisieren. Außerdem ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache für das Unternehmen im Feld "Übersetzungssprache" in der Appletliste auswählen, bevor Sie das Applet bearbeiten. Weitere Informationen zum Übersetzen von benutzerdefinierten Webappletnamen finden Sie unter <a href="#">Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte (auf Seite 1425)</a>.</p> <p>Wenn Sie den Namen eines vorhandenen benutzerdefinierten Webapplets in der Standardsprache für das Unternehmen ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens durch den aktualisierten Namen ersetzt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</li> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens nicht geändert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht.</li> </ul>
Standort	Wählen Sie "Homepage" oder "Detailseite" aus, je nachdem, ob der externe Inhalt, der Bericht oder das Dashboard auf einer Homepage oder auf der Detailseite angezeigt werden soll.
Spalten	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Homepage" gewählt ist.</p> <p>Geben Sie die Breite des Applets an, indem Sie aus dem Menü "Spalten" entweder "Einzel" oder "Doppelt" wählen.</p>

Füllen Sie anschließend die Felder entsprechend dem gewünschten Applettyp aus, wie in den folgenden Themen beschrieben:

- [Erstellen von Dashboard-Webapplets \(auf Seite 1422\)](#)
- [Erstellen von HTML-Webapplets \(auf Seite 1417\)](#)
- [Erstellen von Berichts-Webapplets \(auf Seite 1420\)](#)
- Erstellen von RSS Feed-Webapplets (siehe [Erstellen von RSS-Feed-Webapplets](#) auf Seite 1413)
- [Erstellen von URL-Webapplets \(auf Seite 1418\)](#)

### **So ermöglichen Sie die Anzeige des Web-Applets**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
  - Klicken Sie auf "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
  - Klicken Sie auf "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt und leitet Sie durch den Prozess.

**HINWEIS:** Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seiten-Layout-Link, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen. Vergewissern Sie sich in Schritt 1, "Layout-Name", dass Sie für das Layout einen Namen und ggf. eine Beschreibung angegeben haben.

- 6 In Schritt 4 "Zugehörige Informationen":
  - a Verschieben Sie das neue benutzerdefinierte Web-Applet aus der Liste "Verfügbare Informationen" in die Liste "Angezeigte Informationen".
  - b Positionieren Sie das neue benutzerdefinierte Web-Applet mit den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeilen.
  - c Klicken Sie auf "Fertig stellen", um das neue Layout zu erstellen.
- 7 Fügen Sie das Seitenlayout nach Bedarf Benutzerrollen hinzu. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### **Verwandtes Thema**

Im folgenden Thema finden Sie ein Beispiel zum Erstellen eines Web-Applets, mit dem ein Twitter RSS-Feed angezeigt wird:

- [Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed \(auf Seite 1424\)](#)

### **Erstellen von RSS-Feed-Webapplets**

Erstellen Sie diesen Typ von Applet für RSS-Feeds, die Sie in die Anwendung einbetten möchten. Konfigurieren Sie RSS-Feed-Applets so, dass der eingebettete Inhalt für Benutzerrollen relevant ist.

Sie können Benutzern die Berechtigung geben, RSS-Feed-Applets zu konfigurieren, es wird jedoch empfohlen, nur eine geringe Anzahl von Applets konfigurierbar zu machen. Wenn Sie der Aktionsleiste ein RSS-Feed-Applet hinzufügen und die Datensätze in einer benutzerdefinierten Webregisterkarte zur Verfügung stellen, können Benutzer die Feeds einfacher lesen, da sie nicht zu einer anderen Seite navigieren müssen.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

**So erstellen Sie ein RSS-Feed-Applet**

**HINWEIS:** Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Webapplets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Typ	Wählen Sie "Feed" aus.

Feld	Kommentare
Benutzer- und Systemfelder	<p>Bevor Sie ein Webapplet in Oracle CRM On Demand erstellen, bedenken Sie mit Sorgfalt, wie Sie Parameterfeldvariablen wie z.B. %%%User Id%%% verwenden, falls das Feld Zeichen enthält, die mit Escape als Zeichenelementreferenzen gekennzeichnet werden können.</p> <p>Wenn Sie Parameterfeldvariablen in HTML einfügen, werden Zeichen im Feldnamen wie z.B. &amp; mit Escape als Zeichenelementreferenzen gekennzeichnet (in diesem Fall &amp;#38;), und der Browser blendet die Elementreferenz ein, sodass das referenzierte Zeichen angezeigt wird. Beispiel: Sie möchten ein Homepage-HTML-Webapplet mit dem Unternehmensnamen "A&amp;B Manufacturing" erstellen. Sie können in der Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder das Feld "Unternehmensname" auswählen, um die Variable %%%Company name%%% einzufügen. Diese Variable hat zur Laufzeit den Wert "A&amp;#38;B Manufacturing", der im Browser als "A&amp;B Manufacturing" angezeigt wird. Zeichenentityreferenzen werden jedoch nicht in JavaScript-Code eingeblendet. Setzen Sie die Variable in diesem Fall in einen referenzierbaren Kontext, rufen Sie sie aus dem Dokument DOM ab, und codieren Sie sie bei Bedarf. Diese Unterschiede werden im folgenden Beispiel für Webapplet-HTML-Code dargestellt:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>Der Wert von var1 ist "A&amp;#38;B Manufacturing", und der Wert von var2 ist "A&amp;B Manufacturing". Die Werte von var1 und var2 unterscheiden sich, da der Browser Entityreferenzen in HTML-Tags und -Daten einblendet, jedoch nicht innerhalb des &lt;script&gt;-Elements.</p> <p>Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder, um dem Feld "URL" an der aktuellen Cursorposition Parameterfelder hinzuzufügen.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste wählen, wird "%%User id%%" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.</p> <p>Weiteres Beispiel: Wenn Sie aus der Liste "Hostname" auswählen, wird an der Cursorposition %%%Hostname%%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch den Hostnamen des Servers ersetzt, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird. Das ist bei Konfigurationen hilfreich, die eine URL zu Oracle CRM On Demand enthalten, denn es ist nicht mehr notwendig, den Oracle CRM On Demand-Hostnamen manuell zu ändern, wenn Sie von einer Umgebung zu einer anderen migrieren.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Benutzer- und Systemfelder (auf Seite 1372)</a>.</p>

Feld	Kommentare
Datensatztyp-Felder	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Platzieren Sie den Cursor im URL-Feld, dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird <code>%%Rowid%%</code> eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>
Funktionen	<p>Wählen Sie aus der Auswahlliste die Option zum Codieren der URL, wenn für Ihre Oracle CRM On Demand-URL eine weitere Codierung erforderlich ist, damit sie korrekt angezeigt wird.</p>
URL	<p>Geben Sie den URL ein, der aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>Der Teil <code>http://</code> des URL darf nicht weggelassen werden. Stellen Sie sicher, dass es sich bei der URL um einen gültigen Uniform Resource Identifier (URI) handelt. Wenn er ungültig ist und ein Benutzer auf das benutzerdefinierte Webapplet zugreift, wird nicht der eingebettete Inhalt, sondern eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Weitere Informationen zur Standardisierung von URLs in Oracle CRM On Demand finden Sie unter <a href="#">Informationen zur URL-Standardisierung (auf Seite 1461)</a>.</p> <p>Sie können diesem Feld außerdem kontextabhängige Parameter hinzufügen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder wählen. Dabei wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung <code>%%fieldname%%</code>) in den URL eingefügt, der durch den vom aktuellen Datensatz abhängigen Feldwert ersetzt wird, wenn das Applet den Quell-URL abrufen.</p> <p>Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Bei jedem Browser besteht eine Maximallänge für URLs. Wenn Sie einen URL angeben, der diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unbestimmten Verhalten des Browsers führen.</p>
Benutzer dürfen URL überschreiben	<p>Konfigurieren Sie RSS-Feed-Applets für Inhalt, der für Benutzerrollen relevant ist. Sie können zwar RSS-Feed-Applets für Benutzer konfigurierbar machen, es wird jedoch empfohlen, nur eine geringe Anzahl von Applets konfigurierbar zu machen.</p>

Feld	Kommentare
Datensätze öffnen in	Wählen Sie einen entsprechenden Wert, und zwar je nachdem, ob Datensätze im aktuellen Browserfenster oder in einem neuen Browserfenster geöffnet werden sollen. Wenn das RSS-Feed-Applet der Aktionsleiste hinzugefügt werden soll, ist zu beachten, dass die Feeds in einem neuen Browserfenster leichter zu lesen sind. Dadurch braucht der Benutzer nicht zu einer anderen Seite zu navigieren.
Höhe	Höhe des Applets in Pixel.
Modernes Symbol	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für das Webapplet in modernen Themen verwendet werden soll. Das Feld "Modernes Symbol" ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten erstellen.

### Erstellen von HTML-Webapplets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet für eingebetteten Inhalt in dem HTML-Code, dem Sie etwas hinzufügen möchten.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

#### So erstellen Sie ein HTML-Web-Applet

**HINWEIS:** Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Webapplets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Typ	Wählen Sie "HTML" aus.
Datensatztyp-Felder	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Setzen Sie den Cursor in das Feld "Web-Applet-HTML", dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird %% %Row id%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>

Feld	Kommentare
HTML-Head-Ergänzungen	<p>Der von Ihnen eingegebene HTML-Code wird im src-Attribut eines &lt;iframe&gt;-Elements im HTML-Code der Seite verwendet, der Sie das Web-Applet hinzufügen. Jeglicher Code, den Sie im Feld "Web-Applet-HTML" hinzufügen, wird dem &lt;iframe&gt;-Element hinzugefügt. Sie können Verweise auf JavaScript-Dateien integrieren, die Sie im &lt;head&gt;-Abschnitt des HTML-Codes in diesem Feld einbetten.</p> <p>Das Verweisen auf JavaScript-Dateien wird auf Oracle CRM On Demand-Seiten nicht unterstützt. Alle Inhalte, die Sie in diesem Feld eingeben, werden den &lt;head&gt;-Tags hinzugefügt.</p>
Webapplet-HTML	<p>Der von Ihnen eingegebene HTML-Code wird im src-Attribut eines &lt;iframe&gt;-Elements im HTML-Code der Seite verwendet, der Sie das Web-Applet hinzufügen.</p> <p>Jeglicher Code, den Sie im Feld "Web-Applet-HTML" hinzufügen, wird dem &lt;iframe&gt;-Element hinzugefügt. Alle von Ihnen in diesem Feld eingegebenen Inhalte werden den &lt;body&gt;-Tags hinzugefügt.</p>
Immer ausführen	<p>Dieses Kontrollkästchen bestimmt, ob das benutzerdefinierte Webapplet ausgeführt werden soll, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Kontrollkästchen ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten oder für die Aktionsleiste erstellen.</p>
Höhe	<p>Höhe des Applets in Pixel.</p>
Modernes Symbol	<p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für das Webapplet in modernen Themen verwendet werden soll. Das Feld "Modernes Symbol" ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten erstellen.</p>

### Erstellen von URL-Webapplets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet, wenn Sie Inhalt von einem URL in einem iFrame einbetten möchten.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

#### So erstellen Sie ein URL-Web-Applet

**HINWEIS:** Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Webapplets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Typ	Wählen Sie "URL" aus.
Benutzer- und Systemfelder	<p>Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder, um dem Feld "URL" an der aktuellen Cursorposition Benutzerparameterfelder hinzuzufügen.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste wählen, wird "%%User id%%" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.</p> <p>Weiteres Beispiel: Wenn Sie aus der Liste "Hostname" auswählen, wird an der Cursorposition %%Hostname%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch den Hostnamen des Servers ersetzt, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird. Das ist bei Konfigurationen hilfreich, die eine URL zu Oracle CRM On Demand enthalten, denn es ist nicht mehr notwendig, den Oracle CRM On Demand-Hostnamen manuell zu ändern, wenn Sie von einer Umgebung zu einer anderen migrieren.</p>
Datensatztyp-Felder	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Platzieren Sie den Cursor im URL-Feld, dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird %%Row id%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>
Funktionen	Wählen Sie aus der Auswahlliste die Option zum Codieren der URL, wenn für Ihre Oracle CRM On Demand-URL eine weitere Codierung erforderlich ist, damit sie korrekt angezeigt wird.

Feld	Kommentare
URL	<p>Geben Sie den URL ein, der aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise <code>http://maps.google.com</code>.</p> <p>Der Teil "http://" des URL darf nicht weggelassen werden. Stellen Sie sicher, dass es sich bei der URL um einen gültigen Uniform Resource Identifier (URI) handelt. Wenn er ungültig ist und ein Benutzer auf das benutzerdefinierte Webapplet zugreift, wird nicht der eingebettete Inhalt, sondern eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Sie können diesem Feld außerdem kontextabhängige Parameter hinzufügen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder wählen. Dabei wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung "%fieldname%") in den URL eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt. Der folgende URL wird beispielsweise in der Versandadresse an Google Maps übergeben: <code>http://maps.google.com/?q=%Ship_To_ADDR_Address1%,+%Ship_To_CITY_City%,+%SHIP_LIST_USSTATE%</code></p> <p>Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Bei jedem Browser besteht eine Maximallänge für URLs. Wenn Sie einen URL angeben, der diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unbestimmten Verhalten des Browsers führen.</p>
Immer ausführen	<p>Dieses Kontrollkästchen bestimmt, ob das benutzerdefinierte Webapplet ausgeführt werden soll, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Kontrollkästchen ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten oder für die Aktionsleiste erstellen.</p>
Höhe	<p>Höhe des Applets in Pixel.</p>
Modernes Symbol	<p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für das Webapplet in modernen Themen verwendet werden soll. Das Feld "Modernes Symbol" ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten erstellen.</p>

### Erstellen von Berichts-Webapplets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet, wenn Sie einen Bericht einbetten möchten. Sie können Filter angeben, die zur Laufzeit auf den Bericht angewendet werden sollen.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand](#) (auf Seite 1366).

**Hinweis zu Beginn.** Der Bericht, den Sie in das Webapplet einbetten möchten, muss unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.

### **So erstellen Sie ein Berichts-Webapplet:**

**HINWEIS:** Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Webapplets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen](#) (auf Seite 1411) und [Erstellen von globalen Webapplets](#) (auf Seite 1471).

- Füllen Sie die folgenden Felder auf der Seite "Webapplet" aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Typ	Wählen Sie "Bericht" aus.
Pfad	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht. Klicken Sie anschließend auf "OK". Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht ausgewählt haben.
Berichts-Prompts anzeigen	Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.  Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden alle Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, im benutzerdefinierten Webapplet angezeigt, und Benutzer können die Analyse filtern.  <b>HINWEIS:</b> Berichtswbapplets in der Aktionsleiste unterstützen keine Prompts. Daher ist dieses Kontrollkästchen nicht verfügbar, wenn Sie ein Webapplet vom Typ "Bericht" für die Aktionsleiste erstellen.
Parameter	(Optional) Geben Sie die Filter an, die zur Laufzeit auf den Bericht angewendet werden sollen.  Ausführliche Informationen zum Angeben der Filter finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards</a> (auf Seite 1367).  Sie können wie folgt Felder als Parameter hinzufügen: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Um ein Benutzer- oder Systemfeld in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie den Parameter hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend in der Liste "Benutzer- und Systemfelder" das Feld aus, das Sie einschließen möchten.  Informationen zu den Benutzer- und Systemfeldern, die Sie in den Parametern verwenden können, finden Sie unter <a href="#">Benutzer- und Systemfelder</a> (auf Seite 1372).</li> <li>■ (Nur Webapplets für datensatztypspezifische Detailseiten) Um ein Feld aus dem Datensatztyp in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie das Feld hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend das Feld in der Liste mit den <i>Datensatztyp</i>-Feldern aus, wobei <i>Datensatztyp</i> der Name des Datensatztyps ist, für den Sie das Applet erstellen.</li> </ul>

Feld	Kommentare
Immer ausführen	Dieses Kontrollkästchen bestimmt, ob das benutzerdefinierte Webapplet ausgeführt werden soll, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Kontrollkästchen ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten oder für die Aktionsleiste erstellen.
Aktualisierungslink	Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.  Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Aktualisieren" im benutzerdefinierten Webapplet verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.
Drucklink	Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.  Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Drucken" im benutzerdefinierten Webapplet verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
Exportlink	Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.  Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Exportieren" im benutzerdefinierten Webapplet verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.
Beschreibung	(Optional) Geben Sie eine Beschreibung für das Applet ein.
Höhe	Geben Sie die Höhe für das Applet in Pixel ein.
Modernes Symbol	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für das Webapplet in modernen Themen verwendet werden soll. Das Feld "Modernes Symbol" ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten erstellen.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

### Erstellen von Dashboard-Webapplets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet, um ein Dashboard einzubetten. Sie können Filter angeben, die zur Laufzeit auf die Berichte im Dashboard angewendet werden sollen.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1366\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Das Dashboard, das Sie in das Webapplet einbetten möchten, muss unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.

**So erstellen Sie ein Dashboard-Webapplet:**

**HINWEIS:** Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Webapplets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#) und [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#).

- Füllen Sie die folgenden Felder auf der Seite "Webapplet" aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Typ	Wählen Sie "Dashboard" aus.
Pfad	<p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Dashboard. Klicken Sie anschließend auf "OK".</p> <p>Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie ein Dashboard ausgewählt haben.</p>
Parameter	<p>(Optional) Geben Sie die Filter an, die zur Laufzeit auf die Berichte im Dashboard angewendet werden sollen. Die Filter gelten für alle Berichte im Dashboard. Ausführliche Informationen zum Angeben der Filter finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards (auf Seite 1367)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Um ein Benutzer- oder Systemfeld in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie den Parameter hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend in der Liste "Benutzer- und Systemfelder" das Feld aus, das Sie einschließen möchten. Informationen zu den Benutzer- und Systemfeldern, die Sie in den Parametern verwenden können, finden Sie unter <a href="#">Benutzer- und Systemfelder (auf Seite 1372)</a>.</li> <li>■ (Nur Webapplets für datensatztypspezifische Detailseiten) Um ein Feld aus dem Datensatztyp in einem Filterparameter einzuschließen, platzieren Sie den Cursor im Feld "Parameter" an der Position, an der Sie das Feld hinzufügen möchten. Wählen Sie anschließend das Feld in der Liste mit den <i>Datensatztyp</i>-Feldern aus, wobei <i>Datensatztyp</i> der Name des Datensatztyps ist, für den Sie das Applet erstellen.</li> </ul>
Immer ausführen	Dieses Kontrollkästchen bestimmt, ob das benutzerdefinierte Webapplet ausgeführt werden soll, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Kontrollkästchen ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten oder für die Aktionsleiste erstellen.
Beschreibung	(Optional) Geben Sie eine Beschreibung für das Webapplet ein.
Höhe	Geben Sie die Höhe für das Applet in Pixel ein.
Modernes Symbol	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für das Webapplet in modernen Themen verwendet werden soll. Das Feld "Modernes Symbol" ist nur für Webapplets verfügbar, die Sie für datensatztypspezifische Detailseiten erstellen.

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

## Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed

In diesem Thema wird ein Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed beschrieben. Sie können diese Funktion je nach Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden. In diesem Beispiel wird ein Web-Applet für einen RSS-Feed auf der Detailseite mit Personendatensätzen für Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" eingerichtet. Mit dem Web-Applet wird der Twitter-Feed der Person angezeigt.

Der Unternehmensadministrator richtet das Feld für die Twitter-ID für den Datensatztyp "Person" ein und erstellt das Twitter-Web-Applet. Anschließend fügt der Unternehmensadministrator das neue Feld und das Twitter-Web-Applet zum Seitenlayout für die Rolle "Außendienstmitarbeiter" hinzu. Benutzer mit dieser Rolle können dann die Twitter-ID für eine Person auf der Seite "Personendetails" eingeben. Wenn ein Benutzer (mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter") die Twitter-ID der Person einträgt, wird der Twitter-RSS-Feed für die Person im Twitter-Web-Applet auf der Seite "Personendetails" angezeigt.

**Hinweis zu Beginn.** Um das Feld für die Twitter-ID einzurichten, das Twitter-Web-Applet zu erstellen und das Feld und das Applet dem Seitenlayout hinzuzufügen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

### So erstellen Sie ein Web-Applet für einen RSS-Feed (Unternehmensadministrator)

- 1 Richten Sie das Feld für die Twitter-ID für den Datensatztyp "Person" folgendermaßen ein:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
  - c Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf "Person".
  - d Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den Link für die Einrichtung des Personenfeldes.
  - e Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf "Neues Feld".
  - f Geben Sie auf der Seite zur Bearbeitung des Personenfeldes die Twitter-ID im Feld "Anzeigename" ein, und wählen Sie im Feld "Feldtyp" den Eintrag "Text (kurz)".
  - g Speichern Sie die Änderungen.
- 2 Klicken Sie auf "Zurück zu Person - Anwendungsanpassung".
- 3 Erstellen Sie das Twitter-Web-Applet wie folgt:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Person - Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf "Person - Web-Applet".
  - b Klicken Sie auf der Seite "Person - Applet-Liste" auf "Neu".
  - c Geben Sie auf der Seite "Person - Web-Applet" die Details zum Web-Applet wie folgt ein:
    - Geben Sie einen Namen für das Web-Applet ein, z.B. "Person - Twitter-Feed".
    - Wählen Sie im Feld "Standort" den Eintrag "Detailseite".
    - Wählen Sie im Feld "Typ" den Eintrag "Feed".
    - Geben Sie in den URL-Feldern Folgendes ein: `http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
    - Wählen Sie im Feld "URL von Benutzern überschreiben lassen" den Eintrag "Nein".
    - Wählen Sie im Feld "Datensätze öffnen in" den Eintrag "Aktuelles Fenster".
    - Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Beschreibung ein, z.B. "Twitter-Feed für Person".
    - Geben Sie im Feld "Höhe" den Wert "200" ein.

**HINWEIS:** Im URL wird angegeben, dass 10 Zeilen des Feeds im Applet auf der Seite "Personendetails" angezeigt werden sollen (count=10). Für die Darstellung von 10 Zeilen ist eine Höhe von 200 Pixeln im Applet geeignet. Wenn mehr als 10 Zeilen des Feeds auf der Seite "Personendetails" angezeigt werden sollen, ändern Sie den URL entsprechend, und geben Sie einen größeren Wert für die Höhe des Applets an.

- d Speichern Sie die Änderungen.
- 4 Klicken Sie auf "Zurück zu Person - Anwendungsanpassung".
- 5 Fügen Sie das Feld für die Twitter-ID und das Web-Applet wie folgt zum Personenseitenlayout für die Benutzerrolle hinzu:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Person - Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf "Person - Seitenlayout".
  - b Klicken Sie im Menü auf Datenschzebene für das der Rolle "Außendienstmitarbeiter" zugewiesene Seitenlayout auf "Bearbeiten".
  - c Verschieben Sie in Schritt 3, "Feldlayout", das Feld für die Twitter-ID mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbare Personenfelder" in den Seitenbereich, in dem das Feld angezeigt werden soll, z.B. in den Abschnitt "Schlüsselinformationen Person".
  - d Verschieben Sie in Schritt 4, "Zugehörige Information", das erstellte Web-Applet mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbare Informationen" in den Abschnitt "Angezeigte Informationen".
  - e Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Wenn ein Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" das nächste Mal einen Personendatensatz bearbeitet oder einen neuen Personendatensatz erstellt, kann der Benutzer den Twitter-RSS-Feed für eine Person wie im Folgenden beschrieben einrichten.

#### **So richten Sie den Twitter-RSS-Feed für eine Person ein (Benutzer)**

- 1 Öffnen Sie einen bestehenden Personendatensatz, oder erstellen und speichern Sie eine neue Person.
- 2 Wenn das Applet für den Twitter-Feed der Person nicht auf der Seite "Personendetails" angezeigt wird, fügen Sie das Applet wie folgt hinzu:
  - a Klicken Sie auf "Layout bearbeiten".
  - b Wenn die Seite "Persönliches Layout" geöffnet wird, klicken Sie auf "Zugehörige Informationen".
  - c Verschieben Sie das Applet für den Twitter-Feed der Person auf der Seite "Persönliches Layout - Zugehörige Informationen" mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbar" in den Abschnitt "Angezeigte Informationen".
  - d Speichern Sie die Änderungen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" auf "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Personen im Feld für die Twitter-ID die Twitter-ID für die Person ein.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.  
Der Twitter-Feed für die Person wird im Twitter-Feed-Applet der Person auf der Seite "Personendetails" angezeigt.

#### **Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte**

Je nach Einstellung des Kontrollkästchens "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" in Ihrem Unternehmensprofil können Sie übersetzte Namen für die folgenden Applettypen eingeben:

- Benutzerdefinierte Webapplets, einschließlich globaler Webapplets und Webapplets für Datensatztypen
- Applets, die benutzerdefinierte Berichte auf Homepages für den Datensatztyp anzeigen
- Applets, die benutzerdefinierte Berichte auf "Meine Homepage" anzeigen

Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" in Ihrem Unternehmensprofil deaktiviert ist, können Sie keine übersetzten Namen für diese Applettypen eingeben.

Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert ist, weisen diese Applettypen folgendes Verhalten auf:

- Das Feld "Übersetzungssprache" ist verfügbar, wenn Sie eine Liste mit Applets anzeigen. Sie können nur dann Applets erstellen, wenn die im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählte Sprache die Standardsprache des Unternehmens ist. Wenn Sie ein neues Applet erstellt haben, wird der Appletname in blauer Schrift und in Klammern in allen anderen Sprachen außer der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Sie können das Applet dann bearbeiten, um die übersetzten Versionen des Appletnamens einzugeben.
- Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist auf den Seiten verfügbar, auf denen Sie die Applets bearbeiten. Wenn Sie den Namen des Applets in der Standardsprache des Unternehmens ändern, können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob die übersetzten Versionen des Appletnamens durch den aktualisierten Namen ersetzt werden sollen oder ob die Namen nicht verändert werden sollen. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktivieren, wird der aktualisierte Appletname in der Standardschriftart in der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Außerdem wird er in blauer Schrift und in Klammern in allen anderen Sprachen angezeigt, bis Sie den übersetzten Namen für die Sprache eingeben. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wenn Sie den Appletnamen in der Standardsprache des Unternehmens aktualisieren, wird der Appletname in der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Die übersetzten Appletnamen werden jedoch nicht geändert.

**HINWEIS:** Wenn Sie zum ersten Mal ein Applet erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" gilt nur, wenn Sie ein vorhandenes Applet aktualisieren. Außerdem ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache für das Unternehmen im Feld "Übersetzungssprache" in der Appletliste auswählen, bevor Sie das Applet bearbeiten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die übersetzte Version eines Appletnamens eingegeben wird.

#### **So geben Sie die übersetzte Version eines Appletnamens ein:**

- 1 Navigieren Sie zur Listenseite für die Applets.
- 2 Wählen Sie auf der Listenseite für die Applets im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache aus, für die Sie einen übersetzten Namen eingeben möchten.
- 3 Klicken Sie für das Applet auf den Link "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie im Feld "Name" den übersetzten Namen für das Applet ein.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

Wiederholen Sie diesen Vorgang bei Bedarf für jede Sprache.

#### **Zugehörige Themen**

- [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#)
- [Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten \(auf Seite 1438\)](#)
- [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#)
- [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" \(siehe \[Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf &quot;Meine Homepage&quot;\]\(#\); auf Seite 1481\)](#)

#### **Definieren von überlappenden Auswahllisten**

Überlappende Auswahllisten schränken die Werte einer Auswahlliste, der *verknüpften* Auswahlliste, auf Grundlage des in einer anderen Auswahlliste gewählten Wertes, der *übergeordneten* Auswahlliste, ein. Beispielsweise könnte eine übergeordnete Auswahlliste eine Liste von Kategorien für Serviceanfragen enthalten

und die Werte in einer verknüpften Auswahlliste mit dem Namen "Unterkategorien" bestimmen. Wenn der Benutzer z. B. als Kategorie den Wert "Installation" auswählt, wird die Auswahlliste "Unterkategorien" dynamisch so eingeschränkt, dass nur die mit der Kategorie "Installation" verknüpften Auswahllistenwerte angezeigt werden.

Sie können mehrere Auswahllisten, einschließlich vordefinierte wie auch benutzerdefinierte Auswahllistenfelder, als überlappende Auswahllisten miteinander verknüpfen. Darüber hinaus können Sie überlappende Auswahllisten verschachteln, so dass eine verknüpfte Auswahlliste in einer Definition für überlappende Auswahllisten in einer anderen Definition für überlappende Auswahllisten als übergeordnete Auswahlliste fungieren kann.

Wenn eine gewisse Anzahl an verschachtelten überlappenden Auswahllisten vorhanden ist und Sie den übergeordneten Auswahllistenwert auf höchster Ebene aktualisieren, werden die aktualisierten Werte nur in der ersten Ebene der Verschachtelung wiedergespiegelt. Dies zeigt das folgende Beispiel:

- Sie haben eine überlappende übergeordnete Auswahlliste namens "Firmentyp" und eine verknüpfte Auswahlliste namens "Firmenpriorität".
- Sie haben eine zweite überlappende übergeordnete Auswahlliste namens "Firmenpriorität" und eine verknüpfte Auswahlliste namens "Firmenkategorie".
- Sie haben einen Firmendatensatz mit den folgenden Werten:
  - **Firmentyp.** Der Wert für dieses Feld lautet "Kunde".
  - **Firmenpriorität.** Der Wert für dieses Feld lautet "Hoch".
  - **Firmenkategorie.** Der Wert für dieses Feld lautet "Platin".
- Wenn Sie den Wert für den Firmentyp in "Partner" ändern, wird der Wert für die Firmenpriorität automatisch zurückgesetzt. Der Wert für die Firmenkategorie bleibt jedoch unverändert.

Sie können Auswahllistenfelder mit Werten verwenden, die Auswahllistenwertegruppen in überlappenden Auswahllisten zugeordnet sind. In einer überlappenden Auswahllistendefinition können Sie jedoch nur einen Satz von Beziehungen zwischen den Werten im übergeordneten Auswahllistenfeld und den Werten in den zugehörigen Auswahllistenfeldern festlegen, und zwar unabhängig davon, ob Sie beim Definieren der überlappenden Auswahlliste eine Auswahllistenwertegruppe im entsprechenden Feld auswählen. Weitere Informationen zur Verwendung von Auswahllistenwertegruppen durch überlappende Auswahllisten finden Sie unter [Informationen zu überlappenden Auswahllisten und Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1430\)](#). Weitere Informationen zu Auswahllistenwertegruppen finden Sie unter [Informationen zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1467\)](#).

**Hinweis:** Sie können auch überlappende Auswahllisten einrichten, die die Konfiguration von überlappenden Auswahllisten für einen anderen Datensatztyp gemeinsam verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von gemeinsamen überlappenden Auswahllisten \(auf Seite 1429\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Bevor Sie eine Definition für überlappende Auswahllisten erstellen können, müssen übergeordnete und verknüpfte Auswahllisten vorhanden und auf Ihrem Seitenlayout sichtbar sein. Die übergeordnete Auswahlliste muss sichtbar sein, damit die Werte in der verknüpften Auswahlliste gefiltert werden können. Informationen zum Erstellen von Auswahllisten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#). Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

### **So erstellen Sie eine Definition für überlappende Auswahllisten**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Überlappende Auswahllisten" auf den erforderlichen Link "Überlappende Auswahllisten".

Die aufgelisteten Datensatztypen umfassen den übergeordneten Datensatztyp und verknüpfte Datensatztypen, die benutzerdefinierte Auswahllistenwerte haben. Z.B. gibt es für Verkaufsprojekte Links für "Verkaufsprojektpartner" und "Verkaufsprojektmitbewerber".

- 5 Führen Sie auf der Seite "Überlappende Auswahllisten" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um eine vorhandene Definition für überlappende Auswahllisten zu ändern.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neu", um eine neue Definition für überlappende Auswahllisten zu erstellen.

Der Assistent für überlappende Auswahllisten leitet Sie durch diesen Prozess.

- 6 Wählen Sie in Schritt 1 "Auswahllisten auswählen" eine übergeordnete und eine verknüpfte Auswahlliste aus.
- 7 In Schritt 2 "Werte auswählen" können Sie folgende Aktivitäten durchführen:

- Anzeigen vorhandener Zuordnungen zwischen einem Wert aus einer übergeordneten Auswahlliste und Werten der verknüpften Auswahlliste. Wenn Sie in der Liste "Übergeordnete Auswahlliste - Verfügbare Werte" einen Wert auswählen, werden die verfügbaren Werte für die verknüpfte Auswahlliste in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte" angezeigt und die angezeigten Werte in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" aufgeführt. Wenn in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" keine Werte vorhanden sind, werden alle Werte in der verknüpften Auswahlliste angezeigt, wenn in der übergeordneten Auswahlliste der entsprechende Wert ausgewählt ist.

**HINWEIS:** Wenn für Ihr Unternehmen Auswahllistenwertegruppen definiert sind, können Sie die Auswahllistenwertegruppe in der Liste der Auswahllistenwertegruppen auswählen oder markieren, um sicherzustellen, dass Ihre Konfiguration der überlappenden Auswahllisten Ihren Geschäftsanforderungen entspricht. Wenn Sie eine Auswahllistenwertegruppe auswählen, werden in den Listen "Übergeordnete Auswahlliste - Verfügbare Werte" und "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte" nur die Werte angezeigt, die der ausgewählten Auswahllistenwertegruppe zugeordnet sind.

- Erstellen einer neuen Zuordnung. Verschieben Sie den gewünschten Wert von "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte" nach "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte".
- Entfernen einer vorhandenen Zuordnung. Verschieben Sie den Wert von "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" nach "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte".

- 8 Wenn das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren" verfügbar ist, können Sie optional die überlappenden Auswahllisten so einrichten, dass sie die Konfiguration von vorhandenen überlappenden Auswahllisten für einen anderen Datensatztyp gemeinsam verwenden. Weitere Informationen finden Sie im Bereich für das Einrichten von Definitionen für gemeinsame überlappende Auswahllisten. Das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren" ist nur verfügbar, wenn sowohl die übergeordnete Auswahlliste als auch die verknüpfte Auswahlliste im aktuellen Datensatztyp benutzerdefinierte Auswahllistenfelder darstellen, die ihre Werte aus den Auswahllistenfeldern übernehmen, die in der Definition für überlappende Auswahllisten in einem anderen Datensatztyp verwendet werden.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren" aktivieren, werden in Schritt 2 der Seite "Einrichtung überlappender Auswahllisten" die Zuordnungen angezeigt, die bereits in den überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp eingerichtet sind. Sie können diese Zuordnungen nicht ändern.

**Hinweis:** Wenn Sie das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren" für eine vorhandene überlappende Auswahlliste deaktivieren, können Sie die Zuordnungen bearbeiten. Anschließend verwenden die überlappenden Auswahllisten die Konfiguration der überlappenden Auswahllisten im anderen Datensatztyp nicht mehr gemeinsam.

- 9 In Schritt 3 "Bestätigen" können Sie Ihre Auswahl von Werten für verknüpfte Auswahllisten für jeden Wert in der übergeordneten Auswahlliste bestätigen und anschließend auf "Fertig stellen" klicken, um die Definition der überlappenden Beziehungen zwischen übergeordneten und verknüpften Auswahllisten abzuschließen.

Wenn Sie im Assistenten auf "Fertig stellen" klicken, gelangen Sie wieder in die Liste "Überlappende Auswahlliste" für den aktuellen Datensatztyp.

Nachdem Sie auf "Fertig stellen" geklickt und die Definition für überlappende Auswahllisten einem Seitenlayout hinzugefügt haben, wird diese automatisch für alle Rollen aktiviert, die dieses Layout beinhalten.

## Einrichten von gemeinsamen überlappenden Auswahllisten

Sie können für die Datensatztypen, die das gemeinsame Verwenden von Auswahllistenwerten unterstützen, überlappende Auswahllisten einrichten, die die Konfiguration von vorhandenen überlappenden Auswahllisten für einen anderen Datensatztyp gemeinsam verwenden. Der Datensatztyp, in dem die ursprünglichen überlappenden Auswahllisten definiert sind, wird als Quelldatensatztyp bezeichnet. Der Datensatztyp, der die Konfiguration der ursprünglichen überlappenden Auswahllisten gemeinsam verwendet, wird als Zieldatensatztyp bezeichnet.

Beispiel: Sie möchten überlappende Auswahllisten im Datensatztyp "Firma" einrichten, sodass sie dieselben Auswahllistenwerte und dieselben Zuordnungen zwischen den Werten wie überlappende Auswahllisten aufweisen, die bereits im Datensatztyp "Person" eingerichtet sind. In diesem Beispiel ist der Datensatztyp "Person" der Quelldatensatztyp, und der Datensatztyp "Firma" ist der Zieldatensatztyp.

Eine Liste der Datensatztypen, die das gemeinsame Verwenden von Auswahllistenwerten unterstützen, finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten \(auf Seite 1358\)](#).

Befolgen Sie zum Einrichten von überlappenden Auswahllisten die Schritte im folgenden Verfahren.

**Hinweis zu Beginn.** Die überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp müssen bereits eingerichtet sein.

### So richten Sie überlappende Auswahllisten ein:

- 1 Erstellen Sie auf der Seite "Felder" für den *Datensatztyp* für den Zieldatensatztyp benutzerdefinierte Auswahllistenfelder, die ihre Werte aus den Auswahllistenfeldern übernehmen, die in den überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp verwendet werden.

Beispiel: Wenn die überlappenden Auswahllisten im Datensatztyp "Person" ein Feld namens "Klasse" als übergeordnete Auswahlliste und ein Feld namens "Unterklasse" als zugehörige Auswahlliste verwenden, führen Sie für den Datensatztyp "Firma" Folgendes durch:

- Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld, und konfigurieren Sie es so, dass es seine Werte aus dem Feld "Klasse" im Datensatztyp "Person" übernimmt.
- Erstellen Sie ein zweites benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld, und konfigurieren Sie es so, dass es seine Werte aus dem Feld "Unterklasse" im Datensatztyp "Person" übernimmt.

**Hinweis:** Informationen zum Erstellen von Auswahllistenfeldern, die ihre Werte aus anderen Auswahllistenfeldern übernehmen, finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten \(auf Seite 1358\)](#).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" für den *Datensatztyp* für den Zieldatensatztyp auf den erforderlichen Link "Überlappende Auswahllisten", und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- a Wählen Sie in Schritt 1 auf der Seite "Einrichtung überlappender Auswahllisten" in den Feldern "Übergeordnete Auswahlliste" und "Verknüpfte Auswahlliste" die benutzerdefinierten Auswahllistenfelder aus, die Sie in Schritt 1 dieses Verfahrens eingerichtet haben. Geben Sie optional eine Beschreibung für die überlappenden Auswahllisten ein.

Stellen Sie sicher, dass die Beziehung zwischen der übergeordneten Auswahlliste und der verknüpften Auswahlliste mit der Beziehung zwischen den entsprechenden Feldern im Quelldatensatztyp identisch ist. Im zuvor verwendeten Beispiel wird das Feld "Klasse" als übergeordnete Auswahlliste in den überlappenden Auswahllisten im Datensatztyp "Person" verwendet, und das Feld "Unterklasse" wird als verknüpfte Auswahlliste verwendet. Daher muss es sich in den übergeordneten Auswahllisten im Datensatztyp "Firma" bei dem Feld, das seine Werte aus dem Feld "Klasse" im Datensatztyp "Person" übernimmt, um die übergeordnete Auswahlliste handeln. Bei dem Feld, das seine Werte aus dem Feld "Unterklasse" im Datensatztyp "Person" übernimmt, muss es sich um die verknüpfte Auswahlliste handeln.

- b Aktivieren Sie in Schritt 2 auf der Seite "Einrichtung überlappender Auswahllisten" das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren".

Nachdem Sie dieses Kontrollkästchen aktiviert haben, werden die Zuordnungen auf der Seite angezeigt, die bereits zwischen den übergeordneten Werten und den verknüpften Werten in den überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp eingerichtet sind. Sie können diese Zuordnungen nicht ändern.

- c Klicken Sie auf "Fertigstellen", um die Definition für die überlappenden Auswahllisten zu speichern.

Wenn einer der Werte in den Quellfeldern später geändert wird, werden dieselben Änderungen automatisch in den Zielfeldern widerspiegelt. Wenn eine der Verknüpfungen zwischen den übergeordneten Werten und den verknüpften Werten in den überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp geändert werden, werden dieselben Änderungen automatisch in den überlappenden Auswahllisten im Zieldatensatztyp widerspiegelt.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "Gemeinsame überlappende Auswahlliste aktivieren" für die überlappenden Auswahllisten später deaktivieren, können Sie die Zuordnungen zwischen den übergeordneten Werten und den verknüpften Werten bearbeiten. Anschließend verwenden die überlappenden Auswahllisten die Konfiguration der überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp nicht mehr gemeinsam. Wenn eine der Zuordnungen später in den überlappenden Auswahllisten im Quelldatensatztyp geändert wird, werden die Änderungen nicht in diesen überlappenden Auswahllisten widerspiegelt. Die benutzerdefinierten Auswahllistenfelder im Zieldatensatztyp übernehmen auch weiterhin ihre Werte aus den Auswahllistenfeldern im Quelldatensatztyp, es sei denn, Sie ändern die Konfiguration der Felder so, dass sie ihre Werte nicht mehr aus den Auswahllistenfeldern im Quelldatensatztyp übernehmen.

### Informationen zu überlappenden Auswahllisten und Auswahllistenwertgruppen

Sie können Auswahllistenfelder mit Werten verwenden, die Auswahllistenwertgruppen in überlappenden Auswahllisten zugeordnet sind. In einer überlappenden Auswahllistendefinition können Sie jedoch nur einen Satz von Beziehungen zwischen den Werten im übergeordneten Auswahllistenfeld und den Werten in den zugehörigen Auswahllistenfeldern festlegen, und zwar unabhängig davon, ob Sie beim Definieren der überlappenden Auswahlliste eine Auswahllistenwertgruppe im entsprechenden Feld auswählen. Wenn ein Feld ein zugehöriges Feld in einer überlappenden Auswahllistendefinition ist und außerdem Auswahllistenwertgruppen zugeordnet wurde, werden die zur Auswahl verfügbaren Werte für das Feld beim Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes zunächst mithilfe der Auswahllistenwertgruppe für den Datensatz und anschließend mithilfe der überlappenden Auswahllistendefinition gefiltert.

Beispiel: Gehen wir von folgender Konfiguration für den Datensatztyp "Firma" aus:

- Die Felder "Firmentyp" und "Priorität" sind in einer überlappenden Auswahllistendefinition verknüpft, wobei das Feld "Firmentyp" das übergeordnete Auswahllistenfeld ist.
- Die Felder "Auswahllistenwertgruppe", "Firmentyp" und "Priorität" sind alle im Detailseitenlayout vorhanden.

Wenn das Feld "Auswahllistenwertgruppe" für eine Firma ausgefüllt wird, sind die folgenden Werte zur Auswahl in den Auswahllistenfeldern verfügbar:

- Im Feld "Firmentyp" stehen die Werte, die der Auswahllistenwertgruppe zugeordnet wurden, zur Auswahl.
- Im Auswahllistenfeld "Priorität" stehen alle Werte, die der Auswahllistenwertgruppe zugeordnet wurden, zur Verfügung, bis ein Wert im Feld "Firmentyp" ausgewählt wurde. Nachdem ein Wert im Feld "Firmentyp" ausgewählt wurde, werden die Werte im Feld "Priorität" auf die Werte eingeschränkt, auf die die beiden folgenden Bedingungen zutreffen:
  - Der Wert ist der Auswahllistenwertgruppe zugeordnet.
  - Der Wert ist in der überlappenden Auswahllistendefinition mit dem Wert im Feld "Firmentyp" verknüpft.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Definieren von überlappenden Auswahllisten \(auf Seite 1426\)](#)
- [Informationen zu Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1467\)](#)
- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1468\)](#)
- [Einrichten von Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1469\)](#)

- [Erstellen von Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1470\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertgruppen \(auf Seite 1388\)](#)

## 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 \(siehe Hinzufügen von Rollen auf Seite 1543\)](#).

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 \(siehe Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts auf Seite 1398\)](#).

**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 \(siehe Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen auf Seite 1521\)](#).

## 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 \(auf Seite 1389\)](#).
- **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 (siehe [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) auf Seite 111). For more information about the Record-Type Lists in Lookup Windows menu, see Setting Up Your Company Profile and Global Defaults (siehe [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) auf Seite 1238).

**Hinweis:** Wenn Sie im Unternehmensprofil die Option "Deaktiviert" im Menü "Datensatztypen in Suchfenstern" auswählen, nachdem Sie die Suchlayouts eingerichtet haben, ist das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" im Assistenten für Suchlayouts nicht mehr verfügbar. Außerdem sind die kontextabhängigen Listen in Suchfenstern nicht verfügbar. Darüber hinaus wird die erstmalige Suche nach einem Datensatz eines bestimmten Datensatztyps in einem Suchfenster für alle Datensätze dieses Datensatztyps, auf die der Benutzer zugreifen kann, durchgeführt. Dies geschieht unabhängig davon, ob die Option "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" zuvor ausgewählt wurde. Allerdings speichert Oracle CRM On Demand die Einstellung für das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" für jedes Suchlayout. Wenn Sie später erneut die Option "Aktiviert" im Menü "Datensatztypen in Suchfenstern" im Unternehmensprofil aktivieren, wird die Einstellung für das Kontrollkästchen "Kontextabhängige Liste als Standard für Suchfenster anzeigen" für jedes Suchlayout wiederhergestellt und wird wieder wirksam.

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.** Wenn Sie in Oracle CRM On Demand ein Suchlayout für den Datensatztyp "Produkt" im Assistenten für Suchlayouts erstellen, können Sie das Suchlayout für Produkte so konfigurieren, dass Produkte nach Geschäftsbereichen aufgelistet werden. Aktivieren Sie hierzu das Kontrollkästchen "Suchfenster mit 'Geschäftsbereich' als Standardsuchfeld konfigurieren". Wenn Produkte im Fenster für die Produktsuche nach Geschäftsbereichen angezeigt werden, können Benutzer eine Suche innerhalb einer Gruppe von relevanten Produkten ausführen. Außerdem können durch die Suche und Auswahl über eine Produktliste Benutzerfehler verringert werden. For more information, see Considerations When Creating Product Search Layouts (siehe [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Layouts für die Produktsuche](#) auf Seite 1436).

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](#) (siehe [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen](#) auf Seite 104).

**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](#) (siehe [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen](#) auf Seite 104).

- 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](#) (siehe [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Layouts für die Produktsuche](#) auf Seite 1436).

- 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.

A filter condition is selected by default for each search field, but you can select a different condition. The field type determines which conditions are available for you to select. For example, for a picklist field, the default condition is Equal To, but you might want to change that to a condition such as Contains At Least One Value, and then enter multiple values separated by commas. For fields of the Check Box type, you can select either Is Checked, which is the default condition, or Is Not Checked. If you clear the condition from a search field, then the default condition for the field type is used. For all types of field other than fields of the Check Box type, users can see the condition as tooltip text when they rest their pointer on a search field in the Action bar. Users can change the value in a search field when they perform a search, and can also change the condition when they perform an advanced search, or a search in a List page or Lookup window.

**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 (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 82).

**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 \(auf Seite 1389\)](#)
- [Customizing Static Page Layouts \(auf Seite 1398\)](#)
- [Creating Record Homepage Layouts \(siehe \[Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts\]\(#\) auf Seite 1441\)](#)

## Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Layouts für die Produktsuche

Wenn Sie in Oracle CRM On Demand ein Suchlayout für den Datensatztyp "Produkt" im Assistenten für Suchlayouts erstellen, können Sie das Suchlayout für Produkte so konfigurieren, dass Produkte nach Geschäftsbereichen aufgelistet werden. Aktivieren Sie hierzu das Kontrollkästchen "Suchfenster mit 'Geschäftsbereich' als Standardsuchfeld konfigurieren". Wenn Produkte im Fenster für die Produktsuche nach Geschäftsbereichen angezeigt werden, können Benutzer eine Suche innerhalb einer Gruppe von relevanten Produkten ausführen. Außerdem können durch die Suche und Auswahl über eine Produktliste Benutzerfehler verringert werden.

Wenn Sie auswählen, dass Produkte im Layout für die Produktsuche nach Geschäftsbereichen angezeigt werden, geschieht Folgendes:

- Im Fenster für die Produktsuche wird das Feld "Geschäftsbereich" als Standardsuchfeld verwendet, und der primäre Geschäftsbereich des Benutzers wird vorab geladen (sofern vorhanden).
- Wenn das Kontrollkästchen "Suchergebnisse anzeigen, wenn Suchfenster sich öffnet" aktiviert ist, wird die Produktliste angezeigt und automatisch nach dem primären Geschäftsbereich des Benutzers gefiltert. Wenn der Benutzer nicht über einen primären Geschäftsbereich verfügt, werden alle Produkte angezeigt, jedoch nicht gefiltert.
- Wenn das Kontrollkästchen "Suchergebnisse anzeigen, wenn Suchfenster sich öffnet" nicht aktiviert ist, werden im Fenster für die Produktsuche keine Produkte angezeigt.

Wenn Sie auswählen, dass im Layout für die Produktsuche keine Produkte nach Geschäftsbereichen angezeigt werden sollen, geschieht Folgendes:

- Im Fenster für die Produktsuche wird das Feld "Produktname" als Standardsuchfeld verwendet.
- Wenn das Kontrollkästchen "Suchergebnisse anzeigen, wenn Suchfenster sich öffnet" aktiviert ist, wird das Feld "Produktname" im Fenster für die Produktsuche als Standardsuchfeld verwendet, und es werden alle Produkte aufgeführt.
- Wenn das Kontrollkästchen "Suchergebnisse anzeigen, wenn Suchfenster sich öffnet" nicht aktiviert ist, wird das Feld "Produktname" im Fenster für die Produktsuche als Standardsuchfeld verwendet, und es werden keine Produkte aufgeführt.

Das Feld "Geschäftsbereich" wird dem Applet "Gezielte Suche" nicht automatisch hinzugefügt. Sie können es der gezielten Suche jedoch hinzufügen, damit es im Applet "Gezielte Suche" in der Aktionsleiste angezeigt wird.

Der Benutzer kann nicht nach einem Geschäftsbereich suchen, wenn er in der Liste "Nicht verfügbare Suchfelder" aufgeführt ist. Wenn Sie jedoch das Kontrollkästchen "Suchfenster mit Standardfeldern konfigurieren" aktivieren und "Geschäftsbereich" als Standardfeld auswählen, kann der Benutzer nur mit einem Suchfenster danach suchen.

**HINWEIS:** Wenn Sie das Kontrollkästchen "Suchfenster mit 'Geschäftsbereich' als Standardsuchfeld konfigurieren" aktivieren, hat diese Einstellung Vorrang vor dem Kontrollkästchen "Erstes Zielsuchfeld als Standardsuchfeld in Suchen". Weitere Informationen zum Angeben des Standardsuchfeldes in einem Suchfenster finden Sie unter [Verwalten von Suchlayouts \(siehe \[Managing Search Layouts\]\(#\) auf Seite 1431\)](#).

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Suchlayouts \(siehe \[Managing Search Layouts\]\(#\) auf Seite 1431\)](#)
- [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#)

## Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge

Für jeden Datensatztyp können Sie die Listen, die für jede Rolle verfügbar sind, sowie die Reihenfolge, in der die Listen auf der Homepage des Datensatztyps angezeigt werden, angeben.

Sie können ein neues Layout speziell für jene Rollen, die Sie noch nicht angepasst haben, erstellen. Sie können auch vorhandene Layouts bearbeiten oder löschen. Den Listenzugriff und die Listenreihenfolge für private Listen eines Benutzers können Sie nicht verwalten.

### Hinweis zu Beginn:

Da Sie eine Rolle wählen müssen, auf die sich diese Anpassung bezieht, richten Sie alle Rollen ein, bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" und die Berechtigung "Öffentliche Listen verwalten" beinhalten.

### So erstellen oder ändern Sie den Listenzugriff

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Listenzugriff und Reihenfolge" auf den Link "*Datensatztyp* - Listenzugriff und Reihenfolge".
- 5 Führen Sie auf der Seite "Listenreihenfolgenlayout" eine der folgenden Aktionen durch:
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
- 6 Wenn Sie ein neues Layout erstellen, wählen Sie eine Rolle aus der Dropdown-Liste "Rollenname". In der Dropdown-Liste sind nur Rollen verfügbar, denen noch kein Layout zugeordnet wurde.
- 7 Verschieben Sie die Listen nach Bedarf zwischen den Listen "Alle Listen", "Für diese Rolle verfügbare Listen" und "In Kurzliste anzeigen".
  - In "Alle Listen" sind alle Listen für den Datensatztyp enthalten, außer private Listen.
  - In "Für diese Rolle verfügbare Listen" sind alle Listen enthalten, die für die von Ihnen gewählte Rolle verfügbar sind. Diese Listen werden auch im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern für den Datensatztyp angezeigt.
  - In "In Kurzliste anzeigen" sind die Listen enthalten, die an folgenden Stellen angezeigt werden: im Listenabschnitt auf der Homepage, in der Auswahlliste von Listen auf den Listenseiten für den Datensatztyp und im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in Suchfenstern für den Datensatztyp. Weitere Informationen zum Listenfeld mit dem *Datensatztyp* finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern \(auf Seite 111\)](#).
- 8 Verwenden Sie die Richtungstasten mit dem nach oben bzw. unten weisenden Pfeil, um die Reihenfolge der Listen ggf. zu ändern.
- 9 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Nach dem Erstellen eines Listenreihenfolgenlayouts für eine Rolle für einen bestimmten Datensatztyp steht jede neue öffentliche Liste, die für diesen Datensatztyp erstellt wird, der Rolle standardmäßig zur Verfügung, wird aber nicht in die Kurzliste der Listen für die Rolle eingeschlossen. Wenn Ihre Benutzerrolle jedoch nicht über die die Berechtigung "Öffentliche Listen verwalten" und entweder über die Berechtigung "Reihenfolge von Rollenlisten verwalten" oder die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können Sie die Liste beim Erstellen einer neuen öffentlichen Liste oder beim Verfeinern einer vorhandenen Liste und beim Speichern als neue öffentliche Liste der Kurzliste für mindestens eine Rolle hinzufügen, die bereits ein Listenreihenfolgenlayout aufweist. Sie können die Liste auch für mindestens eine Rolle mit einem Listenreihenfolgenlayout nicht verfügbar machen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

## Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten

Mit der Funktion für benutzerdefinierte Homepageberichte können Sie mehrere Berichte, einschließlich vordefinierter und benutzerdefinierter Berichte, zu datensatztypspezifischen Homepages hinzufügen. Diese Funktion ermöglicht Ihnen, verschiedenen Benutzern die jeweils relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen. Zum Beispiel können Sie die Serviceanfragen-Homepage für einen Kundenservicemitarbeiter so konfigurieren, dass ein benutzerdefinierter Serviceanfragebericht angezeigt wird.

Für einige Datensatztypen werden Standardberichte auf der datensatztypspezifischen Homepage standardmäßig angezeigt. Sie können die Standardberichte durch andere Berichte ersetzen oder weitere Berichte hinzufügen. Außerdem können Sie Homepageberichte für Datensatztypen festlegen, für die auf der datensatztypspezifischen Homepage standardmäßig kein Bericht angezeigt wird.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand](#) (auf Seite 1366).

Um einen vordefinierten oder einen benutzerdefinierten Bericht auf einer datensatztypspezifischen Homepage verfügbar zu machen, erstellen Sie für den Bericht zunächst einen Datensatz für "Homepage - Benutzerdefinierter Bericht". Wenn Sie die Homepagelayouts für einen Datensatztyp erstellen oder bearbeiten, werden alle Datensätze für benutzerdefinierte Homepageberichte, die für den Datensatztyp erstellt wurden, in der Liste "Alle Abschnitte" im Assistenten für das Homepagelayout aufgeführt. Dann können Sie einen Bericht folgendermaßen in einem Homepage-Layout verfügbar machen:

- Sie können den Bericht in eine der Abschnittslisten verschieben, die standardmäßig im Homepagelayout angezeigt werden, sodass jeder Benutzer, dessen Rolle dieses Layout enthält, diesen Bericht automatisch auf seiner datensatztypspezifischen Homepage sieht.
- Sie können den Bericht in die Liste der verfügbaren Abschnitte im Homepagelayout verschieben, sodass alle Benutzer, deren Rolle dieses Layout und die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, den Bericht ihrer datensatztypspezifischen Homepage hinzufügen können.

Weitere Informationen zum Anpassen von Homepages finden Sie unter [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts](#) (auf Seite 1441). Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Berichten für "Meine Homepage" finden Sie unter [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"](#) (siehe [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"](#); auf Seite 1481).

### Informationen zu Berechtigungen für die Verwaltung von Datensätzen für benutzerdefinierte Homepageberichte

Wenn Ihre Rolle die entsprechenden Berechtigungen enthält, können Sie Datensätze für benutzerdefinierte Berichte erstellen und in benutzerdefinierte Homepagelayouts für alle Datensatztypen einfügen. In der folgenden Tabelle werden die Berechtigungen angezeigt, die für die unterschiedlichen Aufgaben erforderlich sind, mit denen ein benutzerdefinierter Bericht auf einer Homepage verfügbar gemacht wird.

Aufgabe	Erforderliche Berechtigung	Hinweise
(Optional) Einen benutzerdefinierten Bericht erstellen und in einem unternehmensübergreifenden Ordner publizieren	Benutzerdefinierte Berichte verwalten	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erste Schritte mit Analytics</a> (auf Seite 908).
Einen Datensatz für benutzerdefinierte Homepageberichte erstellen	Anwendungen anpassen Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten	Dieses Thema enthält Anweisungen für diese Aufgabe. Die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" ist

Aufgabe	Erforderliche Berechtigung	Hinweise
	Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen	nur erforderlich, wenn Sie einen Bericht aus dem migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zu einem benutzerdefinierten Homepagebericht hinzufügen möchten.
Einen Abschnitt für benutzerdefinierte Berichte in ein Homepage-Layout einfügen.	Anwendungen anpassen Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten	Weitere Angaben finden Sie in <a href="#">Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts (auf Seite 1441)</a> .
Ein Homepage-Layout in eine Benutzerrolle einfügen	Rollen und Zugriff verwalten	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1543)</a> .
(Optional) Einen benutzerdefinierten Berichtabschnitt in eine Homepage einfügen oder aus ihr entfernen (Endbenutzer)	Homepages personalisieren	Weitere Angaben finden Sie unter Ändern der Homepage-Layouts (siehe <a href="#">Ändern Ihrer Homepage-Layouts</a> auf Seite 845).

**Hinweis zu Beginn:**

- Der Bericht, den Sie in eine Homepage einbetten möchten, muss unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.
- Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie nur dann benutzerdefinierte Berichte erstellen, wenn die im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählte Sprache die Standardsprache des Unternehmens ist.

**So erstellen Sie einen benutzerdefinierten Homepage-Bericht**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Homepage-Layout-Verwaltung" auf "*Datensatztyp*-Homepage - Benutzerdefinierter Bericht."
- 5 Klicken Sie auf "Neuer Homepage-Bericht".
- 6 Füllen Sie auf der Seite "Homepage - Details Benutzerdefinierter Bericht" die folgenden Felder aus.

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie den Namen des benutzerdefinierten Berichts ein.

Feld	Kommentare
<p>Zum Übersetzen markieren</p>	<p>Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist außerdem schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache des Unternehmens im Feld "Übersetzung" in der Liste der benutzerdefinierten Berichte auswählen, bevor Sie einen vorhandenen benutzerdefinierten Bericht aktualisieren.</p> <p>Wenn Sie den Namen eines vorhandenen benutzerdefinierten Berichts in der Standardsprache des Unternehmens ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens durch den aktualisierten Namen ersetzt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</li> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens nicht geändert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht.</li> </ul> <p>Weitere Informationen zum Übersetzen von benutzerdefinierten Berichtsnamen finden Sie unter <a href="#">Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte (auf Seite 1425)</a>.</p>
<p>Höhe</p>	<p>Wählen Sie "Einzel" oder "Doppelt" aus. Wenn Sie die Höhe auf "Doppelt" festlegen, wird der Bericht doppelt so hoch wie die anderen Abschnitte auf der Homepage.</p>
<p>Breite</p>	<p>Wählen Sie "Einzel" oder "Doppelt" aus. Wenn sich der Bericht von links nach rechts über die gesamte Homepage erstrecken soll, wählen Sie "Doppelt" als Breite.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Berichte mit einem HTML RowSpan-Attributwert von mehr als 2 überschreiten manchmal die festgelegte Größe.</p>

Feld	Kommentare
Bericht sofort ausführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Bericht automatisch ausgeführt und die Benutzer müssen nicht auf einen Link klicken, um den Bericht zu aktualisieren.

- 1 Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe) für das Feld "Berichtspfad", und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht.  
Das Feld "Berichtspfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht ausgewählt haben.
- 2 Wenn Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, angezeigt werden sollen, damit Benutzer die Analyse filtern können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen".
- 3 Geben Sie an, ob die Benutzer, die die eingebettete Analyse anzeigen, die Analyse aktualisieren, drucken oder exportieren können:
  - **Aktualisierungslink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Aktualisierungslink verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.
  - **Drucklink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Drucklink verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
  - **Exportlink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Exportlink verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.
- 4 Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Beschreibung für den benutzerdefinierten Homepage-Bericht ein.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

## Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts

Sie können benutzerdefinierte Homepagelayouts für alle Datensatztypen erstellen. Mit dieser Funktion können Sie verschiedenen Benutzern die jeweils relevanten Daten zur Verfügung stellen. Dazu gehört auch die Möglichkeit, in Homepages für Datensatztypen benutzerdefinierte Berichte anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Serviceanfragenhomepage für einen Kundenservicemitarbeiter so konfigurieren, dass die aktuelle zu Serviceanfragen gehörende Aufgabe des Benutzers und ein benutzerdefinierter Serviceanfragebericht angezeigt werden.

**HINWEIS:** Wenn Sie einen bereits erstellten oder benutzerdefinierten Bericht in einem benutzerdefinierten Homepagelayout verwenden möchten, müssen Sie zuerst einen Datensatz "Homepage - Benutzerdefinierter Bericht" erstellen. Dazu führen Sie die unter Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten (siehe Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten auf Seite 1438) beschriebenen Schritte aus.

Sie können ein vorhandenes Homepagelayout kopieren und an Ihre Anforderungen anpassen. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, vorhandene Homepagelayouts zu bearbeiten. Ausnahme ist hier das standardmäßige Homepagelayout, das schreibgeschützt ist. Sie können das standardmäßige Homepagelayout kopieren, aber nicht löschen oder bearbeiten.

**HINWEIS:** Die Zeichenanzahl, die Sie in Namen für das Homepagelayout verwenden können, ist beschränkt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts (auf Seite 1398).

Wenn Sie ein Homepagelayout erstellt haben, muss das Layout mit dem Assistenten für Rollenverwaltung den Benutzerrollen zugewiesen werden, für die dieses Layout verwendet werden soll. Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Homepage personalisieren" einschließt, können für einen Datensatztyp ein eigenes Homepagelayout anpassen. Das angepasste Layout kann beliebige der Abschnitte enthalten, die Sie für sie in dem Homepagelayout, das der Rolle der Benutzer für diesen Datensatztyp zugewiesen ist, verfügbar gemacht haben.

**Hinweis zu Beginn.** Für diese Prozedur muss Ihre Rolle über die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten" verfügen.

### ***So erstellen oder ändern Sie Homepagelayouts***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Homepage-Layout-Verwaltung" auf den Link "Homepage-Layout" für den *Datensatztyp* .
- 5 Führen Sie in der Liste "Homepage-Layout" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.Der Assistent für Homepage-Layout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.
- 6 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und ggf. eine Beschreibung ein.
- 7 Geben Sie im Schritt 2 "Homepage-Layout" die verfügbaren und angezeigten Abschnitte wie folgt ein:
  - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Alle Abschnitte" in die Liste "Verfügbare Abschnitte".  
Der Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" enthält die Abschnitte, die in eine Homepage eingefügt werden können. Wenn Sie nicht möchten, dass ein Benutzer einen Abschnitt in eine Homepage einfügen kann, belassen Sie den Abschnitt in der Liste "Alle Abschnitte".
  - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Linke Seite" in die Liste "Rechte Seite", und ordnen Sie die Informationen in beiden Listen entsprechend Ihren Anforderungen neu an.  
Belassen Sie Abschnitte mit doppelter Breite in der Liste "Linke Seite". Die Abschnitte werden automatisch über die gesamte Breite der Homepage angezeigt.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

**HINWEIS:** Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Homepage-Layout in die Anwendung eingefügt haben, müssen Sie es für eine Benutzerrolle verfügbar machen, damit es für Benutzer sichtbar ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Ändern von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#). Wenn Benutzer über die Rolle mit der Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügen, können sie das Layout ihrer Homepages mit einer Liste oder einem Bericht bearbeiten, die/den Sie ihnen in dem Homepage-Layout zur Verfügung stellen, das ihrer Rolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

### **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:** Die maximale Anzahl an Feldern, die für einen Datensatztyp protokolliert werden kann, wird auf der Seite "Feldprotokolleinrichtung" für die einzelnen Datensatztypen angezeigt, der Wert kann jedoch auf dieser Seite nicht geändert werden.

For information about changing the company settings for the audit trail, see [Configuring Company Settings \(auf Seite 1239\)](#).

### 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 \(auf Seite 196\)](#). 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 \(siehe Einrichten von Zugriffsprofilen auf Seite 1567\)](#).

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 \(siehe Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail auf Seite 1298\)](#).

### 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.
Certification	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
Fund	Yes	Owner, Partner, Status, Target Amount.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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.
Objective	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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 (siehe <a href="#">Policenfelder</a> auf Seite 792).
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.
Sample Lot	No	No fields are audited by default.

Record Type	Audit Trail Enabled by Default?	Default Audited Fields
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	<p>Always Send Critical Alerts, Authentication Type, Email, External Identifier for Single Sign-On, Reports To, Role, Status, User Sign In ID.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>

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.  <b>NOTE:</b> 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.

### Info über Informationen in geänderten Feldern von Datensätzen

Oracle CRM On Demand verwendet die folgenden Systemfelder, um Informationen über die jüngsten Änderungen an einem Datensatz zu speichern:

- Geändert extern
- Geändert: Datum
- Geändert von
- Geändert: Externes Datum

In bestimmten Fällen schreibt Oracle CRM On Demand Informationen in eines oder mehrere dieser Felder, um eine Datensatzänderung anzuzeigen, die nicht durch eine explizite Benutzeraktion verursacht wurde. Aus diesem Grund ist es nicht empfehlenswert, sich auf die Informationen in diesen Feldern zu verlassen, um die Änderungen nachzuverfolgen, die Benutzer an Datensätzen vornehmen. Verwenden Sie stattdessen die Audit Trail-Funktion, um die Änderungen nachzuverfolgen, die Benutzer in bestimmten Datensatzfeldern vornehmen. Weitere Informationen zum Anpassen des Audit Trails für Datensatztypen finden Sie unter Anpassen des Audit Trails (siehe [Customizing the Audit Trail](#) auf Seite 1442). Informationen zum Anzeigen der Änderungen an der Feldeinrichtung, an Rollen und Zugriffsprofilen finden Sie unter [Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration](#) (auf Seite 1299).

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel einer Systemänderung am Feld "Geändert von" in einem Datensatz. Ein Benutzer löscht eine Firma, die mit einem Personendatensatz als primäre Firma für die Person verknüpft ist. Wenn der Firmendatensatz aus der Datenbank gelöscht wird, wird die Verknüpfung zwischen der gelöschten Firma und der Person aus der Datenbank entfernt. Nachdem die Verknüpfung aus der Datenbank entfernt ist, wählt Oracle CRM On Demand eine andere verknüpfte Firma als primäre Firma für die Person und schreibt die ID der Firma in das Feld "Primäre Firma", sobald der Personendatensatz von einem beliebigen Benutzer geöffnet wird. Wenn mit der Person keine Firmen verknüpft sind, wird der Datensatz von Oracle CRM On Demand entsprechend aktualisiert. Oracle CRM On Demand aktualisiert dann das Feld "Geändert von" mit dem Namen des Benutzers, der den Personendatensatz geöffnet hat.

Bei Datensätzen, für die eine Gruppe verantwortlich ist, können die Informationen in den Systemfeldern für den Datensatz außerdem möglicherweise automatisch aktualisiert werden, nachdem ein Benutzer aus der Gruppe gelöscht wurde. Wenn der Name des Benutzers, der aus der Gruppe gelöscht wird, im Feld "Verantwortlicher" für einen der Gruppe gehörenden freigegebenen Datensatz angezeigt wird, wird der Name im Feld "Verantwortlicher" für diesen Datensatz in den Namen eines anderen Mitglieds der Gruppe geändert, nachdem der vorherige Verantwortliche aus der Gruppe gelöscht wurde. Wenn an der Verantwortlichkeit eines Verkaufsprojektdatensatzes oder eines Portfoliodatensatzes eine solche Änderung vorgenommen wird, werden die Systemfelder, in denen Informationen zu der letzten Änderung am Datensatz gespeichert werden, aktualisiert, und die Informationen zeigen an, dass der Datensatz vom Oracle Administratorbenutzer aktualisiert wurde. Bei den anderen Datensatztypen, die Gruppen unterstützen, werden die Systemfelder jedoch nicht aktualisiert. Für alle Datensatztypen, die Gruppen unterstützen, wird die Änderung am Feld "Verantwortlicher" für den

freigegebenen Datensatz nicht im Audittrail erfasst, wenn das Feld aufgrund der Tatsache geändert wird, dass der Benutzer aus der Gruppe gelöscht wird. Dies gilt selbst dann, wenn das Feld "Verantwortlicher" so konfiguriert ist, dass es für den Datensatztyp protokolliert wird.

Im Feld "Geändert von" in einem Datensatz kann auch der Name eines Benutzers angezeigt werden, der nicht über die nötigen Zugriffsrechte und Berechtigungen verfügt, um den Datensatz direkt zu aktualisieren. Beispiel: Wenn der Status eines Benutzers von "Aktiv" in "Inaktiv" oder von "Inaktiv" in "Aktiv" geändert wird, werden die Werte in den Feldern "Aktive Benutzer" und "Inaktive Benutzer" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktualisiert. Die Feldänderungen führen dazu, dass das Feld "Geändert von" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktualisiert wird. Es wird anschließend der Name des Benutzers angezeigt, der den Benutzerdatensatz geändert hat, auch wenn der Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat, nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Aktualisieren des Unternehmensprofils verfügt.

## Festlegen von dynamischen Seitenlayouts

Dynamische Layouts gestalten die Anwendung für Endbenutzer effizienter, da sie ihnen die Möglichkeit bieten, ausschließlich die Teilmenge der Informationen zu verwalten, die in einer bestimmten Situation relevant sind. Beispiel: Ihr Unternehmen verfolgt unterschiedliche Firmentypen: Kunden, Interessenten und Partner. Mit der dynamischen Seitenlayoutfunktion können Sie verschiedene Layouts konfigurieren, die je nach Firmentyp unterschiedliche Gruppen von Firmenfeldern und zugeordnete Positionen anzeigen. Anschließend können Sie die unterschiedlichen Layouts mit einer oder mehreren Benutzerrollen verknüpfen. Wenn der Benutzer einen Drilldown auf einen bestimmten Firmendatensatz durchführt, wird abhängig von der Benutzerrolle und vom Firmentyp das geeignete Seitenlayout angezeigt.

Beim Konfigurieren von dynamischen Seitenlayouts für einen Datensatztyp wird für das dynamische Rendering der Seitenlayouts ein vordefinierter Auswahllistenwert verwendet. Sie geben für jeden Wert der Auswahlliste ein Seitenlayout an, das angezeigt werden soll. Benutzer können dann auf der Grundlage des im Datensatz ausgewählten Auswahllistenwertes unterschiedliche Seitenlayouts für verschiedene Datensätze desselben Datensatztyps anzeigen lassen.

**HINWEIS:** Wenn Sie dynamische Layouts verwenden, können Sie keine Auswahllistenwerte verwenden, die mit internen Auswahllisten-IDs übereinstimmen, da dies zu nicht vorhersehbarem Verhalten führen kann.

Dynamische Seitenlayouts müssen ggf. mit Benutzerrollen verknüpft werden. Zwischen dynamischen Seitenlayouts und Benutzerrollen besteht eine n:n-Beziehung.

Jedem Auswahllistenwert ist nur ein Layout zugeordnet, ein Seitenlayout kann jedoch mehreren Auswahllistenwerten zugeordnet werden. Die Anzahl der Zuordnungen zwischen Auswahllistenwerten und Seitenlayouts ist auf 200 begrenzt. Ein bereits einer Benutzerrolle zugeordnetes Layout kann nicht gelöscht werden.

**Vorsicht:** Alle dynamischen Layouts, die einer Steuerungs-Auswahlliste zugeordnet sind, sollten die Steuerungs-Auswahlliste enthalten. Wenn eines Ihrer zugewiesenen Layouts die Steuerungs-Auswahlliste nicht enthält und der diesem Layout zugeordnete Auswahllistenwert gewählt und für einen Datensatz gespeichert ist, sehen Sie die Steuerungs-Auswahlliste nicht im Layout und können das Feld also auch nicht bearbeiten.

In der folgenden Tabelle sind die vordefinierten Werte der Steuerungs-Auswahlliste für die einzelnen Datensatztypen aufgeführt.

Datensatztyp	Steuerungsauswahlliste
Firma	Firmentyp
Aktivität: Termin	Typ

Datensatztyp	Steuerungsauswahlliste
Aktivität: Aufgabe	Typ
Termin	Typ
Anlage	Anlagentyp
Geschäftsplan	Typ
Besuchsaktivität	Typ
Kampagne	Kampagnentyp
Person	Personentyp
Benutzerdefinierte Objekte 01-03	Typ
Benutzerobjekte 04 oder höher	Typ
Geschäftsregistrierung	Typ
Händler	Status
Veranstaltung	Typ
Fond	Status
Mittelanforderung	Status
Haushalt	Segment
Bestandsauditbericht	Typ
Lead	Leadquelle
MedEd	Typ
Antwort auf Nachrichtenplan	Typ
Nachrichtenplan	Typ
Nachrichtenplanposition	Typ
Beziehung von Nachrichtenplanpositionen	Typ

Datensatztyp	Steuerungsauswahlliste
Zielsetzungen	Typ
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojekttyp
Verkaufsprojekt - Produktumsatz	Typ
Partner	Status der Partnerorganisation
Partnerprogramm	Partnertyp
Police	Geschäftszweig
Portfolio	Firmentyp
Umsatz	Typ
Umsatz: Firmenumsatz	Typ
Umsatz: Personenumsatz	Typ
Mustertransaktion	Typ
Serviceanfrage	Typ
Lösung	Status
Aufgabe	Typ
Fahrzeug	Produkttyp
Kraftfahrzeug-Finanzierungsinfo	Finanzierungsart

Die Zeichenanzahl, die Sie in Namen für Seitenlayouts verwenden können, ist beschränkt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts \(auf Seite 1398\)](#).

### Seitenlayouts und Listen

Mithilfe von Seitenlayouts und Rollenberechtigungen können Sie die Felder einschränken, nach denen Benutzer suchen und die Benutzer in Listen anzeigen und exportieren können. Wenn ein Benutzer eine Liste mit Datensätzen erstellt oder näher definiert oder mit der erweiterten Suche nach Datensätzen sucht, wird mit den der Benutzerrolle zugewiesenen Berechtigungen und Seitenlayouts festgelegt, welche Felder der Benutzer suchen und anzeigen kann.

Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle aktiviert ist, kann der Benutzer alle Suchfelder durchsuchen, die im Suchlayout zur Verfügung gestellt werden, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Darüber hinaus kann der Benutzer beim Erstellen oder näheren Definieren einer Liste jedes beliebige Feld zur Anzeige als Spalte in der Liste der Datensätze wählen, die von der Suche zurückgegeben wird.

**HINWEIS:** Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle nicht aktiviert ist, kann der Benutzer nur nach Feldern suchen, wenn die beiden folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Das Feld ist ein verfügbares Suchfeld im Suchlayout, das der Rolle des Benutzers für den Datensatztyp zugewiesen ist.
- Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen wurde. Wenn für die Rolle dynamische Seitenlayouts definiert sind, muss das Feld mindestens in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

Außerdem kann der Benutzer beim Erstellen oder näheren Definieren einer Liste nur ein Feld zur Anzeige als Spalte in der Liste der Datensätze wählen, die von der Suche zurückgegeben wird, wenn das Feld in mindestens einem Layouts der Detailseite angezeigt wird, einschließlich der dynamischen Seitenlayouts, die der Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen sind. Diese Einschränkung wirkt sich auch darauf aus, was der Benutzer in eine Liste exportieren kann. Wenn die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für die Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, kann der Benutzer nur die Felder exportieren, die in der Liste angezeigt werden. Der Benutzer kann nicht alle Felder der Datensätze in der Liste exportieren.

**HINWEIS:** Bei erweiterten Suchen, die Benutzer über den Link "Erweitert" in einer Liste zugehöriger Datensätze für einen übergeordneten Datensatz durchführen, gelten zusätzliche Überlegungen für die Verfügbarkeit von Suchfeldern und für die Felder, die in den Suchergebnissen angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen \(auf Seite 104\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" sowie die Berechtigung "Anwendung anpassen - Dynamische Layouts verwalten" beinhalten.

### **So erstellen oder ändern Sie ein dynamisches Seitenlayout**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Dynamische Layoutverwaltung" auf den Link "*Datensatztyp* - Dynamisches Layout".
- 5 Führen Sie in der Liste "Dynamisches Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.

Der Assistent für dynamisches Layout leitet Sie durch den Prozess.

- 6 Schritt 1 "Layout-Name":
  - a Geben Sie einen Namen für das dynamische Layout ein.
  - b Wählen Sie ein dynamisches Layout aus. Dieses Layout wird im nächsten Schritt als Standardlayout vorgestellt.

Im Feld "Steuerungs-Auswahlliste" wird die Auswahlliste angezeigt, deren Werte bestimmen, welches Layout für Benutzer angezeigt wird.

- 7 Im Schritt 2 "Layouts zuweisen" verknüpfen Sie die einzelnen Auswahllistenwerte mit einem Layoutnamen.

**HINWEIS:** Für jedes dynamische Seitenlayout gibt es eine Begrenzung von 200 Zuordnungen zwischen Steuerungs-Auswahllistenwerten und Seitenlayouts.

Das gewählte Layout wird angezeigt, wenn ein Datensatz über den entsprechenden Auswahllistenwert verfügt.

- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

## Zugehörige Themen

Informationen über die Interaktionsweise personalisierter und dynamischer Seitenlayouts finden Sie unter:

- Interaktionsweise von personalisierten Layouts für zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen (siehe [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen](#) auf Seite 1455)
- [Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen \(auf Seite 1459\)](#)

## Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen

Jeder Benutzerrolle ist ein Seitenlayout pro Datensatztyp zugewiesen. Über Seitenlayouts werden die Felder, Seitenabschnitte und Abschnitte für zugehörige Informationen festgelegt, die Benutzern auf den Seiten zum Erstellen, Anzeigen und Bearbeiten von Datensätzen für die verschiedenen Datensatztypen angezeigt werden. Benutzer können das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für einen Datensatz personalisieren, wenn die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Zugehörige Informationen" für ihre Benutzerrolle aktiviert ist. Benutzer können die Abschnitte für zugehörige Informationen ein- oder ausblenden sowie ihre Anzeigereihenfolge auf der Detailseite ändern.

**HINWEIS:** Je nachdem, wie ihre Benutzerrolle eingerichtet ist, können Benutzer möglicherweise auch das Feldlayout auf Datensatzseiten personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen \(auf Seite 1459\)](#).

Falls nötig, können Sie alle personalisierten Versionen des Seitenlayouts auf die Standardeinstellungen für eine Rolle zurücksetzen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#).

## Interaktionsweise von personalisierten Layouts für zugehörige Informationen und statischen Seitenlayouts

Bei Verwendung eines statischen Seitenlayouts wird dem Benutzer für alle Datensätze eines bestimmten Datensatztyps dasselbe Layout angezeigt. Wenn ein Benutzer ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für das Layout einer statischen Detailseite erstellt, ist das Verhalten folgendermaßen:

- Nachdem der Benutzer das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für einen Datensatztyp geändert hat, wird das personalisierte Layout des Benutzers immer verwendet, wenn der Benutzer die Detailseite für einen Datensatz dieses Typs öffnet.
- Das personalisierte Layout des Benutzers des Abschnitts mit zugehörigen Informationen wird weiterhin für alle Datensätze dieses Datensatztyps verwendet, bis eine der folgenden Aktionen durchgeführt wird:
  - Der Benutzer bearbeitet das personalisierte Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen erneut.
  - Der Benutzer setzt das Layout auf das Standardseitenlayout für die Rolle des Benutzers zurück.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Feldlayout auf das Standardlayout zurücksetzen, sind davon keine personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen betroffen. So hat das Wiederherstellen eines personalisierten Layouts mit Abschnitten für zugehörige Informationen auf das Standardlayout auch keine Auswirkungen auf die personalisierten Feldlayouts für den Datensatztyp.

- Der Unternehmensadministrator setzt das Seitenlayout für die Rolle des Benutzers auf das Standardseitenlayout zurück.

**HINWEIS:** Wenn ein Administrator das Seitenlayout für einen Datensatztyp auf das Standardlayout für eine Rolle zurücksetzt, werden alle personalisierten Feldlayouts und alle personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für diesen Datensatztyp auf die Standardwerte für die Benutzer

zurückgesetzt, die über diese Rolle verfügen. Wenn ein Administrator jedoch einer Rolle ein neues Seitenlayout für einen Datensatztyp zuordnet, wird allen Benutzern, die über diese Rolle verfügen, das neue Feldlayout für den Datensatztyp angezeigt. Den Benutzern werden jedoch auch weiterhin ihre Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp angezeigt, bis sie ihr Standardlayout für zugehörige Informationen wiederherstellen.

- Wenn der Unternehmensadministrator Änderungen an den Listen für verfügbare und angezeigte zugehörige Informationen in einem Standardseitenlayout für eine Benutzerrolle vornimmt, ergibt sich das folgenden Verhalten:
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen verschiebt, der zuvor nicht für die Liste für angezeigte Abschnitte oder die Liste für verfügbare Abschnitte im Standardseitenlayout verfügbar war, wird der Abschnitt nicht automatisch im entsprechenden personalisierten Layout des Benutzers angezeigt. Wenn der Benutzer den neu verfügbaren Abschnitt anzeigen möchte, muss der Benutzer das personalisierte Layout bearbeiten, um den Abschnitt der Liste angezeigter Abschnitte hinzuzufügen.
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen aus der Liste der angezeigten Abschnitte in die Liste der verfügbaren Abschnitte im Standardseitenlayout verschiebt und dieser Abschnitt bereits im personalisierten Layout eines Benutzers angezeigt wird, wird der Abschnitt dem Benutzer weiterhin angezeigt, bis der Benutzer den Abschnitt aus der Liste für angezeigte Abschnitte im personalisierten Layout entfernt oder das Layout auf das Standardlayout zurücksetzt.
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen in die Liste der nicht verfügbaren Abschnitte im Standardseitenlayout verschiebt und dieser Abschnitt bereits im personalisierten Layout eines Benutzers angezeigt wird, wird der Abschnitt diesem Benutzer weiterhin auf der Datensatzdetailseite angezeigt. Wenn der Benutzer das personalisierte Layout für die Detailseite jedoch das nächste Mal bearbeitet, wird der Abschnitt nicht länger in der Liste für angezeigte Abschnitte für das Layout angezeigt. Nachdem der Benutzer auf der Seite "Persönliches Layout" auf "Speichern" geklickt hat, wird der nicht verfügbare Abschnitt aus dem Layout entfernt und nicht länger auf der Datensatzdetailseite angezeigt.

### Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und dynamischen Seitenlayouts

Für einige Datensatztypen können Unternehmensadministratoren dynamische Seitenlayouts erstellen. Bei dynamischen Seitenlayouts wird das dynamische Rendering des Seitenlayouts für einen Datensatz durch einen Auswahllistenwert in einem Feld des Datensatzes bestimmt. Beispiel: In Ihrem Unternehmen sollen die Detailseiten für Firmen des Typs "Kunde" und für Firmen des Typs "Mitbewerber" jeweils in einem unterschiedlichen Layout angezeigt werden. In diesem Fall kann Ihr Unternehmensadministrator für die Seite "Firmendetails" ein dynamisches Seitenlayout einrichten und nach Bedarf den Benutzerrollen zuweisen.

Bei Verwendung dynamischer Layouts bestimmt das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil, ob ein Benutzer nur ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen oder mehrere personalisierte Layouts für einen Datensatztyp erstellen kann. Das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" verhält sich wie folgt:

- Wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil deaktiviert ist, kann ein Benutzer nur ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für einen Datensatztyp erstellen. Das personalisierte Layout des Benutzers für die Abschnitte für zugehörige Informationen wird auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Typs verwendet, unabhängig vom Wert im Auswahllistenfeld für das dynamische Rendering des Seitenlayouts.  
Beispiel: Für den Datensatztyp "Firma" soll ein dynamisches Layout verwendet werden, wie weiter oben beschrieben. Wenn ein Benutzer das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen ändert, während er auf der Detailseite einer Firma des Typs "Mitbewerber" arbeitet, wird das personalisierte Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Detailseite für alle Firmendatensätze unabhängig vom Firmentyp verwendet.

Nach der Personalisierung des Layouts werden alle weiteren Änderungen, die der Benutzer am personalisierten Layout vornimmt, auf der Detailseite für alle Datensätze dieses Typs angezeigt. Wenn der Benutzer das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp auf das Standardlayout für die Benutzerrolle zurücksetzt, werden auf den Datensatzdetailseiten die dynamischen Seitenlayouts für den Datensatztyp verwendet.

Beispiel: Für den Datensatztyp "Firma" soll ein dynamisches Layout verwendet werden, wie weiter oben beschrieben. Wenn ein Benutzer das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp "Firma" auf das Standardlayout für die Benutzerrolle zurücksetzt, wird das entsprechende dynamische Seitenlayout für den Firmentyp (Mitbewerber oder Kunde) verwendet.

- Wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, kann der Benutzer ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für jeden Wert im Auswahllistenfeld erstellen, der das dynamische Rendering des Seitenlayouts bestimmt. Das personalisierte Layout des Benutzers für einen Auswahllistenwert wird immer dann verwendet, wenn der Benutzer einen Datensatz dieses Typs öffnet, in dem dieser Auswahllistenwert gewählt ist.

Wenn der Benutzer ein personalisiertes Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen für einen Auswahllistenwert erstellt, kann er das personalisierte Layout erneut ändern oder personalisierte Layouts für andere Werte in der Auswahlliste erstellen. Außerdem können die Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für alle Auswahllistenwerte auf die Layouts der Standardseite zurückgesetzt werden.

Unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil ist die Interaktionsweise von personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen eines Benutzers und den Seitenlayouts für die Benutzerrolle folgendermaßen:

- Wenn der Unternehmensadministrator Änderungen an den Listen für verfügbare und angezeigte zugehörige Informationen in einem Standardseitenlayout für eine Benutzerrolle vornimmt, ergibt sich das folgende Verhalten:
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen verschiebt, der zuvor nicht für die Liste für angezeigte Abschnitte oder die Liste für verfügbare Abschnitte im Standardseitenlayout verfügbar war, wird der Abschnitt nicht automatisch im entsprechenden personalisierten Layout des Benutzers angezeigt. Wenn der Benutzer den neu verfügbaren Abschnitt anzeigen möchte, muss der Benutzer das personalisierte Layout bearbeiten, um den Abschnitt der Liste angezeigter Abschnitte hinzuzufügen.
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen aus der Liste der angezeigten Abschnitte in die Liste der verfügbaren Abschnitte im Standardseitenlayout verschiebt und dieser Abschnitt bereits im personalisierten Layout eines Benutzers angezeigt wird, wird der Abschnitt dem Benutzer weiterhin angezeigt, bis der Benutzer den Abschnitt aus der Liste für angezeigte Abschnitte im personalisierten Layout entfernt oder das Layout auf das Standardlayout zurücksetzt.
  - Wenn der Unternehmensadministrator einen Abschnitt mit zugehörigen Informationen in die Liste der nicht verfügbaren Abschnitte im Standardseitenlayout verschiebt und dieser Abschnitt bereits im personalisierten Layout eines Benutzers angezeigt wird, wird der Abschnitt diesem Benutzer weiterhin auf der Datensatzdetailseite angezeigt. Wenn der Benutzer das personalisierte Layout für die Detailseite jedoch das nächste Mal bearbeitet, wird der Abschnitt nicht länger in der Liste für angezeigte Abschnitte für das Layout angezeigt. Nachdem der Benutzer auf der Seite "Persönliches Layout" auf "Speichern" geklickt hat, wird der nicht verfügbare Abschnitt aus dem Layout entfernt und nicht länger auf der Datensatzdetailseite angezeigt.

### Informationen zum Ändern des Kontrollkästchens "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren"

Unternehmensadministratoren können die Einstellung des Kontrollkästchens "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" im Unternehmensprofil ändern. Wenn Sie die Einstellung des Kontrollkästchens ändern, sind davon möglicherweise die Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen betroffen, die Benutzern angezeigt werden. Beim Ändern der Einstellung hängt das Verhalten davon ab, ob:

- das Kontrollkästchen zuvor aktiviert wurde. In diesem Fall kann der Benutzer personalisierte Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für einzelne Auswahllistenwerte eines Datensatztyps erstellen.
- der Benutzer zuvor ein einzelnes personalisiertes Layout oder mehrere personalisierte Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für Seiten mit dynamischen Layouts erstellt hat.

Die folgende Tabelle zeigt das Verhalten, wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" aktuell deaktiviert ist und Sie es aktivieren.

Hat der Benutzer zuvor ein einzelnes personalisiertes Layout für einen Datensatztyp erstellt?	Hat der Benutzer zuvor personalisierte Layouts für einzelne Auswahllistenwerte eines Datensatztyps erstellt?	Verhalten nach Aktivierung des Kontrollkästchens
Ja	Nein	Dem Benutzer wird die Gruppe von dynamischen Standardseitenlayouts angezeigt, die der Rolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.
Ja	Ja	Dem Benutzer werden die personalisierten Layouts angezeigt, die er zuvor für die einzelnen Auswahllistenwerte erstellt hat.
Nein	Nein	Dem Benutzer wird die Gruppe von dynamischen Standardseitenlayouts angezeigt, die der Rolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.
Nein	Ja	Dem Benutzer werden die personalisierten Layouts angezeigt, die er zuvor für die einzelnen Auswahllistenwerte erstellt hat.

Die folgende Tabelle zeigt das Verhalten, wenn das Kontrollkästchen "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" aktuell aktiviert ist und Sie es deaktivieren.

Hat der Benutzer zuvor ein einzelnes personalisiertes Layout für einen Datensatztyp erstellt?	Hat der Benutzer zuvor personalisierte Layouts für einzelne Auswahllistenwerte eines Datensatztyps erstellt?	Verhalten nach Deaktivierung des Kontrollkästchens
Ja	Nein	Dem Benutzer wird das einzelne personalisierte Layout angezeigt, das er zuvor erstellt hat.
Ja	Ja	Dem Benutzer wird das einzelne personalisierte Layout angezeigt, das er zuvor erstellt hat.
Nein	Nein	Dem Benutzer wird die Gruppe von dynamischen Standardseitenlayouts angezeigt, die der Rolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.
Nein	Ja	Dem Benutzer wird die Gruppe von dynamischen Standardseitenlayouts angezeigt, die der Rolle für den Datensatztyp zugewiesen ist.

**HINWEIS:** Wenn sich die personalisierten Layouts, die Ihre Benutzer in der Vergangenheit erstellt haben, wahrscheinlich von den aktuellen Standardlayouts unterscheiden, können Sie die Seitenlayouts für eine Rolle auf die Standardlayouts zurücksetzen, nachdem Sie die Einstellung des Kontrollkästchens "Personalisierung einzelner dynamischer Seitenlayouts aktivieren" geändert haben. Wenn Sie jedoch die Seitenlayouts für eine Rolle zurücksetzen, werden auch alle Layouts von personalisierten Feldern auf das Standardlayout zurückgesetzt. Des Weiteren werden auch die Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen zurückgesetzt. Alternativ können Sie Ihren Benutzern empfehlen, ihre Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen auf die Standardwerte zurückzusetzen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Seitenlayouts finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anpassen von statischen Seitenlayouts \(siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398\)](#)
- [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#)
- [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#)
- [Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen \(auf Seite 1459\)](#)

### Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen

Benutzer können das Feldlayout auf der Detailseite für den Datensatztyp personalisieren, wenn ihre Benutzerrolle folgendermaßen eingerichtet ist:

- Die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" ist für die Rolle aktiviert.

- Der Rolle für den Datensatztyp ist ein benutzerdefiniertes Seitenlayout zugeordnet.

**HINWEIS:** Wenn das Standardlayout einer Rolle für einen Datensatztyp zugewiesen ist, können Benutzer das Feldlayout für diesen Datensatztyp nicht personalisieren. Außerdem können Sie eine Benutzerrolle nicht so konfigurieren, dass Benutzer einige, aber nicht alle der ihrer Rolle zugewiesenen benutzerdefinierten Seitenlayouts personalisieren können. Wenn die Benutzerrolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Felder" enthält, können die Benutzer mit dieser Rolle, alle der Rolle zugewiesenen benutzerdefinierten Seitenlayouts personalisieren.

Wenn Sie benutzerdefinierte Seitenlayouts einrichten, können Sie angeben, dass bestimmte Felder immer im Layout angezeigt werden müssen. Mit Ausnahme der erforderlichen Felder und der Felder, für die Sie angegeben haben, dass sie immer im Layout angezeigt werden müssen, können Benutzer die Felder in ihrem personalisierten Layout anzeigen oder einblenden. Außerdem können Benutzer die Reihenfolge ändern, in der die Felder auf der Detailseite angezeigt werden. Benutzer können ihrem personalisierten Layout keine Felder hinzufügen, die nicht im Standardlayout angezeigt werden. Benutzer können die Feldlayouts sowohl für statische als auch für dynamische Seitenlayouts personalisieren.

**HINWEIS:** Je nachdem, wie ihre Benutzerrolle eingerichtet ist, können Benutzer möglicherweise auch das Layout der Abschnitte für zugehörige Informationen auf Datensatzdetailseiten personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen](#) (auf Seite 1455).

Wenn ein Benutzer ein personalisiertes Feldlayout erstellt hat, wird dieses Layout jedes Mal verwendet, wenn der Benutzer einen Datensatz dieses Datensatztyps öffnet oder bearbeitet, es sei denn, es geschieht Folgendes:

- Der Benutzer ändert das Feldlayout erneut.
- Der Benutzer stellt das Standardfeldlayout für die Seite wieder her.

**HINWEIS:** Wenn Sie ein Feldlayout auf das Standardlayout zurücksetzen, sind davon keine personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen betroffen. So hat das Wiederherstellen eines personalisierten Layouts mit Abschnitten für zugehörige Informationen auf das Standardlayout auch keine Auswirkungen auf die personalisierten Feldlayouts für den Datensatztyp.

- Der Administrator setzt das Seitenlayout für die Rolle des Benutzers auf das Standardlayout zurück oder ordnet der Rolle für diesen Datensatztyp ein anderes Layout zu.

**HINWEIS:** Wenn ein Administrator das Seitenlayout für einen Datensatztyp auf das Standardlayout für eine Rolle zurücksetzt, werden alle personalisierten Feldlayouts und alle personalisierten Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für diesen Datensatztyp auf die Standardwerte für die Benutzer zurückgesetzt, die über diese Rolle verfügen. Wenn ein Administrator jedoch einer Rolle ein neues Seitenlayout für einen Datensatztyp zuordnet, wird allen Benutzern, die über diese Rolle verfügen, das neue Feldlayout für den Datensatztyp angezeigt. Den Benutzern werden jedoch auch weiterhin ihre Layouts der Abschnitte für zugehörige Informationen für den Datensatztyp angezeigt, bis sie ihr Standardlayout für zugehörige Informationen wiederherstellen.

### Informationen zu Feldlayouts auf Seiten für neue Datensätze

Das personalisierte Layout eines Benutzers wird auch auf Seiten verwendet, auf denen der Benutzer Informationen für einen neuen Datensatz dieses Datensatztyps eingibt. Dies ist nur dann nicht der Fall, wenn der Benutzerrolle für den Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Layout für die Seite für den neuen Datensatz zugewiesen ist. Wenn der Benutzerrolle ein benutzerdefiniertes Layout für die Seite für den neuen Datensatz zur ständigen Verwendung zugewiesen ist, wird das personalisierte Layout des Benutzers nie für die Seiten für neue Datensätze verwendet. Wenn die Rolle des Benutzers jedoch angibt, dass das benutzerdefinierte Layout für die Seite für neue Datensätze nur verwendet wird, wenn der Benutzer einen Datensatz über die Aktionsleiste oder den globalen Header erstellt, wird das personalisierte Feldlayout des Benutzers verwendet, wenn der Benutzer einen Datensatz aus einem beliebigen anderen Bereich in Oracle CRM On Demand erstellt.

**Was geschieht, wenn ein Seitenlayout geändert wird, nachdem der Benutzer das Feldlayout personalisiert hat?**

Nachdem Benutzer mit einer bestimmten Rolle ihr Feldlayout für einen Datensatztyp personalisiert haben, kann ein Administrator Änderungen am Standardlayout für die Rolle vornehmen. Je nachdem, welche Änderung der Administrator vornimmt, interagieren die Änderungen am Layout folgendermaßen mit den personalisierten Layouts:

- Wenn der Administrator der Rolle für den Datensatztyp ein anderes Layout für die Detailseite zuweist, wird allen Benutzern mit dieser Rolle das neue Feldlayout für den Datensatztyp bei der nächsten Anmeldung bei Oracle CRM On Demand angezeigt. Wenn jedoch der Administrator das ursprüngliche Seitenlayout der Rolle später erneut zuweist, werden den Benutzern wiederum erneut ihre personalisierten Versionen dieses Layouts angezeigt.
- Wenn ein Administrator eine Änderung am Vorhandensein, dem Layout oder den Merkmalen der Felder im Feldlayout für die Detailseite vornimmt, die der Rolle zugewiesen ist, wird die Änderung nicht automatisch auf die personalisierten Layouts angewendet. Beispiel:
  - Wenn ein Administrator ein Feld aus dem Layout der Detailseite entfernt, wird das Feld nicht aus den personalisierten Layouts entfernt. Wenn ein Benutzer die Seite "Persönliches Layout - Felder" für dieses Seitenlayout öffnet, bleibt das vom Administrator entfernte Feld entweder in einem der Abschnitte im Layout oder in der Liste "Verfügbare Felder" wie vom Benutzer angegeben weiterhin verfügbar.
  - Wenn ein Administrator dem Layout der Detailseite ein Feld hinzufügt, wird das neue Feld nicht in den personalisierten Layouts angezeigt. Wenn ein Benutzer die Seite "Persönliches Layout - Felder" für dieses Seitenlayout öffnet, wird das vom Administrator hinzugefügte Feld in keinem der Abschnitte im Layout oder in der Liste "Verfügbare Felder" angezeigt.
  - Wenn ein Administrator die Merkmale eines Feldes ändert, spiegelt sich die Änderung nicht automatisch in den personalisierten Layouts wieder. Beispiel: Wenn ein Administrator ein Feld als erforderlich markiert, das vorher für das Seitenlayout nicht erforderlich war, wird das Feld nicht zu einem erforderlichen Feld für Benutzer, die ihr Layout personalisiert haben. Gleichermäßen gilt: Wenn ein Administrator das Kontrollkästchen aktiviert, damit ein Feld immer im Layout angezeigt wird, muss der Benutzer das Feld nicht für sein personalisiertes Layout anzeigen, auch wenn der Benutzer weitere Aktualisierungen am personalisierten Layout vornimmt, nachdem der Administrator die Änderung durchgeführt hat.

Wenn ein Administrator die Änderungen am Feldlayout für alle Benutzer anwenden möchte, die über die Rolle verfügen, muss er das Seitenlayout auf das Standardlayout für die Rolle zurücksetzen. Alternativ können Benutzer ihr Seitenlayout auf den Standardwert zurücksetzen und das Layout anschließend erneut bei Bedarf personalisieren.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen zu Seitenlayouts finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anpassen von statischen Seitenlayouts \(siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398\)](#)
- [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#)
- [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#)
- Interaktionsweise von personalisierten Layouts für zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen (siehe [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen](#) auf Seite 1455)

### Informationen zur URL-Standardisierung

In Oracle CRM On Demand wurden verschiedene URLs für alle Datensatztypen standardisiert, daher funktionieren die folgenden URLs bei Verwendung in Weblinks, Webregisterkarten und Webapplets für künftige Releases von Oracle CRM On Demand:

- Öffnen einer Datensatztyphomepage
- Öffnen einer Datensatzdetailseite mit einer Datensatz-ID
- Öffnen einer Datensatzbearbeitungsseite mit einer Datensatz-ID

- Erstellen oder Bearbeiten eines Datensatzes mit einem vorab ausgefüllten Feldwert für die Steuerungsauswahlliste, um das Seitenlayout zu bestimmen
- Erstellen oder Bearbeiten eines Datensatzes mit vorab ausgefüllten Werten für die übergeordnete Auswahlliste und die verknüpfte Auswahlliste eines überlappenden Auswahllistenfeldes
- Aktualisieren eines Verkaufsprojektdatensatzes, um das Feld "Vertriebsphase" zum Starten eines Vertriebsprozesses zu aktualisieren

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten \(auf Seite 1462\)](#)
- [Info über benutzerdefinierte Web-Applets \(auf Seite 1409\)](#)
- [Erstellen von Webapplets für Datensatztypen \(auf Seite 1411\)](#)
- [Erstellen von globalen Webapplets \(auf Seite 1471\)](#)
- [Einrichten von Weblinks \(auf Seite 1362\)](#)
- [Arbeiten mit RSS-Feed-Applets \(auf Seite 49\)](#)

## Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten

Sie können Webinhalt auf einer Registerkarte in Oracle CRM On Demand anzeigen. Als Webinhalt sind externe Webseiten oder Unternehmensdaten möglich, die im Web verfügbar sind. Zum Beispiel können Sie Inventardaten in einer anderen Webanwendung verfolgen, die Sie für Ihre Servicemitarbeiter verfügbar machen möchten, wenn sie in Oracle CRM On Demand arbeiten. Um diese Anforderung zu erfüllen, können Sie eine benutzerdefinierte Webregisterkarte erstellen, auf der Ihre externe Webanwendung im Hauptinhaltsbereich von Oracle CRM On Demand angezeigt wird. Sie können auch Berichte und Dashboards aus dem Analytics-Katalog in benutzerdefinierte Webregisterkarten einbetten.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1366\)](#).

Sie können auch benutzerdefinierte Webapplets für Webinhalte, Berichte und Dashboards erstellen. Informationen zu benutzerdefinierten Webapplets und einen Vergleich mit benutzerdefinierten Webregisterkarten finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Webapplets \(siehe Info über benutzerdefinierte Web-Applets auf Seite 1409\)](#).

**HINWEIS:** Weitere Informationen zu Überlegungen für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden \(auf Seite 1473\)](#).

Damit eine benutzerdefinierte Webregisterkarte angezeigt wird, müssen Sie die Registerkarte mit dem Assistenten für Rollenverwaltung der erforderlichen Benutzerrolle hinzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

Bevor Sie externe Informationen auf einer Oracle CRM On Demand-Seite anzeigen können, müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- Die externe Anwendung verfügt über eine Weboberfläche
- Es ist nicht erforderlich, der externen Anwendung oder Webseite Vollzugriff auf das Browser-Fenster zu gewähren

Um einen Bericht oder ein Dashboard in eine Webregisterkarte einzubetten, muss der Bericht oder das Dashboard unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.

**HINWEIS:** Sie müssen sicherstellen, dass die Web-Services für Ihr Unternehmen aktiviert sind, wenn Sie Funktionen wie einzelne Anmeldung verwenden oder Ihre Website mit Oracle CRM On Demand integrieren möchten.

**So zeigen Sie externe Webseiten, Berichte und Dashboards in Registerkarten an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Benutzerdefinierte Webregisterkarten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite mit der Liste benutzerdefinierter Internetregisterkarten auf "Neu".
- 5 Verwenden Sie auf der Seite für benutzerdefinierte Webregisterkarten die Tabelle unten, um die erforderlichen Informationen einzugeben und den Datensatz zu speichern.
- 6 (Optional) Wenn Sie angeben möchten, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, markieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" (auf der Seite "Benutzerdefinierte Webregisterkarten") für die Webregisterkarte.

Feld	Kommentare
Name	Der Name der benutzerdefinierten Webregisterkarte.
Typ	Wählen Sie den Typ der zu erstellenden Webregisterkarte aus: URL, HTML, Bericht oder Dashboard.

Feld	Kommentare
Benutzer- und Systemfelder	<p>Bevor Sie ein Webapplet in Oracle CRM On Demand erstellen, bedenken Sie mit Sorgfalt, wie Sie Parameterfeldvariablen wie z.B. %%%User Id%%% verwenden, falls das Feld Zeichen enthält, die mit Escape als Zeichenelementreferenzen gekennzeichnet werden können.</p> <p>Wenn Sie Parameterfeldvariablen in HTML einfügen, werden Zeichen im Feldnamen wie z.B. &amp; mit Escape als Zeichenelementreferenzen gekennzeichnet (in diesem Fall &amp;#38;), und der Browser blendet die Elementreferenz ein, sodass das referenzierte Zeichen angezeigt wird. Beispiel: Sie möchten ein Homepage-HTML-Webapplet mit dem Unternehmensnamen "A&amp;B Manufacturing" erstellen. Sie können in der Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder das Feld "Unternehmensname" auswählen, um die Variable %%%Company name%%% einzufügen. Diese Variable hat zur Laufzeit den Wert "A&amp;#38;B Manufacturing", der im Browser als "A&amp;B Manufacturing" angezeigt wird. Zeichenentityreferenzen werden jedoch nicht in JavaScript-Code eingeblendet. Setzen Sie die Variable in diesem Fall in einen referenzierbaren Kontext, rufen Sie sie aus dem Dokument DOM ab, und codieren Sie sie bei Bedarf. Diese Unterschiede werden im folgenden Beispiel für Webapplet-HTML-Code dargestellt:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display:none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt; &lt;script type="text/javascript"&gt; var var1 = "%%Company name%%"; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); &lt;/script&gt;</pre> <p>Der Wert von var1 ist "A&amp;#38;B Manufacturing", und der Wert von var2 ist "A&amp;B Manufacturing". Die Werte von var1 und var2 unterscheiden sich, da der Browser Entityreferenzen in HTML-Tags und -Daten einblendet, jedoch nicht innerhalb des &lt;script&gt;-Elements.</p> <p>Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder, um den Feldern "URL" oder "HTML" an der aktuellen Cursorposition Parameterfelder hinzuzufügen. Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste wählen, wird abhängig von der Cursorposition %%%User id%%% in das Feld "URL" oder "HTML" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.</p> <p>Weiteres Beispiel: Wenn Sie aus der Liste "Hostname" auswählen, wird an der Cursorposition %%%Hostname%%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch den Hostnamen des Servers ersetzt, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird. Das ist bei Konfigurationen hilfreich, die eine URL zu Oracle CRM On Demand enthalten, denn es ist nicht mehr notwendig, den Oracle CRM On Demand-Hostnamen manuell zu ändern, wenn Sie von einer Umgebung zu einer anderen migrieren.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie unter <a href="#">Benutzer- und Systemfelder (auf Seite 1372)</a>.</p>

Feld	Kommentare
URL	<p><b>HINWEIS:</b> Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "URL" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Geben Sie die URL ein, die aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise www.oracle.com. Sie müssen <i>http://</i> als Teil der URL nicht eingeben. Stellen Sie sicher, dass es sich bei der URL um einen gültigen Uniform Resource Identifier (URI) handelt. Wenn sie ungültig ist und ein Benutzer auf die benutzerdefinierte Webregisterkarte zugreift, wird nicht der eingebettete Inhalt, sondern eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Weitere Informationen zur Standardisierung von URLs in Oracle CRM On Demand finden Sie unter <a href="#">Informationen zur URL-Standardisierung (auf Seite 1461)</a>.</p> <p>Sie können an dieser Stelle auch kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste für Benutzer- und Systemfelder wählen. Durch diese Aktion wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung %%%fieldname%%%) in die URL eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt. Wenn Sie keine URL angeben, wird der Benutzer zu einer ungültigen URL umgeleitet, wenn er auf die Registerkarte klickt.</p> <p>Jeder Browser hat eine maximale URL-Länge. Wenn Sie eine URL angeben, die diese Länge überschreitet, kann der Browser fehlerhaft reagieren, wenn Benutzer auf die Webregisterkarte klicken.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Es ist zwar möglich, eine URL zu verwenden, um einen Bericht oder ein Dashboard in eine benutzerdefinierte Webregisterkarte vom Typ "URL" einzubetten, diese Funktion wird jedoch nicht vollständig unterstützt. Nach einem Upgrade funktioniert die URL möglicherweise nicht mehr.</p>
HTML-Head-Ergänzungen	<p><b>HINWEIS:</b> Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "HTML" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Der von Ihnen eingegebene HTML wird im SRC-Attribut eines &lt;iframe&gt;-Elements innerhalb des HTML-Codes der Seite verwendet, der Sie die Webregisterkarte hinzufügen. Jeder Code, den Sie dem Feld "Webregisterkarten-HTML" hinzufügen, wird dem &lt;iframe&gt;-Element hinzugefügt. Sie können Verweise auf JavaScript-Dateien integrieren, die Sie im &lt;head&gt;-Abschnitt des HTML-Codes in diesem Feld einbetten.</p> <p>Das Referenzieren von JavaScript-Dateien in Oracle CRM On Demand-Seiten wird nicht unterstützt. Alle Inhalte, die Sie in diesem Feld eingeben, werden den &lt;head&gt;-Tags hinzugefügt.</p>

Feld	Kommentare
Webregisterkarten-HTML	<p><b>HINWEIS:</b> Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "HTML" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Der von Ihnen eingegebene HTML wird im SRC-Attribut eines &lt;iframe&gt;-Elements innerhalb des HTML-Codes der Seite verwendet, der Sie die Webregisterkarte hinzufügen. Jeder Code, den Sie dem Feld "Webregisterkarten-HTML" hinzufügen, wird dem &lt;iframe&gt;-Element hinzugefügt. Alle von Ihnen in diesem Feld eingegebenen Inhalte werden den &lt;body&gt;-Tags hinzugefügt.</p>
Pfad	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" oder "Dashboard" auswählen.</p> <p>Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht oder Dashboard. Klicken Sie anschließend auf "OK".</p> <p>Das Feld "Pfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht oder das Dashboard ausgewählt haben.</p>
Berichts-Prompts anzeigen	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.</p> <p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden alle Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, im benutzerdefinierten Webapplet angezeigt, und Benutzer können die Analyse filtern.</p>
Parameter	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" oder "Dashboard" auswählen.</p> <p>(Optional) Wenn Sie Filter angeben möchten, die zur Laufzeit auf den Bericht oder das Dashboard angewendet werden sollen, geben Sie die Filter im Feld "Parameter" an.</p> <p>Ausführliche Informationen zum Angeben der Filter finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards (auf Seite 1367)</a>.</p>
Beschreibung	<p>Geben Sie eine Beschreibung für die Webregisterkarte ein.</p>
Aktualisierungslink	<p><b>HINWEIS:</b> Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen.</p> <p>Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Aktualisieren" auf der benutzerdefinierten Webregisterkarte verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.</p>

Feld	Kommentare
Drucklink	<b>HINWEIS:</b> Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Drucken" auf der benutzerdefinierten Webregisterkarte verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
Exportlink	<b>HINWEIS:</b> Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Typ" die Option "Bericht" auswählen. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Link "Exportieren" auf der benutzerdefinierten Webregisterkarte verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.
Höhe	Geben Sie einen Pixel-Wert für die Webregisterkarte ein.
Breite	Geben Sie einen Pixel-Wert für die Webregisterkarte ein.
Symbol "Klassisch"	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für die Webregisterkarte in klassischen Themen verwendet werden soll.
Modernes Symbol	Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe), um das Symbol auszuwählen, das für die Webregisterkarte in modernen Themen verwendet werden soll.

**HINWEIS:** Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder wenn Sie eine andere Sprache in der Liste "Übersetzungssprache" auf dieser Seite festlegen) wird der aktualisierte Namen als blauer Text in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Mithilfe des aktualisierten Namens in Blau können Sie feststellen, welche Begriff übersetzt werden müssen.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Website in Oracle CRM On Demand einfügen, müssen Sie sie für die Benutzerrolle verfügbar machen, damit Benutzer sie sehen können. Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

## Informationen zu Auswahllistenwertegruppen

Ihr Unternehmen kann die Werte einschränken, die in einem Auswahllistenfeld für eine Untergruppe der für das Feld definierten Werte verfügbar sind. So können Sie ein bestimmtes Auswahllistenfeld für einen Datensatztyp für alle Benutzer in Oracle CRM On Demand verfügbar machen und die angezeigten Werte in der Auswahlliste für das Feld einschränken. Um die Werte in Auswahllistenfeldern einzuschränken, richten Sie Auswahllistenwertegruppen ein und ordnen ihnen die Werte in den Auswahllistenfeldern zu. So werden die Werte, die ein Benutzer in einer Auswahlliste auswählen kann, durch eine Auswahllistenwertegruppe gesteuert.

Sie können das Feld "Auswahllistenwertegruppe" zum Seitenlayout für einige Datensatztypen hinzufügen. Mit diesem Feld können Benutzer eine Auswahllistenwertegruppe auswählen, die Sie erstellt haben. Anschließend werden in jedem Auswahllistenfeld, das mit einer im Datensatz ausgewählten Auswahllistenwertegruppe gesteuert wird, nur die Werte in der Auswahlliste angezeigt, die der Auswahllistenwertegruppe zugeordnet wurden. Ein Auswahllistenfeld, das mit einer Auswahllistenwertegruppe gesteuert wird, wird genauso gesteuert, wenn das Auswahllistenfeld in einer überlappenden Auswahlliste verwendet wird. Eine Liste der Datensatztypen, in denen Auswahllistenwertegruppen verwendet werden können, finden Sie unter [Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereiche unterstützen \(auf Seite 1470\)](#).

Beispiel: Gehen wir von der Annahme aus, dass Ihr Unternehmen über drei Call Center verfügt, die Oracle CRM On Demand verwenden. Abhängig vom Standort und den Produkten eines Call Centers stellen einige der Werte in verschiedenen Auswahllistenfeldern in Oracle CRM On Demand keine gültige Auswahl für Benutzer in den unterschiedlichen Call Centern dar. In diesem Fall können Sie drei Auswahllistenwertegruppen einrichten, also eine Gruppe für jedes Call Center. Anschließend können Sie jeder Auswahllistenwertegruppe eine Untergruppe der Werte für jedes relevante Auswahllistenfeld zuordnen. Nachdem Sie das Feld "Auswahllistenwertegruppe" zu den Seitenlayouts der Datensatztypen hinzugefügt haben, können Benutzer die geeignete Auswahllistenwertegruppe für ein Call Center im Feld "Auswahllistenwertegruppe" für einen Datensatz auswählen. Anschließend werden die Auswahlmöglichkeiten in den Auswahllistenfeldern des Datensatzes auf die Werte eingeschränkt, die Sie der ausgewählten Auswahllistenwertegruppe für das Call Center zugeordnet haben. Diese Steuerung der verfügbaren Werte in Auswahllistenfeldern hilft Ihnen dabei, die Aufzeichnung ungültiger Daten in den Datensätzen zu vermeiden.

### Informationen zu Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereichen

Wenn Ihr Unternehmen den Datensatztyp "Geschäftsbereich" verwendet, können Sie den Auswahllistenwertegruppen auch Geschäftsbereiche zuordnen. Informationen zu Geschäftsbereichen und deren Einrichtung finden Sie unter [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#). Jeder Geschäftsbereich kann nur einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet werden. Wenn ein Benutzer mindestens einem Geschäftsbereich zugeordnet ist und dieser Benutzer einen Datensatz eines Datensatztyps erstellt, der Geschäftsbereiche unterstützt, wird der primäre Geschäftsbereich des Benutzers automatisch dem Datensatz zugewiesen. Wenn die Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" beide im Detailseitenlayout vorhanden sind und wenn dem primären Geschäftsbereich des Benutzers eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, wird in das Feld "Auswahllistenwertegruppe" des Datensatzes der Name der Auswahllistenwertegruppe eingefügt. Anschließend werden in allen mit dieser Auswahllistenwertegruppe gesteuerten Auswahllistenfeldern nur die Werte in der Auswahlliste angezeigt, die mit der Auswahllistenwertegruppe verknüpft sind. Weitere Informationen zum Verhalten der Felder "Geschäftsbereich" und "Auswahllistenwertegruppe" beim Erstellen und Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#) und unter [Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereichen \(auf Seite 64\)](#).

Informationen zum Einrichten von Auswahllistenwertegruppen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1468\)](#)
- [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1469\)](#)
- [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1388\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#)
- [Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen \(auf Seite 1293\)](#)

## Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen

Berücksichtigen Sie beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen die folgenden Aspekte:

- **Auswahllistenfelder.** Eine Auswahllistenwertegruppe steuert mindestens ein Auswahllistenfeld für mindestens einen Datensatztyp. Für die Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen unterstützen, können Sie jedes bearbeitbare Auswahllistenfeld mehreren Auswahllistenwertegruppen zuordnen.
- **Überlappende Auswahllisten.** Sie können Auswahllistenfelder mit Werten verwenden, die Auswahllistenwertegruppen in überlappenden Auswahllisten zugeordnet sind. In einer überlappenden Auswahllistendefinition können Sie jedoch nur einen Satz von Beziehungen zwischen den Werten im übergeordneten Auswahllistenfeld und den Werten in den zugehörigen Auswahllistenfeldern festlegen, und

zwar unabhängig davon, ob Sie beim Definieren der überlappenden Auswahlliste eine Auswahllistenwertegruppe im entsprechenden Feld auswählen. Weitere Informationen zur Verwendung von Auswahllistenwertegruppen durch überlappende Auswahllisten finden Sie unter [Informationen zu überlappenden Auswahllisten und Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1430\)](#).

- **Seitenlayouts.** Sie müssen das Feld "Auswahllistenwertegruppe" zu den Seitenlayouts der Datensatztypen hinzufügen, deren Auswahllistenfelder durch Auswahllistenwertegruppen gesteuert werden sollen.
- **Geschäftsbereiche.** Jeder Auswahllistenwertegruppe können mehrere Geschäftsbereiche zugeordnet werden, einem Geschäftsbereich kann jedoch nur eine Auswahllistenwertegruppe zugeordnet werden. Im schreibgeschützten Geschäftsbereichsabschnitt der Detailseite für die Auswahllistenwertegruppe finden Sie eine Liste der Geschäftsbereiche, die einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet sind.
- **Suchen.** Sie können in der Aktionsleiste oder in der erweiterten Suche nicht nach Datensätzen für Auswahllistenwertegruppen suchen.
- **Feld "Auswahllistenwertegruppe".** Für Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen unterstützen, können Sie Folgendes tun:
  - Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" als schreibgeschütztes Feld definieren, um zu verhindern, dass Benutzer den Wert für das Feld ändern oder löschen können.
  - Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" im Expression Builder verwenden.
  - Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" in Workflowregeln verwenden.
  - Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" in Suchlayouts integrieren.

**HINWEIS:** Sie können auf den Seiten zum Einrichten von Feldern keinen Standardwert für das Feld "Auswahllistenwertegruppe" angeben.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1469\)](#)
- [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#)
- [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1388\)](#)

## Einrichten von Auswahllistenwertegruppen

**Hinweis zu Beginn.** Prüfen Sie die Informationen unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1468\)](#).

Führen Sie zum Einrichten von Auswahllistenwertegruppen für Ihr Unternehmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Legen Sie Folgendes fest:
  - Die Auswahllistenwertegruppen, die Sie einrichten möchten.
  - Die Auswahllistenfelder, die durch Ihre Auswahllistenwertegruppen gesteuert werden sollen.
  - Die Werte, die Sie jeder Auswahllistenwertegruppe zuordnen möchten, für jedes Auswahllistenfeld, das durch Ihre Auswahllistenwertegruppen gesteuert werden soll.
- 2 Erstellen Sie Ihre Auswahllistenwertegruppen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1470\)](#).
- 3 Ordnen Sie die Werte in Ihren Auswahllistenfeldern Ihren Auswahllistenwertegruppen zu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1388\)](#).
- 4 Fügen Sie das Feld "Auswahllistenwertegruppe" zu den Seitenlayouts aller Datensatztypen hinzu, deren Auswahllistenfelder durch Auswahllistenwertegruppen gesteuert werden sollen.  
Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts \(auf Seite 1451\)](#).

**HINWEIS:** Das Feld "Auswahllistenwertegruppe" muss im Detailseitenlayout für einen Datensatztyp vorhanden sein, damit die Auswahllistenwertegruppe die verfügbaren Werte in den Auswahllistenfeldern für einen Datensatz steuern kann.

## Erstellen von Auswahllistenwertegruppen

Führen Sie zum Erstellen einer Auswahllistenwertegruppe die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1469\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um die unter diesem Thema beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

### **So erstellen Sie eine Auswahllistenwertegruppe**

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Auswahllistenwertegruppen verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite der Wertgruppenliste auf "Neu".
- 5 Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Auswahllistenwertegruppe ein, und speichern Sie Ihre Änderungen.

**HINWEIS:** Nachdem Sie eine Auswahllistenwertegruppe erstellt haben, können Sie die Werte der Auswahllistenfelder der Auswahllistenwertegruppe zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen \(auf Seite 1388\)](#). Im Abschnitt "Objektliste" der Detailseite für die Auswahllistenwertegruppe finden Sie eine Liste der Auswahllistenfelder, die einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet sind. Für jedes Auswahllistenfeld, das einer Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist, werden der Name des Datensatztyps, für den das Auswahllistenfeld angezeigt wird, und der Name des Auswahllistenfelds angezeigt.

Wenn Ihr Unternehmen den Datensatztyp "Geschäftsbereich" verwendet, wird im Geschäftsbereichsabschnitt der Detailseite für die Auswahllistenwertegruppe der Name des Geschäftsbereichs angezeigt, dem die Auswahllistenwertegruppe zugeordnet ist. Informationen zum Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen finden Sie unter [Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1290\)](#).

## Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereiche unterstützen

Das Feld "Geschäftsbereich" und das Feld "Auswahllistenwertegruppe" können den Seitenlayouts der folgenden Datensatztypen hinzugefügt werden, sodass ein Geschäftsbereich und eine Auswahllistenwertegruppe einem beliebigen Datensatz dieses Typs zugeordnet werden kann:

- Firma
- Aktivität
- Gesperrtes Produkt
- Brokerprofil
- Geschäftsplan
- Kampagne
- Anspruch
- Person
- Benutzerdefinierte Objekte
- Schaden
- Geschäftsregistrierung

- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Veranstaltung
- Konto
- Kontoinhaber
- Kontoanteil
- Finanzplan
- Finanzprodukt
- Finanztransaktion
- Fond
- HCP-Personenzuteilung
- Haushalt
- Versicherungsobjekt
- Lead
- MDF-Anfrage
- Antwort auf Nachricht
- Nachrichtenplan
- Nachrichtenplanposition
- Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Auftrag
- Partner
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Police
- Policeninhaber
- Portfolio
- Produkt
- Produktindikation
- Musterausschlussklausel
- Musterbestand
- Mustercharge
- Musteranforderung
- Musteranforderungsposition
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage
- Lösung
- Fahrzeug

## Erstellen von globalen Webapplets

Ein globales Webapplet ist ein benutzerdefiniertes Webapplet, das auf der Seite "Meine Homepage" oder in der Aktionsleiste angezeigt werden kann. Sie können externen Webinhalt in benutzerdefinierte globale Webapplets einbetten. Sie können auch Berichte und Dashboards in benutzerdefinierte globale Webapplets einbetten.

Wenn Sie ein globales Webapplet erstellen, müssen Sie es zu dem Layout für "Meine Homepage" oder zur Aktionsleiste hinzufügen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Benutzerdefinierte Web-Applets verwalten" beinhalten. Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie nur dann Applets erstellen, wenn die im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählte Sprache die Standardsprache des Unternehmens ist.

**So erstellen Sie ein neues globales Web-Applet**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" die Option "Globale Web-Applets".
- 4 Klicken Sie in der Liste "Mein Web-Applet" auf "Neu".
- 5 Füllen Sie auf der Seite "Mein Web-Applet" die folgenden Felder aus:

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie einen Namen ein.
Zum Übersetzen markieren	<p>Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Wenn Sie zum ersten Mal ein Applet erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" gilt nur, wenn Sie ein vorhandenes Applet aktualisieren. Außerdem ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache für das Unternehmen im Feld "Übersetzungssprache" in der Appletliste auswählen, bevor Sie das Applet bearbeiten.</p> <p>Wenn Sie den Namen eines vorhandenen benutzerdefinierten Webapplets in der Standardsprache für das Unternehmen ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens durch den aktualisierten Namen ersetzt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</li> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens nicht geändert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht.</li> </ul> <p>Weitere Informationen zum Übersetzen von benutzerdefinierten Webappletnamen finden Sie unter <a href="#">Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte (auf Seite 1425)</a>.</p>

Feld	Kommentare
Standort	Wählen Sie "Homepage" oder "Aktionsleiste" aus, je nachdem, ob der externe Inhalt, der Bericht oder das Dashboard auf einer Homepage oder in der Aktionsleiste angezeigt werden soll.
Spalten	<b>HINWEIS:</b> Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Homepage" gewählt ist.  Geben Sie die Breite des Applets an, indem Sie aus dem Menü "Spalten" entweder "Einzel" oder "Doppelt" wählen.
Immer ausführen	Dieses Kontrollkästchen legt fest, ob ein globales Web-Applet ausgeführt wird, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Kontrollkästchen steht nur für globale Web-Applets zur Verfügung, als deren Position "Aktionsleiste" ausgewählt wurde.  <b>Hinweis:</b> Globale Web-Applets, die Sie dem globalen Header hinzufügen, werden immer ausgeführt, unabhängig davon, ob das Kontrollkästchen "Immer ausführen" aktiviert ist. Der globale Header wird nur mit modernen Themen angezeigt.

Füllen Sie anschließend die Felder entsprechend dem gewünschten Applettyp aus, wie in den folgenden Themen beschrieben:

- [Erstellen von Dashboard-Webapplets \(auf Seite 1422\)](#)
- [Erstellen von HTML-Webapplets \(auf Seite 1417\)](#)
- [Erstellen von Berichts-Webapplets \(auf Seite 1420\)](#)
- [Erstellen von RSS Feed-Webapplets \(siehe \[Erstellen von RSS-Feed-Webapplets\]\(#\) auf Seite 1413\)](#)
- [Erstellen von URL-Webapplets \(auf Seite 1418\)](#)

#### Zugehörige Themen

- [Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed \(auf Seite 1424\)](#)
- [Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte \(auf Seite 1425\)](#)

## Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden

Die folgenden wichtigen Überlegungen gelten für die Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand:

- Kunden, die benutzerdefinierten Code, zum Beispiel JavaScript-Code, in Oracle CRM On Demand verwenden, tun dies auf eigenes Risiko. Oracle bietet *keinen* Support und keine Hilfe bei der Fehlerbeseitigung, wenn Probleme infolge der Verwendung von benutzerdefiniertem Code in Oracle CRM On Demand auftreten. Das gilt auch für alle durch den benutzerdefinierten Code vorgenommenen Änderungen an Oracle CRM On Demand.
- Kunden, die benutzerdefinierten Code, zum Beispiel JavaScript-Code, in Oracle CRM On Demand verwenden, wird *dringend* geraten, den Code nach jedem Upgrade auf ein neues Release von Oracle CRM On Demand zu testen. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den benutzerdefinierten Code nach dem Upgrade auf ein neues Release zu aktualisieren. Darüber hinaus können neue Releases von Oracle CRM On

Demand aktualisierte Infrastrukturkomponenten enthalten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, benutzerdefinierten Code bei Bedarf an Änderungen der Infrastrukturkomponenten anzupassen.

- Kunden können die Webservices-API-Methoden von Oracle CRM On Demand mit benutzerdefiniertem Code aufrufen. Allerdings bietet Oracle nur Anleitungen für die Verwendung von Oracle CRM On Demand-Webservices-APIs, der Oracle CRM On Demand-Webservices-Sessionverwaltung und empfohlene Vorgehensweisen für die Verwendung von Oracle CRM On Demand-Webservices. Weitere Informationen zu Oracle CRM On Demand-Webservices finden Sie in Oracle Web Services On Demand Guide.
- Kunden können öffentliche Oracle CRM On Demand-JavaScript-API-Methoden mit Code in benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen aufrufen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen \(auf Seite 1477\)](#) und in der Dokumentation Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

### Verwandtes Thema

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zum Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code für Benutzer \(auf Seite 1410\)](#)

## Hochladen von Clientstandorterweiterungen

*Clientstandorterweiterungen* sind Dateien, die Sie in Oracle CRM On Demand hochladen und hosten können, anstatt sie auf anderen Servern zu hosten. Wenn Sie eine Clientstandorterweiterung hochladen, generiert Oracle CRM On Demand eine eindeutige URL als Verweis auf die Erweiterung. Eine Clientstandorterweiterung kann eine zweite Clientstandorterweiterung aufrufen, indem sie die eindeutige URL der zweiten Clientstandorterweiterung verwendet. Sie können eine URL dazu verwenden, eine Clientstandorterweiterung in benutzerdefinierten Webregisterkarten, benutzerdefinierten Webapplets, globalen Webapplets und in benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen bereitzustellen.

Sie können HTML-, JPG-, GIF-, SWF-, JavaScript- und CSS-Dateien über die Listenseite für Oracle CRM On Demand-Clientstandorterweiterungen hochladen, um eine Clientstandorterweiterung zu erstellen. Die maximale Dateigröße beträgt 20 MB. Kleinere Dateien bieten jedoch eine bessere Performance, wenn der Browser diese Dateien aus Oracle CRM On Demand herunterlädt.

**HINWEIS:** Die Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung hat keinen Zugriff auf die Komponenten von Clientstandorterweiterungen. Diese Komponenten umfassen die hochgeladenen Dateien oder die in diesen Dateien, Bildern oder Speicherorten enthaltenen Inhalte, von denen die Clientstandorterweiterungen referenziert werden, wie z.B. benutzerdefinierte Webregisterkarten, benutzerdefinierte Webapplets, globale Webapplets und benutzerdefinierte HTML-Head-Ergänzungen. Daher sind Sie dafür verantwortlich, diese Erweiterungen zu pflegen und zu unterstützen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung zum Hochladen von Clientstandorterweiterungen und zum Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Tags verfügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen finden Sie unter [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#).

### So laden Sie Clientstandorterweiterungen hoch

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Clientstandorterweiterungen".

Auf der Listenseite für Clientstandorterweiterungen werden zuvor hochgeladene Clientstandorterweiterungen angezeigt. Sie können auf dieser Seite auch zuvor hochgeladene Clientstandorterweiterungen löschen.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Clientstandorterweiterung löschen, die für eine benutzerdefinierte Webregisterkarte, ein benutzerdefiniertes Webapplet, ein globales Webapplet oder eine benutzerdefinierte HTML-Head-Ergänzung eingerichtet wurde, funktionieren diese Applets nicht mehr fehlerfrei, da die

Clientstandorterweiterung entfernt wurde. Oracle CRM On Demand zeigt nicht an, ob eine bestimmte Clientstandorterweiterung verwendet wird.

4 Klicken Sie auf "Neu".

5 Klicken Sie auf das Büroklammersymbol, um die Inhalte zu suchen, die Sie als Clientstandorterweiterung hochladen möchten.

Dieses Feld ist erforderlich.

6 Geben Sie folgende Details ein:

- **MIME-Typ.** Gibt den Internet-Medientyp an. Mit diesem Typ kann der Browser Medientypen fehlerfrei anzeigen. Geben Sie die vollständigen Details der MIME-Typen ein. Geben Sie z.B. je nach Dateityp einen der folgenden Werte ein:
  - text/html
  - image/jpeg
  - image/gif
  - application/x-shockwave-flash
  - text/css
- **Datei: Größe (in Byte).** Die Größe der hochgeladenen Datei. Oracle CRM On Demand lädt einen Wert in dieses Feld.
- **Datei: Erweiterungen.** Die Dateierweiterung der hochgeladenen Datei. Oracle CRM On Demand füllt dieses Feld aus.
- **Name.** Der Name der Clientstandorterweiterung. Dieses Feld ist erforderlich.
- **URL-Name.** Dieser Wert wird verwendet, um einen aussagekräftigen Namen für die URL bereitzustellen, die auf die Clientstandorterweiterung zeigt. Folgende Zeichen sind im URL-Namen zulässig: A-Z, a-z, 0-9, Unterstrich ( \_ ) und Punkt ( . ). Doppelte Punkte ( . ) sind nicht zulässig, und ein Punkt ( . ) darf nicht das letzte Zeichen in der Zeichenfolge sein. Beispiele für URL-Namen sind: Logo\_Image und Map376. Sie sollten den Eintrag in diesem Feld so kurz wie möglich halten. Dieses Feld ändert sich nur, wenn ein Benutzer es bearbeitet. Wenn Sie die hochgeladene Datei ersetzen oder den Namen der Clientstandorterweiterung ändern, bleibt der Wert im Feld "URL-Name" unverändert. Somit können Sie mehrere Versionen der Clientstandorterweiterung aktualisieren, verwalten und bereitstellen, ohne die benutzerdefinierten Webregisterkarten, die benutzerdefinierten Webapplets, die globalen Webregisterkarten oder die benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen erneut konfigurieren zu müssen. Durch Bearbeiten dieses Feldes werden die Felder "Relative URL" und "Vollständige URL" geändert. Dieses Feld ist erforderlich.
- **Relative URL.** Oracle CRM On Demand trägt einen Wert in dieses Feld ein. Der Wert ist die relative URL für die Navigation zur Clientstandorterweiterung aus Oracle CRM On Demand. Wenn sich dieser Feldwert ändert und die Clientstandorterweiterung bereitgestellt wird, müssen Sie die benutzerdefinierten Webregisterkarten, die benutzerdefinierten Webapplets, die globalen Webregisterkarten oder die benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen, die diese Clientstandorterweiterung referenzieren, so aktualisieren, dass sie die neu generierte URL verwenden. Dieser Feldwert ändert sich nur, wenn das Feld "URL-Name" aktualisiert wird.
- **Vollständige URL.** Oracle CRM On Demand trägt einen Wert in dieses Feld ein. Der Wert ist die vollständige URL, die auf die URL in der Oracle CRM On Demand-Anwendung zeigt. Wenn sich dieser Feldwert ändert und die Clientstandorterweiterung bereitgestellt wird, müssen Sie die benutzerdefinierten Webregisterkarten, die benutzerdefinierten Webapplets, die globalen Webregisterkarten oder die benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen, die diese Clientstandorterweiterung referenzieren, so aktualisieren, dass sie die neu generierte URL verwenden. Dieser Feldwert ändert sich nur, wenn das Feld "URL-Name" aktualisiert wird.

7 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Sie können eine Clientstandorterweiterung hochladen, diese wird jedoch erst aktiv, wenn Sie sie in einer benutzerdefinierten Webregisterkarte, einem benutzerdefinierten Webapplet, einer globalen Webregisterkarte oder in einer benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzung konfigurieren.

Nach dem Hochladen einer Clientstandorterweiterung generiert Oracle CRM On Demand die Felder "Relative URL" und "Vollständige URL". Anhand dieser Werte können Sie die Clientstandorterweiterung mit einer benutzerdefinierten Webregisterkarte, einem benutzerdefinierten Webapplet, einer globalen Webregisterkarte oder mit einer benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzung verknüpfen. Sie konfigurieren diese Speicherorte genauso wie jede Erweiterung, die auf Ihren Servern gehostet wird.

Informationen zum Hinzufügen von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen finden Sie unter [Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen \(auf Seite 1477\)](#).

### **So bearbeiten Sie vorhandene Clientstandorterweiterungen**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Clientstandorterweiterungen".
- 4 Suchen Sie auf der Listenseite für Clientstandorterweiterungen die Clientstandorterweiterung, die Sie bearbeiten möchten.
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf das Feld "Name". Dadurch wird die Detailseite für Clientstandorterweiterungen geöffnet, auf der Sie die Clientstandorterweiterung bearbeiten können.
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie die Datei für die Clientstandorterweiterung ersetzt haben:
  - a Melden Sie sich von Oracle CRM On Demand ab.
  - b Löschen Sie den Browser-Cache.
  - c Melden Sie sich erneut an, um die neue Clientstandorterweiterung herunterzuladen, sodass die Clientstandorterweiterung auf die Seite heruntergeladen wird, auf der sie bereitgestellt wird. Wenn Sie sich nicht von Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden, wird die neue Clientstandorterweiterung 30 Tage nach dem ersten Download heruntergeladen.

### **Richtlinien zum Bearbeiten von Clientstandorterweiterungen**

Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- **Halten Sie die Anzahl der Verweise auf Clientstandorterweiterungen auf einer Seite so niedrig wie möglich, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**
- **Halten Sie die Größe der Clientstandorterweiterungen so gering wie möglich.** Vermeiden Sie beispielsweise die Verwendung großer Bild- oder SWF-Dateien. Je kleiner die Datei ist, die Sie als Bestandteil der Clientstandorterweiterung herunterladen, desto schneller wird die Seite im Vergleich zu größeren Dateien geladen.
- **Bringen Sie alle Clientstandorterweiterungen in so wenig Dateien wie möglich unter, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**
- **Konfigurieren Sie Ihren Browser so, dass er Ihre Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert.** Wenn Sie Ihren Browser so konfigurieren, dass er die Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert, müssen die Inhalte nicht jedes Mal von den Oracle CRM On Demand-Servern heruntergeladen werden, wenn ein Benutzer die Seite lädt. Wenn sich eine Clientstandorterweiterung ändert, müssen Sie den Cache leeren, damit Oracle CRM On Demand die Seite lädt, die die Erweiterung enthält. Standardmäßig werden Clientstandorterweiterungen 30 Tage lang im Cache aufbewahrt.

- **Beschränken Sie Clientstandorterweiterungen und Anlagen auf ein Minimum, um die Performance der Aktionsleiste zu optimieren.** Beim Konfigurieren einer Clientstandorterweiterung, die in einem Applet in der Aktionsleiste enthalten ist, wird die Aktionsleiste jedes Mal geladen, wenn die Seite aktualisiert wird.
- **Befolgen Sie alle Webservicesrichtlinien, wenn Sie Clientstandorterweiterungen zum Aufrufen von Webservices verwenden.** Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Oracle Web Services On Demand Guide.

## Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen

Sie können benutzerdefinierte <script>-Elemente zu dem HTML-<head>-Element Ihrer Seiten hinzufügen. Beispiel: Sie können innerhalb der <script>-Elemente JavaScript-Code hinzufügen, der Funktionen zum Erstellen von benutzerdefinierten Schaltflächen auf Ihren Seiten enthält. Ihr benutzerdefinierter Code kann auch JavaScript-Dateien referenzieren, die über Clientstandorterweiterungen oder externe JavaScript-Dateien hochgeladen wurden. Dadurch sind die Funktionen in diesen Dateien auch in Ihrem benutzerdefinierten Code verfügbar. HTML-Head-Ergänzungen gelten für alle Seiten in Oracle CRM On Demand.

Auf der Seite "Benutzerdefiniertes HTML-Head-Tag bearbeiten" können Sie über die Schaltfläche "Vorschau" alle vorgenommenen Änderungen prüfen.

Sie können die benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen deaktivieren, indem Sie den Parameter "disableCustomJS=Y" in der URL für die Seite einrichten. Wenn Sie die Seite verlassen, indem Sie auf einen anderen Link klicken, wird der URL-Parameter nicht beibehalten. Sie müssen den URL-Parameter jedes Mal eingeben, wenn Sie ihn benötigen. Weitere Informationen zum Schreiben von benutzerdefiniertem JavaScript-Code und zu den verfügbaren öffentlichen Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) finden Sie in der Dokumentation Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung zum Hochladen von Clientstandorterweiterungen und zum Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Tags verfügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen finden Sie unter [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#).

### So fügen Sie eine benutzerdefinierte HTML-Head-Ergänzung hinzu:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Benutzerdefiniertes HTML-Head-Tag".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Details für benutzerdefiniertes HTML-Head-Tag" auf "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie im Textfeld "HTML-Head-Ergänzungen" die erforderlichen <script>-Elemente ein. Dieses Feld ist auf 50,000 Zeichen begrenzt.
- 6 Klicken Sie auf "Vorschau", um die von Ihnen vorgenommenen Änderungen zu prüfen.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

### Richtlinien zum Referenzieren von Clientstandorterweiterungen

Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- **Halten Sie die Anzahl der Verweise auf Clientstandorterweiterungen auf einer Seite so niedrig wie möglich, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**
- **Halten Sie die Größe der Clientstandorterweiterungen so gering wie möglich.** Je kleiner die Datei ist, die Sie als Bestandteil der Clientstandorterweiterung herunterladen, desto schneller wird die Seite im Vergleich zu größeren Dateien geladen.
- **Bringen Sie alle Clientstandorterweiterungen in so wenig Dateien wie möglich unter, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**

- **Konfigurieren Sie Ihren Browser so, dass er Ihre Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert.**  
Wenn Sie Ihren Browser so konfigurieren, dass er die Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert, müssen die Inhalte nicht jedes Mal von den Oracle CRM On Demand-Servern heruntergeladen werden, wenn ein Benutzer die Seite lädt. Wenn sich eine Clientstandorterweiterung ändert, müssen Sie den Cache leeren, damit Oracle CRM On Demand die Seite lädt, die die Erweiterung enthält. Standardmäßig werden Clientstandorterweiterungen 30 Tage lang im Cache aufbewahrt.

### Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zum Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code für Benutzer \(auf Seite 1410\)](#)

## Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header

Die Aktionsleiste kann eine Reihe von Abschnitten enthalten, z.B. "Nachrichtencenter", "Suchen", "Erweiterte Stichwortsuche" und "Zuletzt angezeigt". Sie können benutzerdefinierte Layouts für die Aktionsleiste und den globalen Header erstellen, den Abschnitt für den globalen Header anpassen und diese Layouts in Oracle CRM On Demand bestimmten Rollen zuweisen. Konfigurationsänderungen sowohl an der Aktionsleiste als auch am globalen Header sind nur für die Rollen sichtbar, für die das moderne Thema verwendet wird. Für Rollen, für die ein klassisches Thema verwendet wird, sind jedoch nur Konfigurationsänderungen am Layout der Aktionsleiste sichtbar.

### Festlegen der Aktionsleiste als nicht verfügbar für Benutzer

Standardmäßig wird die Aktionsleiste auf der linken Seite aller Oracle CRM On Demand-Seiten angezeigt. Benutzer können die Aktionsleiste nach Bedarf ausblenden oder anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste (siehe [Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten](#) auf Seite 43).

Wenn die Aktionsleiste für eine bestimmte Benutzerrolle nicht verfügbar sein soll, richten Sie ein leeres Aktionsleistenlayout ein (d.h. dass im Layout keine Abschnitte angezeigt werden oder verfügbar sind) und weisen dieses Layout der Benutzerrolle zu. Dann wird die Aktionsleiste für die Benutzer mit dieser Benutzerrolle permanent ausgeblendet.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Aktionsleistenlayout hinzugefügt wird.

### So fügen Sie ein neues Aktionsleistenlayout hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Layouts für Aktionsleiste und globalen Header".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Layouts für Aktionsleiste und globalen Header" auf "Neues Layout".
- 5 Geben Sie im Feld "Layout-Name" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein.
- 6 Geben Sie im Feld "Beschreibung" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein, und klicken Sie auf "Weiter".
- 7 Wählen Sie die Abschnitte für die Anzeige im Aktionsleistenlayout aus, indem Sie die gewünschten Felder mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Verfügbare Abschnitte für Aktionsleiste" in "Angezeigte Abschnitte für Aktionsleiste" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.
- 8 Wählen Sie die Abschnitte für die Anzeige im globalen Header aus, indem Sie die gewünschten Abschnitte mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Angezeigte Abschnitte für Aktionsleiste" in "Verfügbare Abschnitte für globalen Header" verschieben.
- 9 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

- 10 (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten", um die in den Schritten 5 bis 9 eingegebenen Werte zu ändern.

Alternativ können Sie das in Oracle CRM On Demand bereits vorhandene standardmäßige Aktionsleistenlayout kopieren und die Beschreibung und Konfiguration entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

### **So kopieren Sie ein Aktionsleistenlayout**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Layouts für Aktionsleiste und globalen Header".
- 4 Klicken Sie links von "Standardlayouts für Aktionsleiste und globalen Header" auf den Link "Kopieren".
- 5 Geben Sie im Feld "Layout-Name" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein.
- 6 Geben Sie im Feld "Beschreibung" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein, und klicken Sie auf "Weiter".
- 7 Wählen Sie die Abschnitte für die Anzeige im Aktionsleistenlayout aus, indem Sie die gewünschten Felder mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Verfügbare Abschnitte für Aktionsleiste" in "Angezeigte Abschnitte für Aktionsleiste" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.
- 8 Wählen Sie die Abschnitte für die Anzeige im globalen Header aus, indem Sie die gewünschten Abschnitte mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Angezeigte Abschnitte für Aktionsleiste" in "Verfügbare Abschnitte für globalen Header" verschieben.
- 9 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

**HINWEIS:** Um andere Aktionsleistenlayouts zu kopieren, klicken Sie links neben dem Namen des Aktionsleistenlayouts auf den Pfeil nach unten, um die Kopierfunktion anzuzeigen.

### **So bearbeiten Sie den globalen Header:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Layouts für Aktionsleiste und globalen Header".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Layouts für Aktionsleiste und globalen Header" auf den Nach-Unten-Pfeil neben dem gewünschten Layout.
- 5 Wählen Sie im Menü "Globalen Header bearbeiten" aus.  
Auf der Bearbeitungsseite für "Symbol für globalen Header" sind alle verfügbaren Abschnitte für globale Header in aufsteigender Reihenfolge aufgelistet. Wenn Sie denselben Reihenfolgenwert für zwei oder mehr Abschnitte für globale Header eingeben, werden diese Abschnitte für globale Header in ihrer Erstellungsreihenfolge angezeigt.
- 6 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Neu", um die Abschnitte für globale Header zu konfigurieren.
  - Klicken Sie neben dem zu bearbeitenden Abschnitt für den globalen Header auf "Bearbeiten".
- 7 Klicken Sie auf das Symbol mit dem Vergrößerungsglas, um das Symbol für Ihren Abschnitt zu ändern.
- 8 Wählen Sie im Menü "Applet" einen verfügbaren Abschnitt aus.
- 9 (Optional) Geben Sie in das Feld "Beschreibung" eine Beschreibung ein.
- 10 Geben Sie in das Feld "Appletbreite" die Breite des Abschnitts ein.  
Die maximale Breite des Abschnitts für den globalen Header beträgt 700 Pixel.
- 11 Geben Sie im Feld "Reihenfolge" den Reihenfolgenwert an, nach dem Ihr Abschnitt auf dem globalen Header angezeigt werden soll.

Abschnitte für globale Header werden entsprechend dem Wert für die aufsteigende Reihenfolge von links nach rechts angezeigt.

**12** Klicken Sie auf "Speichern".

**Hinweis:** Globale Web-Applets, die im globalen Header angezeigt werden, werden immer ausgeführt, unabhängig davon, ob auf der Seite "Mein Web-Applet" das Kontrollkästchen "Immer ausführen" aktiviert ist. Beachten Sie, dass sich bestimmter Web-Applet-Inhalt auf die Leistung auswirken kann, beispielsweise wenn Ihr Web-Applet auf eine externe Website verweist. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen "Immer ausführen" finden Sie unter Erstellen globaler Web-Applets (siehe [Erstellen von globalen Webapplets auf Seite 1471](#)).

## **Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen**

Je nach Bedarf möchten Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen die unterschiedlichsten Informationen auf der Seite "Meine Homepage" anzeigen. Sie können das Layout von "Meine Homepage" anpassen, indem Sie den Standardinhalt durch einen für die Rollen Ihrer Mitarbeiter relevanteren Inhalt ersetzen. Beispielsweise kann die Homepage eines Kundenservicemitarbeiters so konfiguriert werden, dass anstelle des Abschnitts "Kürzlich erstellte Leads" (der standardmäßig auf der Seite angezeigt wird) neue Serviceanfragen und anstelle des Standardberichts zur Qualität der Vertriebs-Pipeline ein benutzerdefinierter Bericht zu Serviceanfragen angezeigt wird.

Nachdem Sie "Meine Homepage" angepasst haben, müssen Sie das Homepage-Layout einer Benutzerrolle zuweisen. Alle Benutzer mit dieser Rolle können die von Ihnen eingerichtete angepasste "Meine Homepage" anzeigen.

**Hinweis zu Beginn.** Da Sie eine Rolle wählen müssen, auf die sich diese Anpassung bezieht, richten Sie alle Rollen ein, bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen. Für diese Prozedur muss Ihre Rolle über die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten" verfügen.

### ***So passen Sie "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen an***

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Meine Homepage - Layout".
- 4** Führen Sie in der Liste "Homepage-Layout" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
  - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes benutzerdefiniertes Layout zu ändern.Der Assistent für Homepage-Layout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.
- 5** Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und ggf. eine Beschreibung ein.
- 6** Schritt 2 "Homepage-Layout":
  - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Alle Abschnitte" in die Liste "Verfügbare Abschnitte".  
In der Liste "Verfügbare Abschnitte" sind die Abschnitte enthalten, die einer Homepage hinzugefügt werden können, darunter auch benutzerdefinierte Berichte, die in Homepages aufgenommen werden können. Wenn Sie verhindern möchten, dass ein Benutzer einer Homepage einen Abschnitt hinzufügt, belassen Sie den Abschnitt in der Liste "Alle Abschnitte".
  - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Linke Seite" in die Liste "Rechte Seite", und ordnen Sie die Informationen in beiden Listen entsprechend Ihren Anforderungen neu an.  
Belassen Sie Abschnitte doppelter Breite in der Liste "Linke Seite". Die Abschnitte werden automatisch über die gesamte Breite der Homepage angezeigt.
- 7** Klicken Sie auf "Fertig stellen".

**HINWEIS:** Wenn Sie eine benutzerdefinierte Homepage in die Anwendung einfügen, müssen Sie sie für die Benutzerrolle verfügbar machen, damit sie für Benutzer sichtbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

## Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"

Mit der Funktion "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte" können Sie mehrere Berichte, einschließlich vordefinierter und benutzerdefinierter Berichte, zu "Meine Homepage" hinzufügen. Diese benutzerdefinierten Berichte werden dann im Assistenten für das Homepagelayout in Schritt 2 in der Liste "Alle Abschnitte" angezeigt. Sie können die Berichte in die Liste "Verfügbare Abschnitte" oder in eine der Abschnittslisten verschieben, die standardmäßig unter "Meine Homepage" angezeigt werden. Weitere Informationen zum Anpassen von "Meine Homepage" finden Sie unter Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen (siehe [Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen](#) auf Seite 1480).

**HINWEIS:** Informationen dazu, wo Berichte und Dashboards in Oracle CRM On Demand eingebettet werden können, finden Sie unter [Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1366\)](#).

### Hinweis zu Beginn:

Der Bericht, den Sie in "Meine Homepage" einbetten möchten, muss unter "Gemeinsam genutzte Ordner" in einem Ordner gespeichert sein, auf den Sie Zugriff haben.

- Ihre Rolle muss die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten" beinhalten.
- Um einen Bericht im migrierten unternehmensweit genutzten Ordner auszuwählen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Auf migrierten unternehmensweit genutzten Ordner zugreifen" enthalten.
- Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist, können Sie nur dann benutzerdefinierte Berichte erstellen, wenn die im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählte Sprache die Standardsprache des Unternehmens ist.

### So erstellen Sie benutzerdefinierte Berichte für "Meine Homepage":

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte".
- 4 Klicken Sie in der Liste "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte" auf "Neuer Homepage-Bericht".
- 5 Füllen Sie auf der Seite "Homepage - Details Benutzerdefinierter Bericht" die folgenden Felder aus.

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie den Namen des benutzerdefinierten Berichts ein.

Feld	Kommentare
<p>Zum Übersetzen markieren</p>	<p>Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Webapplets aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist außerdem schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache des Unternehmens im Feld "Übersetzung" in der Liste der benutzerdefinierten Berichte auswählen, bevor Sie einen vorhandenen benutzerdefinierten Bericht aktualisieren.</p> <p>Wenn Sie den Namen eines vorhandenen benutzerdefinierten Berichts in der Standardsprache des Unternehmens ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens durch den aktualisierten Namen ersetzt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</li> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen des Namens nicht geändert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht.</li> </ul> <p>Weitere Informationen zum Übersetzen von benutzerdefinierten Berichtsnamen finden Sie unter <a href="#">Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte (auf Seite 1425)</a>.</p>
<p>Höhe</p>	<p>Wählen Sie "Einzel" oder "Doppelt" aus. Wenn Sie die Höhe auf "Doppelt" festlegen, wird der Bericht doppelt so hoch wie die anderen Abschnitte auf der Homepage.</p>
<p>Breite</p>	<p>Wählen Sie "Einzel" oder "Doppelt" aus. Wenn sich der Bericht von links nach rechts über die gesamte Homepage erstrecken soll, wählen Sie "Doppelt" als Breite.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Berichte mit einem HTML RowSpan-Attributwert von mehr als 2 überschreiten manchmal die festgelegte Größe.</p>

Feld	Kommentare
Bericht sofort ausführen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Bericht automatisch ausgeführt und die Benutzer müssen nicht auf einen Link klicken, um den Bericht zu aktualisieren.

- 1 Klicken Sie auf das Suchsymbol (Lupe) für das Feld "Berichtspfad", und navigieren Sie unter "Gemeinsam genutzte Ordner" zum benötigten Bericht.  
Das Feld "Berichtspfad" wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Bericht ausgewählt haben.
- 2 Wenn Prompts, die für die Analyse konfiguriert sind, angezeigt werden sollen, damit Benutzer die Analyse filtern können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Berichts-Prompts anzeigen".
- 3 Geben Sie an, ob die Benutzer, die die eingebettete Analyse anzeigen, die Analyse aktualisieren, drucken oder exportieren können:
  - **Aktualisierungslink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Aktualisierungslink verfügbar, und Benutzer können die Daten in der Analyse aktualisieren.
  - **Drucklink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Drucklink verfügbar, und Benutzer können die Analyse drucken.
  - **Exportlink.** Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wird, ist der Exportlink verfügbar, und Benutzer können die Analyse exportieren.
- 4 Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Beschreibung für den benutzerdefinierten Homepage-Bericht ein.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

## Umbenennen von Datensatztypen

Sie können Datensatztypen umbenennen, wenn Sie die Ihren Benutzern vertraute Terminologie verwenden möchten. Möglicherweise entsprechen die Namen der Datensatztypen in der Anwendung nicht den Namen, die in Ihrem Unternehmen für bestimmte Datensatztypen verwendet werden. In diesem Fall können Sie den Namen ändern und an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen.

Nachdem der Name eines Datensatztyps geändert wurde, wird der neue Name an vielen Stellen in der Anwendung verwendet. Beispiele:

- Registerkarten und Schaltflächen
- Dropdown-Listen
- Vordefinierte gefilterte Listen wie die Liste "Alle Firmen" auf der Firmen-Homepage
- Titelleisten auf Seiten, z.B. Detail- und Listenseiten von Datensätzen
- Der Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste
- Namen von Seitenabschnitten
- E-Mail-Benachrichtigung bei Datensatzzuweisung
- Namen benutzerdefinierter Seitenabschnitte

So können Sie den Anzeigenamen "Firma" in "Unternehmen" ändern. Der Name der Registerkarte "Firma" wird zu "Unternehmen", und auch die anderen Abschnittstitel werden entsprechend geändert.

An einigen Stellen wird der neue Name jedoch nicht angezeigt. Bei Namensänderungen sollten Sie Ihre Benutzer darüber informieren, dass die neuen Namen in folgenden Bereichen nicht angezeigt werden:

- Namen von benutzerdefinierten gefilterten Listen
- Namen benutzerdefinierter Felder
- Berichte und Analysen
- Oracle Outlook Email Integration On Demand

■ Hilfeseiten

**HINWEIS:** Alle Anzeigennamen sind auf 50 Zeichen begrenzt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

**So benennen Sie einen Datensatztyp um**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Datensatztypen anpassen" die neuen Namen in der entsprechenden Zeile ein. Sie müssen alle drei Variationen für die Anwendungen angeben, damit die Anwendung sie an der korrekten Stelle der Oberfläche verwendet: Anzeigename/Singular, Anzeigename/Plural und Anzeigename/Kurz.

**HINWEIS:** Der "Anzeigename/Kurz" wird in den Registerkarten angezeigt. Daher sollte er nicht mehr als 15 Zeichen enthalten. Objekte können nicht in die Namen der auf der Seite "Datensatztypen umbenennen" verfügbaren Objekte umbenannt werden. Objekte wie Aufgaben oder Termine können nicht umbenannt werden, da sie nicht auf der Seite "Datensatztypen umbenennen" aufgeführt werden.

- 5 (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

**HINWEIS:** Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In den anderen Sprachen (oder wenn Sie eine andere Sprache in der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" auswählen) wird der aktualisierte Name als blauer Text in Klammern angezeigt, bis Sie manuell die übersetzten Versionen eingeben. Dadurch können Sie leichter verfolgen, welche Begriffe übersetzt werden müssen. Wenn Sie "Zum Übersetzen markieren" nicht auswählen, bleiben die bereits übersetzten Anzeigennamen bestehen, unabhängig davon, welche Änderungen Sie hier eingegeben haben.

- 6 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
  - a Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
  - b Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
  - c Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.

Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

**Aktivieren von Bildern auf Detailseiten**

Sie können der Detailseite für einen Datensatztyp Bilder hinzufügen. Beispiel: Sie können ein Foto zur Personendetailseite, ein Logo zur Firmendetailseite oder ein Produktbild zur Produktdetailseite hinzufügen. Bilder auf Detailseiten können nur für folgende Datensatztypen aktiviert werden:

- Firma
- Person
- Produkt

**So aktivieren Sie ein Bild auf einer Detailseite**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bild anzeigen" für den Datensatztyp "Firma", "Person" oder "Produkt".
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

## Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets

Sie können ein Set mit benutzerdefinierten Symbolen für die Zuweisung zu einem Datensatztyp hochladen und verwalten. Jedes benutzerdefinierte Symbolset enthält drei Symbole: ein Symbol für die Registerkarte "Datensatztyp", ein Symbol für die Aktionsleiste und ein Symbol für die Bereiche mit zugehörigen Informationen von Oracle CRM On Demand.

Benutzerdefinierte Symbolsets verbessern das Erscheinungsbild von Oracle CRM On Demand. So können Benutzer die Symbole anzeigen, die für Datensatztypen relevanter sind. Sie können ein vorhandenes benutzerdefiniertes Symbolset bearbeiten und an Ihre Anforderungen anpassen.

**HINWEIS:** Es können maximal 100 benutzerdefinierte Symbolsets erstellt werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Symbole verwalten" enthalten. Sie können benutzerdefinierte Symbolsets Datensatztypen nur dann zuweisen, wenn moderne Themen verwendet werden.

### So erstellen und publizieren Sie ein neues Symbolset:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Symbolmanagement".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Symbolmanagement" auf den Link "Objektsymbole".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Symbolsets" auf "Hinzufügen", um ein neues Symbolset zu erstellen.
- 6 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Symbolsets im Feld "Symbolsetname" den Namen des neuen Symbolsets ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Das Feld "Symbolsetname" darf maximal 50 Zeichen enthalten.

- 7 Klicken Sie auf der Registerkarte "Symbole" auf "Neu".
- 8 Wählen Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Symbols eines der folgenden Symbole aus der Auswahlliste "Symboltyp" aus, um die Bilder zu suchen, die Sie in Ihrem Symbolset verwenden möchten:
  - **Hauptsymbol.** Das benutzerdefinierte Symbol, das auf der Registerkarte "Datensatztyp" verwendet wird. Es wird empfohlen, dass das ausgewählte Bild für dieses Symbol 50 Pixel breit und 50 Pixel hoch ist.
  - **Minisymbol.** Das benutzerdefinierte Symbol, das in der Aktionsleiste verwendet wird. Es wird empfohlen, dass das ausgewählte Bild für dieses Symbol 25 Pixel breit und 25 Pixel hoch ist.
  - **Symbol für zugehörige Informationen.** Das benutzerdefinierte Symbol, das im Bereich "Zugehörige Informationen" verwendet wird. Es wird empfohlen, dass das ausgewählte Bild für dieses Symbol 45 Pixel breit und 45 Pixel hoch ist. Wenn dieses Bild mit dem in Oracle CRM On Demand verwendeten Farbschema zusammenpassen soll, muss der Hintergrund des Bildes transparent sein.

**HINWEIS:** Sie können Bilder mit den folgenden Erweiterungen hochladen: JPEG, JPG, PNG oder GIF. Die Datei darf höchstens 100 KB groß sein.

- 9 Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das erforderliche Bild zu suchen, und klicken Sie auf die Schaltfläche zum Speichern und Erstellen eines neuen Symbols.
- 10 Wiederholen Sie die Schritte 8 bis 9 für jeden Symboltyp im benutzerdefinierten Symbolset.
- 11 Klicken Sie auf "Veröffentlichen".

Informationen zum Zuordnen Ihrer benutzerdefinierten Symbolsets zu einem Datensatztyp finden Sie unter [Ändern des Symbols für einen Datensatztyp \(auf Seite 1488\)](#).

## Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolen für den globalen Header

Sie können benutzerdefinierte Symbole hochladen und dem Layout Ihres globalen Headers zuordnen. Dadurch können Sie aussagekräftige Symbole für Elemente im Layout Ihres globalen Headers verwenden.

**Hinweis zu Beginn.** Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Symbole verwalten" enthalten.

### **So erstellen Sie ein neues benutzerdefiniertes Symbolset:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Symbolmanagement".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Symbolmanagement" auf den Link "Symbole für globalen Header".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Symbole für globalen Header" auf "Hinzufügen", um ein neues benutzerdefiniertes Symbol zu erstellen.
- 6 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für Symbole für den globalen Header auf "Durchsuchen", um das Bild zu suchen, das Sie verwenden möchten.

**HINWEIS:** Sie können Bilder mit den folgenden Erweiterungen hochladen: JPEG, JPG, PNG oder GIF. Die Datei darf höchstens 100 KB groß sein. Sie können maximal 50 Bilder hochladen. Wenn dieses Bild mit dem in Oracle CRM On Demand verwendeten Farbschema zusammenpassen soll, muss das Bild weiß sein. Außerdem muss es etwa 45 Pixel hoch und 45 Pixel breit sein und einen transparenten Hintergrund haben.

- 7 Klicken Sie auf die Option zum Speichern und Hinzufügen eines neuen Symbols für den globalen Header.
- 8 Wiederholen Sie die Schritte 6 und 7 für jedes benutzerdefinierte Symbol, das in das Symbolset für den globalen Header hochgeladen werden soll.
- 9 (Optional) So löschen Sie ein benutzerdefiniertes Symbol:
  - a Klicken Sie neben dem gewünschten benutzerdefinierten Symbol auf den Pfeil nach unten.
  - b Wählen Sie im Menü die Option "Löschen" aus.

Informationen zu Layouts für globale Header finden Sie unter [Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header \(auf Seite 1478\)](#) (siehe [Ändern des Symbols für einen Datensatztyp](#) auf Seite 1488).

## Hinzufügen von Datensatztypen

Sie können benutzerdefinierte Datensatztypen für Ihr Unternehmen hinzufügen. Beispielsweise können Sie eine Registerkarte "Bestellung" anzeigen, die von Ihren Mitarbeitern verwendet werden soll. Um einen neuen Datensatztyp hinzuzufügen, benennen Sie einen der benutzerdefinierten Objektdatensatztypen in Oracle CRM On Demand um und konfigurieren ihn.

Die Berechtigungen, mit denen Ihr Unternehmen die Datensatztypen "Benutzerdefiniertes Objekt 01" bis "Benutzerdefiniertes Objekt 10" verwenden und Benutzern Zugriff auf diese Datensatztypen gewähren kann, sind standardmäßig für die Administratorrolle in Oracle CRM On Demand aktiviert. Wenn Ihr Unternehmen jedoch mehr als 10 Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte verwenden muss, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, damit die zusätzlichen Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte Ihrem Unternehmen zur Verfügung gestellt werden.

Im Allgemeinen gleicht die Funktionsweise von neuen Datensatztypen der Funktionsweise der Datensatztypen, die standardmäßig zur Verfügung gestellt werden. Für jeden Datensatztyp ist ein Satz an Feldern einschließlich dem Feld "Name" verfügbar, die zum Filtern und Sortieren von Listen verwendet werden können.

**HINWEIS:** Für jeden Datensatztyp für die benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 sind acht Felder zum Filtern und Sortieren von Listen mit Datensätzen dieser Datensatztypen verfügbar. Für alle anderen Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte kann nur das Feld "Name" zum Filtern und Sortieren von Listen mit Datensätzen dieses Datensatztyps verwendet werden.

Sie können benutzerdefinierte Felder, Seitenlayouts, Suchlayouts usw. für die neuen Datensatztypen einrichten. In folgenden Bereichen können Sie jedoch die neuen Datensatztypen nicht verwenden:

- Assignment Manager
- Prognoseerstellung
- Standardgruppenzuweisung (sie können nicht gemeinsam von Gruppen verwendet werden)

Außerdem gelten für neue Datensatztypen die folgenden Einschränkungen:

- Neue Datensatztypen können die länderspezifischen Adressgruppen nicht enthalten
- Standardmäßig ist nur das Feld "Name" in neuen Datensatztypen erforderlich
- Mit dem neuen Datensatztyp wird keine Duplikatprüfung ausgeführt

Informationen zum Verwenden von Web-Services mit neuen Datensatztypen finden Sie unter Herunterladen von WSDL- und Schema-Dateien (siehe [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien](#) auf Seite 2033).

**Hinweis zu Beginn.** Für die Ausführung dieses Schritts muss Ihre Rolle sowohl die Berechtigung "Anwendung anpassen" als auch die entsprechende Berechtigung "Anwendung anpassen" für das benutzerdefinierte Objekt enthalten, das Sie für Ihren neuen Datensatztyp verwenden. Es gibt spezielle Berechtigungen für die Datensatztypen der benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03, zum Beispiel die Berechtigung "Anwendung anpassen - Benutzerdefiniertes Objekt 01 verwalten". Bei anderen Objektdatensatztypen gilt jede Berechtigung für eine Gruppe benutzerdefinierter Objekte, zum Beispiel die Berechtigung "Anwendung anpassen - Benutzerdefinierte Objekte 04 bis 10 verwalten".

### **So fügen Sie einen Datensatztyp hinzu**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Geben Sie die Daten in der Zeile für den verwendeten benutzerdefinierten Objektdatensatztyp ein. Geben Sie zum Beispiel "Auftrag" ein.

Weitere Informationen finden Sie unter [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\)](#). Nach dem Umbenennen des Datensatztyps wird er unter seinem neuen Namen in den Abschnitten "Datensatztypeinrichtung" der Seite "Anwendungsanpassung" angezeigt und ersetzt den Link für den benutzerdefinierten Objektdatensatztyp.

- 5 Klicken Sie auf "Speichern".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den neuen Datensatztyp.
- 7 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den Link "Felddefinition".
- 8 Auf der Seite "Felddefinition" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- (Empfohlen) Klicken Sie auf "Feldbezeichnungen verwalten", und benennen Sie die Felder so um, dass sie Ihre Anforderungen erfüllen.

Es wird empfohlen, dass Sie das Feld "Name" umbenennen. Innerhalb der Anwendung verfügt jeder Datensatztyp über ein Feld mit der Bezeichnung "Name", dem der Datensatztyp vorangestellt ist ("Firmenname", "Verkaufsprojektname" usw.). Wenn Sie daher einen Datensatztyp namens "Auftrag" hinzufügen, möchten Sie möglicherweise das Feld "Name" in "Auftragsname" umbenennen. Wenn Ihr Unternehmen die gezielte Suche verwendet, wird das Feld "Name" standardmäßig als Suchfeld im Abschnitt "Suche" in der Aktionsleiste angezeigt.

**HINWEIS:** Nur für Datensatztypen für die benutzerdefinierten Objekte 01 bis 03 werden die Felder "Schnellsuche 1" und "Schnellsuche 2" standardmäßig auch als Suchfelder im Abschnitt "Suche" in der Aktionsleiste angezeigt. Möglicherweise möchten Sie die Felder "Schnellsuche 1" und "Schnellsuche 2" ebenfalls umbenennen. Beispiel: Wenn Sie einen Datensatztyp namens "Auftrag" hinzufügen, möchten Sie möglicherweise das Feld "Schnellsuche 1" in "Auftragsnummer" umbenennen. Wenn ein Mitarbeiter im Abschnitt "Suche" aus der Liste der Datensatztypen den Wert "Auftrag" auswählt, wird das Feld "Auftragsnummer" als eines der Suchfelder angezeigt.

- Klicken Sie auf neue Felder, und fügen Sie benutzerdefinierte Felder hinzu.

Für diese Datensatztypen gelten dieselben Beschränkungen wie für die benutzerdefinierten Felder der Standard-Datensatztypen.

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Feldern und Erstellen von benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).

- 9 Richten Sie Seitenlayouts für die Bearbeitungs- und Detailseiten für den neuen Datensatztyp ein.

Sie können den Bearbeitungsseiten des Datensatzes Felder hinzufügen, die Felder in getrennten Abschnitten gruppieren und diese Abschnitte umbenennen.

Um Beziehungen zu anderen Datensatztypen herzustellen, fügen Sie die Felder ("Firma", "Person", "Verkaufsprojekt" usw.) in die Seitenlayouts ein. Dadurch wird neben dem Feld ein Suchsymbol eingeblendet, über das Benutzer vorhandene Datensätze mit diesem neuen Datensatztyp verknüpfen können.

Sie können Detailseiten zugehörige Informationsabschnitte hinzufügen.

Wenn Sie "Team" als zugehörigen Informationsabschnitt hinzufügen, können Benutzer diesen Datensatz mit anderen Teammitgliedern gemeinsam nutzen (Datensatz für Datensatz).

**HINWEIS:** Der Abschnitt mit Informationen zum Team wird für alle Datensatztypen für benutzerdefinierte Objekte unterstützt.

Informationen dazu finden Sie in Anpassen statischer Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

- 10 (Optional) Richten Sie Suchlayouts für den neuen Datensatztyp ein. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Suchlayouts (siehe [Managing Search Layouts](#) auf Seite 1431).
- 11 (Optional) Richten Sie benutzerdefinierte Homepagelayouts für den neuen Datensatztyp ein. Weitere Angaben finden Sie in [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts \(auf Seite 1441\)](#).
- 12 (Optional) Fügen Sie den neuen Datensatztyp als Feld oder als Abschnitt für zugehörige Informationen in den Seitenlayouts für andere Datensatztypen hinzu.

**HINWEIS:** Wenn Sie den neuen Datensatztyp eingerichtet haben, müssen Sie die relevanten Zugriffsprofile aktualisieren, damit die Benutzer die entsprechenden Zugriffsebenen für den neuen Datensatztyp erhalten. Außerdem müssen Sie die relevanten Benutzerrollen aktualisieren, damit die Registerkarte für den Datensatztyp für die Rollen verfügbar ist und damit den Rollen Ihre benutzerdefinierten Seitenlayouts, Homepagelayouts und Suchlayouts für den neuen Datensatztyp zugeordnet werden. Informationen zum Aktualisieren von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#). Informationen zum Aktualisieren von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte \(auf Seite 1502\)](#)

## Ändern des Symbols für einen Datensatztyp

Sie können das Symbol ändern, das einem Datensatztyp zugeordnet ist und auf Registerkarten sowie im Abschnitt "Erstellen" der Aktionsleiste angezeigt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

### **So ändern Sie das Symbol für einen Datensatztyp**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Datensatztypen anpassen" einen der folgenden oder beide Schritte aus:
  - a Klicken Sie für den Datensatztyp im Feld "Klassisches Symbol" auf das Suchsymbol, und wählen Sie im Fenster ein Symbol aus.
  - b Klicken Sie für den Datensatztyp im Feld "Modernes Symbol" auf das Suchsymbol, und wählen Sie im Fenster ein Symbol aus.

Wenn Sie benutzerdefinierte Symbolsets erstellt haben, werden sie unter der Überschrift "Benutzerdefinierte Symbole" angezeigt. Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Symbolsets finden Sie unter [Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets \(auf Seite 1485\)](#).
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

### **Anpassen von REST-Integrationstags**

Jeder Datensatztyp weist zwei REST-Integrationstags auf, die von der REST-API von Oracle CRM On Demand zum Zugreifen auf den Datensatztyp (Ressource) verwendet werden können. Eines der REST-Integrationstags ist das Standardtag für den Datensatztyp. Das Standardtag ist sprachunabhängig, und Sie können es nicht ändern. Sie können das andere REST-Integrationstag anpassen. Beispiel: Wenn Ihr Unternehmen einen Datensatztyp umbenennt oder einen benutzerdefinierten Datensatztyp verwendet, möchten Sie möglicherweise auch das REST-Integrationstag für diesen Datensatztyp ändern, damit das REST-Integrationstag den Namen des Datensatztyps widerspiegelt.

Eine REST-API-URL von Oracle CRM On Demand kann mit einem der REST-Integrationstags auf eine Ressource zugreifen. Im Folgenden finden Sie Beispiel-URLs:

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag
```

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag
```

In diesen Beispielen ist "default\_integration\_tag" ein Platzhalter für das Standardintegrationstag, und "custom\_integration\_tag" ist ein Platzhalter für das angepasste REST-Integrationstag.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die REST-API-Integrationstags anpassen können, die Sie in REST-API-URLs verwenden.

### **So passen Sie REST-Integrationstags an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie auf den Link "REST-Integrationstags anpassen".
- 4 Klicken Sie in der Liste "REST-Integrationstags" für den Datensatztyp auf den Link "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie im Feld "REST-Integrationstag" den neuen Namen ein, und klicken Sie auf "Speichern".

### **Erstellen von neuen Themen**

Das Thema bestimmt das Aussehen von Oracle CRM On Demand. Wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein neues Unternehmen eingerichtet wird, stehen mehrere vordefinierte Themen zur Verfügung. Das Standardthema ist *Oracle*. Sie können im Assistenten für Rollenverwaltung festlegen, welche Rollen Themen

erstellen und verwalten können. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#). Weitere Informationen zum Festlegen von Themen auf Unternehmensebene finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

Sie können ein Thema auf der Unternehmens-, Rollen- oder Benutzerebene wählen. Das auf der Benutzerebene festgelegte Thema hat Vorrang, gefolgt vom auf der Rollenebene festgelegten Thema. Das Standardthema des Unternehmens wird angewendet, wenn weder auf der Benutzer- noch auf der Rollenebene ein Thema festgelegt wurde.

Wenn Sie Themen von Oracle CRM On Demand Version 16 auf eine spätere Version aktualisieren, beachten Sie Folgendes:

- **Für neue Unternehmen.** *Oracle* ist das Standardthema auf der Unternehmensebene. Auf der Rollen- oder Benutzerebene ist kein Thema gewählt. Unternehmensadministratoren können neue Themen erstellen und diese als Standardthema festlegen. Sie können zudem bestehende Themen deaktivieren, damit diese nicht von Benutzern gewählt werden können.
- **Für bestehende Unternehmen.** Die Namen sämtlicher alten Themen werden durch die folgenden Zeichenfolgen ersetzt: *Oracle - Abgelehnt*, *Zeitgenössisch - Abgelehnt* oder *Klassisch - Abgelehnt*. Wir empfehlen, diese alten Themen zu ändern, eines der neuen Themen zu wählen und die alten Themen aus den Benutzerprofilen zu entfernen.
- **Für bestehende Unternehmen, die Logos und Links verwenden.** Ein Upgrade wirkt sich nicht auf ein veraltetes Thema aus, das nach wie vor gewählt ist. Es empfiehlt sich jedoch, keine veralteten Themen zu verwenden, sondern neue Themen zu erstellen und neue Themen als Standardthemen auf der Unternehmens- oder Rollenebene festzulegen.

**Hinweis zu Beginn.** Um Themen erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Themen verwalten" enthalten.

In der folgenden Aufgabe wird beschrieben, wie Sie in Oracle CRM On Demand ein eigenes Thema erstellen.

### **So erstellen Sie ein neues Thema in Oracle CRM On Demand**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Themen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Themen" auf "Neu".
- 5 Geben Sie die Informationen für die folgenden Felder ein:
  - **Themenname.** Geben Sie einen Namen für das neue Thema ein.
  - **Standard-Link für Hilfe anzeigen.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Hilfelink anzeigen soll.
  - **Standard-Link für Schulung und Support anzeigen.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Link für Schulung und Support anzeigen soll.
  - **Standardlink für gelöschte Elemente anzeigen.** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Ihr neues Thema den globalen Standardlink für gelöschte Elemente anzeigen soll.
  - **Einstellungen für Head-up-Display unterstützen.** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Ihr neues Thema das Head-up-Display unterstützen soll. Sie können das Head-up-Display vollständig entfernen, indem Sie dieses Kontrollkästchen im Thema eines Benutzers deaktivieren.

**HINWEIS:** Zusätzlich zum Thema, das die Funktion "Head-up-Display" unterstützt, müssen Benutzer die Option "Head-up-Display" auf der Seite "Persönliche Details" aktivieren. Wenn das Feld "Head-up-Display" im persönlichen Profil des Benutzers leer ist, wird die Einstellung für das Unternehmen verwendet. Weitere Informationen zum Head-up-Display finden Sie unter [Oracle CRM On Demand -](#)

Seitenweiser Überblick (siehe [Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten auf Seite 37](#)) und Aktualisieren Ihrer persönlichen Details (siehe [Updating Your Personal Details auf Seite 818](#)).

- **Beschreibung.** Geben Sie eine Beschreibung für das neue Thema ein.
- **Themenstil.** Dieses Feld ist erforderlich. Der Standardwert für dieses Menü lautet "Klassisch".
- **Registerkartenformat.** Wählen Sie "Klassisch" oder "Modern" aus. Dieses Menü ist nur verfügbar, wenn Sie im Menü "Themenstil" die Option "Klassisch" auswählen. Der Standardwert für dieses Menü ist "Gestapelt".
- **Schriftgröße.** Wählen Sie "Regulär" oder "Groß" aus. Wenn Sie im Menü "Themenstil" die Option "Klassisch" auswählen, lautet der Standardwert für dieses Menü "Regulär". Wenn Sie im Menü "Themenstil" die Option "Modern" auswählen, lautet der Standardwert für dieses Menü "Groß".

**6** Klicken Sie auf "Speichern".

Oracle CRM On Demand öffnet die Seite mit Themendetails mit einer dynamischen Vorschau des neuen Themas, die sich rechts auf dem Bildschirm befindet. In der Vorschau werden die Homepage, die Detailseite, Listenseite und die Kalenderseite mit dem neuen Thema angezeigt.

**7** Geben Sie die Informationen für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder ein.

**HINWEIS:** Um neue Farbcodes einzugeben, können Sie entweder für jede Farbe einen hexadezimalen Wert eingeben oder mit der Maus auf den standardmäßigen Farbwert zeigen, um das Symbol für die Farbpalette anzuzeigen. Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Farbe für das Feld zu wählen.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Standard-Link für Hilfe anzeigen.	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Hilfelink anzeigen soll.
Standard-Link für Schulung und Support anzeigen.	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Link für Schulung und Support anzeigen soll.
Datensatztyp-Links im Footer-Bereich anzeigen	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen aus, wenn die Datensatztyp-Links am unteren Ende der Seite angezeigt werden sollen.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Einstellungen für Head-up-Display unterstützen	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Ihr neues Thema das Head-up-Display unterstützen soll. Sie können das Head-up-Display vollständig entfernen, indem Sie dieses Kontrollkästchen im Thema eines Benutzers deaktivieren.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Zusätzlich zum Thema, das die Funktion "Head-up-Display" unterstützt, müssen Benutzer die Option "Head-up-Display" auf der Seite "Persönliche Details" aktivieren. Wenn das Feld "Head-up-Display" im persönlichen Profil des Benutzers leer ist, wird die Einstellung für das Unternehmen verwendet. Weitere Informationen zum Head-up-Display finden Sie unter Oracle CRM On Demand - Seitenweiser Überblick (siehe <a href="#">Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten auf Seite 37</a>) und Aktualisieren Ihrer persönlichen Details (siehe <a href="#">Updating Your Personal Details auf Seite 818</a>).</p>
Anwendungshintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf den Hintergrund von Oracle CRM On Demand. Im modernen Thema bezieht sich dieses Feld auch auf den Hintergrund des oberen Bereichs, in dem die Schaltflächen angezeigt werden.
Anwendungstext	Dieses Feld ist nur für das klassische Thema verfügbar. Es bezieht sich auf den rechtlichen Hinweis, der sich am unteren Rand der Anwendungsseite befindet, sowie auf die vertikalen Leisten zwischen den globalen Links und den Registerkartenlinks.
Anwendungslinks	Dieses Feld ist nur für das klassische Thema verfügbar. Es bezieht sich auf die globalen Links, die sich am oberen und unteren Rand von Oracle CRM On Demand befinden, z.B. "Admin", "Meine Einstellungen", "Datenschutzbestimmungen", "Nutzungsbedingungen" usw.
Hinweistext	Dieses Feld bezieht sich auf den Text, der für obligatorische Felder und überfällige Aufgaben verwendet wird. Dieses Feld bezieht sich auch auf den Text in der Scrollfunktionsleiste, die möglicherweise unten auf den einzelnen Seiten in Oracle CRM On Demand angezeigt wird, je nachdem, wie die unternehmensweiten Hinweise eingerichtet sind.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Hinweiseleistenhintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf den Hintergrund der Scrollfunktionsleiste, die möglicherweise unten auf den einzelnen Seiten in Oracle CRM On Demand angezeigt wird, je nachdem, wie die unternehmensweiten Hinweise eingerichtet sind.
<b>Registerkarten (nur im Thema "Klassisch")</b>	
Registerkartenformat	Wählen Sie im Menü "Gerundet", "Gestapelt" oder "Direkt".
Aktive Registerkarte - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den in den aktiven Registerkarten verwendeten Text.
Aktive Registerkarte - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe der aktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den in den inaktiven Registerkarten verwendeten Text.
Inaktive Registerkarte - Hintergrund oben	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des oberen Hintergrundes der inaktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Hintergrund unten	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des unteren Hintergrundes der inaktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Hover-Effekt Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe, die beim Zeigen mit der Maus auf eine inaktive Registerkarte angezeigt wird. Es bezieht sich auch auf die in der Menüregisterkarte verwendete Farbe.
<b>Abschnitt für globalen Header (nur im Thema "Modern")</b>	
Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe für den globalen Header.
<b>Oberer Abschnitt (nur im Thema "Modern")</b>	
Text	Dieses Feld bezieht sich auf den Text unterhalb der Schaltflächen.
<b>Aktionsleiste (nur im Thema "Modern")</b>	
Aktionsleistensymbol	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des dreieckigen Aktionsleistensymbols.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Aktionsleistentext	Dieses Feld bezieht sich auf den in der Aktionsleiste verwendeten Text.
Aktionsleistenlinks	Dieses Feld bezieht sich auf die in der Aktionsleiste verfügbaren Links, wie z.B. Navigationslinks unterhalb der Abschnitte "Favoritendatensätze" oder "Zuletzt angezeigt".
Aktionsleistenhintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe, die in der Aktionsleiste angezeigt wird.
<b>Schaltflächen (nur im Thema "Modern")</b>	
Schaltfläche - Hintergrund oben	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des oberen Hintergrunds der Schaltfläche.
Schaltfläche - Hintergrund unten	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des unteren Hintergrunds der Schaltfläche.
Schaltflächenrand	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des Schaltflächenrands.
Schaltflächentext	Dieses Feld bezieht sich auf den in der Schaltfläche verwendeten Text.
<b>Seite (in den Themen "Klassisch" und "Modern")</b>	
Seite - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den gesamten Text auf der Seite oder im Popup-Fenster, z.B. Inline-Hilfe, Feldbeschriftungen, Feldwerte, Seitentitel, inaktive Links, Überschriften für Formularabschnitte, vertikale Leisten, Aufzählungszeichen usw.
Seite - Links	Dieses Feld bezieht sich auf alle Links auf dem Seitenhintergrund, z.B. auf den Link "Ganze Liste anzeigen", den Link "Liste verwalten" usw.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Seite - Hintergrund oben	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der Titelleiste am oberen Rand jeder Seite und jedes Popup-Fenster, z.B. "Verkaufsprojektdetails". Auf dieser Leiste befinden sich Schaltflächen. Mit diesem Feld werden außerdem die Aktionsleiste, die Liste mit zugehörigen Elementen und der Bereich für Kalendertermine gesteuert. Im klassischen Thema wird mit diesem Feld die Registerkarte mit dem aktiven Kalender gesteuert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Im modernen Thema wird die Registerkarte mit dem aktiven Kalender durch ein Menü ersetzt.</p>
Seite - Hintergrund unten	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der Titelleiste am unteren Rand jeder Seite und jedes Popup-Fenster, z.B. "Verkaufsprojektdetails". Auf dieser Leiste befinden sich Schaltflächen. Mit diesem Feld werden außerdem die Aktionsleiste, die Liste mit zugehörigen Elementen, die Kalenderansicht und die Registerkarte mit dem aktiven Kalender gesteuert.</p>
Markierte Seite - Hintergrund	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der markierten Elemente auf einer Seite, z.B. die Felder für die Inline-Bearbeitung, den aktuellen Tag im Kalender, den aktiven Schritt in Assistenten, den Hintergrund von Warnanzeigen usw.</p>
Kopfzeile - Text	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die für die Seitennamen verwendete Textfarbe, z.B. der Verkaufsprojekte-Homepage.</p>
Kopfzeile - Hintergrund oben	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die für den oberen Bereich hinter den Seitennamen verwendete Farbe.</p>
Kopfzeile - Hintergrund unten	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die für den unteren Bereich hinter den Seitennamen verwendete Farbe.</p>
Abschnittsheader - Linien	<p>Dieses Feld bezieht sich auf die Linien für Abschnittsheader auf Detailseiten.</p>

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Seite - Zeilen	Dieses Feld bezieht sich auf die Linienfarben, die in den Listendatensätzen, Formularabschnitten auf Detailseiten, in Assistentenschritten usw. verwendet werden.
Seitensymbol	Dieses Feld ist nur für das moderne Thema verfügbar. Es bezieht sich auf die Farbe, die für das dreieckige Symbol verwendet wird, mit dem die Seitenabschnitte ein- und ausgeblendet werden.
Zugehörige Informationen - Hintergrund für Schaltfläche	Dieses Feld ist nur für das moderne Thema verfügbar. Dieses Feld bezieht sich auf die Farben, die im Hintergrund der Schaltfläche für zugehörige Informationen verwendet werden.
<b>Listen (in den Themen "Klassisch" und "Modern")</b>	
Listenkopf - Text	Dieses Feld bezieht sich auf die Textfarbe, die für die Filterleiste, die Listenfußzeilenleiste und die Zeitachse der Tages- und Wochenansichten in Kalendern verwendet wird.
Listenkopf - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe des Zeitabschnitts in den Tages- und Wochenansichten in Kalendern, in der Filterleiste und in der Listenfußzeile, in der sich die Symbole für die Listennavigation befinden.
Spaltenkopf - Text	Dieses Feld bezieht sich auf die Textfarbe, die in den Spaltenüberschriften sowie im Tagesabschnitt der Kalenderansichten im modernen Thema verwendet wird.
Spaltenkopf - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe in zugehörigen Listen, vollständigen Listen sowie im Tagesabschnitt der Kalenderansichten im modernen Thema.
Linien	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der horizontalen Linien im Listenabschnitt.
<b>Kalender (Thema "Klassisch" und Thema "Modern")</b>	
Terminhintergrund - Standard	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe eines in der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht des Kalenders angezeigten Termins.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Termintext - Links	Dieses Feld bezieht sich auf die in den Kalenderterminen verfügbaren Links, z.B. auf die Navigationslinks für Termin, Person und Firma.
Termintext - Links	Dieses Feld bezieht sich auf die in den Terminen verwendete Textfarbe.
Hintergrund für Nicht-Arbeitsstunden	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe, mit der die Stunden, in denen der Benutzer nicht arbeitet, in einem Kalender angezeigt werden.
Kalender - Linien	Dieses Feld bezieht sich auf die Linienfarben, die in Kalenderansichten und im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf Kalenderseiten verwendet werden.

- 8 (Optional) Wenn Sie benutzerdefinierte globale Links zu Ihrem Thema hinzufügen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Globale Links" auf "Neu".  
Die Seite "Link bearbeiten" wird geöffnet.
- 9 Geben Sie folgende Informationen ein:
- **Linkname.** Geben Sie den Namen des globalen Links ein, den Sie zu Ihrem Thema hinzufügen möchten.
  - **Typ.** Wählen Sie im Menü "Kopfzeile" oder "Fußzeile", je nachdem, ob der globale Link am oberen oder unteren Rand der Seite platziert werden soll.
  - **Link-URL.** Geben Sie die URL des globalen Links ein.
  - **Linkreihenfolge.** Geben Sie einen Wert ein, um anzugeben, in welcher Reihenfolge der Link angezeigt werden soll. Beispiel: Wenn Sie die Zahl 1 eingeben, ist der entsprechende Link der erste Ihrer globalen Links.
- 10 Klicken Sie auf "Speichern". Wenn Sie Ihrem Thema weitere angepasste globale Links hinzufügen möchten, klicken Sie auf den Link "Speichern & Neu".
- 11 (Optional) Wenn Sie zu Ihrem Thema ein bestimmtes Logo hinzufügen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Logo" auf "Logo hinzufügen".  
Die Seite "Logo bearbeiten" wird geöffnet.
- 12 Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das Bild zu suchen, das Sie als Kopfzeilenlogo im Thema verwenden möchten.
- HINWEIS:** Sie können Bilder für die Verwendung als Kopfzeilenlogo mit den folgenden Erweiterungen hochladen: JPEG, JPG, PNG oder GIF. Im klassischen Thema kann in Oracle CRM On Demand ein Headerlogo mit maximal 45 Pixel Höhe angezeigt werden. Im modernen Thema kann in Oracle CRM On Demand ein Headerlogo mit maximal 50 Pixel Höhe angezeigt werden. Um eine maximale horizontale Abdeckung zu erreichen, wird eine Breite von 1680 Pixeln für das Headerlogo empfohlen. Sie müssen über die Berechtigung zum Verwenden und Hochladen des Bildes in Ihr Thema verfügen.
- 13 Geben Sie folgende Informationen ein:
- **Name.** Geben Sie den Namen des Logos ein, das Sie zu Ihrem Thema hinzufügen möchten.
  - **Logotyp.** Wählen Sie im Menü "Header" oder "Footer" aus, je nachdem, ob Sie das Logo am oberen oder unteren Rand der Seite platzieren möchten. Wenn Sie "Header" auswählen, bleibt das Logo im Hintergrund hinter den Links und Registerkarten. Wenn Sie "Fußzeile" wählen, wird das Fußzeilenlogo bei den Links am unteren Rand der Anwendung platziert.

14 Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Sie müssen sich von Oracle CRM On Demand ab- und wieder anmelden, um die Vorschau des neuen zum Thema hinzugefügten Logos anzuzeigen.

15 (Optional) Wenn Sie für die verschiedenen Aktivitätstypen unterschiedliche Farben für Hintergrund, Links und Text festlegen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Kalenderaktivitäten" auf "Neu".

Die Seite mit den Details für Kalenderaktivitäten wird geöffnet.

16 Geben Sie folgende Informationen ein:

- **Aktivitätstyp.** Wählen Sie die erforderliche Kalenderaktivität aus.
- **Reihenfolge.** Geben Sie einen Wert ein, um die Reihenfolge anzugeben, in der die Kalenderaktivitäten in der Kalenderlegende angezeigt werden. Wenn Sie den Tages- und Wochenkalender anzeigen, werden in der Kalenderlegende die ersten vier Aktivitätstypen angezeigt. Wenn Sie den Monatskalender anzeigen, werden in der Kalenderlegende die ersten sechs Aktivitätstypen angezeigt.

17 Klicken Sie auf "Speichern". Wenn Sie Farben für andere Aktivitätstypen festlegen möchten, klicken Sie unter "Kalenderaktivitäten" auf "Speichern und neu".

Im Abschnitt "Kalenderaktivitäten" werden die Aktivitäten aufgeführt, die in bestimmten Farben in Ihrem Kalender angezeigt werden sollen.

18 Klicken Sie auf die folgenden Felder, um zu definieren, wie die einzelnen Kalenderaktivitäten in Ihrem Kalender angezeigt werden:

- **Hintergrundfarbe.** Geben Sie einen Hexadezimalwert ein, oder wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus, um die Hintergrundfarbe Ihrer Kalenderaktivität zu definieren.
- **Linkfarbe.** Geben Sie einen Hexadezimalwert ein, oder wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus, um die Farbe zu definieren, in der Links in Ihrer Kalenderaktivität angezeigt werden.
- **Farbe für Nicht-Link.** Geben Sie einen Hexadezimalwert ein, oder wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus, um die Farbe zu definieren, in der Text in Ihrer Kalenderaktivität angezeigt wird.

**HINWEIS:** Sie müssen sich von Oracle CRM On Demand ab- und wieder anmelden, um die Änderungen an Ihren Kalenderaktivitäten anzuzeigen. Weitere Informationen zum Verwenden Ihres Kalenders in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Arbeiten mit den Kalenderseiten \(auf Seite 217\)](#).

## Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze

Sie können Datensatztypen anpassen, für die die Freigabe für ein Team unterstützt wird, sodass der vorherige Verantwortliche als Teil des Teams beibehalten wird, wenn das Feld "Verantwortlicher" in Oracle CRM On Demand geändert wird. Auf der Seite "Vorherigen Verantwortlichen anpassen" wird eine Liste mit Datensatztypen angezeigt, die die gemeinsame Verwendung von einem Team unterstützen. Sie können für jeden Datensatztyp die Kanäle auswählen, für die der vorherige Verantwortliche des Datensatzes im Team beibehalten wird. Außerdem können Sie dem vorherigen Verantwortlichen eine neue Zugriffsrolle zuweisen. Beispiel: Sie können den Datensatztyp "Firma" so konfigurieren, dass der vorherige Verantwortliche im Team beibehalten wird und ihm eine Zugriffsrolle mit Schreibschutz für diesen Datensatztyp zugewiesen wird, wenn der Verantwortliche eines freigegebenen Firmendatensatzes über interaktive Vorgänge geändert wird.

Weitere Informationen zur Verantwortlichkeit von Datensätzen finden Sie unter [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen \(auf Seite 161\)](#) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#).

**So passen Sie die vorherige Verantwortlichkeit von Datensätzen an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Vorherigen Verantwortlichen anpassen".

Auf der Seite "Vorherigen Verantwortlichen anpassen" wird eine Liste mit Datensatztypen angezeigt, die die Freigabe von Datensatztypen für Teams unterstützen. Außerdem werden die entsprechenden Kanäle und Zugriffsprofile für diese Datensatztypen angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf der Seite "Vorherigen Verantwortlichen anpassen" auf "Bearbeiten", um einen Kanal oder ein Zugriffsprofil für den vorherigen Verantwortlichen eines Datensatztyps zu ändern.
- 5 Wählen Sie unter "Kanäle auswählen" eine der folgenden Optionen aus:
  - **Verantwortl. nie beibehalten.** Dies ist der Standardwert. Der vorherige Verantwortliche des Datensatzes wird nicht im Team beibehalten.
  - **Verantwortl. immer beibehalten.** Der vorherige Verantwortliche des Datensatzes wird im Team beibehalten, es sei denn, der Verantwortliche wird mit dem Assignment Manager geändert.
  - **Alle interaktiven Vorgänge.** Der vorherige Verantwortliche des Datensatzes wird im Team beibehalten, es sei denn, der Verantwortliche wird mit dem Importassistenten, dem Assignment Manager, der Massenaktualisierungsfunktion oder Webservices geändert.
- 6 Wählen Sie unter "Zugriffsprofil" ein neues Zugriffsprofil für den vorherigen Verantwortlichen aus.  
Weitere Informationen dazu, wie Sie andere Zugriffsprofile für Teams verfügbar machen, finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#).
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

## Info über Felder, Auswahllisten und Metrik

Die Anwendung lässt keine Änderungen von Feldnamen oder Auswahllistenwerten zu, die für Prognosen und die Berichte verwendet werden. Für einige vordefinierte Listen, z. B. Listen auf Homepages, werden die zu berücksichtigenden Datensätze jedoch auf der Grundlage der Auswahllistenwerte ausgewählt. Die Anwendung ermittelt anhand des zugrunde liegenden, sprachunabhängigen Codes, welche Datensätze in die Standardlisten aufgenommen werden sollen. Daher hat das Umbenennen von Auswahllistenwerten und Feldern keine Auswirkungen auf diese Listen.

**HINWEIS:** In Oracle CRM On Demand (der Standardanwendung) wird die Priorität von Aufgaben in Aufgabenlisten durch Pfeile gekennzeichnet. Ein nach oben weisender Pfeil steht für "1-Hohe Priorität", kein Pfeil für "2-Mittlere Priorität" und ein nach unten weisender Pfeil für "3-Niedrige Priorität". Wenn Sie die Standardwerte für das Feld "Priorität" des Datensatztyps "Aktivität" ändern (z.B. den Standardwert *1-Hoch* in *Höchste*), zeigt Oracle CRM On Demand im Feld "Priorität" für die Aufgabenlisten nur dann Pfeile an, wenn Sie die folgenden Muster verwenden: *1-Bezeichnung*, *2-Bezeichnung* oder *3-Bezeichnung*, wobei *Bezeichnung* für die Bezeichnung steht, die Sie der Aufgabenpriorität zuweisen. In diesem Fall zeigt Oracle CRM On Demand für *1-Bezeichnung* einen nach oben zeigenden Pfeil, für *2-Bezeichnung* keinen Pfeil, für *3-Bezeichnung* einen nach unten zeigenden Pfeil und für alle anderen Anzeigewerte keinen Pfeil an. Beispiel: Oracle CRM On Demand zeigt für den Wert *1-Meine Höchste* einen nach oben zeigenden Pfeil, für den Wert *Meine Höchste* jedoch keinen Pfeil an. Oracle CRM On Demand zeigt für sämtliche benutzerdefinierte Werte, die Sie der Auswahlliste für das Feld "Priorität" hinzufügen, keine Pfeile an.

## Informationen zu Anhangskonfigurationen

Abhängig vom Datensatztyp können Dateien folgendermaßen an Datensätze angehängt werden:

- Über das zugehörige Element "Anhänge" an übergeordnete Datensätze
- Über die Anhangfelder

### Info über die Konfiguration der zugehörigen Position "Anhänge"

Bei Datensatztypen, die die vorkonfigurierte zugehörige Position "Anhänge" unterstützen, können Sie Seitenlayouts und Benutzerrollen so konfigurieren, dass Benutzer mehrere Anhänge an einen übergeordneten Datensatz anhängen können. Jede Anhangsposition kann entweder eine Datei oder einen URL enthalten. Damit Benutzer Dateien und URLs auf diese Weise anhängen können, müssen die Seitenlayouts und Benutzerrollen folgendermaßen konfiguriert werden:

- Der Abschnitt "Anhänge" muss als Abschnitt mit zugehörigen Informationen im Seitenlayout für den übergeordneten Datensatztyp verfügbar sein.
- Die Benutzerrolle muss die erforderlichen Berechtigungen für den Datensatztyp "Anhang" enthalten.
- Die Zugriffsprofile für die Benutzerrolle müssen über den entsprechenden Zugriff auf den zugehörigen Datensatztyp "Anhänge" in der Zugriffseinstellung für den übergeordneten Datensatztyp verfügen.

Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1451). Weitere Informationen über das Konfigurieren von Benutzerrollen und Zugriffsprofilen finden Sie unter Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung (siehe [Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#) auf Seite 1504).

Die folgenden Datensatztypen unterstützen das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge":

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefinierte Objekte 01, 02 und 03
- Händler
- Veranstaltung
- Fond
- Mittelanforderung
- Haushalt
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Programmmitgliedschaft
- Serviceanfrage
- Lösung

Anhänge können auch mit Hinweisdatensätzen und Vertriebsphasendatensätzen verknüpft werden.

Unternehmensadministratoren können die Details von Anhängen anzeigen, die über die vorkonfigurierte zugehörige Position "Anhänge" hinzugefügt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 2060).

### **Info über das Konfigurieren von Anhangfeldern**

Mit Anhangfeldern können Benutzer eine einzelne Datei an einen Datensatz anhängen. Anhangfelder werden für folgende Datensatztypen unterstützt:

- Benutzerobjekte 01, 02, 03, 04 und höher
- Bestandsauditbericht
- Mustertransaktion
- Signatur

Die folgenden Datensatztypen unterstützen auch Anhangfelder. Diese Datensatztypen können jedoch wie folgt nur als zugeordnete Elemente verwendet werden:

- Akkreditierungsanhang  
Der Datensatztyp "Akkreditierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Akkreditierung" verfügbar gemacht werden.
- Antragsanhang

Der Datensatztyp "Antragsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Antrag" verfügbar gemacht werden.

■ **Geschäftsplananhang**

Der Datensatztyp "Geschäftsplananhang" kann nur für den Datensatztyp "Geschäftsplan" als ein zugehöriges Element verfügbar gemacht werden.

■ **Zertifizierungsanhang**

Der Datensatztyp "Zertifizierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Zertifizierung" verfügbar gemacht werden.

■ **Kursanhang**

Der Datensatztyp "Kursanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Kurs" verfügbar gemacht werden.

■ **Prüfungsanhang**

Der Datensatztyp "Prüfungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Prüfung" verfügbar gemacht werden.

■ **MDF-Anfrageanhang**

Der Datensatztyp "MDF-Anfrageanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "MDF-Anfrage" verfügbar gemacht werden.

■ **Zielanhang**

Der Datensatztyp "Zielanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Ziel" verfügbar gemacht werden.

■ **Partnerprogrammanhang**

Der Datensatztyp "Partnerprogrammanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Partnerprogramm" verfügbar gemacht werden.

■ **Policenanhang**

Der Datensatztyp "Policenanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Police" verfügbar gemacht werden.

■ **Anhang für Sonderpreisanfragen**

Der Datensatztyp "Anhang für Sonderpreisanfragen" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Sonderpreisanfrage" verfügbar gemacht werden.

Einige dieser Datensatztypen sind branchenspezifisch oder spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition und stehen möglicherweise in Ihrer Oracle CRM On Demand-Edition nicht zur Verfügung.

Bei einigen dieser Datensatztypen werden die Anhangfelder im Standardseitenlayout in Oracle CRM On Demand angezeigt. Sie können die Anhangfelder in den Detailseitenlayouts für alle aufgeführten Datensatztypen nach Bedarf anzeigen. Es gibt die folgenden drei Anhangfelder:

- **Anhang.** In diesem Feld wird auf der Bearbeitungsseite für Datensätze zunächst ein Büroklammersymbol angezeigt. Nach dem Upload einer Datei werden im Feld der Name und die Größe der Anhangsdatei auf der Detailseite für Datensätze angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann. Damit Benutzer eine Datei an einen Datensatz anhängen können, müssen Sie dieses Feld im Seitenlayout anzeigen. Das Anhangfeld kann nicht als Suchfeld verwendet werden, da der Dateiname und die Dateigröße in diesem Feld berechnete Werte darstellen.
- **Anhang: Dateiname.** In dieses schreibgeschützte Feld wird automatisch der Name der Datei eingetragen, die der Benutzer hochlädt. Das Feld "Anhang: Dateiname" kann als Suchfeld verwendet werden. Die Anzeige dieses Feldes ist optional.
- **Anhang: Größe (in Byte).** In diesem Feld wird die Größe des Anhangs angezeigt. Die Anzeige dieses Feldes ist optional.

Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1451).

### Info über die Konfiguration von Benutzerobjekten und Anhangfeldern

Zum Konfigurieren der Datensatztypen für Benutzerobjekte stehen folgende verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, sodass Sie die Konfiguration entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens vornehmen können:

- Sie können einen Datensatztyp "Benutzerobjekt" als zugehörigen Datensatztyp eines anderen Datensatztyps konfigurieren. (Datensatztypen für Benutzerobjekte werden als zugehörige Datensatztypen für die meisten Hauptdatensatztypen in Oracle CRM On Demand unterstützt.)

In einer solchen Konfiguration herrscht eine 1:n-Beziehung zwischen dem übergeordneten Datensatz und dem verknüpften Datensatztyp. Wenn die Anhangfelder im verknüpften Datensatztyp angezeigt werden, können Benutzer mit dieser Konfiguration mehrere Anhänge (einen an jeden untergeordneten Datensatz) an den übergeordneten Datensatz anhängen.

Beispiel: Sie können die Anhangfelder auf der Detailseite für das Benutzerobjekt 04 anzeigen und anschließend dieses Objekt in *Zielsetzung - Anlage* umbenennen. Dann können Sie den neuen Datensatztyp "Zielsetzung - Anlage" als Abschnitt mit zugehörigen Informationen für den Datensatztyp "Zielsetzung" verfügbar machen.

- Sie können Datensatztypen für Benutzerobjekte in n:n-Beziehungen mit anderen Datensatztypen konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter n:n-Beziehungen für Benutzerobjekte (siehe [m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte](#) auf Seite 1502).

- Sie können einen Datensatztyp für Benutzerobjekte zur Verwendung als Anhangdatensatztyp konfigurieren und ihn dann als Datensatztyp der obersten Ebene mit eigener Registerkarte, Homepage, eigenen Listen usw. zur Verfügung stellen.

Mit einer solchen Konfiguration können Sie Benutzern Zugriff auf Literatur gewähren, die für eine Vielzahl der Benutzer von Interesse ist. Zudem können die Benutzer nach Anhängen suchen, die in die Datensätze des benutzerdefinierten Anhangdatensatztyps hochgeladen wurden.

Wie bei jedem Datensatztyp müssen Sie sicherstellen, dass die Benutzer über die entsprechenden Zugriffsebenen und Zugriffsprofile in ihren Benutzerrollen verfügen, damit sie mit den Datensatztypen arbeiten können, bei denen Anhangfelder unterstützt werden. Weitere Informationen über das Konfigurieren von Benutzerrollen und Zugriffsprofilen finden Sie unter [Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#) (siehe [Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#) auf Seite 1504).

### m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte

Standardmäßig sind alle Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 und anderen Datensatztypen vom Typ m:n. Für alle anderen benutzerdefinierten Objektdatensatztypen (zum Beispiel benutzerdefiniertes Objekt 04) sind alle Beziehungen zwischen dem benutzerdefinierten Objektdatensatztyp und allen anderen Datensatztypen (einschließlich andere benutzerdefinierte Objektdatensatztypen) standardmäßig vom Typ 1:n.

Sie können m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objektdatensatztypen erstellen, indem Sie einen anderen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle verwenden.

#### Vorteile beim Verwenden eines benutzerdefinierten Objektdatensatztyps als Überschneidungstabelle

Wenn Sie als Überschneidungstabelle einen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp verwenden anstatt n:n-Beziehungen mit anderen Datensatztypen (wie innerhalb der benutzerdefinierten Objekte 01 bis 03 möglich), ergeben sich daraus folgende Vorteile:

- **Flexibilität.** Sie verfügen über mehr Flexibilität, um die Beziehung zwischen den Objekten zu steuern. Wenn Sie als Überschneidungstabelle einen benutzerdefinierten Datensatztyp verwenden, ermöglicht dies den direkten Zugriff auf die Überschneidungsdatsätze im benutzerdefinierten Objektdatensatztyp. Die

benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 stellen die Überschneidungstabellen und ihre n:n-Beziehungen mit anderen Datensatztypen nicht zur Verfügung. Daher können Benutzer die Überschneidungsdatsätze weder anzeigen noch ändern. Das benutzerdefinierte Objekt 04 und höhere Datensatztypen sind auch flexibler, da Sie mit ihnen bestimmen können, welche Datensatztypen über die n:n-Beziehungen verfügen sollen. Die n:n-Beziehungen der benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 mit anderen Datensatztypen sind vorkonfiguriert und lassen sich nicht ändern. Beispiel: Wenn Sie das benutzerdefinierte Objekt 01 verwenden und nur 1:n-Beziehungen zwischen dem benutzerdefinierten Objekt 01 und einer Firma benötigen, wird dies als n:n-Beziehung gespeichert. Das benutzerdefinierte Objekt 01 verwendet einen zusätzlichen Datensatz, um die Beziehung in der ausgeblendeten Überschneidungstabelle zu speichern, selbst wenn das nicht notwendig ist. Dieser zusätzliche Datensatz wird bei der Datensatzuteilung für das Unternehmen mitgezählt. Wenn Sie aber das benutzerdefinierte Objekt 04 verwenden und nur eine 1:n-Beziehung zwischen dem benutzerdefinierten Objekt 04 und einer Firma benötigen, können Sie die bereitgestellte 1:n-Standardbeziehung verwenden. Wenn Sie das benutzerdefinierte Objekt 04 nicht verwenden, können Sie einen anderen Datensatz für benutzerdefinierte Objekte wählen, um zwischen dem benutzerdefinierten Objekt 04 und einer Firma eine n:n-Beziehung zu erstellen.

- **Bessere Integration.** Integrationsereignisse sind effizienter, wenn Sie einen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle verwenden. Sie können n:n-Beziehungen direkt in den benutzerdefinierten Objektdatensatztyp laden, indem Sie das Importtool in Oracle CRM On Demand oder Webservices verwenden. Allerdings unterstützt das Importtool nicht das Importieren von Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 und anderen Datensatztypen. Außerdem können Integrationsereignisse nur die übergeordneten Felder der benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 verfolgen. Integrationsereignisse können kein Ereignis verfolgen, das für die benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 sowie deren zugehörige Datensatztypen eintritt, z.B. eine Zuordnung zu anderen Datensatztypen oder die Aufhebung der Zuordnung. Wenn Sie jedoch das benutzerdefinierte Objekt 04 und höhere Datensatztypen als Überschneidungstabellen verwenden, können Sie alle in der Überschneidungstabelle auftretenden Ereignisse verfolgen und entdecken, da es sich um einen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp handelt, der Integrationsereignisse unterstützt.
- **Speichern von zusätzlichen Informationen.** Sie möchten vielleicht zusätzliche Informationen zu den n:n-Beziehungen zwischen zwei Datensatztypen speichern. Ein Textfeld oder ein komplexeres Geschäftsmodell etwa können Beziehungen mit anderen Datensatztypen erfordern. Das benutzerdefinierte Objekt 04 und höhere Datensatztypen unterstützen alle in Oracle CRM On Demand verfügbaren benutzerdefinierten Felder, sodass Sie benutzerdefinierte Felder in der Überschneidungstabelle erstellen können. Das benutzerdefinierte Objekt 04 und höhere Datensatztypen unterstützen ebenfalls Beziehungen mit anderen Datensatztypen, sodass Sie Beziehungen mit der Überschneidungstabelle erstellen können. Überschneidungstabellen für die benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 sowie andere Datensatztypen unterstützen keine benutzerdefinierten Felder oder Beziehungen mit anderen Datensatztypen.

### Beispiel für die Erstellung einer m:n-Beziehung

Ihr Unternehmen besitzt und verwaltet Konferenzzentren und bietet anderen Unternehmen, Regierungskunden usw. Konferenzeinrichtungen. Sie möchten einen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp zum Verfolgen von Informationen über Ereignisse und einen weiteren benutzerdefinierten Objektdatensatztyp zum Verfolgen der Informationen zu den für die verschiedenen Ereignisse verwendeten Räumen verwenden. Jeder Raum wird für viele Ereignisse verwendet, und bei jedem Ereignis können viele Räume verwendet werden, also benötigen Sie eine m:n-Beziehung zwischen den Datensatztypen.

Zum Erstellen dieser m:n-Beziehung können Sie einen dritten benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle verwenden, um Informationen zu jeder Raumbuchung oder Sitzung zu verfolgen. Dann können Sie eine m:n-Beziehung zwischen Räumen und Sitzungen und eine m:n-Beziehung zwischen Ereignissen und Sitzungen erstellen, wodurch Sie eine m:n-Beziehung zwischen Räumen und Ereignissen erhalten.

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie die Datensatztypen und Beziehungen für dieses Beispiel konfiguriert werden. Die benutzerdefinierten Objekte 04, 05 und 06 werden für die neuen Datensatztypen verwendet.

### So konfigurieren Sie eine m:n-Beziehung

- 1 Wenn benutzerdefinierte Objektdatensatztypen, die Sie verwenden möchten, nicht für Ihr Unternehmen eingerichtet sind, wenden Sie sich dazu an die Kundenbetreuung.
- 2 Wenn die benutzerdefinierten Objekte von der Kundenbetreuung eingerichtet wurden, benennen Sie die benutzerdefinierten Objekte 04, 05 und 06 in "Raum", "Ereignis" und "Sitzung" um.  
Informationen zum Umbenennen von Datensatztypen finden Sie in [Umbenennen von Datensatztypen \(auf Seite 1483\)](#).
- 3 Für jede Benutzerrolle, die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erfordert, bestimmen Sie die erforderliche Zugriffsebene in Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" des Assistenten für Rollenverwaltung. (Die erforderliche Zugriffsebene wird von Ihnen entsprechend Ihren Zuständigkeiten festgelegt.)  
Informationen zum Festlegen von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).
- 4 Für jede Benutzerrolle, für die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erforderlich ist, konfigurieren Sie das Zugriffsprofil für die neuen Datensatztypen.  
Sie müssen mindestens Folgendes festlegen:
  - Bestimmen Sie für den neuen Datensatztyp "Raum" im neuen Abschnitt für sitzungsbezogene Informationen den Zugriff "Ansicht".
  - Gewähren Sie für den neuen Datensatztyp "Ereignis" den Zugriff "Ansicht" auf den Abschnitt der neuen sitzungsbezogenen Informationen.Weitere Informationen zum Einrichten von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#).
- 5 Erstellen Sie neue Seitenlayouts für die neuen Datensatztypen:
  - Nehmen Sie für den neuen Datensatztyp "Raum" in das Seitenlayout "Details" den neuen Datensatztyp "Sitzung" als zugehörigen Informationsabschnitt auf.
  - Nehmen Sie für den neuen Datensatztyp "Ereignis" in das Seitenlayout "Details" den neuen Datensatztyp "Sitzung" als zugehörigen Informationsabschnitt auf.Weitere Informationen zum Einrichten von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).
- 6 Für jede Benutzerrolle, die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erfordert, weisen Sie die Seitenlayouts zu, die Sie in Schritt 6 des Assistenten für Rollenverwaltung erstellt haben.  
Informationen zum Festlegen von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

**HINWEIS:** Zusätzlich zu den in der vorigen Prozedur vorgenommenen Änderungen können Sie die neuen Datensatztypen ebenso anpassen wie die anderen Datensatztypen. Informationen zum Anpassen von Datensatztypen finden Sie in Seite zum Anpassen der Datensatztypenanwendung (siehe Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" auf Seite 1324).

## Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung

Dieses Thema enthält Informationen zur Benutzerverwaltung sowie zur Zugriffssteuerung.

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Benutzerrolle die entsprechenden Berechtigungen enthält.
  - Um auf der Admin-Homepage auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" zugreifen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" oder "Rollen und Zugriff verwalten" oder beide Berechtigungen enthalten.
  - Zum Einrichten von Benutzern muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" oder die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

**HINWEIS:** Benutzer mit der Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" können Benutzer nur in ihrer eigenen Partnerorganisation einrichten.

- Zum Einrichten von Zugriffsprofilen und Rollen in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.
- Um eine Gruppe erstellen, bearbeiten oder löschen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Um Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen oder Benutzer aus einer Gruppe entfernen zu können, muss Ihre Rolle sowohl die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" als auch die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.
- Zum Einrichten von Büchern muss Ihre Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" enthalten.
- Zum Einrichten von Gebieten in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthalten.
- Vergleichen Sie die Zahl der Lizenzen mit der Zahl der Benutzer, die aktiv sein müssen. Nur aktive Benutzer haben Zugriff auf Oracle CRM On Demand. Die Gesamtzahl der aktiven Benutzer darf die Anzahl der Lizenzen für das Unternehmen nicht überschreiten. Weitere Informationen zum Prüfen des Status von Lizenzen finden Sie unter Prüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern (siehe [Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern](#) auf Seite 1268).
- Lesen Sie die Hintergrundinformationen zu Rollen und Zugriffsprofilen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
  - [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
  - [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
  - [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
  - [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen \(auf Seite 1559\)](#)
  - [Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1559\)](#)
  - [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)
- Legen Sie fest, welche Profile zur Verwaltung des Datenzugriffs für Bücher, Rollen und Teams verwendet werden sollen.
- Legen Sie die Rollen fest, die den einzelnen Benutzern zugewiesen werden sollen, sowie die Personen, denen die einzelnen Benutzer unterstellt sind. Falls Ihr Unternehmen zusätzliche Rollen für weitere Geschäftszweige benötigt, erstellen Sie die erforderlichen Rollen.

Durch die kumulative Einrichtung aller Benutzer in Ihrem Unternehmen werden die unternehmensspezifische Berichtshierarchie und die Vertriebsquoten definiert.

Sie müssen für jeden einzelnen Benutzer im Unternehmen eine individuelle Benutzerrolle festlegen. Über die Benutzerrolle und das zugehörige Zugriffsprofil wird der Zugriff des Mitarbeiters auf Registerkarten, Funktionen und Datensätze bestimmt. Außerdem wird festgelegt, welche Seitenlayouts dem Mitarbeiter bei Verwendung der Anwendung angezeigt werden.

Klicken Sie auf ein Thema, um das Verfahren zum Verwalten von Benutzern, Zugriffsprofilen, Rollen, benutzerdefinierten Büchern und Gruppen anzuzeigen:

- [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern \(auf Seite 1522\)](#)
- [Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer \(auf Seite 1522\)](#)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(auf Seite 1523\)](#)
- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers \(auf Seite 1524\)](#)
- [Zurücksetzen der DMS-PIN eines Benutzers \(auf Seite 1524\)](#)
- [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers \(auf Seite 1525\)](#)
- [Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer \(auf Seite 1526\)](#)
- [Verwalten delegierter Benutzer \(Administrator\) \(auf Seite 1528\)](#)

- Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer (auf Seite 1530)
- Deaktivieren von Benutzern (auf Seite 1530)
- Einrichten von Partneradministratoren (Administrator) (auf Seite 1531)
- Einrichten von Benutzern (Partner) (auf Seite 1532)
- Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner) (auf Seite 1534)
- Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner) (auf Seite 1535)
- Deaktivieren von Benutzern (Partner) (auf Seite 1535)
- Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1543)
- Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1567)
- Einrichten von Büchern (auf Seite 1596)
- Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle (auf Seite 1597)
- Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1601)
- Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 1601)
- Erstellen von Büchern und Buchhierarchien (auf Seite 1602)
- Zuordnen von Benutzern zu Büchern (auf Seite 1604)
- Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)
- Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen (auf Seite 1608)
- Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen (auf Seite 1609)
- Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen (auf Seite 1611)
- Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1612)
- Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts (auf Seite 1571)
- Zurücksetzen von personalisierten Aktionsleistenlayouts (auf Seite 1572)
- Zurücksetzen von personalisierten Homepagelayouts (auf Seite 1572)
- Einrichten von Gruppen (auf Seite 1619)
- Einrichten von Gebieten (auf Seite 1621)

**TIPP:** Sie können für jede Rolle einen Testbenutzer einrichten. Aktivieren Sie dann die Benutzer, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen korrekt eingerichtet sind, bevor Sie andere Benutzer aktivieren. Aktivieren Sie andere Benutzer nur, wenn alle Schritte zur Benutzerkonfiguration einschließlich Zugriffsrechte, Rollenlayout, Berichte und Datenfreigabehierarchie, Workflow und weitere Geschäftsprozessanpassungen abgeschlossen sind. Denken Sie daran, Testbenutzer nach Abschluss des Testens zu deaktivieren.

## Benutzerverwaltung

Ein Benutzer ist eine Dateneinheit in Oracle CRM On Demand, die je nach Status mit Oracle CRM On Demand interagieren kann oder nicht. Beispiel: Ein Benutzer kann ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens, ein Partner oder eine externe Anwendung sein. Benutzer können aktiv oder inaktiv sein. Aktive Benutzer können mit Oracle CRM On Demand interagieren, inaktive Benutzer nicht. Um mit Oracle CRM On Demand zu interagieren, muss ein aktiver Benutzer gemäß den Anmelde- und Kennwortrichtlinien Ihres Unternehmens authentifiziert werden. Weitere Informationen zu den Anmelde- und Kennwortrichtlinien finden Sie im entsprechenden Abschnitt.

Jedem Benutzer ist eine Rolle zugewiesen. Mehreren Benutzern kann dieselbe Rolle zugewiesen werden. Eine Rolle in Oracle CRM On Demand ist vergleichbar mit einer Geschäftsfunktion, die ein Benutzer innerhalb eines Unternehmens hat, wie z.B. Vertriebsleiter oder Service-Manager. Innerhalb Ihres Unternehmens erhalten Sie aufgrund Ihrer Geschäftsfunktion verschiedene Berechtigungen, die eindeutig Ihrer Geschäftsfunktion zugeordnet sind. Auf ähnliche Weise definiert eine Rolle in Oracle CRM On Demand Folgendes:

- Funktionen in Oracle CRM On Demand, für die ein Benutzer berechtigt ist
- Berechtigungen eines Benutzers zum Arbeiten mit gesicherten Informationen
- Einstellungen zur Anzeige von Informationen in der Benutzerschnittstelle

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#). Gehen Sie wie folgt vor, um Benutzer zu verwalten:

- [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern \(auf Seite 1522\)](#)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(auf Seite 1523\)](#)
- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers \(auf Seite 1524\)](#)
- [Zurücksetzen der DMS-PIN eines Benutzers \(auf Seite 1524\)](#)
- [Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer \(auf Seite 1525\)](#)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers \(auf Seite 1525\)](#)
- [Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer \(auf Seite 1526\)](#)
- [Verwalten delegierter Benutzer \(Administrator\) \(auf Seite 1528\)](#)
- [Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer \(auf Seite 1530\)](#)
- [Deaktivieren von Benutzern \(auf Seite 1530\)](#)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Benutzerverwaltung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Informationen zu Benutzerseitenlayouts \(siehe \[Info über Benutzerseitenlayouts\]\(#\) auf Seite 1520\)](#)
- [Informationen zur Benutzerdelegierung \(auf Seite 1526\)](#)
- [Benutzerfelder \(siehe \[User Fields\]\(#\) auf Seite 1509\)](#)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze \(siehe \[Viewing Audit Trails for Records\]\(#\) auf Seite 196\)](#)
- [Anpassen von Audittrails \(siehe \[Customizing the Audit Trail\]\(#\) auf Seite 1442\)](#)

### Einrichten von Benutzern

Beim Einrichten eines Benutzers erfordern die folgenden Felder besondere Aufmerksamkeit, da über sie die Zugriffs-, Anzeige- und Bearbeitungsmöglichkeiten des Benutzers bestimmt werden:

- **Feld "Status"**. Beim erstmaligen Einrichten eines Benutzers können Sie dem Benutzer sofortigen Zugriff auf Oracle CRM On Demand gewähren, indem Sie den Status des Benutzers auf "Aktiv" setzen und Oracle CRM On Demand auffordern, die notwendigen Anmeldeinformationen beim Speichern des Benutzerdatensatzes an den Benutzer zu senden. Wählen Sie hierzu die geeignete Option im Benutzerdatensatz.

Wenn Sie den Oracle CRM On Demand-Zugriff des Benutzers auf einen späteren Zeitpunkt verschieben möchten, richten Sie den Benutzerdatensatz ein, und setzen Sie den Status des Benutzers auf "Inaktiv".

Wenn Sie dem Benutzer zu einem späteren Zeitpunkt Zugriff auf Oracle CRM On Demand gewähren möchten, ändern Sie den Status des Benutzers in "Aktiv", und verwenden Sie die Funktion zum Zurücksetzen des Kennworts, um dem Benutzer die notwendigen Anmeldeinformationen per E-Mail zu senden.

- **Feld "Vorgesetzter" oder "Alias Vorgesetzter"**. Anhand der Berichtsstruktur wird festgelegt, auf wessen Datensätze die Manager zugreifen können. Es wird ebenfalls festgelegt, wessen Daten in die Berechnungen für Prognosen und in die Berichte für Manager und die Geschäftsleitung einzubeziehen sind. Die Seite, auf der Sie Benutzer einrichten können, enthält entweder das Feld "Vorgesetzter" oder "Alias Vorgesetzter", darf jedoch nicht beide Felder enthalten. Weitere Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" finden Sie unter [Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen \(auf Seite 1521\)](#).

**TIPP:** Geben Sie zuerst die Benutzer der höchsten Ebene der Berichtshierarchie ein.

- **Feld "Rolle"**. Anhand der Benutzerrolle wird der Zugriff des Benutzers auf Registerkarten, Funktionen, Datensätze und Seitenlayouts festgelegt.

**HINWEIS:** Sie können Ihre Datensätze mit Hilfe des Importassistenten importieren. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#).

## Info über Anmeldedaten für neue Benutzer

Für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand benötigt ein Benutzer eine temporäre URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort. Sie können Oracle CRM On Demand dazu auffordern, die Anmeldeinformationen zum Zeitpunkt der Erstellung des Benutzerkontos an den Benutzer zu senden. Sie können die Anmeldeinformationen aber auch zu einem späteren Zeitpunkt senden. Gehen Sie hierzu folgendermaßen vor:

- Wenn Sie die Anmeldeinformationen beim Einrichten des Benutzerkontos senden möchten, aktivieren Sie das E-Mail-Kontrollkästchen im Benutzerdatensatz, bevor Sie diesen zum ersten Mal speichern.

Je nachdem, ob Sie die Schaltfläche "Schnelleintrag" oder die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen" verwenden, lauten die Bezeichnungen der E-Mail-Kontrollkästchen wie folgt:

- das Kontrollkästchen "E-Mail" auf der Seite "Schnelleintrag"
- Das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf \"Speichern\" temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung"

Denken Sie daran, dass Kontrollkästchen vor dem erstmaligen Speichern des Datensatzes zu aktivieren, wenn die Informationen sofort an den Benutzer gesendet werden sollen. Die Anmeldedaten werden in zwei Teilen per E-Mail an den Benutzer gesendet:

- Eine E-Mail enthält eine temporäre URL.
  - Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort und Details zur Anmelde-ID des Benutzers.
- Wenn die Anmeldeinformationen zu einem späteren Zeitpunkt an den Benutzer gesendet werden sollen, deaktivieren Sie das E-Mail-Kontrollkästchen beim Erstellen des Benutzerdatensatzes.

Wenn Sie dem Benutzer die Anmeldedaten später senden möchten, können Sie Oracle CRM On Demand zum Senden der Daten auffordern. Klicken Sie hierzu im Benutzerdatensatz auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Wenn Sie auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen" klicken, werden die Anmeldedaten in zwei E-Mails an den Benutzer gesendet:

- Eine E-Mail enthält eine temporäre URL.
- Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort.

In diesem Fall enthält die E-Mail keine Details zur Anmelde-ID des Benutzers.

## Informationen zum Löschen von Benutzern

Sie können keine Benutzer löschen. Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, ändern Sie den Status dieses Benutzers in "Inaktiv".

**Hinweis zu Beginn.** Zum Einrichten von Benutzern in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.

### **So richten Sie einen Benutzer ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Benutzerliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen", um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.
  - Klicken Sie auf "Schnelleintrag", um schnell mehrere Benutzer hinzuzufügen.Dabei wird die Seite "Schnelleintrag" geöffnet, auf der Sie die erforderlichen begrenzten Informationen für jeden Benutzer eingeben können. Hier kann beispielsweise die Berichtshierarchie nicht angegeben werden.

**HINWEIS:** Sie können die Methode "Schnelleintrag" nicht verwenden, wenn Sie zusätzlich zu den Benutzerfeldern auf der Seite "Schnelleintrag" andere erforderliche Felder festgelegt haben.

Wenn Sie die Informationen im Fenster "Schnelleintrag" eingegeben haben, klicken Sie auf "Speichern". Daraufhin wird die Seite "Benutzerliste" aufgerufen.

- Wenn Sie die Informationen eines Benutzers bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Nachnamen des Benutzers und auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie die Informationen auf der Seite "Benutzer bearbeiten" ein. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerfelder (siehe [User Fields](#) auf Seite 1509).
  - 6 Speichern Sie den Datensatz.

**TIPP:** Sie können die Anzahl der angezeigten Benutzerdatensätze begrenzen, indem Sie gefilterte Listen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138).

### So öffnen Sie eine gefilterte Benutzerliste

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Benutzerliste" eine Option aus der Dropdown-Liste.

### 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](#) (siehe [Info über Benutzerseitenlayouts](#) auf Seite 1520).

Field	Description
<b>Key User Information section</b>	
Status	<p>The status indicates whether the user is active or inactive. For information on the sequence for setting up users' passwords and activating users, see <a href="#">Setting Up Users</a> (siehe <a href="#">Einrichten von Benutzern</a> auf Seite 1507) and <a href="#">Resetting All Passwords</a> (siehe <a href="#">Zurücksetzen aller Kennwörter</a> auf Seite 1278).</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Reports To	<p>The manager for the user. Each user must report to a manager for reporting and forecasting purposes.</p> <p><b>NOTE:</b> Depending on the user page layouts that are set up for your company, the Reports To (Alias) field might appear instead of the</p>

Field	Description
	<p>Reports To field. The Reports To (Alias) field shows the short identifier for the manager of the user.</p>
<p>Partner Organization</p>	<p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
<p>Role</p>	<p>The role assigned to the user. To learn about roles, see Role Management (siehe <a href="#">Rollenverwaltung</a> auf Seite 1536).</p>
<p>Primary Group</p>	<p>The group that this user has been added to. Read-only.</p>
<p>Default Book</p>	<p>(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.</p> <p><b>NOTE:</b> You can specify a default book for each record type for a user. For more information, see <a href="#">Setting Up Default Books by Record Type for a User</a> (siehe <a href="#">Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer</a> auf Seite 1522). 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.</p>
<p>Default Book for Analytics</p>	<p>(Optional) The user book or custom book that the user sees by default in the Book selector in the Analytics pages. This setting on the user record does not limit the user's access to data. The user can select a different book in the Book selector.</p>
<p>Preserve Default Book</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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</li> </ul>

Field	Description
	<p>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.</p>
<b>User Detail Information section</b>	
Alias	<p>A short identifier for the user, for example, the user's preferred name or nickname.</p> <p>If you add users through the Quick Add page, all the characters before the at sign (@) in the email address become the alias.</p>
User ID	<p>A unique system identifier for the user to sign in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sternchen (*)</li> <li>■ Umgekehrter Schrägstrich (\)</li> <li>■ Raute (#)</li> <li>■ Fragezeichen (?)</li> <li>■ Schrägstrich (/)</li> <li>■ Tilde (~)</li> </ul> <p>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 <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (siehe <a href="#">Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte</a> auf Seite 1238).</p>
Email	<p>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.</p> <p>The maximum number of characters that the email address can contain is 100.</p> <p>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 <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (siehe <a href="#">Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte</a> auf Seite 1238).</p>

Field	Description
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.
<b>Contact Preferences</b>	
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	<p>If this check box is selected, the user receives emails containing important information from Oracle CRM On Demand. These messages include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Critical information about product updates and service changes for Oracle CRM On Demand and related products</li> <li>■ Instructions and schedules for upgrades to major new releases</li> <li>■ High priority or emergency communications to supplement normal support processes (for example, in the case of a hardware failure)</li> </ul> <p>Only company administrators have the ability to update this check box for users. Primary contacts automatically have this check box enabled.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
<b>User Geographic Information section</b>	
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.
<b>User Security Information</b>	

Field	Description
Reporting Subject Areas	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> </ul> <p>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 <a href="#">Analytics (auf Seite 879)</a>, particularly the <a href="#">About Visibility to Records in Analytics (auf Seite 899)</a> topic.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>
Historical Subject Areas	<p>This setting defines the user's visibility to records in historical reports in Analytics. The allowed values are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Manager Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data owned by the user's subordinates. (This is the default setting.)</li> <li>■ <b>Team Visibility.</b> Allows the user to see data owned by the user and data shared with the user through teams.</li> <li>■ <b>Full Visibility.</b> Allows the user to see data owned by and shared with the user and data owned by and shared with the user's subordinates.</li> </ul> <p>If you do not define the Historical Subject Areas setting, then the company-wide setting that is set up by your administrator applies.</p> <p>You can change the value for the user. Users can also override this setting when they edit their personal preferences.</p>
Role-Based Can Read All Records	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, um anzugeben, ob Analytics die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf der Basis des Datensatztyps entsprechend der Definition auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für die Rollenverwaltung verwenden soll. Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" entweder über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert ist und wenn die Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" von Ihrem Administrator für Ihre Benutzerrolle für einen bestimmten Datensatztyp aktiviert wurde, können Sie alle Datensätze dieses Datensatztyps in Analytics anzeigen.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Informationen zur Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe <a href="#">Info über die</a></p>

Field	Description
	<p><a href="#">Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"</a> auf Seite 827).</p> <p>Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht aktiviert ist, verwendet Analytics die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>
External Unique ID	<p>You can use this field to store an identifier for the user in an external system.</p>
Integration ID	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ For user records created through the user interface: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> </ul> </li> <li>■ For user records created through any channel other than the user interface, if no value is entered in the Integration ID field, then the field takes the value of the Row ID field of the user record.</li> </ul> <p>You can change the value in the Integration ID field.</p>
External Identifier for Single Sign On	<p>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.</p> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p>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</p>

Field	Description
	<p>changed. For more information about the Send Email on User Profile Update setting, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (siehe <a href="#">Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte</a> auf Seite 1238).</p>
Authentication Type	<p>Determines how the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>User ID/Password Only.</b> If this value is selected, the user must sign in using their Oracle CRM On Demand User Sign In ID and password.</li> <li>■ <b>Single Sign-On Only.</b> 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.</li> <li>■ <b>User ID/PWD or Single Sign-On.</b> 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.</li> <li>■ <b>Blank.</b> If this field is blank on the user profile, then the company-level Authentication Type setting is used for the user.</li> </ul> <p>When users view their personal profile, this field is read-only.</p> <p><b>NOTE:</b> Wenn der Wert "Ben.-ID/Kennw. oder SSO" ausgewählt wird, werden Ihre Unternehmens-Policys für Kennwörter in Oracle CRM On Demand weiterhin eingehalten. Wenn folglich ein Benutzerkennwort in Oracle CRM On Demand abläuft, fordert Oracle CRM On Demand den Benutzer auf, das Kennwort zu ändern, selbst wenn sich der Benutzer über Single Sign-On anmeldet. Alle anderen Policys für Kennwörter in Oracle CRM On Demand werden ebenfalls eingehalten, wie z.B. die Mindestlänge des Kennwortes, die erforderliche Komplexität des Kennwortes usw. Oracle CRM On Demand verwaltet nicht die Kennwörter, die für Single Sign-On verwendet werden.</p> <p>For more information about setting the authentication type at company level, see <a href="#">Setting Up Your Company Profile and Global Defaults</a> (siehe <a href="#">Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte</a> auf Seite 1238).</p>
Password State	<p>Indicates the state of the user's password (read-only). Possible values are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Active.</b> The user's password is valid.</li> <li>■ <b>Disabled/Temporary.</b> 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.</li> </ul>

Field	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Inactive.</b> 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.</li> <li>■ <b>Locked-Out.</b> 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.</li> <li>■ <b>Password Expired.</b> The user’s password has expired. The length of time that user passwords are valid is determined by the Expire User Passwords In setting.</li> <li>■ <b>Temporary Password Expired.</b> 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.</li> <li>■ <b>Temporary Password Locked-Out.</b> 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.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> The settings referenced in the above descriptions are available on the <a href="#">Company Sign In and Password Control</a> page. For more information about these settings, see <a href="#">Defining Your Company’s Password Controls (siehe Definieren der Kennwort-Steurelemente Ihres Unternehmens auf Seite 1270)</a>.</p>
<b>Additional Information section</b>	
Default Theme	<p>The theme that is used when the user signs in to Oracle CRM On Demand using a desktop or laptop computer. Benutzer können diese Einstellung beim Bearbeiten ihrer persönlichen Einstellungen überschreiben. Wenn im Datensatz des Benutzers kein Standardthema ausgewählt ist, wird das für die Benutzerrolle ausgewählte Standardthema verwendet. Wenn weder im Datensatz des Benutzers noch in der Rolle des Benutzers ein Standardthema ausgewählt ist, wird das für das Unternehmen angegebene Standardthema verwendet.</p> <p><b>NOTE:</b> 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 <a href="#">Creating New Themes (siehe Erstellen von neuen Themen auf Seite 1489)</a>.</p>
Tablet Theme	<p>(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. Benutzer können diese</p>

Field	Description
	<p>Einstellung beim Bearbeiten ihrer persönlichen Einstellungen überschreiben. Wenn im Datensatz des Benutzers kein Tabletthema ausgewählt ist, wird das für die Benutzerrolle ausgewählte Tabletthema verwendet. Wenn weder im Datensatz des Benutzers noch in der Rolle des Benutzers ein Tabletthema ausgewählt ist, wird das für das Unternehmen angegebene Tabletthema verwendet. Wenn auf keiner Ebene ein Tabletthema angegeben ist, wird das Standardthema verwendet.</p>
Default Search Record Type	<p>The record type that appears in the search picklist in the Action bar when the user signs in to Oracle CRM On Demand.</p>
Navigate Directly to Detail Page If Only One Record Is Returned	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Enabled.</b> If a search returns only one record, then the record opens directly in the record Detail page.</li> <li>■ <b>Disabled.</b> The results of the search are always shown in a List page, even if the search returns only one record.</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Show Welcome Page on Sign In	<p>To prevent the Welcome page from appearing each time the user signs in to Oracle CRM On Demand, deselect this check box.</p> <p><b>NOTE:</b> Users can also deselect the Show Welcome Page on Sign In check box in the Welcome page when they sign in.</p>
Fund Approval Limit	<p>This field is for users of Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>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.</p>
Enable Message Center Animation	<p>Determines whether the display of notes in the Message Center and record Details pages is animated.</p>

Field	Description
Record Preview Mode	<p>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.</p> <p>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.</p>
Head-up Display	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Related Information Format	<p>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.</p>
Freeze List Column Header	<p>Determines whether the column headings in List pages always remain in view when the user scrolls down a page of records.</p> <p>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.</p>
User Time Zone Support for Reporting Subject Areas	<p>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.</p>

Field	Description
	<p>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.</p>
Primary Division	<p>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 <a href="#">Division Setup</a> (siehe <a href="#">Einrichten des Geschäftsbereichs</a> auf Seite 1288).</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>

Field	Description
Customized Code Enablement	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Aktiviert.</b> Dies ist die Standardeinstellung in der Standardanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert, aber der Indikator für benutzerdefinierten Code wird nicht aktiviert.</li> <li>■ <b>Aktiviert mit Indikator.</b> Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, aktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.</li> <li>■ <b>Deaktiviert mit Indikator.</b> Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der gesamte benutzerdefinierte Code, der auf den Seiten in Oracle CRM On Demand verfügbar ist, deaktiviert. Zusätzlich wird der Indikator für benutzerdefinierten Code aktiviert.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <p>Weitere Informationen zu benutzerdefiniertem Code und zum Indikator für benutzerdefinierten Code finden Sie unter <a href="#">Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code und dem Indikator für benutzerdefinierten Code (auf Seite 205)</a>.</p> <p>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.</p>

**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 (siehe [Informationen zur Benutzerdelegierung auf Seite 1526](#)), Adding Delegated Users (siehe [Hinzufügen delegierter Benutzer auf Seite 834](#)), and Managing Delegated Users (Administrator) (siehe [Verwalten delegierter Benutzer \(Administrator\) auf Seite 1528](#)).

### Info über Benutzerseitenlayouts

Sie können eine Reihe von Seitenlayouts für Benutzerdatensätze definieren. Die Seitenlayouttypen entsprechen verschiedenen Ansichten von Benutzerdetails in Oracle CRM On Demand. Die folgenden Typen von Benutzerseitenlayouts sind auf der Seite "Benutzeranwendungsanpassung" verfügbar.

- **Benutzerseitenlayout.** Dieser Seitenlayouttyp wird für die Benutzerdetailseiten verwendet, die angezeigt werden, wenn Sie einen Drilldown für einen Benutzernamen aus einem Datensatz oder der Liste "Zuletzt angezeigt" oder "Favoriten" vornehmen. Alle Benutzer im Unternehmen können diese Benutzerdetailseiten anzeigen. Für die Seitenlayouts dieses Typs sind keine Abschnitte für zugehörige Informationen verfügbar. Benutzer können das Layout der Felder auf der Seite jedoch personalisieren, sofern ihre Benutzerrolle über die entsprechenden Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).

- **Seitenlayout "Benutzer-Admin"**. Dieser Seitenlayouttyp wird für Benutzerdetailseiten verwendet, die aus der Seite "Benutzerliste" unter "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" angezeigt werden.
- **Seitenlayout "Verantwortlicher Benutzer"**. Dieser Seitenlayouttyp wird für die Seite "Persönliche Details" unter "Meine Einstellungen" verwendet. Benutzer können das Layout der Felder und der Abschnitte für zugehörige Informationen auf der Seite "Persönliche Details" festlegen, sofern ihre Benutzerrolle über die entsprechenden Berechtigungen verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite \(auf Seite 835\)](#).
- **Seitenlayout Partner-Admin**. Dieser Seitenlayouttyp wird für Benutzerdetailseiten verwendet, die angezeigt werden, wenn Partnerbenutzer über den Link "Partnerselbstadministration" auf Benutzerdatensätze zugreifen. Um auf den Link "Partnerselbstadministration" zugreifen zu können, müssen die Partnerbenutzer über die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" verfügen.

Die separaten Typen von Benutzerseitenlayouts sind besonders nützlich, wenn Benutzerfelder vorhanden sind, die private Daten enthalten. In diesem Fall sollen private Felder nicht sichtbar sein, wenn ein Benutzer eine Detailanzeige für einen Benutzernamen aus einem Datensatz durchführt. Sie können die privaten Felder deshalb in den Seitenlayouts des Typs "Verantwortlicher Benutzer" und "Benutzer-Admin" verfügbar machen und ihre Verfügbarkeit in den Seitenlayouts des Typs "Benutzerlayout" wieder aufheben.

Seitenlayouts werden bestimmten Rollen zugewiesen. Durch Zuweisung der entsprechenden Seitenlayouts zu einer Rolle können Sie also sicherstellen, dass Benutzer mit dieser Rolle keine privaten Felder sehen können, die sie nicht sehen sollen.

Im Folgenden werden Beispiele für den Feldtyp aufgeführt, mit dem private Felder für bestimmte Rollen verfolgt werden können:

- Interner Vertriebsmitarbeiter
  - Anzahl qualifizierter Leads, die nicht zurückgewiesen werden können
  - Anzahl von Leads, mit denen für jeden Monat Verbindung aufgenommen wird
- Außendienstmitarbeiter
  - Kosten für die Konvertierung eines Leads zu Kunde
- Marketing Manager
  - Kampagneneffizienz (aufgewendete Zeit im Vergleich zu Umsatzhöhe)
- Regionaler Vertriebsleiter
  - Anzahl verlorener Kunden in jedem Quartal
  - Volumen des Umsatzstroms, das an regionale Mitbewerber verloren wurde

Die separaten Typen von Benutzerseitenlayouts sind außerdem sinnvoll, wenn Sie Felder für bestimmte Benutzer mit Schreibschutz versehen möchten. In diesem Fall stellen Sie die Felder in den Seitenlayouts des Typs "Verantwortlicher Benutzer" für die Benutzerrollen, die die Felder nicht bearbeiten sollen, schreibgeschützt zur Verfügung.

**VORSICHT:** Beim Hinzufügen der Felder "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" zu Benutzerseitenlayouts gelten bestimmte Beschränkungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen \(auf Seite 1521\)](#).

Weitere Informationen über das Erstellen von Seitenlayouts finden Sie in [Anpassen von statischen Seitenlayouts \(siehe Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398\)](#). Informationen zur Einrichtung von Rollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen

Die Managerinformation für einen Benutzerdatensatz wird in der Berichtshierarchie und bei der Prognose verwendet. Eines der folgenden Felder muss in den einzelnen Seitenlayouts des Typs "Benutzer-Admin" oder "Partner-Admin" vorhanden sein, damit Sie einen Manager für den Benutzer festlegen können:

- **Vorgesetzter.** In diesem Feld wird der vollständige Name des Managers des Benutzers angegeben.
- **Alias Vorgesetzter.** In diesem Feld wird die kurze Kennung für den Manager des Benutzers angegeben.

Beim Erstellen von Benutzerseitenlayouts dürfen jedoch nicht beide Felder zu dem gleichen Benutzerseitenlayout hinzugefügt werden. Wenn beide Felder, "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter", für ein Seitenlayout verfügbar gemacht werden, können Benutzer, deren Rolle dieses Seitenlayout enthält, die direkte Bearbeitungsfunktion in Listen von Benutzerdatensätzen oder in Benutzerdetailseiten nicht verwenden.

Fügen Sie dementsprechend nicht sowohl das Feld "Vorgesetzter" als auch das Feld "Alias Vorgesetzter" zu dem gleichen Suchlayout für den Benutzerdatensatztyp hinzu. Wenn beide Felder für ein Suchlayout verfügbar gemacht werden, können Benutzer, deren Rolle dieses Suchlayout enthält, nicht nach Benutzerdatensätzen suchen, d.h., der Suchvorgang ist nicht erfolgreich.

## Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern

Wenn Vertriebsmitarbeiter Oracle CRM On Demand zum Verwalten ihrer Prognosen verwenden, müssen deren Quoten eingerichtet werden. Vertriebsmitarbeiter können ihre eigenen Quoten bestimmen, oder Sie können Quoten für sie erstellen, wenn Ihnen die Rolle des Administrators zugewiesen wurde. Wenn Sie zu Beginn ein Jahr für eine Quote auswählen, können Sie das aktuelle Kalenderjahr, eines der letzten drei Jahre oder eines der bevorstehenden drei Jahre auswählen.

Dieser Abschnitt enthält Anweisungen für den Administrator zum Einrichten der Quoten eines Benutzers.

### *So richten Sie die Quote eines Benutzers ein*

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Quote Sie einrichten möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Quoten", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Quote".
  - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Quote, die Sie aktualisieren möchten.
- 6 Geben Sie die Informationen auf der Seite "Quote bearbeiten" ein.
  - Wenn Sie eine jährliche Quote gleichmäßig auf das Geschäftsjahr verteilen möchten, geben Sie den Betrag in das Feld "Gesamtquote" ein, und klicken Sie auf "Verteilen".
  - Wenn Sie die monatlichen Quoten addieren möchten, geben Sie den Betrag für jeden Monat ein, und klicken Sie auf "Summe".
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

## Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer

Sie können ein Standardbuch für jeden Datensatztyp für einen Benutzer angeben. Der Benutzer sieht das angegebene Buch standardmäßig in der Buchauswahl für den Datensatztyp. Die Angabe eines Standardbuchs schränkt aber den Benutzerzugriff auf die Datensätze nicht ein. Der Benutzer kann ein anderes Buch in der Buchauswahl wählen.

Wenn Sie für einen Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Buch als Standardbuch auswählen und der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist, wird das Feld "Buch" im Datensatz automatisch mit dem Namen des Standardbuchs ausgefüllt, wenn der Benutzer einen Datensatz von diesem Datensatztyp erstellt. Wenn Sie für einen Datensatztyp ein Benutzerbuch oder das Buch "Alle" als Standardbuch auswählen, wird das Feld "Buch" im Datensatz nicht automatisch mit dem Namen des Standardbuchs ausgefüllt, wenn der Benutzer einen Datensatz

von diesem Datensatztyp erstellt, selbst wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu dem Buchmodus und anderen Datensatzverantwortlichkeitsmodi finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#).

Das folgende Verfahren beschreibt das Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer.

### **Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Standardbücher Sie einrichten möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Standardbuch nach Datensatztyp", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - a Klicken Sie auf "Neu", um ein Standardbuch für einen Datensatztyp hinzuzufügen.
  - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Standardbuch, das Sie ändern möchten.
- 6 Wählen Sie auf der Seite "Standardbuch nach Datensatztyp hinzufügen" den Datensatztyp und die Bucheinstellung.
- 7 Speichern Sie die Änderungen.

### **Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers**

Sie können die Benutzer-ID eines Benutzers ändern.

Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:

- Sternchen (\*)
- Umgekehrter Schrägstrich (\)
- Raute (#)
- Fragezeichen (?)
- Schrägstrich (/)
- Tilde (~)

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten. Damit Benutzer ihre E-Mail-Adresse oder Benutzer-ID ändern können, müssen Sie die Funktion "Anmeldungs- und Kennwortadministration" einrichten. Anweisungen hierzu finden Sie unter [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens \(auf Seite 1270\)](#).

### **So ändern Sie die Benutzer-ID eines Benutzers**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Bearbeiten".
- 6 Bearbeiten Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" das Feld "Benutzer-ID".
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Je nachdem, welche Option der Unternehmensadministrator für die Einstellung "E-Mail zur Benutzerprofilaktualisierung senden" im Unternehmensprofil ausgewählt hat, wird beim Ändern des Wertes im

Feld "Benutzer-ID" des Benutzerprofils eine E-Mail versendet. Weitere Informationen zur Einstellung "E-Mail zur Benutzerprofilaktualisierung senden" finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

Der Benutzer kann sich bei Oracle CRM On Demand mit der neuen Benutzer-ID und dem bereits vorhandenen Benutzerkennwort anmelden.

### **Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers**

Benutzer müssen in Oracle CRM On Demand mindestens zwei Sicherheitsfragen beantworten. Diese Fragen und Antworten können später verwendet werden, wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst. Wenn Benutzer ihre Sicherheitsfragen vergessen haben oder gesperrt wurden und nicht bis zum Ablauf der Sperrdauer warten möchten, können Sie deren Kennwörter zurücksetzen.

**HINWEIS:** Dieses Verfahren hat dieselben Auswirkungen wie die Aktivierung des Kontrollkästchens "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung". Sie müssen die Benutzerrolle und zugehörige Informationen konfigurieren, bevor das temporäre Kennwort per E-Mail gesendet werden kann.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" und die Berechtigung "Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen" enthalten. Darüber hinaus muss die Rolle des Benutzers, dessen Kennwort Sie ändern möchten, die Berechtigung zum Zurücksetzen des persönlichen Kennworts enthalten.

### **So setzen Sie das Kennwort eines Benutzers zurück**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Kennwort Sie zurücksetzen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen".  
Dadurch wird das vorhandene Benutzerkennwort durch ein neues temporäres Kennwort ersetzt. Das neue temporäre Kennwort wird per E-Mail an den Benutzer gesendet.

**HINWEIS:** Dieses Ereignis wird auf der Seite "Benutzerdetails" im Abschnitt "Anmeldungshistorie" aufgezeichnet.

### **Zurücksetzen der DMS-PIN eines Benutzers**

Um den Zugriff eines Benutzers auf Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales zu verwalten, wird eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) verwendet. Durch das Zurücksetzen der PIN wird das Benutzerkonto in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales gezwungen, vor dem Zugriff auf Oracle CRM On Demand-Daten eine Neuauthentifizierung durchzuführen.

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ist ein unabhängiges Produkt. Oracle CRM On Demand-Benutzer erhalten nicht automatisch eine Lizenz für die Verwendung von Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Wenn Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales für einen Benutzer bereitgestellt wird, verwaltet Oracle CRM On Demand automatisch den Benutzerzugriff auf Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Beispiel: Das Kennwort und der Kontostatus des Benutzers werden mit einer kurzen Verzögerung in beiden Systemen synchronisiert. Um die Synchronisierung zu erzwingen, müssen Sie explizit die PIN für den Benutzer zurücksetzen. Beispiel: Möglicherweise erzwingen Sie die Synchronisierung direkt nach der Deaktivierung eines Benutzerkontos in Oracle CRM On Demand, um sicherzustellen, dass gleichzeitig das Benutzerkonto in Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales deaktiviert wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.

#### **So setzen Sie die DMS-PIN eines Benutzers zurück:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen PIN Sie zurücksetzen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste auf "DMS-PIN zurücksetzen".

#### **Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer**

Wenn in Ihrem Unternehmen der Datensatztyp "Geschäftsbereich" verwendet wird, können Benutzer Geschäftsbereichen zugeordnet werden. Weitere Informationen zu Geschäftsbereichen und zum Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen finden Sie unter [Einrichten des Geschäftsbereichs \(auf Seite 1288\)](#) und [Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen \(auf Seite 1291\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Benutzer verwalten" und "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Darüber hinaus muss das Feld "Primärer Geschäftsbereich" in dem Layout der Seite "Benutzer-Admin" vorhanden sein, das Ihrer Rolle für den Datensatztyp "Benutzer" zugewiesen ist.

#### **So ändern Sie den primären Geschäftsbereich für einen Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie in der Benutzerliste auf den Nachnamen des Benutzers, dessen primären Geschäftsbereich Sie ändern möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" im Feld "Primärer Geschäftsbereich" auf das Suchsymbol, und wählen Sie den gewünschten primären Geschäftsbereich für den Benutzer aus.

#### **Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers**

Sie können die Anmeldehistorie jedes einzelnen Benutzers in Ihrem Unternehmen überprüfen.

**Hinweis:** Oracle CRM On Demand löscht jede Nacht Benutzeranmeldedatensätze, die älter als 90 Tage sind. Die historischen Daten zur Benutzerakzeptanz werden im Data Warehouse gespeichert, um die historische Trendanalyse der Benutzerakzeptanzmetriken in Oracle CRM On Demand-Analysen zu unterstützen. Diese Daten werden jedoch nicht beibehalten, wenn bei einem Upgrade von Oracle CRM On Demand auf ein neues Release ein vollständiger ETL-Prozess (Extraktion, Transformation und Laden) der Daten durchgeführt wird oder wenn Unternehmensdaten von einer Oracle CRM On Demand-Umgebung in eine andere Oracle CRM On Demand-Umgebung migriert werden. Informationen zum Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" finden Sie unter [Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung \(auf Seite 990\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.

#### **So prüfen Sie die Anmeldeaktivität eines Benutzers**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Anmeldeaktivität Sie anzeigen möchten.
- 5 Um die Anmeldeaktivität des Benutzers zu überprüfen, blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anmeldungshistorie".

**HINWEIS:** Das Feld "Anmeldetyp" in einem Anmelde Datensatz enthält den Kanal, über den der Anmeldeversuch vorgenommen wurde. Beispiel: Wenn ein Anmeldeversuch über ein Browserfenster vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Interaktiv". Wenn ein Anmeldeversuch über Web Services vorgenommen wurde, enthält das Feld "Anmeldetyp" den Wert "Webservices".

## Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer

Sie können die Details zu den sicherheitsbezogenen Aktivitäten im Abschnitt "Protokoll" des Benutzerdatensatzes überprüfen.

### Informationen zu den Abschnitten "Audit" und "Protokoll" in Benutzerdatensätzen

Auditinformationen werden in zwei verwandten Informationsabschnitten für den Benutzerdatensatz folgendermaßen angezeigt:

- **Abschnitt "Audit"**. Der Abschnitt "Audit" enthält Informationen zu sicherheitsbezogenen Aktivitäten, wie z.B. dem Zeitpunkt, zu dem das Kennwort des Benutzers erstmalig festgelegt wurde und dem Zeitpunkt, zu dem das Kennwort zurückgesetzt wurde.
- **Abschnitt "Audittrail"**. Der Abschnitt "Protokoll" für den Benutzerdatensatz enthält die Änderungen, die an bestimmten Feldern im Benutzerdatensatz vorgenommen wurden. Eine Reihe von Feldern werden standardgemäß überprüft, doch der Unternehmensadministrator kann festlegen, dass zusätzliche Felder überprüft werden sollen. Unternehmensadministratoren können die Protokollinformationen für Benutzer auch im Master-Protokoll anzeigen. Informationen zum Anpassen von Audit Trails für Datensatztypen finden Sie unter Anpassen von Audit Trails (siehe [Customizing the Audit Trail](#) auf Seite 1442). Informationen zum Anzeigen von Protokollen für einzelne Datensätze finden Sie unter Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196). Informationen zum Anzeigen von Protokollinformationen im Master-Protokoll finden Sie unter Überprüfen von Protokolländerungen mit dem Master-Protokoll (siehe [Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail](#) auf Seite 1298).

**Hinweis zu Beginn.** Um das folgende Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Verwalten von Benutzern enthalten.

### So überprüfen Sie sicherheitsbezogene Aktivitäten für einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie anzeigen möchten.
- 5 Blättern Sie zum Abschnitt "Protokoll", um Details zu den sicherheitsbezogenen Aktivitäten im Benutzerdatensatz zu überprüfen.

### Informationen zur Benutzerdelegierung

Wenn die Funktion für delegierte Benutzer aktiviert ist, können Benutzer den Verantwortlichenzugriff ihrer Datensätze an andere Benutzer delegieren. Außerdem haben Benutzer mit den erforderlichen Berechtigungen die Möglichkeit, Delegierte für andere Benutzer zu ernennen. Normalerweise können nur Unternehmensadministratoren Delegierte für andere Benutzer ernennen.

Die Funktion für delegierte Benutzer wird mit den folgenden Kontrollkästchen auf der Seite "Unternehmensprofil" gesteuert:

- "Sichtbarkeit Manager" aktiviert
- Buchauswahl anzeigen

Damit die Funktion für delegierte Benutzer funktioniert, müssen diese beiden Kontrollkästchen ausgewählt sein. Außerdem müssen die jeweiligen Abschnitte mit zugehörigen Informationen für Benutzer, an die delegiert wurde, und für Benutzer, von denen delegiert wurde, in den relevanten Seitenlayouts für die Rolle des Benutzers oder Administrators wie folgt vorhanden sein:

- Damit ein Benutzer Delegierte ernennen kann, muss der Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Benutzer, an die delegiert wurde, im Seitenlayout "Verantwortlicher Benutzer" für die Rolle des Benutzers verfügbar sein.
- Damit Sie eine Liste der Benutzer anzeigen können, für die Sie die delegierte Person sind, muss der Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Benutzern, an die delegiert wurde, im Seitenlayout "Verantwortlicher Benutzer" für die Rolle des Benutzers verfügbar sein.
- Damit Administratoren Delegierte für andere Benutzer ernennen können, muss zumindest einer der folgenden Abschnitte mit zugehörigen Informationen im Seitenlayout "Benutzer-Admin" für die Rolle des Administrators verfügbar sein.
  - **Delegiert an Benutzer.** Der Administrator kann in einem Benutzerdatensatz im Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, Delegierte für den Benutzer ernennen.
  - **Delegiert von Benutzern.** Der Administrator kann in einem Benutzerdatensatz im Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, den Benutzer als einen Delegierten für andere Benutzer ernennen.

Um Delegierte für andere Benutzer ernennen zu können, muss Ihre Rolle die folgenden Berechtigungen enthalten:

- Benutzer verwalten
- Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten

Um Delegierte für sich selbst ernennen zu können, muss die Rolle der Benutzer die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten" enthalten.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie delegierte Benutzer bestimmen:

- Das Feld "Delegierte Benutzer - Rolle" bezieht sich auf keinen Fall auf die Benutzerrolle oder den Datenzugriff. Es ist eine Auswahlliste, die von einem Unternehmensadministrator definiert werden kann, um die Benutzerdelegierten zu kategorisieren. Für die Auswahlliste gibt es keine Standardwerte. Der Unternehmensadministrator kann sie bei Bedarf über die ESseite für Felder für die Feldeinrichtung für delegierte Benutzer anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Auswahllisten finden Sie in Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).
- Delegierte Benutzer übernehmen vom primären Benutzer den Verantwortlichenzugriff auf die Datensätze, deren Verantwortlicher der primäre Benutzer ist bzw. auf die er über Teams oder Gruppen Zugriff hat. Delegierte Benutzer erhalten nicht den Standardzugriff auf Datensätze des primären Benutzers.
- Für alle Datensatztypen muss für den delegierten Benutzer die Option "Darf zugreifen?" in seiner Benutzerrolle aktiviert sein, damit Datensätze dieses Typs mit delegiertem Zugriff sichtbar sind. Entsprechend muss für den delegierten Benutzer die Option "Erstellungsberechtigt" für einen Datensatztyp aktiviert sein, damit Datensätze dieses Typs erstellt werden können.
- Delegierte Benutzer können die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" im Buchauswahlfeld verwenden, damit alle ihre eigenen Datensätze und die des primären Benutzers in Listen sichtbar sind. Sie haben außerdem die Möglichkeit, ihren eigenen Namen auszuwählen, so dass nur die Datensätze sichtbar sind, auf die sie über Verantwortung, Rolle, Team usw. Zugriff haben. Oder sie wählen den Namen des primären Benutzers aus, damit nur die Datensätze angezeigt werden, für die der primäre Benutzer verantwortlich ist, oder auf die er über ein Team oder eine Gruppe Zugriff hat.

- Die Datenzugriffsebene des delegierten Benutzers (also "Sichtbarkeit Manager", "Sichtbarkeit Team" oder "Vollständige Sichtbarkeit") für Berichte über Themenbereiche oder historische Themenbereiche ist weiterhin gültig, auch wenn delegierte Benutzer Daten anzeigen, die von einem primären Benutzer delegiert wurden.

## Verwalten delegierter Benutzer (Administrator)

Als Unternehmensadministrator können Sie Benutzer als Delegierte für andere Benutzer bestimmen. Weitere Angaben zur Funktionsweise von Benutzerdelegation finden Sie in [Informationen zur Benutzerdelegation \(auf Seite 1526\)](#)

**HINWEIS:** Über ihre Seite "Persönliche Details" können Benutzer auch für sich selbst Delegierte ernennen. Weitere Angaben zum Bestimmen von Delegierten durch Benutzer finden Sie in [Hinzufügen delegierter Benutzer \(auf Seite 834\)](#).

Um die in diesem Thema beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die folgenden Berechtigungen enthalten:

- Benutzer verwalten
- Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten

Außerdem muss zumindest einer der folgenden Abschnitte mit zugehörigen Informationen im Seitenlayout "Benutzer-Admin" für Ihre Rolle verfügbar sein.

- **Delegiert an Benutzer.** Sie können in einem Benutzerdatensatz im Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, einen oder mehrere Delegierte für den Benutzer ernennen.
- **Delegiert von Benutzern.** Sie können in einem Benutzerdatensatz im Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, den Benutzer als einen Delegierten für einen oder mehrere Benutzer ernennen.

Wenn die jeweiligen Abschnitte mit zugehörigen Informationen für Benutzer, an die delegiert wurde, und für Benutzer, von denen delegiert wurde, auf der Seite "Benutzerdetails", auf der Sie einen Delegierten ernennen möchten, nicht angezeigt werden, können Sie die Abschnitte folgendermaßen verfügbar machen:

- Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" oben rechts auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie die Abschnitte zum Seitenlayout hinzu.
- Falls der gewünschte Abschnitt mit zugehörigen Informationen für das Hinzufügen Ihres Seitenlayouts nicht verfügbar ist, können Sie das Seitenlayout "Benutzer-Admin" für Ihre Rolle anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

Um einen oder mehrere Delegierte für einen Benutzer zu ernennen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

### **So ernennen Sie einen oder mehrere Delegierte für einen Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" für den Benutzer, für den Sie Delegierte hinzufügen möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" bis zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, und klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf "Hinzufügen".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol.
- 7 Wählen Sie im Suchfenster die Benutzer, die Sie als Delegierte ernennen möchten.
- 8 Falls im Feld für delegierte Benutzerrollen Werte definiert wurden, können Sie optional für jeden Benutzer eine delegierte Benutzerrolle wählen.

9 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Auf der Seite "Benutzerdetails" im Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, zeigt das Feld "Rolle" die Rolle des Delegierten in Oracle CRM On Demand an. Das Feld "Delegierte Benutzer - Rolle" zeigt die Rolle des delegierten Benutzers für den Delegierten an, falls ein Delegierter festgelegt wurde.

Um einen Delegierten aus der Liste der Delegierten zu entfernen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

#### **So entfernen Sie einen Delegierten aus der Liste der Delegierten für einen Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" für den Benutzer, dessen Liste von Delegierten Sie aktualisieren möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde.
- 6 Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den Benutzer, den Sie aus der Liste der Delegierten entfernen möchten, die Option "Entfernen".
- 7 Klicken Sie auf "OK", um die Änderung zu bestätigen.

Um einen Benutzer als einen Delegierten für einen oder mehrere Benutzer zu ernennen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

#### **So ernennen Sie einen Benutzer als einen Delegierten für einen oder mehrere Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" für den Benutzer, den Sie als einen Delegierten für einen oder mehrere Benutzer ernennen möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" zum Abschnitt für Benutzer, von denen delegiert wurde, und klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf "Hinzufügen".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol.
- 7 Wählen Sie im Suchfenster die Benutzer, für die Sie den aktuellen Benutzer als einen Delegierten ernennen möchten.
- 8 Speichern Sie die Änderungen.

In bestimmten Fällen, z.B. wenn ein Benutzer in eine andere Abteilung des Unternehmens versetzt wird, ist es sinnvoll, die Genehmigung eines Benutzers, als ein Delegierter für einen oder mehrere Benutzer aufzutreten, zu widerrufen. Um die Genehmigung eines Benutzers, als ein Delegierter für einen oder mehrere Benutzer aufzutreten, zu widerrufen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

#### **So widerrufen Sie die Genehmigung eines Benutzers, als ein Delegierter für einen oder mehrere Benutzer aufzutreten**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" für den Benutzer, dessen Genehmigung, als Delegierter aufzutreten, Sie widerrufen möchten.

- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde.
- 6 Wählen Sie für alle Benutzer, für die der aktuelle Benutzer nicht mehr als ein Delegierter auftreten soll, im Menü auf Datensatzebene die Option "Entfernen", und klicken Sie auf "OK", um die Änderung zu bestätigen.

### **Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer**

Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Sie müssen eine Bestandsperiode für jeden Vertriebsmitarbeiter erstellen, der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Dieser Vorgang muss für jeden Vertriebsmitarbeiter nur einmal ausgeführt werden. Sie können Bestandsperioden manuell erstellen oder die Importfunktion in Oracle CRM On Demand verwenden.

**HINWEIS:** In der Regel werden Bestandsperioden über die Importfunktion geladen, wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein Unternehmen eingerichtet wird.

Nachdem Sie die erste Bestandsperiode für einen Vertriebsmitarbeiter erstellt haben, wird jedes Mal, wenn eine Bestandsperiode für den Vertriebsmitarbeiter geschlossen wird, automatisch eine neue Bestandsperiode erstellt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.

#### ***So erstellen Sie eine Bestandsperiode für einen Benutzer***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Neue Bestandsperiode".

Als Anfangsdatum für die Bestandsperiode wird standardmäßig das aktuelle Datum voreingestellt.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand zeigt keine Bestätigungsmeldung an, dass die Bestandsperiode für den Benutzer erstellt wurde, und die Seite "Benutzerdetails" bleibt geöffnet. Wenn Sie prüfen möchten, ob die Bestandsperiode erstellt wurde, klicken Sie auf die Registerkarte "Bestandsperiode", und zeigen Sie die Liste der zuletzt geänderten Bestandsperioden an.

### **Deaktivieren von Benutzern**

Sie können einen Benutzer nicht löschen. Sie müssen die betreffenden Benutzer stattdessen auf "Inaktiv" setzen. Für inaktive Benutzer sind keine Lizenzen erforderlich.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.

#### ***So deaktivieren Sie einen Benutzer***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie aus dem System entfernen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 6 Aktivieren Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" im Feld "Status" die Einstellung "Inaktiv".

## 7 Speichern Sie den Datensatz.

### Partnerselbstadministration

Unternehmensadministratoren können einen oder mehrere Benutzer in einer Partnerorganisation als Partneradministratoren in Oracle CRM On Demand konfigurieren. Partneradministratoren können eine begrenzte Anzahl an Benutzerverwaltungsaufgaben durchführen, z.B. das Einrichten von Mitgliedern in ihrer Organisation als Benutzer in Oracle CRM On Demand, das Bearbeiten dieser Benutzerdatensätze und das Zurücksetzen von Kennwörtern oder das Ändern von Benutzer-IDs für diese Benutzer. Partneradministratoren verwalten ihre Benutzer auf den Seiten für die Partnerselbstadministration in Oracle CRM On Demand.

Der Zugriff auf die Seiten für die Partnerselbstadministration wird über die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" gesteuert.

**HINWEIS:** Unternehmensadministratoren gewähren die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" den Mitgliedern von Partnerorganisationen. Diese Berechtigung wird Benutzern im Markeneigentümerunternehmen nicht gewährt.

Weitere Informationen zum Einrichten von Partneradministratoren finden Sie unter [Einrichten von Partneradministratoren \(Administrator\) \(auf Seite 1531\)](#). Weitere Informationen über das Verwalten von Benutzern auf den Seiten für die Partnerselbstadministration finden Sie unter [Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation \(Partner\) \(auf Seite 1532\)](#).

### Einrichten von Partneradministratoren (Administrator)

Die Berechtigung zum Steuern des Zugriffs auf die Seiten für die Partnerselbstadministration lautet "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten". Mit dieser Berechtigung können Partneradministratoren nur mit Benutzerdatensätzen für Mitglieder ihrer eigenen Partnerorganisation arbeiten. Partneradministratoren benötigen nicht die Berechtigung zum Verwalten von Benutzern und dürfen diese auch nicht erhalten, da diese Berechtigung ihnen die Anzeige und Bearbeitung von Benutzerdatensätzen außerhalb der eigenen Partnerorganisation ermöglichen würde.

Aus Sicherheitsgründen legen Unternehmensadministratoren zudem fest, welche Rollen die Partneradministratoren den Benutzern in der Partnerorganisation gewähren können. Hierzu ordnen Sie Rollen dem Datensatz der Partnerorganisation zu. Wenn dann ein Partneradministrator einen Benutzer einrichtet, stehen nur die Rollen für den Benutzer zur Verfügung, die Sie der Partnerorganisation zugeordnet haben. Indem Sie die Rollen begrenzen, die Partneradministratoren ihren Benutzern gewähren können, stellen Sie sicher, dass die Partneradministratoren ihren Benutzern keine ungeeigneten Berechtigungen oder keinen unerwünschten Zugriff auf Daten gewähren können.

**HINWEIS:** Wenn Sie Rollen einem Partnerdatensatz zuordnen, wird die Anzahl der Rollen, die Partneradministratoren ihren Benutzern gewähren können, begrenzt. Die Anzahl der Rollen, die Unternehmensadministratoren im Markeneigentümerunternehmen den Benutzern in der Partnerorganisation zuweisen können, wird jedoch nicht begrenzt.

Führen Sie zum Einrichten eines Partneradministrators die folgenden Aufgaben durch:

- 1 Gewähren Sie in der Benutzerrolle des Partneradministrators die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten".

Weitere Informationen zum Gewähren von Berechtigungen für Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

**HINWEIS:** Sie können eine neue Rolle für Partneradministratoren erstellen oder eine geeignete bestehende Rolle bearbeiten. Sie können auch verschiedene Rollen für Partneradministratoren in verschiedenen Partnerorganisationen erstellen.

- 2 (Optional) Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Seitenlayout "Partner-Admin" für den Datensatztyp "Benutzer", und weisen Sie dieses der Benutzerrolle zu.

Weitere Informationen über das Erstellen benutzerdefinierter Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398). Weitere Informationen zum Zuweisen von Seitenlayouts zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

- 3 (Optional) Wenn Sie bestimmte Rollen für Benutzer in der Partnerorganisation erstellen möchten, richten Sie diese Rollen ein.

Weitere Informationen über das Einrichten von Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#) und [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

- 4 Im Abschnitt mit Zusatzinformationen für Partnerrollen des Datensatzes für die Partnerorganisation können Sie die Rollen hinzufügen, die der Partneradministrator den Benutzern in der Partnerorganisation gewähren kann.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz (siehe [Linking Records to Your Selected Record](#) auf Seite 129).

- 5 Wenn die Rolle, die Sie für den Partneradministrator erstellt oder bearbeitet haben, dem als Partneradministrator ernannten Benutzer noch nicht zugewiesen wurde, weisen Sie dem Benutzer die Rolle zu.

Weitere Informationen über das Zuweisen von Rollen zu Benutzern finden Sie unter [Einrichten von Benutzern \(auf Seite 1507\)](#).

## Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation (Partner)

**Hinweis zu Beginn.** Um Benutzer in der Partnerorganisation verwalten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

Sie verwalten Benutzer im Unternehmen auf den Partnerselbstadministrationsseiten in Oracle CRM On Demand. Auf diese Seiten können Sie über den globalen Admin-Link zugreifen, der auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand verfügbar ist.

Führen Sie zum Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation folgende Schritte durch:

- [Einrichten von Benutzern \(Partner\) \(auf Seite 1532\)](#)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(Partner\) \(auf Seite 1534\)](#)
- [Zurücksetzen eines Benutzerkennworts \(Partner\) \(auf Seite 1535\)](#)
- [Deaktivieren von Benutzern \(Partner\) \(auf Seite 1535\)](#)

**HINWEIS:** Der Administrator von Oracle CRM On Demand richtet den Audittrail möglicherweise für Änderungen ein, die an Benutzerdatensätzen über die Partner-Selbstverwaltungsseiten vorgenommen wurden. Wenn der Audittrail eingerichtet ist, können Sie die Details der an den protokollierten Feldern vorgenommenen Änderungen im Abschnitt mit zugehörigen Informationen des Audittrails auf der Seite "Benutzerdetails" anzeigen.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Benutzerverwaltung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Benutzerfelder (siehe [User Fields](#) auf Seite 1509)
- Anzeigen von Protokollen für Datensätze (siehe [Viewing Audit Trails for Records](#) auf Seite 196)

### Einrichten von Benutzern (Partner)

**Hinweis zu Beginn.** Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

Wenn Sie einen Benutzer einrichten, wird mit den folgenden Feldern festgelegt, auf welche Elemente der Benutzer zugreifen und was er anzeigen und tun kann. Sie müssen diese Felder ordnungsgemäß verwenden.

- **Feld "Status".** Wenn Sie erstmalig einen Benutzer einrichten, können Sie dem Benutzer den Zugriff auf Oracle CRM On Demand sofort gewähren, indem Sie den Status des Benutzers auf "Aktiv" setzen und

veranlassen, dass Oracle CRM On Demand die erforderlichen Anmeldedaten an den Benutzer sendet, sobald Sie den Benutzerdatensatz speichern.

Wenn der Benutzer erst später auf Oracle CRM On Demand zugreifen soll, können Sie alternativ den Benutzerstatus auf "Inaktiv" setzen. Wenn Sie später den Benutzerzugriff auf Oracle CRM On Demand zulassen möchten, ändern Sie den Status des Benutzers in "Aktiv" und verwenden die Funktion zum Zurücksetzen des Kennworts, um dem Benutzer per E-Mail die erforderlichen Anmeldedaten zu senden.

- **Feld "Vorgesetzter" oder Feld "Alias Vorgesetzter"**. Anhand der Berichtsstruktur wird festgelegt, auf wessen Datensätze die Manager zugreifen können. Außerdem wird festgelegt, wessen Daten in die Berechnungen für Prognosen und in die Berichte für Manager und die Geschäftsleitung einzubeziehen sind. Die Seite, auf der Sie Benutzer einrichten, kann entweder das Feld "Vorgesetzter" oder das Feld "Alias Vorgesetzter" enthalten, darf jedoch nicht beide Felder enthalten. Weitere Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" finden Sie unter [Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen \(auf Seite 1521\)](#).

**TIPP:** Geben Sie zuerst die Benutzer der höchsten Ebene der Berichtshierarchie ein.

- **Feld "Rolle"**. Anhand der Benutzerrolle wird der Zugriff des Benutzers auf Registerkarten, Funktionen, Datensätze und Seitenlayouts festgelegt.

**HINWEIS:** Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Rollen Sie den Benutzern in Ihrer Partnerorganisation zuweisen können.

Wenn Sie einen Benutzer in der Partnerorganisation erstellen, wird im Feld "Partnerorganisation" des Benutzerdatensatzes automatisch der Name der Partnerorganisation eingetragen. Dieser kann nicht geändert werden.

### Info über Anmeldedaten für neue Benutzer

Für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand benötigt ein Benutzer eine temporäre URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort. Sie können veranlassen, dass Oracle CRM On Demand die Anmeldedaten zum Zeitpunkt der Erstellung des Benutzerkontos an den Benutzer sendet, oder Sie können diesen Schritt später unternehmen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- Wenn die Anmeldedaten beim Einrichten des Benutzerkontos gesendet werden sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" für den Benutzerdatensatz, bevor Sie den Benutzerdatensatz zum ersten Mal speichern.  
Sie müssen das Kontrollkästchen aktivieren, bevor Sie den Datensatz erstmalig speichern, damit die Informationen sofort an den Benutzer gesendet werden. Die Anmeldedaten werden in zwei Teilen per E-Mail an den Benutzer gesendet:
  - Die erste E-Mail enthält eine temporäre URL.
  - Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort und Details zur Anmelde-ID des Benutzers.
- Wenn Sie die Anmeldedaten später an den Benutzer senden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" beim Erstellen des Benutzerdatensatzes nicht.

Wenn Sie dem Benutzer die Anmeldedaten später senden möchten, können Sie Oracle CRM On Demand zum Senden der Daten auffordern. Klicken Sie hierzu im Benutzerdatensatz auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Wenn Sie auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen" klicken, werden die Anmeldedaten in zwei E-Mails an den Benutzer gesendet:

- Die erste E-Mail enthält eine temporäre URL.
- Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort.

In diesem Fall enthält die E-Mail keine Details zur Anmelde-ID des Benutzers.

### Informationen zum Löschen von Benutzern

Sie können keine Benutzer löschen. Wenn ein Mitarbeiter Ihr Unternehmen verlässt, ändern Sie den Status für diesen Benutzer in "Inaktiv".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Mitglied Ihres Unternehmens als Benutzer in Oracle CRM On Demand einrichten können.

### **So richten Sie einen Benutzer ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Benutzerliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen", um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.
  - Wenn Sie die Informationen eines Benutzers bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Nachnamen des Benutzers und auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerfelder (siehe [User Fields](#) auf Seite 1509).
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

**TIPP:** Sie können die Anzahl der angezeigten Benutzerdatensätze durch die Erstellung gefilterter Listen beschränken. Weitere Informationen zu gefilterten Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 138).

In sämtlichen geöffneten Listen mit Benutzerdatensätzen werden nur die Benutzer angezeigt, die den Kriterien im Listenfilter entsprechen und die Mitglieder Ihrer Partnerorganisation sind. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine gefilterte Benutzerliste öffnen können.

### **So öffnen Sie eine gefilterte Benutzerliste**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Benutzerliste" eine Option aus der Dropdown-Liste.

### **Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner)**

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Benutzer-ID eines Benutzers in der Partnerorganisation ändern können.

Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:

- Sternchen (\*)
- Umgekehrter Schrägstrich (\)
- Raute (#)
- Fragezeichen (?)
- Schrägstrich (/)
- Tilde (~)

**Hinweis zu Beginn.** Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

### **So ändern Sie die Benutzer-ID eines Benutzers**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ".

Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Bearbeiten".
- 5 Bearbeiten Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" das Feld "Benutzer-ID".
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Je nachdem, welche Option der Unternehmensadministrator für die Einstellung "E-Mail zur Benutzerprofilaktualisierung senden" im Unternehmensprofil ausgewählt hat, wird beim Ändern des Wertes im Feld "Benutzer-ID" des Benutzerprofils eine E-Mail versendet. Weitere Informationen zur Einstellung "E-Mail zur Benutzerprofilaktualisierung senden" finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).

Der Benutzer kann sich bei Oracle CRM On Demand mit der neuen Benutzer-ID und dem bereits vorhandenen Benutzerkennwort anmelden.

### Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner)

Benutzer müssen in Oracle CRM On Demand mindestens zwei Sicherheitsfragen beantworten. Diese Fragen und Antworten können später verwendet werden, wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst. Wenn Benutzer ihre Sicherheitsfragen vergessen haben oder gesperrt wurden und nicht bis zum Ablauf der Sperrdauer warten möchten, können Sie deren Kennwörter zurücksetzen.

**Hinweis zu Beginn.** Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigungen "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" und "Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen" enthalten. Darüber hinaus muss die Rolle des Benutzers, dessen Kennwort Sie ändern möchten, die Berechtigung zum Zurücksetzen des persönlichen Kennworts enthalten.

**HINWEIS:** Dieses Verfahren hat dieselben Auswirkungen wie die Aktivierung des Kontrollkästchens "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung". Sie müssen die Benutzerrolle und zugehörige Informationen konfigurieren, bevor das temporäre Kennwort per E-Mail gesendet werden kann.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie das Kennwort für einen Benutzer in der Partnerorganisation zurücksetzen können.

### So setzen Sie das Kennwort eines Benutzers zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Kennwort Sie zurücksetzen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Dadurch wird das vorhandene Benutzerkennwort durch ein neues temporäres Kennwort ersetzt. Das neue temporäre Kennwort wird per E-Mail an den Benutzer gesendet.

**HINWEIS:** Dieses Ereignis wird auf der Seite "Benutzerdetails" im Abschnitt "Anmeldungshistorie" aufgezeichnet.

### Deaktivieren von Benutzern (Partner)

Sie können einen Benutzer nicht löschen. Stattdessen müssen Sie den Status des Benutzers auf "Inaktiv" setzen. Für inaktive Benutzer ist keine Lizenz erforderlich. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Benutzer in der Partnerorganisation deaktivieren können.

**Hinweis zu Beginn.** Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

### **So deaktivieren Sie einen Benutzer**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie aus dem System entfernen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 5 Aktivieren Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" im Feld "Status" die Einstellung "Inaktiv".
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

## **Rollenverwaltung**

In Oracle CRM On Demand werden Rollen auf der Seite "Rollenliste" und im Assistenten für Rollenverwaltung verwaltet. Über den globalen Admin-Link, der in Oracle CRM On Demand auf jeder Seite angezeigt wird, rufen Sie die Seite "Rollenliste" und den Assistenten für Rollenverwaltung auf.

Eine *Rolle* in Oracle CRM On Demand ist mit einer Geschäftsfunktion vergleichbar, die ein Benutzer innerhalb einer Organisation ausübt, z.B. die Funktion eines Vertriebsmitarbeiters oder eines Servicemanagers. Innerhalb Ihres Unternehmens erhalten Sie aufgrund Ihrer Geschäftsfunktion verschiedene Berechtigungen, die eindeutig Ihrer Geschäftsfunktion zugeordnet sind. Ähnlich kann in Oracle CRM On Demand mithilfe von Rollen zwischen Geschäftsfunktionen unterschieden werden, indem die Funktionen in Oracle CRM On Demand definiert werden, die ein Benutzer verwenden darf, sowie die Berechtigungen eines Benutzers im Hinblick auf die Arbeit mit geschützten Informationen und die Einstellungen der Benutzeroberfläche für die Anzeige von Informationen.

**HINWEIS:** Benutzer können Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder einer Partnerorganisation sein. Bei Benutzern kann es sich jedoch auch um externe Systeme handeln, die auf Oracle CRM On Demand zugreifen.

Die durch eine Rolle definierten Parameter umfassen u.a.:

- Berechtigungen
- Zugriff auf Datensatztypen
- Zugriffsprofile für die Rolle
- Einstellungen der Benutzeroberfläche, u.a.:
  - Registerkarteneinstellungen
  - Seitenlayouts
  - Suchlayouts
  - Homepagelayouts

Jedem Benutzer ist eine Rolle zugewiesen. Mehreren Benutzern kann dieselbe Rolle zugewiesen werden. Rollen besitzen keine Hierarchie.

### **Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)

- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)
- [Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen \(auf Seite 1542\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

## Richtlinien für das Einrichten von Rollen

Oracle CRM On Demand stellt eine Reihe vordefinierter Rollen zur Verfügung, die Sie als Grundlage für die Einrichtung von Rollen für Ihr Unternehmen verwenden können. Die Vorlage zum Einrichten von Benutzern und Rollen enthält Informationen über die vordefinierten Rollen sowie deren Datensatzzugriff, Berechtigungen und standardmäßigen Registerkartenzugriff. Weitere Informationen über das Auffinden der Vorlagen zum Einrichten von Benutzern und Rollen finden Sie unter Verwenden von Administratorvorlagen beim Setup (siehe [Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung](#) auf Seite 1235).

Zur Veranschaulichung ein Beispiel für die Art von Rollen, die Sie in Oracle CRM On Demand einrichten können: Ihr Unternehmen benötigt u.U. zwei verschiedene Vertriebsteams: eines für die Verwaltung der Bestandskunden, ein anderes für die Akquise von Neukunden. Die Außendienstmitarbeiter, die bei der Verwaltung der Bestandskunden mitwirken, verfolgen Informationen über ihre Kundenbereitstellungen. Außendienstmitarbeiter, die sich um Neukunden kümmern, erfassen Informationen bezüglich der Kaufanforderungen potenzieller Firmenkunden. Diese zwei Aufgabengebiete sind zwar ähnlich, die für die täglichen Abläufe benötigten Informationen sind jedoch unterschiedlich. In diesem Beispiel können Sie zwei Rollen einrichten:

- Die Rolle des Außendienstmitarbeiters für die Bestandskundenverwaltung
- Die Rolle des Außendienstmitarbeiters für die Neukundenakquise

Für beide Rollen können Sie die vordefinierte Rolle "Außendienstmitarbeiter" als Grundlage verwenden und daraus die neuen Rollen erstellen, indem Sie verschiedene Seitenlayouts für die jeweiligen Geschäftsanforderungen der beiden Vertriebsteams hinzufügen.

Sie können Rollendefinitionen beliebig ändern und erweitern, z.B. infolge einer Umstrukturierung des Unternehmens oder einer Firmenübernahme. Wenn sich die Firmenstruktur Ihres Unternehmens ändert, können sich auch die Geschäftsfunktionen eines oder mehrerer Mitarbeiter ändern. Wenn Ihr Unternehmen ein anderes Unternehmen übernimmt, müssen Sie möglicherweise weitere Mitarbeiter als Benutzer in Oracle CRM On Demand integrieren.

Beachten Sie beim Einrichten von Rollen die folgenden Grundsätze:

- Ermitteln Sie, wie die einzelnen Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen Oracle CRM On Demand verwenden werden.

Untersuchen Sie die Funktionen Ihrer Mitarbeiter, um die folgenden Fragen beantworten zu können:

- Welche Aufgaben müssen sie ausführen und auf welche Datensätze benötigen sie Zugriff?
- Welcher Zugriffstyp wird für die einzelnen Datensatztypen benötigt?
- Gibt es Datensätze oder Registerkarten, auf die die Mitarbeiter keinen Zugriff haben dürfen?

In der folgenden Tabelle sind einige Beispiele von Zugriffstypen beschrieben.

Zugriffstyp	Beispiel
Zugriff auf Funktionen	Die Rolle "Interner Vertriebsmitarbeiter" ermöglicht den Zugriff auf die Schaltfläche "Konvertieren" auf der Seite "Lead-Details".
Zugriff auf Datensätze	Die Rolle "Manager" ermöglicht den Bearbeitungszugriff auf sämtliche Verkaufsprojektdatensätze, unabhängig von der jeweils verantwortlichen Person.
Zugriff auf Registerkarten	Benutzer mit der Rolle "Vertriebs- und Marketing-Manager" können standardmäßig auf die Registerkarten "Firmen" und "Verkaufsprojekte"

Zugriffstyp	Beispiel
	zugreifen, jedoch nicht auf die Registerkarten "Serviceanfragen" und "Lösungen".

- Prüfen Sie die Eigenschaften der vordefinierten Rollen, um zu ermitteln, ob diese Rollen die Anforderungen Ihrer Mitarbeiter erfüllen.  
Die Namen der vordefinierten Rollen müssen nicht unbedingt mit den Berufsbezeichnungen oder Positionen in Ihrem Unternehmen übereinstimmen. Jobfunktionen und Aufgaben müssen mit den Rollen abgestimmt werden, nicht die Berufsbezeichnungen.
- Richten Sie Ihre Rollen wie folgt ein:
  - Wenn eine vordefinierte Rolle Ihren Vorstellungen für eine Mitarbeitergruppe weitgehend entspricht, erstellen Sie eine neue Rolle, indem Sie die vordefinierte Rolle kopieren, der Kopie einen neuen Namen zuweisen und sie Ihren Anforderungen entsprechend bearbeiten.
  - Wenn keine der vordefinierten Rollen annähernd Ihren Anforderungen entspricht, erstellen Sie eine neue Rolle, die Ihre Anforderungen erfüllt.

**TIPP:** Mithilfe der Vorlage zum Einrichten von Benutzern und Rollen können Sie die Rollenanforderungen Ihrer Mitarbeitergruppen dokumentieren. Orientieren Sie sich anschließend an der fertigen Vorlage, wenn Sie Rollen erstellen oder bearbeiten und Benutzer in Oracle CRM On Demand einrichten.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

**Arbeiten mit der Listenseite für Rollen**

Auf der Seite "Rollenliste" können Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen ausführen.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen einer neuen Rolle	Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Rollenliste" auf "Neue Rolle". Daraufhin wird der Assistent für Rollenverwaltung geöffnet.  Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Rollenverwaltung finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1543)</a> .
Hinzufügen einer neuen Rolle durch Kopieren einer vorhandenen Rolle	Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü neben dem Rollennamen die Option "Kopieren". Daraufhin wird der Assistent für Rollenverwaltung geöffnet.  Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Rollenverwaltung finden Sie unter <a href="#">Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1543)</a> .

Aktion	Vorgehensweise
Löschen einer Rolle	<p>Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü neben dem Rollennamen die Option "Löschen", und bestätigen Sie das Löschen der Rolle.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Rolle "Administrator" kann nicht gelöscht werden.</p> <p>Wenn Sie eine Rolle löschen, behalten alle Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, die Rolle so lange, bis Sie ihnen eine andere Rolle zuweisen. Wenn Sie die Rolle gelöscht haben, können Sie sie jedoch keinem Benutzer mehr zuweisen.</p>
Wählen einer Sprache für die Anzeige der Rollenliste	<p>Wählen Sie in der Titelleiste der Seite "Rollenliste" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache, in der die Rollenliste angezeigt werden soll. Die Anzeige ist in allen Sprachen möglich, die in Oracle CRM On Demand für Ihr Unternehmen unterstützt werden.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn es für eine vorhandene Rolle keine Übersetzung des Rollennamens gibt, ist der Name nicht übersetzt und wird in Klammern angezeigt.</p>

Wenn die Steuerelemente für die Alpha-Suche verfügbar sind, können Sie die Liste der Rollen mit der Alpha-Suche filtern. Weitere Informationen über die Alpha-Suche finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

In der folgenden Tabelle werden einige der auf der Seite "Rollenliste" angezeigten Felder beschrieben. Die in der Tabelle beschriebenen Felder sind auf der Seite "Rollenliste" schreibgeschützt, und Sie können sie nicht zum Sortieren oder Filtern der Rollenliste verwenden.

Feld	Beschreibung
Überschriebene Unternehmenskennwörter	Dieses Kontrollkästchen wird aktiviert, wenn das Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" für die Rolle ausgefüllt ist. Wenn das Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" ausgefüllt ist, wird der Kennwortablaufzeitraum für das Unternehmen für Benutzer mit dieser Rolle mit dem Kennwortablaufzeitraum für die Rolle überschrieben.
Weitere IP-Beschränkungen	Dieses Kontrollkästchen wird aktiviert, wenn für die Rolle IP-Beschränkungen definiert sind.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)
- [Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen \(auf Seite 1542\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

## Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen

Sie steuern den Zugriff auf primäre Datensatztypen für eine Rolle in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

Ein primärer Datensatztyp ist ein Datensatztyp, der als unabhängiger Datensatztyp verwendet werden kann. Nicht alle, doch die meisten primären Datensatztypen können als Registerkarten in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Es gibt jedoch einige primäre Datensatztypen, die nicht als Registerkarten angezeigt werden können. Der Datensatztyp "Buch" ist beispielsweise ein primärer Datensatztyp (d.h., Buchdatensätze können als unabhängige Datensätze erstellt werden). Der Datensatztyp "Buch" kann jedoch nicht als Registerkarte angezeigt werden. Datensatztypen, die keine primären Datensatztypen sind, können nicht als Registerkarten angezeigt werden.

Mit einigen Ausnahmen sind die primären Datensatztypen, die die folgenden Kriterien erfüllen, in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung aufgeführt:

- Ihr Unternehmen ist zur Verwendung des Datensatztyps lizenziert.
- Ihre Rolle besitzt die erforderliche Berechtigung für den Zugriff auf den Datensatztyp.

Die Ausnahmen sind Datensatztypen, die ausschließlich zu administrativen Zwecken verwendet werden, wie Unternehmensprofil, Benutzerdatensätze, Workflow-Regeln usw. Der Zugriff auf solche Datensatztypen wird ausschließlich über Berechtigungen gesteuert.

Für jeden primären Datensatztyp, der in Schritt 2 des Assistenten angezeigt wird, wird der Zugriff der Rolle über drei Einstellungen gesteuert:

- **Hat Zugriff.** Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen primären Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, haben Benutzer mit dieser Rolle Zugriff auf Datensätze dieses Datensatztyps. Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für einen Datensatztyp in der Rolle deaktiviert ist, wird Benutzern mit dieser Rolle jeglicher Zugriff auf den Datensatztyp verweigert. Beispiel: Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" in einer Rolle deaktiviert ist, wird Benutzern mit dieser Rolle jeglicher Zugriff auf den Datensatztyp "Firma" verweigert. Dies umfasst zugehörige Applets, Suchfunktionen und den anderweitigen Zugriff auf den Datensatztyp "Firma". Dann kann einer der folgenden Fälle eintreten:
  - Wenn ein Benutzer ohne Zugriffsrechte für den Datensatztyp "Firma" versucht, ein Verkaufsprojekt einem Firmendatensatz zuzuordnen, schlägt dies fehl.
  - Wenn ein Benutzer ohne Zugriffsrechte für den Datensatztyp "Firma" ein Verkaufsprojekt sieht, das bereits mit einer Firma verknüpft ist, kann der Benutzer keine Details zum verknüpften Firmendatensatz anzeigen.

**HINWEIS:** Wenn der Zugriff auf einen Datensatztyp verweigert wird (durch Deaktivieren des Kontrollkästchens "Hat Zugriff" für den Datensatztyp im Assistenten für Rollenverwaltung), kann dies dazu führen, dass ein Benutzer keinen Datensatz eines anderen Datensatztyps erstellen kann. Beispiel: Wenn Sie den Zugriff auf einen Datensatztyp verweigern, der Benutzer jedoch darauf zugreifen muss, um einen Datensatz zu erstellen, der auf einem anderen Datensatztyp basiert, verhindern Sie, dass ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Datensatz erstellen kann.

- **Erstellungsberechtigt.** Wenn das Kontrollkästchen "Erstellungsberechtigt" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle Datensätze dieses Datensatztyps erstellen.

Wenn das Kontrollkästchen "Erstellungsberechtigt" für einen primären Datensatztyp deaktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle keinen Datensatz dieses primären Datensatztyps erstellen.

**HINWEIS:** Die Berechtigung zum Erstellen von Datensätzen eines primären Datensatztyps wird über diese Einstellung gesteuert. Sie wird nicht über Zugriffsprofile gesteuert. Zugriffsprofile steuern den Zugriff auf

vorhandene Daten, d.h., primäre Datensätze müssen vorhanden sein, damit Zugriffsprofile den Zugriff auf diese Datensätze steuern können.

- **Lesezugriff auf alle Datensätze.** Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen primären Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen. Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen primären Datensatz deaktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle Datensätze dieses Datensatztyps grundsätzlich nur anzeigen, wenn sie zur Anzeige des Datensatzes berechtigt sind. Andere Komponenten für die Zugriffssteuerung können die Sichtbarkeit von Datensätzen beeinflussen, z.B. Bücher, Teams, Gruppen und die Managementhierarchie. Über diese Komponenten können Benutzer Datensätze einsehen, für die sie nicht verantwortlich sind. Wenn jedoch mit keiner anderen Komponente für die Zugriffssteuerung die Sichtbarkeit der Datensätze festgelegt wird und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" deaktiviert ist, werden dem Benutzer nur die Datensätze angezeigt, für die er verantwortlich ist.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

## Info über Berechtigungen in Rollen

Sie gewähren oder widerrufen Berechtigungen für eine Rolle in Schritt 4 des Assistenten für Rollenverwaltung. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

Berechtigungen steuern die Funktionen, für deren Verwendung in Oracle CRM On Demand Ihr Unternehmen lizenziert ist. Bei der ersten Einrichtung Ihres Unternehmens für die Verwendung von Oracle CRM On Demand erhält die Rolle "Administrator" alle Berechtigungen für alle lizenzierten Funktionen. Bei jeder Interaktion eines Benutzers mit Oracle CRM On Demand prüft Oracle CRM On Demand die Berechtigungen, die der Rolle dieses Benutzers zugewiesen sind, um zu ermitteln, ob der Benutzer die erforderlichen Berechtigungen zur Ausführung bestimmter Funktionen und für den Zugriff auf bestimmte Datensatztypen besitzt. Wenn eine zuvor für eine Rolle gewährte Berechtigung zu einem späteren Zeitpunkt widerrufen wird, können Benutzer mit der Rolle die Funktion nicht mehr nutzen. Wenn eine Berechtigung widerrufen wird, gehen die von einem Benutzer mit der entsprechenden Berechtigung zuvor eingerichteten Daten und Konfigurationsinformationen nicht verloren.

Berechtigungen sind im Assistenten für Rollenverwaltung in Kategorien eingeteilt. Jede Kategorie steht für die Gruppe von Berechtigungen, die einen Bereich der Funktionalität in Oracle CRM On Demand umfasst. *Admin: Benutzer- und Zugriffssteuerung* ist beispielsweise eine Kategorie von Berechtigungen, die alle Funktionsbereiche der Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung steuert.

Jede Berechtigung bezieht sich auf einen bestimmten Funktionsbereich innerhalb einer Berechtigungskategorie. Beispiel: "Bücher verwalten" ist eine Berechtigung, die ein Benutzer mit der Rolle benötigt, um benutzerdefinierte Bücher und untergeordnete Bücher erstellen, aktualisieren, bearbeiten und löschen sowie zugeordnete Elemente verwalten zu können. Jede Berechtigung gilt auch für Steuerfelder und andere spezielle Optionen dieser Funktion. Weitere Informationen über Berechtigungen, die Benutzer zur Verwendung einer Funktion benötigen, finden Sie in der Onlinehilfe.

**HINWEIS:** Durch die Zuweisung einer Berechtigung zu einer Rolle besitzt der Benutzer nicht automatisch alle Zugriffsrechte, die er für die Verwendung der Funktionalität benötigt. Wenn Sie eine Berechtigung erteilen, werden die für die Funktion erforderlichen Datensatztypen und Funktionsdetails in der Rolle angegeben. Beispiel: Wenn eine Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" enthält, wird einem Benutzer mit dieser Rolle der

Datensatztyp "Bücher" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung sowie im Assistenten für Zugriffsprofile angezeigt. Damit der Benutzer auch berechtigt ist, mit den Bücherdatensätzen zu arbeiten, müssen Sie jedoch auch die erforderlichen Zugriffsebenen im Assistenten für Rollenverwaltung in Schritt 2 (Zugriff auf Datensatztyp) und in den Zugriffsprofilen für die Rolle konfigurieren.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

**Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen**

Sie können auf Rollenebene IP-Adressbeschränkungen festlegen. Mit dieser Funktion können Sie den Zugriff auf Oracle CRM On Demand so einschränken, dass Benutzer mit einer bestimmten Rolle sich nur von Computern mit IP-Adressen innerhalb der für diese Rolle festgelegten Bereiche bei Oracle CRM On Demand anmelden können. Sie können IP-Adressbeschränkungen auch auf Unternehmensebene festlegen. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Beschränken der Verwendung von IP-Adressen \(auf Seite 1279\)](#). Ein Benutzer darf sich nur anmelden, wenn die IP-Adresse des Computers dieses Benutzers sich innerhalb der auf Rollenebene und Unternehmensebene festgelegten Bereiche befindet.

Damit Sie den Zugriff auf Oracle CRM On Demand auf Unternehmensebene und/oder Rollenebene auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken können, muss das Kontrollkästchen "IP-Adressbeschränkungen aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert sein. Ist dieses Kontrollkästchen noch nicht aktiviert, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und bitten Sie darum, dass das Kontrollkästchen aktiviert wird.

Sie können den Zugriff auch dann auf Rollenebene auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken, wenn Sie den Zugriff nicht auf Unternehmensebene auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken. Wenn Sie den Zugriff jedoch sowohl auf Unternehmens- als auch auf Rollenebene auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken, müssen die IP-Adressbereiche, die Sie für eine Benutzerrolle zulassen, in den IP-Adressbereichen liegen, die Sie auf Unternehmensebene zulassen. Wenn Sie den Zugriff für eine Benutzerrolle beschränken, können Benutzer mit dieser Rolle sich nur dann bei Oracle CRM On Demand anmelden, wenn die IP-Adressen ihrer Computer in den IP-Adressbereichen, die für die Benutzerrolle zulässig sind, und gleichzeitig in den IP-Adressbereichen, die auf Unternehmensebene zulässig sind, liegen.

Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Funktionsweise der IP-Adressbeschränkungen auf Unternehmensebene mit den IP-Adressbeschränkungen auf Rollenebene. In allen in dieser Tabelle gezeigten Fällen ist das Kontrollkästchen "IP-Adressbeschränkungen aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert, und es sind nur in der Rolle "Außendienstmitarbeiter" IP-Adressbeschränkungen festgelegt.

Auf Unternehmensebene zulässige IP-Adressen	Für die Rolle "Außendienstmitarbeiter" zulässige IP-Adressen	Für Benutzer zulässige IP-Adressen	Hinweise
Keine IP-Adressen festgelegt	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die IP-Adresse 203.0.113.254 ist für Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" zulässig.</li> <li>■ Für Benutzer, die nicht die Rolle "Außendienstmitarbeiter"</li> </ul>	Keine.

Auf Unternehmensebene zulässige IP-Adressen	Für die Rolle "Außendienstmitarbeiter" zulässige IP-Adressen	Für Benutzer zulässige IP-Adressen	Hinweise
		besitzen, sind alle IP-Adressen zulässig.	
198.51.100.1 bis 198.51.100.254	Keine IP-Adressen festgelegt	Die IP-Adressen 198.51.100.1 bis 198.51.100.254 sind für alle Benutzer zulässig.	Keine.
198.51.100.1 bis 198.51.100.254	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Für Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" sind keine IP-Adressen zulässig.</li> <li>■ Die IP-Adressen 198.51.100.1 bis 198.51.100.254 sind für Benutzer zulässig, die nicht die Rolle "Außendienstmitarbeiter" besitzen.</li> </ul>	Die IP-Adresse 203.0.113.254 liegt nicht im auf Unternehmensebene zulässigen Adressbereich.
192.0.2.1 bis 192.0.2.254	192.0.2.1.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die IP-Adresse 192.0.2.1.50 ist für Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" zulässig.</li> <li>■ Die IP-Adressen 192.0.2.1 bis 192.0.2.254 sind für Benutzer zulässig, die nicht die Rolle "Außendienstmitarbeiter" besitzen.</li> </ul>	Die IP-Adresse 192.0.2.1.50 liegt im auf Unternehmensebene zulässigen Adressbereich.
Keine IP-Adressen festgelegt	Keine IP-Adressen festgelegt	Alle Benutzer, einschließlich Benutzern mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter", können über jede IP-Adresse auf Oracle CRM On Demand zugreifen.	Keine.

Informationen zum Beschränken des Zugriffs auf Oracle CRM On Demand auf bestimmte IP-Adressbereiche auf Rollenebene finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

## Hinzufügen von Rollen

Gehen Sie zum Hinzufügen einer Rolle zu Oracle CRM On Demand folgendermaßen vor:

- Erstellen einer neuen Rolle

- Kopieren einer vorhandenen Rolle, Umbenennen der Kopie und anschließend Bearbeiten der Berechtigungen und Zugriffsrechte der Kopie

Das Kopieren von Rollen eignet sich, wenn Sie vergleichbare Rollen zuweisen möchten, den Benutzern aber unterschiedliche Seiten-Layouts angezeigt werden sollen. Beispiel: Die Geschäftsleitungen für Nordamerika und EMEA möchten Verkaufsprojektdaten unter Umständen auf unterschiedliche Weise anzeigen, wodurch verschiedene Felder und Seiten-Layouts für jede Benutzergruppe benötigt werden. Zum Einrichten dieser Konfiguration erstellen Sie zwei Rollen, die auf der Standardrolle für Geschäftsleitungen basieren, und benennen die Rollen wie folgt: *Geschäftsleitung - Nordamerika* und *Geschäftsleitung - EMEA*. Wenn Sie die Geschäftsleitungsrolle kopieren, werden die Zugriffsberechtigungen der ursprünglichen Rolle in der neuen Rolle beibehalten. Sie müssen lediglich die Seiten-Layouts ändern, damit den Benutzern mit der neuen Rolle die Ansichten und Felder angezeigt werden, die sie bei ihrer Arbeit benötigen.

**HINWEIS:** Sie müssen die Seiten-Layouts erstellen, die der Rolle zugeordnet werden sollen. Informationen zum Erstellen von Seiten-Layouts finden Sie auf der Seite "[Datensatztyp - Anwendungsanpassung](#)" (auf Seite 1324).

**TIPP:** Sie sollten in Erwägung ziehen, einen Testbenutzer für jede Rolle einzurichten. Aktivieren Sie dann die Testbenutzer, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen ordnungsgemäß eingerichtet sind. Die anderen Benutzer sollten erst aktiviert werden, nachdem alle Aufgaben zur Benutzereinrichtung abgeschlossen sind, einschließlich Zugriffsrechten, Rolleneinstellungen, Berichtshierarchien sowie Hierarchien für gemeinsame Daten, Workflowregeln und weiterer Anpassungen der Geschäftsprozesse. Deaktivieren Sie die Testbenutzer nach Abschluss der Tests.

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthält.
- Wenn Sie das Feld "Ablauf von Benutzerkennwörtern in" in einer Rolle aktualisieren möchten, achten Sie darauf, dass Ihre Rolle über die Berechtigung "Unternehmen verwalten" verfügt.
- Weitere Informationen zum Einrichten von Rollen finden Sie unter [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1537).

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert Protokoll Datensätze von allen Änderungen in Rollen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Master-Protokoll" und "Protokoll Administrator Konfiguration" enthält, können Sie das Protokoll zu den Änderungen der Rollen anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen des Audittrails finden Sie unter [Prüfen des Audittrails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration](#) (siehe [Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration](#) auf Seite 1299).

Im Folgenden wird das Hinzufügen einer Rolle beschrieben.

### **So fügen Sie eine Rolle hinzu**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf "Rollenverwaltung".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Rollenliste" im Feld "Übersetzungssprache" die Hauptsprache des Unternehmens.
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
  - Zum Erstellen einer neuen Rolle durch Kopieren einer vorhandenen Rolle klicken Sie in der zu kopierenden Rolle auf "Kopieren".
  - Zum Erstellen einer neuen Rolle, die nicht auf einer vorhandenen Rolle basiert, klicken Sie in der Titelleiste der Seite auf "Neue Rolle".

Der Assistent für Rollenverwaltung wird geöffnet, der Sie durch den Prozess führt. Jeder Schritt im Assistenten für Rollenverwaltung steuert bestimmte Einstellungen für die Rolle. Die gesamten Rolleneinstellungen bestimmen die Zugriffsrechte für Benutzer mit dieser Rolle.

- 6 Geben Sie in Schritt 1 "Rolleninformationen" einen Namen und eine Beschreibung an, und vervollständigen Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf. Die verbleibenden Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	<p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur in folgenden Fällen wirksam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Name einer vorhandenen Rolle wird geändert.</li> <li>■ Der vorhandene Rollename wurde bereits in eine oder mehrere zusätzliche Sprachen übersetzt.</li> </ul> <p>In diesen Fällen können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob der übersetzte Rollename durch den neuen Namen ersetzt oder unverändert bleiben soll. Je nach Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" wird der Rollename folgendermaßen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei aktiviertem Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" wird der neue Name in der Sprache, in der er eingegeben wurde angezeigt, unabhängig von der Sprache, die zum Anzeigen der Rollenliste verwendet wurde. Wird die Rollenliste in der Sprache angezeigt, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name in schwarzer Schrift dargestellt. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der Name in blauer Schrift und Klammern dargestellt.</li> <li>■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wird der neue Name eingeblendet, wenn die Rollenliste in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der ursprüngliche übersetzte Rollename weiterhin eingeblendet.</li> </ul> <p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" hat keine Auswirkungen, wenn eine neue Rolle hinzugefügt wird. Beim Hinzufügen einer neuen Rolle wird der neue Name automatisch in allen Sprachen in der Rollenliste angezeigt. Wenn die Rollenliste in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Rollename in schwarzer Schrift dargestellt. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der Name der neuen Rolle in blauer Schrift und Klammern dargestellt.</p>
Standardvertriebsprozess	<p>(Optional) Um den Standardvertriebsprozess für neue Verkaufsprojekte festzulegen, die von Benutzern erstellt wurden, die diese Rolle beinhalten, wählen Sie eine Option im Feld "Standardvertriebsprozess".</p> <p>Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches (auf Seite 1757)</a>.</p>
Standardthema	<p>(Optional) Das Thema, das standardmäßig verwendet wird, wenn sich ein Benutzer mit dieser Rolle bei Oracle CRM On Demand mit einem Desktop-PC oder Laptop anmeldet. Benutzer können diese Einstellung beim Bearbeiten ihrer persönlichen Einstellungen überschreiben. Wenn im Datensatz des Benutzers kein Standardthema ausgewählt ist, wird das für die Benutzerrolle ausgewählte Standardthema verwendet. Wenn weder im Datensatz des Benutzers noch in der Rolle des Benutzers ein Standardthema ausgewählt ist, wird das für das Unternehmen angegebene Standardthema verwendet.</p>

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Erstellen neuer Themen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1489)</a> .
Tabletthema	(Optional) Das Thema, das verwendet wird, wenn sich ein Benutzer mit dieser Rolle bei Oracle CRM On Demand mit einem Tablet oder anderen Geräten mit Touchscreen anmeldet, vorausgesetzt, das Tablet bzw. das Touchscreengerät wird von Oracle CRM On Demand erkannt. Benutzer können diese Einstellung beim Bearbeiten ihrer persönlichen Einstellungen überschreiben. Wenn im Datensatz des Benutzers kein Tabletthema ausgewählt ist, wird das für die Benutzerrolle ausgewählte Tabletthema verwendet. Wenn weder im Datensatz des Benutzers noch in der Rolle des Benutzers ein Tabletthema ausgewählt ist, wird das für das Unternehmen angegebene Tabletthema verwendet. Wenn auf keiner Ebene ein Tabletthema angegeben ist, wird das Standardthema verwendet.
Layouts für Aktionsleiste und globalen Header	Standardmäßig wird für die Aktionsleiste und den globalen Header für alle Rollen das Standardlayout verwendet. Sie können ein anderes Layout für die Rolle zuweisen. Wenn der Benutzer ein klassisches Thema verwendet, wird durch das Layout für die Aktionsleiste und den globalen Header für die Rolle festgelegt, welche Abschnitte dem Benutzer im Aktionsleistenlayout zur Verfügung stehen. Wenn der Benutzer ein modernes Thema verwendet, wird durch das Layout für die Aktionsleiste und den globalen Header für die Rolle festgelegt, welche Abschnitte dem Benutzer in der Aktionsleiste und im globalen Header jeweils zur Verfügung stehen.
Format für zugehörige Informationen	(Optional) Um ein Format für Abschnitte mit zugehörigen Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails für die Rolle festzulegen, wählen Sie "Listen" oder "Registerkarten" aus.  Diese Einstellung legt fest, ob die Abschnitte für zugehörige Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Listen oder Registerkarten angezeigt werden. Diese Einstellung kann auch in jedem Benutzerdatensatz festgelegt werden. Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" enthält, können in ihrem persönlichen Profil die Option "Format für zugehörige Informationen" festlegen. Wenn in einem Benutzerdatensatz die Option "Format für zugehörige Informationen" keinen Wert enthält, wird die Einstellung für die Benutzerrolle verwendet. Wenn diese Option in der Benutzerrolle keinen Wert enthält, wird die Einstellung des Unternehmens verwendet.
Leadkonvertierung - Layout	(Optional) Zum Einrichten eines Lead-Konvertierungslayouts (für die Seite zum Konvertieren von Leads) für die Benutzer mit dieser Rolle wählen Sie ein Layout im Feld "Lead-Konvertierung - Layout".  Wenn Sie kein Layout für die Rolle wählen, wird das Standardlayout des Unternehmens für die Rolle verwendet. Informationen zum Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts (auf Seite 1746)</a> .

Feld	Beschreibung
Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht	<p>(Optional) Wählen Sie die Aktivitätsliste aus, die in der Tages- und Wochenansicht des Benutzerkalenders und in der Ansicht der für den Benutzer freigegebenen Kalender angezeigt werden soll.</p> <p>In der Standardanwendung wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt, Sie können jedoch eine andere Liste für die Benutzerrolle auswählen. Benutzer können in den Kalendereinstellungen auch eine Liste im Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" auswählen. Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" in den Kalendereinstellungen eines Benutzers leer ist, wird die für die Benutzerrolle ausgewählte Liste verwendet. Wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" in der Benutzerrolle leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" angezeigt.</p> <p>Alle öffentlichen Listen, Systemlisten und rollenspezifischen Listen für den Datensatztyp "Aktivität" sind zur Auswahl verfügbar.</p> <p>Wenn die von Ihnen ausgewählte Liste später gelöscht wird oder Benutzern mit dieser Rolle nicht mehr zur Verfügung steht und wenn das Feld "Aktivitätsliste in Benutzerkalenderansicht" in den Kalendereinstellungen des Benutzers leer ist, wird die Liste "Offene Aufgaben" für diesen Benutzer angezeigt.</p>
Ablauf von Benutzerkennwörtern in	<p>Gibt an, wie lange ein Kennwort für einen Benutzer mit dieser Rolle gültig ist. Nach Ablauf dieser Zeitspanne ist der Benutzer gezwungen, das Kennwort zu ändern.</p> <p>Dieses Feld ist standardmäßig leer. Wenn Sie dieses Feld für die Rolle leer lassen, gilt die für das Unternehmen definierte Kennwortablaufperiode für die Benutzer mit dieser Rolle. Informationen zum Definieren von Kennwort-Steuerelementen für Ihr Unternehmen finden Sie unter Definieren der Kennwortsteuerelemente Ihres Unternehmens (siehe <a href="#">Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens</a> auf Seite 1270).</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Ihre Rolle nicht über die Berechtigung "Unternehmen verwalten" verfügt, ist dieses Feld schreibgeschützt.</p>
IP-Adressbeschränkungen aktiviert	<p>(Schreibgeschützt) Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert wurde, können Sie festlegen, dass Benutzer mit dieser Rolle nur über bestimmte IP-Adressen auf Oracle CRM On Demand zugreifen dürfen. Sie können die gewünschten IP-Adressen im Feld "Zulässige IP-Adressen" angeben.</p>

Feld	Beschreibung
Zulässige IP-Adressen	<p>Wenn Sie möchten, dass die Benutzer mit dieser Rolle nur über bestimmte IP-Adressen auf Oracle CRM On Demand zugreifen können, geben Sie die gültigen Adressen oder Adressbereiche für diese Rolle in dieses Feld ein. Wenn Sie keine Adressen in dieses Feld eingeben, können Benutzer mit dieser Rolle über jede auf Unternehmensebene zulässige IP-Adresse auf Oracle CRM On Demand zugreifen. Weitere Informationen zur Funktionsweise von IP-Adressbeschränkungen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen (auf Seite 1542)</a>.</p> <p>Trennen Sie die IP-Adressen und IP-Adressbereiche mit Kommata. Im folgenden Beispiel wird gezeigt, wie Sie mehrere Adressen eingeben können:</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Verwenden Sie einen Bindestrich (-), um einen Adressbereich wie im folgenden Beispiel zu kennzeichnen:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie die IP-Adressen für Ihre eigene Benutzerrolle beschränken und Ihre aktuelle IP-Adresse nicht Teil des Adressbereichs ist, den Sie für Ihre Benutzerrolle zulassen möchten, können Sie die Änderungen an der Rolle nicht speichern. Mit dieser Funktion wird verhindert, dass Sie sich versehentlich selbst aus Oracle CRM On Demand aussperren.</p>
Maximale Anzahl Datensätze pro Listenexport	<p>Um die Anzahl der Datensätze einzuschränken, die Benutzer mit dieser Rolle beim Export einer Liste von Datensätzen gleichzeitig exportieren können, geben Sie in diesem Feld den entsprechenden Wert ein. Beispiel: Wenn Sie den Export auf maximal 100 Datensätze auf einmal in einer Liste für Benutzer einschränken möchten, geben Sie in diesem Feld 100 ein.</p> <p>Die Einschränkung gilt nur für Datensätze, die über die Menüoption "Liste exportieren" auf Listenseiten exportiert werden. Sie gilt nicht für Exportvorgänge, die über den Exportassistenten oder einen anderen Kanal durchgeführt werden.</p> <p>Dieses Feld ist standardmäßig leer, d.h. es wird keine Einschränkung angewendet.</p>

1 Wählen Sie in Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" für jeden Datensatztyp das Kontrollkästchen für jede Zugriffsebene, die der Rolle gewährt werden soll.

Sie können eine oder mehrere der folgenden Zugriffsebenen für jeden Datensatztyp wählen:

- Hat Zugriff
- Erstellungsberechtigt
- Darf alle Datensätze lesen?

Weitere Informationen zu diesen Zugriffsebenen finden Sie unter [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#).

**VORSICHT:** Wird der Zugriff auf einen Datensatztyp verweigert (indem das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp im Assistenten für Rollenverwaltung nicht aktiviert wurde), ist ein Benutzer unter Umständen nicht in der Lage, einen Datensatz eines anderen Datensatztyps zu erstellen. Beispiel: Wenn Sie den Zugriff auf einen Datensatztyp verweigern, der Benutzer jedoch darauf zugreifen muss, um einen Datensatz zu erstellen, der auf einem anderen Datensatztyp basiert, verhindern Sie, dass ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Datensatz erstellen kann.

**HINWEIS:** Zum Konvertieren von Leads oder Geschäftsregistrierungen müssen Benutzer über die entsprechenden Zugriffsebeneinstellungen für bestimmte Datensatztypen verfügen. Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen, die zum Konvertieren von Leads erforderlich sind, finden Sie unter Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads<sup>OOBJ</sup> (siehe [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) auf Seite 287). Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen, die zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen erforderlich sind, finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 506)<sup>OOBJ</sup>.

**TIPP:** Wenn Sie Änderungen an den Zugriffsebenen für eine Rolle vornehmen, müssen sich Benutzer mit der entsprechenden Rolle nach dem Speichern der Änderungen abmelden und erneut anmelden, damit die Änderungen an ihrer Rolle wirksam werden.

- 2 Wählen Sie in Schritt 3 "Zugriffsprofile" die Zugriffsprofile, die dieser Rolle zugewiesen werden sollen:  
Weitere Informationen über Zugriffsprofilen in Rollen finden Sie unter [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1554).
- 3 Aktivieren Sie in Schritt 4 "Berechtigungen" das Kontrollkästchen "Zuweisen" für jede Berechtigung, die der Rolle zugewiesen werden soll, oder deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für alle Berechtigungen, die aus der Rolle entfernt werden sollen.

Berechtigungen sind alphabetisch nach Kategorie sortiert.

**VORSICHT:** In bestimmten Fällen wird die Berechtigung aus Oracle CRM On Demand entfernt, wenn das Kontrollkästchen "Zuweisen" für eine Berechtigung in der Administratorrolle deaktiviert ist. Der Unternehmensadministrator kann diese Berechtigung dann keiner anderen Rolle zuweisen. Wenden Sie sich beim Auftreten dieses Problems an die Oracle CRM On Demand Customer Care, um die Berechtigung wiederherzustellen.

Weitere Informationen über Berechtigungen in Rollen finden Sie unter [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1541).

- 4 Verschieben Sie in Schritt 5 "Registerkartenzugriff und -Reihenfolge" die Registerkarten in den entsprechenden Bereich auf der Seite, und klicken Sie dann auf die NACH-UNTEN- und NACH-OBEN-TASTE im Bereich "Registerkarten auswählen", um die Reihenfolge für die Registerkarten festzulegen, die dem Benutzer standardmäßig angezeigt werden.

Im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" werden die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Webregisterkarten aufgelistet, die der Rolle zur Verfügung gestellt werden können. Die Liste der in diesem Abschnitt angezeigten Datensatztypen wird von Oracle CRM On Demand festgelegt. Die meisten der Datensatztypen, die in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung aufgelistet sind, werden ebenfalls in dieser Liste angezeigt. Andere Datensatztypen wie Bücher sind in dieser Liste nicht enthalten, da sie nicht als Registerkarten angezeigt werden können. Die im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" angezeigten Registerkarten stehen Benutzern mit der entsprechenden Rolle nicht zur Verfügung.

Um die Registerkarten Benutzern mit dieser Rolle zur Verfügung zu stellen oder anzuzeigen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Verschieben Sie Registerkarten, die Benutzern standardmäßig angezeigt werden sollen, in den Abschnitt "Registerkarten auswählen". Dieser Abschnitt enthält die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Webregisterkarten, die jedem Benutzer mit der entsprechenden Rolle standardmäßig angezeigt werden, wenn sich der Benutzer zum ersten Mal mit dieser Rolle anmeldet. Verwenden Sie die NACH-OBEN- und NACH-UNTEN-TASTE, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Registerkarten zunächst angezeigt werden. Jeder Benutzer mit der entsprechenden Rolle kann die zugehörigen Einstellungen anpassen, so dass die Registerkarten nicht mehr standardmäßig angezeigt werden oder eine andere Reihenfolge aufweisen. Weitere Informationen zur Verwaltung persönlicher Einstellungen durch Benutzer finden Sie unter "Personalisieren Ihrer Anwendung".
- Verschieben Sie Registerkarten, die Benutzern standardmäßig nicht angezeigt werden sollen, von Benutzern aber sichtbar gemacht werden können, in den Bereich "Verfügbare Registerkarten". In diesem Abschnitt werden die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Webregisterkarten aufgelistet, die der entsprechenden Rolle zur Verfügung stehen, aber nicht standardmäßig angezeigt werden. Die

Registerkarten in diesem Abschnitt werden den Benutzern erst angezeigt, wenn die Benutzer die Registerkarten in ihrem persönlichen Layout (verfügbar über den Link "Meine Einstellungen) sichtbar machen. Jeder Benutzer mit der entsprechenden Rolle kann seine Einstellungen personalisieren, so dass die verfügbaren Registerkarten standardmäßig angezeigt werden. Die Benutzer können auch die Reihenfolge der Registerkarten festlegen.

- Belassen Sie Registerkarten, die für Benutzer ausgeblendet werden sollen, im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten".

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Registerkarte aus dem Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" in den Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" oder den Abschnitt "Registerkarten auswählen" verschieben, wird diese dem Benutzer nur dann zur Verfügung gestellt, wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp in Schritt 2 ("Zugriff auf Datensatztyp") des Assistenten für Rollenverwaltung aktiviert wurde.

**TIPP:** Sie können mehrere Registerkarten gleichzeitig verschieben, indem Sie die oberste wählen, die Umschalt-Taste gedrückt halten und auf die letzte Registerkarte klicken. Klicken Sie anschließend auf den Nach-Links- oder Nach-Rechts-Pfeil.

- 5 Wählen Sie in Schritt 6 "Zuweisung Seitenlayout" für jeden Datensatztyp, ob der Seitenanzeigetyp statisch oder dynamisch sein soll. Treffen Sie anschließend eine Auswahl aus der für diesen Ansichtstyp verfügbaren Liste mit Seitenlayouts.

Über Seitenlayouts werden die Felder und Abschnitte festgelegt, die Benutzern auf der Erstellungs-, Bearbeitungs- und Detailseite für die verschiedenen Datensatztypen angezeigt werden. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist ein Standardseitenlayout für jeden Datensatztyp enthalten. Die Standardseitenlayouts, die nicht gelöscht werden können, sind statische Seitenlayouts. Die Option "Statisch" ist deshalb im Feld "Seitenanzeigetyp" immer verfügbar. Die Option "Dynamisch" steht nur zur Verfügung, wenn für den Datensatztyp dynamische Seitenlayouts verwendet werden können.

Unternehmensadministratoren können weitere benutzerdefinierte statische oder dynamische Seitenlayouts für Datensatztypen erstellen.

Für jeden Datensatztyp stehen das Standardseitenlayout sowie alle Seitenlayouts, die für den Datensatztyp erstellt wurden, für die Zuweisung zur Rolle zur Verfügung. Weitere Informationen zum Erstellen statischer und dynamischer Seitenlayouts finden Sie auf der [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) (auf Seite 1324).

Das Standardseitenlayout für einen Datensatztyp ist das statische Standardseitenlayout für diesen Datensatztyp.

**HINWEIS:** Die Liste der Datensatztypen, die in Schritt 6 des Assistenten für Rollenverwaltung angezeigt wird, wird von Oracle CRM On Demand festgelegt. Es werden möglicherweise Datensatztypen wie "Benutzer-Admin" und "Verantwortlicher Benutzer" angezeigt, die nicht als Registerkarten in Oracle CRM On Demand angezeigt werden.

- 6 Wenn Sie für einen Datensatztyp die Datensatzindikatoreinstellungen für die Abschnitte mit zugehörigen Informationen konfigurieren möchten, gehen Sie in Schritt 6 "Zuweisung Seitenlayout" wie folgt vor:
  - a Klicken Sie in der Zeile für diesen Datensatztyp auf den Link "Konfigurieren" in der Spalte "Datensatzindikator verwalten", um die Seite zum Konfigurieren der Datensatzindikatoreinstellungen zu öffnen.
  - b Verschieben Sie die einzelnen Abschnitte mit zugehörigen Informationen, in denen die Datensatzindikatoren angezeigt werden sollen, aus der Liste "Verfügbare zugehörige Informationen" in die Liste "Ausgewählte zugehörige Informationen".

**HINWEIS:** Alle Abschnitte mit zugehörigen Informationen, die für den Datensatztyp unterstützt werden und die die Datensatzindikatorfunktion unterstützen, können von Ihnen ausgewählt werden. Hierzu gehören auch die Abschnitte mit zugehörigen Informationen, die im derzeit für diesen Datensatztyp ausgewählten Detailseitenlayout für die Rolle nicht verfügbar sind. Die Einstellungen für die Datensatzindikatoren gelten so lange für den Datensatztyp für diese Rolle, bis Sie die Einstellungen erneut ändern. Wenn Sie also das Detailseitenlayout aktualisieren, das der Rolle für einen Datensatztyp

zugewiesen ist, werden die Datensatzindikatoreinstellungen auf das aktualisierte Layout angewendet. Wenn Sie der Rolle zu einem späteren Zeitpunkt ein anderes Detailseitenlayout zuweisen, gelten die Datensatzindikatoreinstellungen auch für das neue Seitenlayout.

- c Wenn Sie die Konfiguration der Datensatzindikatoreinstellungen für den Datensatztyp abgeschlossen haben, klicken Sie auf "Zurück", um zur Hauptseite für Schritt 6 im Assistenten zurückzukehren.
- d Wiederholen Sie die Schritte a bis c dieses Verfahrens für alle Datensatztypen, für die Sie die Datensatzindikatoreinstellungen für diese Rolle konfigurieren möchten.

**HINWEIS:** Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" enthält, können die Datensatzindikatoreinstellungen für die Detailseite für einen Datensatztyp personalisieren. Die personalisierten Einstellungen eines Benutzers für die Datensatzindikatoren überschreiben die Einstellungen auf Rollenebene. Sie können jedoch für eine Rolle alle personalisierten Seitenlayouts für einen Datensatztyp entfernen, einschließlich der personalisierten Einstellungen für die Datensatzindikatoren, indem Sie das Seitenlayout auf das Standardlayout zurücksetzen. Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Detailseite personalisieren - Datensatzindikator" enthält, können ihre eigenen personalisierten Datensatzindikatoreinstellungen für einen Datensatztyp auch auf die Standardeinstellungen für diesen Datensatztyp für die Rolle zurücksetzen. Informationen zum Zurücksetzen von Seitenlayouts finden Sie unter [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#). Informationen zum Verhalten der Datensatzindikatoren finden Sie unter [Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 78\)](#). Informationen zum Personalisieren der Datensatzindikatoreinstellungen finden Sie unter [Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen \(auf Seite 843\)](#).

- 7 Wählen Sie in Schritt 7 "Zuweisung Suchlayout" für jeden Datensatztyp ein Layout aus der Liste der verfügbaren Suchlayouts.

Für jeden aufgelisteten Datensatztyp wird die Liste der verfügbaren Layouts im Feld "Name des Suchlayouts" angezeigt. Über Suchlayouts werden die Felder (Standard- und benutzerdefinierte Felder) bestimmt, die von Benutzern bei der Suche nach Datensätzen verwendet werden können, sowie die Felder, die Benutzern auf den Suchergebnisseiten angezeigt werden. Sie können ein Suchlayout für die meisten primären Datensatztypen zuweisen, die der Rolle als Registerkarten zur Verfügung stehen. Darüber hinaus können Sie anderen Datensatztypen wie "Produkt" und "Benutzer", nach denen auch gesucht werden kann, ebenfalls Suchlayouts zuweisen. Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern benutzerdefinierter Suchlayouts finden Sie unter [Verwalten von Suchlayouts \(siehe Managing Search Layouts auf Seite 1431\)](#).

- 8 Wählen Sie in Schritt 8 "Homepage-Layout-Zuweisung" für jeden Datensatztyp ein Layout aus der Liste der verfügbaren Homepage-Layouts.

Für jeden aufgelisteten Datensatztyp stehen das Standard-Homepage-Layout sowie beliebige von Ihnen für den Datensatztyp erstellte Homepage-Layouts zur Verfügung, die der Rolle zugewiesen werden können. Die Liste der Datensatztypen enthält alle primären Datensatztypen, die als Registerkarten für die Rolle verfügbar sind.

Über Homepage-Layouts werden die Daten bestimmt, die Benutzern auf der Homepage für jeden Datensatztyp angezeigt werden. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist ein Standardlayout für die Homepage für jeden primären Datensatztyp enthalten, der als Registerkarte angezeigt werden kann. Sie können zusätzliche benutzerdefinierte Homepage-Layouts für Datensatztypen erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Homepage-Layouts finden Sie unter [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts \(auf Seite 1441\)](#).

- 9 (Optional) Geben Sie in Schritt 9 (Neue Datensatzlayoutzuordnung) für jeden Datensatztyp das Layout an, das für Seiten verwendet werden soll, auf denen der Benutzer Informationen für neuen Datensätze eingibt. In der folgenden Tabelle sind die Felder in Schritt 9 des Assistenten für die Rollenverwaltung beschrieben.

Feld	Beschreibung
Neuer Datensatzlayoutname	Administratoren können benutzerdefinierte Layouts für Seiten einrichten, auf denen der Benutzer Informationen für neuen Datensätze eingibt. Wenn

Feld	Beschreibung
	solche benutzerdefinierten Layouts für den Datensatztyp erstellt wurden, können Sie ein benutzerdefiniertes Layout aus der Liste im Feld für den neuen Datensatzlayoutnamen auswählen. Standardmäßig ist in diesem Feld kein Wert ausgewählt. Wenn Sie in diesem Feld keine Auswahl treffen, wird das der Rolle für die Detailseite in Schritt 6 des Assistenten für die Rollenverwaltung zugeordnete Layout auch für die Seite verwendet, auf der der Benutzer Informationen für neue Datensätze eingibt. Dies ist nicht der Fall, wenn der Benutzer das Feldlayout für den Datensatztyp personalisiert hat. In diesem Fall wird das personalisierte Layout verwendet.
Nur Schnellerstellungslinks	<p>Verwenden Sie dieses Kontrollkästchen folgendermaßen, um anzugeben, wann das im Feld für den neuen Datensatzlayoutnamen von Ihnen ausgewählte benutzerdefinierte Layout verwendet wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das von Ihnen ausgewählte benutzerdefinierte Layout verwendet, wenn ein Datensatz aus einem beliebigen Bereich in Oracle CRM On Demand erstellt wird.</li> <li>■ Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird das von Ihnen ausgewählte Layout nur verwendet, wenn ein Benutzer einen Datensatz über die Aktionsleiste oder den globalen Header erstellt. Wenn ein Benutzer einen Datensatz aus einem beliebigen anderen Bereich in Oracle CRM On Demand erstellt, wird das Layout für die Detailseite für die Rolle verwendet. Dies ist nicht der Fall, wenn der Benutzer das Feldlayout für den Datensatztyp personalisiert hat. In diesem Fall wird das personalisierte Layout verwendet.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie im Feld für den neuen Datensatzlayoutnamen kein Layout auswählen, ist das Kontrollkästchen "Nur Schnellerstellungslinks" nicht verfügbar.</p>

1 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)

### Zugriffsprofilverwaltung

In Oracle CRM On Demand verwalten Sie Zugriffsprofile auf der Listenseite "Zugriffsprofile" sowie im Assistenten für Zugriffsprofile. Sie können über den globalen Admin-Link auf die Zugriffsprofilseiten zugreifen. Dieser steht auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand zur Verfügung.

Ein *Zugriffsprofil* in Oracle CRM On Demand ist eine benannte Sammlung von Berechtigungen für primäre und zugehörige Datensatztypen.

Ein *primärer Datensatztyp* ist ein Datensatztyp, der unabhängig verwendet werden kann. Ein *zugehöriger Datensatztyp* muss einen übergeordneten Datensatz aufweisen.

Viele primäre Datensatztypen können auch als zugehörige Datensatztypen verwendet werden. Beispiel: "Verkaufsprojekte" ist ein zugehöriger Datensatztyp. Er basiert auf dem primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" und gehört zu den übergeordneten Firmendatensätzen, die auf dem Datensatztyp "Firma" basieren.

Eine *Berechtigung* ist die Fähigkeit, Daten in Datensätzen, die Instanzen von Datensatztypen darstellen, zu lesen, zu erstellen, zu aktualisieren oder zu löschen. Berechtigungen werden auch als Zugriffsrechte oder Zugriffsebenen bezeichnet. Für jeden Datensatztyp, z.B. Firmen, Personen, Serviceanfragen usw. können Sie Berechtigungen für den Datensatztyp selbst einrichten. Für bestimmte Datensatztypen können Sie zudem Berechtigungen für zugehörige Datensatztypen einrichten.

Sie können zahlreiche Zugriffsprofile einrichten, die aus verschiedenen Berechtigungen für primäre Datensatztypen und zugehörige Datensatztypen bestehen. Um diese Berechtigungen authentifizierten Benutzern (einschließlich externen Systemen) zu gewähren, ordnen Sie die Zugriffsprofile den Rollen, Büchern, Teams und Gruppen zu.

Oracle CRM On Demand stellt einen Satz vordefinierter Zugriffsprofile bereit. Im Folgenden finden Sie einige der Standardzugriffsprofile:

- Bearbeiten
- Vollständig
- Schreibgeschützt
- Standardzugriffsprofil - Administrator
- Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator

Üblicherweise werden Zugriffsprofile benannt, um zwischen Standardzugriffsprofilen und Zugriffsprofilen der Verantwortlichen zu unterscheiden. (In der Liste vordefinierter Zugriffsprofile gibt es paarweise Zugriffsprofile mit den Begriffen *Standard* und *Verantwortlicher* im Namen.) Mithilfe dieser Begriffe können Sie ermitteln, welche Zugriffsprofile Sie bei der Zuweisung der Zugriffsprofile zu den Benutzerrollen verwenden sollen, wenn ein Zugriffsprofil für Verantwortliche und ein Standardzugriffsprofil zugewiesen werden muss.

Die Zugriffsprofile "Bearbeiten", "Vollständig" und "Schreibgeschützt" sind generische Zugriffsprofile, die jedem Rollen-, Team- oder Buchmitglied gewährt werden können. Sie können das Zugriffsprofil "Vollständig" z.B. dem Profil "Zugriff des Verantwortlichen" der Rolle "Administrator" zuweisen. In der Standardanwendung kann ein Benutzer mit der Rolle "Administrator" und dem Zugriffsprofil "Vollständig" zugehörige Datensätze für Datensätze der obersten Ebene erstellen sowie Datensätze aller primären Datensatztypen und ihrer zugehörigen Datensatztypen abrufen, aktualisieren oder löschen.

**HINWEIS:** Administratoren können die Zugriffseinstellungen für die Standardzugriffsprofile ändern. Es ist also möglich, dass der Name eines Zugriffsprofils nicht mit den tatsächlichen Berechtigungen übereinstimmt, die einem Benutzer über das Zugriffsprofil erteilt wurden.

Sie können die vordefinierten Zugriffsprofile verwenden, die bestehenden Zugriffsprofile bearbeiten und benutzerdefinierte Zugriffsprofile erstellen, um die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen. Wenn Sie ein neues Zugriffsprofil erstellen, haben Sie die Möglichkeit, ein bestehendes Zugriffsprofil zu kopieren, es umzubenennen und die Kopie dann zu bearbeiten, bis sie Ihren Anforderungen entspricht.

Um Zugriffsprofile in Ihrem Unternehmen anzuzeigen, zu erstellen oder zu überarbeiten, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Nur Unternehmensadministratoren sollten die zum Verwalten von Zugriffsprofilen erforderlichen Berechtigungen erhalten, da sich Zugriffsprofile direkt auf die Sicherheit geschützter Daten auswirken.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern \(auf Seite 1555\)](#)
- [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung \(siehe \[Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung\]\(#\) auf Seite 1556\)](#)

- [Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil" \(auf Seite 1558\)](#)
- [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen \(auf Seite 1559\)](#)
- [Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1559\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Info über Zugriffsprofile in Rollen

Jeder Rolle in Oracle CRM On Demand sind zwei Arten von Zugriffsprofilen zugewiesen:

- Ein Standardzugriffsprofil
- Ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen

Sie können ein Zugriffsprofil mehreren Rollen zuweisen, und Sie können festlegen, dass ein Zugriffsprofil sowohl das Standardzugriffsprofil als auch das Zugriffsprofil des Verantwortlichen einer Rolle sein soll. Sie können z.B. das Zugriffsprofil "Vollständig" (eines der vordefinierten Zugriffsprofile) als Standardzugriffsprofil und als Zugriffsprofil des Verantwortlichen für die Rolle "Administrator" zuweisen.

Sie können Zugriffsprofile in Schritt 3 des Assistenten zur Rollenverwaltung einer Rolle zuweisen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### Standardzugriffsprofil

Mit dem Standardzugriffsprofil einer Rolle werden die Zugriffsrechte eines Benutzers auf die Datensätze gesteuert, für die dieser Benutzer nicht verantwortlich ist, die von diesem aber angezeigt werden können, da die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den betreffenden Datensatztyp in den Zugriffseinstellungen für Datensatztypen in der Rolle des Benutzers aktiviert ist.

Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" in der Rolle des Benutzers für einen Datensatztyp deaktiviert ist, hat der Benutzer über die Rolle keinen Zugriff auf diesen Datensatztyp, und das Standardzugriffsprofil der Benutzerrolle wird für diesen Datensatztyp nicht verwendet.

Gemäß den Benennungskonventionen für Zugriffsprofile werden Zugriffsprofile, die als Standardzugriffsprofile zugewiesen werden sollen, folgendermaßen benannt:

*Rollenname* Standardzugriffsprofil

wobei:

- *Rollenname* der Name der Rolle ist, für die das Zugriffsprofil verwendet werden soll.

Beispiel: Der Name *Standardzugriffsprofil - Administrator* gibt an, dass mit diesem Zugriffsprofil die Zugriffsrechte auf Datensatztypen und die zugehörigen Datensatztypen für die Rolle "Administrator" gesteuert werden.

### Zugriffsprofil des Verantwortlichen

Mit dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für eine Rolle werden die Zugriffsrechte eines Benutzers auf Datensätze gesteuert, für die dieser Benutzer oder ein dem Benutzer unterstellter Mitarbeiter verantwortlich ist.

Gemäß den Benennungskonventionen für Zugriffsprofile werden Zugriffsprofile, die als Zugriffsprofile des Verantwortlichen zugewiesen werden sollen, folgendermaßen benannt:

*Rollenname* Zugriffsprofil des Verantwortlichen

wobei:

- *Rollenname* der Name der Rolle ist, für die das Zugriffsprofil verwendet werden soll.

Beispiel: Der Name *Zugriffsprofil Verantwortlicher - Servicemanager* gibt an, dass mit diesem Zugriffsprofil die Zugriffsrechte auf Datensatztypen und die zugehörigen Datensatztypen für die Rolle "Servicemanager" gesteuert werden.

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zugriffsprofilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

Zugehörige Informationen zu Rollen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen \(auf Seite 1537\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen \(auf Seite 1538\)](#)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen \(auf Seite 1540\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Berechtigungen in Rollen \(auf Seite 1541\)](#)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

## Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern

Anhand von Zugriffsprofilen erhalten Benutzer, die Mitglieder von Teams oder Gruppen (über Benutzerbücher) sind, sowie benutzerdefinierten Büchern zugeordnete Benutzer bestimmte Zugriffsrechte. (Zugriffsprofile werden auch Rollen zugeordnet, wie unter [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#) beschrieben.) Wenn Sie Benutzern für Teams und Bücher Zugriffsprofile zuweisen, können diese Benutzer auf Datensätze zugreifen, auf die sie mit den eingeschränkten Zugriffsrechten der ihrer jeweiligen Rolle zugewiesenen Zugriffsprofile nicht zugreifen könnten.

**HINWEIS:** In Oracle CRM On Demand ist jedem Benutzer ein Standardbuch mit dem Namen des Benutzers zugewiesen. Wenn ein Datensatz einem Benutzer zugewiesen wird, erfolgt die Zuweisung zu dem Standardbuch des Benutzers. Wenn ein Team für einen Datensatz verantwortlich ist, repräsentiert das Team den Satz der Standardbücher der Benutzer, die zum Team gehören. Wenn ein Benutzer Mitglied eines Teams wird, wird das Benutzerbuch für diesen Benutzer dem Satz von Benutzerbüchern hinzugefügt, der zum Team gehört. Benutzerbücher werden automatisch Datensätzen zugeordnet, wenn der Datensatzverantwortliche oder die Teammitgliedschaft geändert wird.

*Gruppen* sind vordefinierte Teams, die für bestimmte Datensatztypen unterstützt werden. Wenn der Verantwortliche eines Datensatzes Mitglied einer Gruppe ist, werden andere Mitglieder dieser Gruppe automatisch zum Team in diesem Datensatz hinzugefügt. Die Mitglieder der Gruppe erhalten standardmäßig vollständigen Zugriff auf den Datensatz, und die Zugriffsebene kann nicht geändert werden.

Jedes Benutzerbuch in einem Team muss ein Zugriffsprofil erhalten, mit dem die Zugriffsrechte des Benutzers auf die Datensätze gesteuert werden, auf die Benutzer über die Mitgliedschaft im Team Zugriff haben. Sie können sämtliche Zugriffsprofile für die Zuweisung zur Teammitgliedschaft zur Verfügung stellen, indem Sie im Zugriffsprofil das Kontrollkästchen "Kann Teammitgliedern gewährt werden" aktivieren.

Ähnlich muss jeder einem benutzerdefinierten Buch zugeordnete Benutzer ein Zugriffsprofil erhalten, mit dem der Zugriff des Benutzers auf Datensätze in diesem benutzerdefinierten Buch gesteuert wird. Sie können sämtliche Zugriffsprofile für die Zuordnung zu einer Verknüpfung des Benutzers mit einem Buch zur Verfügung stellen, indem Sie im Zugriffsprofil das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktivieren.

Weitere Informationen über Benutzerbücher und benutzerdefinierte Bücher finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)

- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung

Als *Teamvererbung* wird das automatische Hinzufügen von Mitgliedern eines Firmenteams zu den Teams für die Datensätze bezeichnet, die mit der Firma verknüpft sind. Die Teamvererbung steht als Option für Personen und Verkaufsprojekte zur Verfügung, die zu einer übergeordneten Firma gehören. Die Teamvererbung wird für alle anderen Typen von Teambeziehungen nicht unterstützt.

**Hinweis:** Wenn ein Benutzer Mitglied eines Teams wird, wird sein Benutzerbuch dem Benutzerbuchsatz hinzugefügt, der zum Team gehört. Oracle CRM On Demand unterscheidet nicht zwischen Benutzern, die über die Teamvererbungsfunktion einem Team hinzugefügt werden, und Benutzern, die einem Team manuell hinzugefügt werden (d.h., die Benutzerbücher, die über eine Teamvererbungsfunktion einem Team hinzugefügt werden, werden genauso behandelt wie Benutzerbücher, die manuell einem Team hinzugefügt werden.)

### Informationen zur Teamvererbung für den Datensatztyp "Person"

Die Teamvererbung für den Datensatztyp "Person" wird anhand des Kontrollkästchens "Vererbung des übergeordneten Teams für Person aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" gesteuert. Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, erben die Teams der Personen, die mit einer übergeordneten Firma verknüpft sind, die Mitglieder des übergeordneten Firmenteams folgendermaßen:

- Wenn eine Person zu einer übergeordneten Firma gehört:
  - Jedes Teammitglied der Firma (einschließlich des Firmen-Verantwortlichen) wird Mitglied des Personenteams, vorausgesetzt, im Feld "Personenzugriff" im Benutzerdatensatz des Firmenteams wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
  - Dem Verantwortlichen der Firma wird standardmäßig das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Mitgliedschaft des Personenteams gewährt, selbst wenn das Zugriffsprofil "Vollständig" deaktiviert ist.
- Wenn einem Firmenteam ein neues Mitglied hinzugefügt wird, wird die Mitgliedschaft des Benutzers der der Firma zugehörigen Teams für die Personen wie folgt bestimmt:
  - Wenn ein Zugriffsprofil im Feld "Personenzugriff" im Benutzerdatensatz im Firmenteam angegeben wird, wird das neue Mitglied des Firmenteams ein Mitglied des Personenteams für jede der Firma zugehörige Person. Darüber hinaus wird das Zugriffsprofil für den Benutzer im Personenteam für jede zugehörige Person so aktualisiert, dass es sich dabei um dasselbe Zugriffsprofil handelt wie für den Benutzer im Firmenteam.
  - Wenn ein Zugriffsprofil im Feld "Personenzugriff" im Benutzerdatensatz im Firmenteam nicht angegeben wird, wird das neue Mitglied des Firmenteams dem Personenteam für alle der Firma zugehörigen Personen nicht hinzugefügt. Wenn der Benutzer bereits ein Mitglied des Personenteams für eine der Firma zugehörige Person ist, wird dieser Benutzer aus dem Personenteam dieser Person entfernt.
- Wenn ein Firmen-Verantwortlicher geändert wird:
  - Der neue Verantwortliche wird für alle zugehörigen Personendatensätze Mitglied der Personenteams.
  - Der vorherige Firmenverantwortliche bleibt weiterhin Mitglied der Personenteams, denen er bereits hinzugefügt war.
- Wenn ein Benutzer aus einem Firmenteam entfernt wird, bleibt der Benutzer Mitglied der Personenteams, denen er durch Teamvererbung hinzugefügt wurde.

### Informationen zur Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt"

Die Teamvererbung wird für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" anhand des Kontrollkästchens "Vererbung des übergeordneten Teams für Verkaufsprojekt aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" gesteuert. Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, erben die Teams der Verkaufsprojekte, die mit einer übergeordneten Firma verknüpft sind, die Mitglieder des übergeordneten Firmenteams folgendermaßen:

- Wenn ein Verkaufsprojekt zu einer übergeordneten Firma gehört:

- Jedes Teammitglied der Firma (einschließlich des Firmen-Verantwortlichen) wird Mitglied des Verkaufsprojektteams, vorausgesetzt, im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" im Benutzerdatensatz des Firmenteam wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
- Dem Verantwortlichen der Firma wird das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Mitgliedschaft des Verkaufsprojektteams gewährt, selbst wenn das Zugriffsprofil "Vollständig" deaktiviert ist.
- Wenn einem Firmenteam ein neues Mitglied hinzugefügt wird, wird die Mitgliedschaft des Benutzers der dem Verkaufsprojekt zugehörigen Teams für die Personen wie folgt bestimmt:
  - Wenn ein Zugriffsprofil im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" im Benutzerdatensatz im Firmenteam angegeben wird, wird das neue Mitglied des Firmenteam ein Mitglied des Verkaufsprojektteams für jedes der Firma zugehörige Verkaufsprojekt. Darüber hinaus wird das Zugriffsprofil für den Benutzer im Verkaufsprojektteam für jedes zugehörige Verkaufsprojekt so aktualisiert, dass es sich dabei um dasselbe Zugriffsprofil handelt wie für den Benutzer im Firmenteam.
  - Wenn ein Zugriffsprofil im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" im Benutzerdatensatz im Firmenteam nicht angegeben wird, wird das neue Mitglied des Firmenteam dem Verkaufsprojektteam für alle der Firma zugehörigen Verkaufsprojekte nicht hinzugefügt. Wenn der Benutzer bereits ein Mitglied des Verkaufsprojektteams für ein der Firma zugehöriges Verkaufsprojekt ist, wird dieser Benutzer aus dem Verkaufsprojektteam dieses Verkaufsprojekts entfernt.
- Wenn ein Firmen-Verantwortlicher geändert wird:
  - Der neue Verantwortliche wird für alle zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze Mitglied der Verkaufsprojektteams.
  - Der vorherige Firmenverantwortliche bleibt weiterhin Mitglied der Verkaufsprojektteams, denen er bereits hinzugefügt war.
- Wenn ein Benutzer aus einem Firmenteam entfernt wird, bleibt der Benutzer Mitglied der Verkaufsprojektteams, denen er durch Teamvererbung hinzugefügt wurde.

### Was geschieht, wenn die Teamvererbung deaktiviert ist?

Durch die Teamvererbung erhalten die Firmenteammitglieder, die Mitglieder der Teams für zugehörige Personen- und Verkaufsprojektdatensätze werden, möglicherweise zu viele Zugriffsberechtigungen. Ist dies der Fall, können Sie die Teamvererbung für den Datensatztyp "Person", den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" oder für beide Datensatztypen deaktivieren, indem Sie die jeweiligen Kontrollkästchen auf der Seite "Unternehmensprofil" deaktivieren.

Wenn die Teamvererbung für den Datensatztyp "Person" deaktiviert ist, verhält sich die Mitgliedschaft der Firmen- und Personenteams wie folgt:

- Das Feld für den Zugriff auf Personen in den Benutzerdatensätzen von Firmenteam wird nicht angezeigt.
- Benutzer, die als neue Mitglieder eines Firmenteam hinzugefügt werden, werden nicht den Personenteams der Personen hinzugefügt, die mit der Firma verknüpft sind.
- Wenn die Teamvererbung vorher für den Datensatztyp "Person" aktiviert war und Sie sie deaktivieren, bleiben Benutzer, die über die Teamvererbungsfunktion Mitglieder von Teams geworden sind, Mitglieder dieser Teams.

Wenn die Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" deaktiviert ist, verhält sich die Mitgliedschaft der Firmen- und Verkaufsprojektteams wie folgt:

- Das Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" in den Benutzerdatensätzen von Firmenteam wird nicht angezeigt.
- Benutzer, die als neue Mitglieder eines Firmenteam hinzugefügt werden, werden nicht den Verkaufsprojektteams der Verkaufsprojekte hinzugefügt, die mit der Firma verknüpft sind.
- Wenn die Teamvererbung vorher für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert war und Sie sie deaktivieren, bleiben Benutzer, die über die Teamvererbungsfunktion Mitglieder von Teams geworden sind, Mitglieder dieser Teams.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil"

Auf der Listenseite "Zugriffsprofil" können Sie die Aktionen in der folgenden Tabelle durchführen.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen eines neuen Zugriffsprofils	<p>Klicken Sie in der Titelleiste der Listenseite "Zugriffsprofil" auf "Neu". Der Assistent für Zugriffsprofile wird geöffnet.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1567)</a>.</p>
Hinzufügen eines neuen Zugriffsprofils durch Kopieren eines bestehenden Zugriffsprofils	<p>Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene neben dem Namen des gewünschten Zugriffsprofils "Kopieren". Der Assistent für Zugriffsprofile wird geöffnet.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter <a href="#">Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1567)</a>.</p>
Deaktivieren eines Zugriffsprofils	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Deaktiviert" für das gewünschte Zugriffsprofil.</p> <p>Wenn Sie ein Zugriffsprofil deaktivieren, kann es in keinen neuen Zuordnungen mit Rollen, Teams oder Büchern verwendet werden. Das deaktivierte Zugriffsprofil funktioniert jedoch weiterhin als Zugriffsprofil, wo es zuvor einer Rolle, einem Team oder einem Buch zugeordnet wurde, bis Sie der Rolle, dem Team oder dem Buch ein anderes Zugriffsprofil zuweisen.</p>
Wählen einer Sprache zum Anzeigen der Liste mit Zugriffsprofilen.	<p>Wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite "Zugriffsprofil" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache, in der Sie die Liste der Zugriffsprofile anzeigen möchten. Die Anzeige ist in allen Sprachen möglich, die in Oracle CRM On Demand für Ihr Unternehmen unterstützt werden.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn ein bestehendes Zugriffsprofil nicht über einen übersetzten Zugriffsprofilnamen verfügt, wird der Name des Zugriffsprofils nicht übersetzt und in Klammern angezeigt.</p>

Wenn die Steuerelemente für die Alpha-Suche verfügbar sind, können Sie die Liste der Zugriffsprofile mit der Alpha-Suche filtern. Weitere Informationen über die Alpha-Suche finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen

Um Zugriffsrechte für primäre Datensatztypen zu gewähren oder zu widerrufen, legen Sie die Zugriffsebenen in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile fest. Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#).

Eine Zugriffsebene ist die niedrigste Ebene von Berechtigungen, die für einen Datensatztyp gewährt werden kann. Für jeden primären Datensatztyp geben Sie die Zugriffsrechte für einen beliebigen Benutzer an, der dieses Zugriffsprofil durch eine oder mehrere Komponenten der Zugriffssteuerung (Rollen, Berichtshierarchie, Teams und Bücher) übernimmt. Beispiel: Wenn ein Benutzer einen Drilldown für ein Verkaufsprojekt von einer Verkaufsprojektliste durchführt, werden die Zugriffsrechte, die dem Benutzer die Anzeige der Verkaufsprojektdetails und die Durchführung bestimmter Vorgänge ermöglichen, mit den Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile gesteuert.

Die Beschreibung der Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen in diesem Abschnitt gehört zur Funktionalität der Zugriffsebenen, da diese einzeln ausgeführt werden. Die Datensätze, die ein Benutzer anzeigen kann, und die Vorgänge, die ein Benutzer für Datensätze ausführen darf, werden von einer Kombination aus einer oder mehreren Zugriffsebenen gesteuert, die durch ein oder mehrere Zugriffsprofile auf die Datensätze angewendet werden.

Datensatztypen, die durch spezielle Berechtigungen gesteuert werden, werden in allen Zugriffsprofilen mit standardmäßig eingestellter Zugriffsebene angezeigt. Bei primären Datensatztypen lautet die Standardeinstellung "Schreibgeschützt". Sie müssen die Standardeinstellung ändern, damit die Benutzer die für die verschiedenen Datensatztypen erforderliche Zugriffsebenen erhalten.

Die Zugriffsebene für jeden primären Datensatztyp kann eine der folgenden Einstellungen einnehmen:

- **Schreibgeschützt.** Bei der Zugriffsebene "Schreibgeschützt" wird verhindert, dass der Benutzer Vorgänge wie Bearbeiten oder Löschen für den primären Datensatz durchführen kann.
- **Lesen/Bearbeiten.** Bei der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" kann der Benutzer primäre Datensätze anzeigen und bearbeiten.
- **Lesen/Bearbeiten/Löschen.** Bei der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" kann der Benutzer primäre Datensätze anzeigen, bearbeiten und löschen.

**HINWEIS:** Die Berechtigung zum Erstellen eines primären Datensatztyps wird nicht mit den Einstellungen in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile gesteuert. Diese Berechtigung wird mit den Einstellungen in Schritt 2 des Assistenten für die Rollenverwaltung gesteuert. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung \(auf Seite 1536\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen

In Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile können Sie Zugriffsrechte für zugehörige Datensatztypen gewähren oder widerrufen. Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#).

Zugehörige Datensatztypen, die über besondere Berechtigungen gesteuert werden, sind in allen Zugriffsprofilen standardmäßig mit der Zugriffsebene "Kein Zugriff" angegeben. Sie müssen die Standardeinstellung ändern, um den Benutzern die erforderliche Zugriffsebene für die verschiedenen Datensatztypen zu gewähren.

Beispiel: Der Datensatztyp "Benutzerobjekt 04" ist ein zugehöriger Datensatztyp des übergeordneten Datensatztyps "Verkaufsprojekt". Im Vollzugriffsprofil ist die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp

"Benutzerobjekt 04" standardmäßig auf "Kein Zugriff" eingestellt. Mitgliedern eines Verkaufsprojektteams, dem das Vollzugriffsprofil zugewiesen ist, werden demnach die zugehörigen Datensatztypen, die auf dem zugehörigen Datensatztyp "Benutzerobjekt 04" basieren, nicht angezeigt. Damit in solchen Fällen die Datensätze "Benutzerobjekt 04" für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt werden, müssen Sie die Standardzugriffsebene ändern.

In diesem Hilfethema werden folgende Aspekte beschrieben:

- Datensatzbeziehungen
- Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen

### Datensatzbeziehungen

Die Beziehung zwischen einem übergeordneten Datensatztyp und seinem zugehörigen Datensatztyp (untergeordneter Datensatz) bestimmt die Zugriffsebenenoptionen, die für Zuweisungen zum zugehörigen Datensatztyp verfügbar sind.

Die Beziehungstypen und die verfügbaren Zugriffsebenenoptionen sind nachfolgend aufgeführt:

- **1:n-Beziehung.** In einer 1:n-Beziehung kann der übergeordnete Datensatz mehrere untergeordnete Datensätze des entsprechenden Datensatztyps aufweisen. Beispiel: Der anlagenbezogene Datensatztyp ist auf der Seite "Firmenspezifische Informationen" im Assistenten für Zugriffsprofile verfügbar. Der übergeordnete Datensatztyp "Firma" weist eine 1:n-Beziehung zum anlagenbezogenen Datensatztyp auf. Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:n-Beziehung verfügbar:
  - Anzeigen
  - Schreibgeschützt
  - Kein Zugriff
- **1:n-primär-Beziehung.** In einer 1:n-primär-Beziehung basiert der zugehörige Datensatztyp auf einem primären Datensatztyp, und die Zugriffsrechte für den primären Datensatztyp können die Zugriffsrechte für den zugehörigen Datensatztyp festlegen. Der übergeordnete Datensatz in einer 1:n-primär-Beziehung kann mehrere untergeordnete Datensätze des entsprechenden Datensatztyps aufweisen. Beispiel: Der verkaufsprojektbezogene Datensatztyp auf der Seite "Firmenspezifische Informationen" basiert auf dem primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt". Der übergeordnete Datensatztyp "Firma" weist eine 1:n-primär-Beziehung zum verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp auf. Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:n-primär-Beziehung verfügbar:
  - Anzeigen
  - Schreibgeschützt
  - Kein Zugriff
  - Primäres Element vererben
- **1:Untergeordnet-Beziehung.** In einer 1:Untergeordnet-Beziehung basieren die untergeordneten Datensätze auf einem Datensatztyp, der keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzt. Anhänge, Notizen und Teams sind Beispiele für zugehörige Datensatztypen, die keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzen.

**HINWEIS:** Eine Ausnahme dieser Regel bildet die Beziehung zwischen untergeordneten Personendatensätzen eines Verkaufsprojekts. Der Datensatztyp "Personen" besitzt zwar einen entsprechenden primären Datensatztyp, zwischen dem Verkaufsprojekt und den Personen besteht jedoch eine 1:Untergeordnet-Beziehung. Benutzer können einem Verkaufsprojekt vorhandene Personen hinzufügen oder Personen von einem Verkaufsprojekt entfernen. Es ist jedoch nicht möglich, neue Personen aus einem Verkaufsprojekt zu erstellen.

Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:Untergeordnet-Beziehung verfügbar:

- Lesen/Erstellen
- Lesen/Erstellen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten

- Lesen/Bearbeiten/Löschen
  - Schreibgeschützt
  - Kein Zugriff
  - Vollständig
- **1:Schreibgeschützt-Beziehung.** Die 1:Schreibgeschützt-Beziehung ist mit der 1:Untergeordnet-Beziehung vergleichbar. Wie aus dem Namen bereits hervorgeht, ist es Benutzern jedoch nicht möglich, untergeordnete Datensätze in einem 1:Schreibgeschützt-Datensatz zu bearbeiten oder zu erstellen. "Audittrail" ist ein Beispiel eines zugehörigen Datensatztyps, der keinen entsprechenden primären Datensatztyp aufweist. Oracle CRM On Demand erstellt den Datensatztyp "Audittrail". Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:Schreibgeschützt-Beziehung verfügbar:
- Schreibgeschützt
  - Kein Zugriff
- **n:n-Beziehung.** In einer n:n-Beziehung basieren sowohl der übergeordnete als auch der zugehörige Datensatztyp auf primären Datensatztypen, und die Datensätze der beiden Datensatztypen können je nach Sichtweise den Datensätzen des jeweils anderen Datensatztyps über- oder untergeordnet sein. Beispiel: Der firmenbezogene Datensatztyp auf der Seite mit den zugehörigen Informationen zum benutzerdefinierten Objekt 01 im Assistenten für Zugriffsprofile basiert auf dem primären Datensatztyp "Firma". Der übergeordnete Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 01" weist eine n:n-Beziehung zum firmenbezogenen Datensatztyp auf.

**HINWEIS:** Die Beziehungen zwischen zwei Datensatztypen können unterschiedlich sein, abhängig davon, welcher Datensatztyp übergeordnet und welcher Datensatztyp der zugehörige Datensatztyp ist. Beispiel: Auch wenn der übergeordnete Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 01" eine n:n-Beziehung zum firmenbezogenen Datensatztyp aufweist, weist der übergeordnete Datensatztyp "Firma" eine n:n-primär-Beziehung zum Datensatztyp auf, der sich auf "Benutzerdefiniertes Objekt 01" bezieht.

Die folgenden Zugriffsebenen sind für die n:n-Beziehung verfügbar:

- Lesen/Erstellen
  - Schreibgeschützt
  - Anzeigen
  - Kein Zugriff
- **n:n-primär-Beziehung.** Eine n:n-primär-Beziehung stellt ebenfalls eine Beziehung dar, bei der sowohl der übergeordnete als auch der zugehörige Datensatztyp auf primären Datensatztypen basieren, und die Datensätze der beiden Datensatztypen können den Datensätzen des jeweils anderen Datensatztyps über- oder untergeordnet sein. Jedoch sind weitere Zugriffsebenen verfügbar, wenn die Zugriffsrechte für den primären Datensatztyp die Zugriffsrechte für den zugehörigen Datensatztyp festlegen können. Beispiel: Der auf benutzerdefinierte Objekte 01 bezogene Datensatztyp auf der Seite "Firmenspezifische Informationen" im Assistenten für Zugriffsprofile der Firma basiert auf dem primären Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 01". Der übergeordnete Datensatztyp "Firma" weist eine n:n-primär-Beziehung zum auf benutzerdefinierte Objekte 01 bezogenen Datensatztyp auf. Die folgenden Zugriffsebenen sind für die n:n-primär-Beziehung verfügbar:
- Lesen/Erstellen
  - Schreibgeschützt
  - Anzeigen
  - Kein Zugriff
  - Primäres Element vererben
  - Primäres Element hinzufügen/vererben
  - Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben

**HINWEIS:** Die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" wird für die folgenden Datensatztypen nicht unterstützt: "Nachrichtenantworten für besprochenes Produkt bei Besuch", "Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen"

für besprochenes Produkt bei Besuch" und "Nachrichtenplanpositionen für besprochenes Produkt bei Besuch".

### Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen

Nachfolgend sind alle Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen aufgelistet:

- **Kein Zugriff.** Die Option "Kein Zugriff" ist für alle zugehörigen Datensatztypen verfügbar. Sie verhindert, dass Benutzer Datensätze in einer zugehörigen Liste anzeigen können.
- **Schreibgeschützt.** Die Zugriffsebene "Schreibgeschützt" verhindert, dass der Benutzer die zugehörigen Datensätze direkt im übergeordneten Datensatz bearbeitet.
- **Lesen/Erstellen.** Die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" steht für zugehörige Datensatztypen zur Verfügung, die 1:Untergeordnet-Datensätze oder Teil einer n:n-Beziehung sind. Bei 1:Untergeordnet-Datensätzen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" einen neuen Datensatz erstellen oder einen Drilldown zu vorhandenen Datensätzen durchführen. Das Bearbeiten oder Löschen von Datensätzen ist mit dieser Zugriffsebene jedoch nicht möglich. Bei n:n-Beziehungen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" einen vorhandenen Datensatz als untergeordnetes Element einem übergeordneten Datensatz zuordnen. Eine bestehende Zuordnung kann jedoch nicht entfernt werden.
- **Lesen/Erstellen/Bearbeiten.** Die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen/Bearbeiten" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die 1:Untergeordnet-Datensätze sind. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen eines neuen Datensatzes oder das Durchführen eines Drilldowns zu einem vorhandenen Datensatz sowie das Bearbeiten des Datensatzes, sofern dies erforderlich ist. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen/Bearbeiten" ist es nicht möglich, untergeordnete Datensätze zu löschen.
- **Lesen/Bearbeiten.** Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" ist für alle Beziehungen verfügbar, außer für schreibgeschützte zugehörige Datensätze in 1:Schreibgeschützt-Beziehungen. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" kann der Benutzer zugehörige Datensätze anzeigen und bearbeiten.
- **Lesen/Bearbeiten/Löschen.** Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die untergeordnete Datensätze in 1:Untergeordnet-Beziehungen sind. Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ermöglicht dem Benutzer, einen Drilldown zu einem Datensatz durchzuführen, den Datensatz zu bearbeiten oder zu löschen. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ist es nicht möglich, neue untergeordnete Datensätze zu erstellen.
- **Vollständig.** Die Zugriffsebene "Vollständig" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzen. Bei diesen Datensatztypen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Vollständig" Datensätze erstellen, anzeigen, bearbeiten und löschen.
- **Anzeigen.** Die Zugriffsebene "Anzeigen" ist nur für zugehörige Datensatztypen in 1:n- und n:n-Beziehungen verfügbar. Auf der Zugriffsebene "Anzeigen" verhalten sich die zugehörigen Datensätze wie folgt:
  - Alle untergeordneten Datensätze, die zu einem übergeordneten Datensatz gehören, werden in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt, unabhängig davon, ob der Benutzer berechtigt ist, die untergeordneten Datensätze anzuzeigen.
  - Jeder zugehörige Datensatz erbt die Zugriffsebene von seinem primären Datensatztyp, anstatt von der Zugriffsebene des übergeordneten Datensatztyps in der Beziehung.

Beispiel: Wenn die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" des übergeordneten Datensatztyps "Firma" auf "Anzeigen" festgelegt ist, verhalten sich die zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze wie folgt:

- Alle Verkaufsprojekte, die zu einem übergeordneten Datensatz gehören, werden in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt, unabhängig davon, ob der Benutzer berechtigt ist, die Verkaufsprojektdatensätze anzuzeigen.
- Jeder Verkaufsprojektdatensatz erbt die Zugriffsebene vom primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt", anstatt vom übergeordneten Datensatztyp "Firma". Wenn ein Benutzer versucht, einen Drilldown für einen zugehörigen Verkaufsprojektdatensatz durchzuführen, um weitere Details zum Datensatz anzuzeigen, ist der Vorgang nur dann erfolgreich, wenn dieser Datensatz nach wie vor existiert und wenn der Benutzer berechtigt ist, die Details dieses Verkaufsprojektdatensatzes anzuzeigen. Wenn der Benutzer nicht

berechtigt ist, die Details dieses Verkaufsprojektdatensatzes anzuzeigen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

- **Primäres Element vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist nur für Datensatztypen bestimmter 1:n- und n:n-Beziehungen verfügbar. Auf der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" verhalten sich die zugehörigen Datensätze wie folgt:
  - Nur die untergeordneten zugehörigen Datensätze, für die der Benutzer eine Anzeigeberechtigung hat, werden in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt.
  - Jeder zugehörige Datensatz erbt die Zugriffsebene von seinem primären Datensatztyp, anstatt von der Zugriffsebene des übergeordneten Datensatztyps in der Beziehung.

Beispiel: Wenn die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" des übergeordneten Datensatztyps "Firma" auf "Primäres Element vererben" festgelegt ist, verhalten sich die zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze wie folgt:

- Nur die zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze, für die der Benutzer eine Anzeigeberechtigung hat, werden in der Liste der zugehörigen Datensätze angezeigt.
- Jeder Verkaufsprojektdatensatz erbt die Zugriffsebene vom primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt", anstatt vom übergeordneten Datensatztyp "Firma". Wenn ein Benutzer versucht, einen Drilldown für einen zugehörigen Verkaufsprojektdatensatz durchzuführen, um weitere Details zum Datensatz anzuzeigen, ist der Vorgang immer erfolgreich, wenn der Datensatz nach wie vor existiert, weil der Benutzer berechtigt ist, die Details aller Verkaufsprojektdatensätze in der Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen.

Wenn für n:n-Beziehungen die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gewählt wird, kann der Benutzer keine Beziehung zwischen zwei bestehenden Datensätzen hinzufügen oder entfernen. Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist jedoch auch in Kombination mit dem Zugriffsrecht "Hinzufügen" oder mit den Zugriffsrechten "Hinzufügen" und "Entfernen" verfügbar.

**HINWEIS:** Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine der Kombinationen damit) in einem der für einen zugehörigen Datensatztyp verwendeten Profile gefunden wird, hat die Einstellung "Primäres Element vererben" Vorrang. Beispiel: Wenn die Zugriffsebenen "Primäres Element vererben" und "Anzeigen" gefunden werden, überschreibt die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" die Zugriffsebene "Anzeigen". Wenn die Zugriffsebenen "Primäres Element vererben", "Schreibgeschützt" und "Anzeigen" gefunden werden, überschreibt "Primäres Element vererben" sowohl "Anzeigen" als auch "Schreibgeschützt".

- **Primäres Element hinzufügen/vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" ist für zugehörige Datensätze verfügbar, die eine n:n-Beziehung mit dem übergeordneten Element aufweisen. Das Element "Primäres Element vererben" der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" funktioniert genauso wie die Zugriffsebene "Primäres Element vererben". Allerdings kann der Benutzer mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" auch einen vorhandenen zugeordneten Datensatz mit dem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Wenn ein zugehöriger Datensatz erfolgreich hinzugefügt wird, erbt dieser Datensatz die Zugriffsebene vom primären Datensatz. Mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" ist das Entfernen eines vorhandenen zugehörigen Datensatzes nicht möglich.
- **Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" ist für zugehörige Datensätze verfügbar, die eine n:n-Beziehung mit dem übergeordneten Element aufweisen. Das Element "Primäres Element vererben" der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" funktioniert genauso wie die Zugriffsebene "Primäres Element vererben". Allerdings kann der Benutzer mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" auch einen vorhandenen zugeordneten Datensatz mit dem übergeordneten Datensatz verknüpfen oder die Verknüpfung zwischen den Datensätzen aufheben. Wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz erfolgreich entfernt oder die Verknüpfung aufhebt, wird der Datensatz nicht gelöscht, sondern verbleibt in der Datenbank. Wenn ein zugehöriger Datensatz erfolgreich hinzugefügt wird, erbt dieser Datensatz die Zugriffsebene vom primären Datensatz.

Allgemein gilt, dass für die in der folgenden Tabelle aufgeführten zugehörigen Datensatztypen die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" immer dann unterstützt wird, wenn der Datensatztyp als zugehöriger Datensatztyp verfügbar ist. Dabei gelten jedoch folgende Ausnahmen:

- Für den übergeordneten Datensatztyp "Haushalt" unterstützt der zugehörige Datensatztyp "Leads" die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" nicht.
- Für den übergeordneten Datensatztyp "Partner" unterstützt der zugehörige Datensatztyp "Verkaufsprojekt" die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" nicht.

Wenn die Zugriffsebene für eine der Beziehungen aus der folgenden Tabelle momentan auf "Anzeigen" gesetzt ist, wird empfohlen, dass Sie die Zugriffsebene von "Anzeigen" in "Primäres Element vererben" ändern.

**HINWEIS:** Die Zugriffsebene, die Sie für den zu abgeschlossenen Aktivitäten zugehörigen Datensatztyp festlegen, gilt für die Datensätze, die im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Abgeschlossene Aktivitäten" auf der Detailseite eines übergeordneten Datensatzes angezeigt werden. Die Zugriffsebene, die Sie für die zu Aktivitäten oder offenen Aktivitäten zugehörigen Datensatztypen festlegen, gilt für die Datensätze, die im Abschnitt mit zugehörigen Informationen für "Aktivitäten", "Offene Aufgaben", "Offene Termine" und "Offene Aktivitäten" auf der Detailseite eines übergeordneten Datensatzes angezeigt werden.

Zugehöriger Datensatztyp
Akkreditierungsanfragen
Aktivitäten
Teilnehmerbesuch
Geschäftspläne
Nachrichtenantworten für besprochenes Produkt bei Besuch
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen für besprochenes Produkt bei Besuch
Nachrichtenplanpositionen für besprochenes Produkt bei Besuch
Besuche
Zertifizierungsanfragen
Abgeschlossene Aktivitäten
Kursregistrierungen
Benutzerdefinierte Objekte 01 und höher
Prüfungsregistrierungen
Finanzkonto: Kontoinhaber
Finanzkonto: Niederlassung
Finanzkonto: Externes Institut

Zugehöriger Datensatztyp
Finanzkonten
Leads
Antworten auf Nachricht
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
Nachrichtenplanpositionen
Zielsetzungen
Offene Aktivitäten
Verkaufsprojekte
Planfirmen
Planpersonen
Planverkaufsprojekte
Serviceanfragen
Untergeordnete Verkaufsprojekte
Transaktionspositionen

In der folgenden Tabelle sind die Beziehungen aufgeführt, bei denen die Zugriffsebenen "Primäres Element vererben", "Primäres Element hinzufügen/vererben" und "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" verfügbar sind. Die Beziehungen in dieser Tabelle sind n:n-Beziehungen.

**HINWEIS:** Wenn Sie aktuell die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" für eine der n:n-Beziehungen verwenden, die die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" und zugehörige Kombinationen unterstützen, wird empfohlen, dass Sie die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" in eine der Kombinationen von "Primäres Element vererben" für die zugehörigen Datensatztypen ändern.

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Firma	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Aktivität	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Kampagne	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Kampagne	Verkaufsprojekte
Person	Besuche
Person	Abgeschlossene Aktivitäten
Person	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Person	Offene Aktivitäten
Person	Verkaufsprojekte
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Abgeschlossene Aktivitäten
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Offene Aktivitäten
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Leads
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Verkaufsprojekte
Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Serviceanfragen
Händler	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Händler	Serviceanfragen
Fond	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Haushalt	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Lead	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Veranstaltung	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Verkaufsprojekt	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Partner	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Portfolio	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Serviceanfrage	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Lösung	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03
Lösung	Serviceanfragen
Fahrzeug	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

### Einrichten von Zugriffsprofilen

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie Zugriffsprofile einrichten.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert Protokolldatensätze für alle Änderungen, die an Zugriffsprofilen vorgenommen werden. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Master-Protokoll" und "Protokoll Administratorkonfiguration" umfasst, können Sie das Protokoll der Zugriffsprofiländerungen anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen des Audittrails finden Sie unter [Prüfen des Audittrails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration \(siehe Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration auf Seite 1299\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um Zugriffsprofile in Ihrem Unternehmen anzuzeigen, zu erstellen oder zu überarbeiten, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um ein Zugriffsprofil einzurichten:

- 1 [Hinzufügen von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1568\)](#).
- 2 [Festlegen von Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen \(auf Seite 1569\)](#).
- 3 [Festlegen von Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1570\)](#).

Links zu Themen, die zusätzliche Informationen zu Zugriffsprofilen enthalten, finden Sie unter [Verwandte Themen für Zugriffsprofile \(auf Seite 1570\)](#).

## Hinzufügen von Zugriffsprofilen

Führen Sie Folgendes aus, um ein Zugriffsprofil hinzuzufügen:

- Erstellen eines neuen Profils
- Kopieren vorhandener Profile und Bearbeiten der Zugriffsebenen

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Zugriffsprofil hinzugefügt wird.

### So fügen Sie ein neues Zugriffsprofil hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".
- 4 Führen Sie in der Liste der Zugriffsprofile einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie in dem Profil, das Sie kopieren möchten, auf "Kopieren", um ein neues Profil auf der Grundlage eines vorhandenen Profils zu erstellen.
  - Um ein neues Profil zu erstellen, das nicht auf einem vorhandenen Profil basiert, klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".

Der Assistent für Zugriffsprofile wird geöffnet und leitet Sie durch den Prozess.

- 5 Geben Sie im 1. Schritt des Assistenten für Zugriffsprofile einen Namen und eine Beschreibung an, und richten Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf ein. Die verbleibenden Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	<p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur in folgenden Fällen wirksam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Name eines vorhandenen Zugriffsprofils wird geändert.</li> <li>■ Der vorhandene Name des Zugriffsprofils wurde bereits in mindestens eine zusätzliche Sprache übersetzt.</li> </ul> <p>In diesen Fällen können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob der übersetzte Name des Zugriffsprofils durch den neuen Namen ersetzt werden oder unverändert bleiben soll. Je nach Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" wird der Name des Zugriffsprofils folgendermaßen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktivieren, wird der neue Name in der Sprache angezeigt, in der er eingegeben wurde, unabhängig von der Sprache, die zum Anzeigen der Liste der Zugriffsprofile verwendet wird. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name in der Standardschrift angezeigt. Wird jedoch die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt, wird der Name in blauer Schrift und in Klammern angezeigt.</li> <li>■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wird der neue Name angezeigt, wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde. Wird jedoch die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt, wird dennoch der ursprüngliche übersetzte Name des Zugriffsprofils angezeigt.</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" hat keine Auswirkungen, wenn ein neues Zugriffsprofil hinzugefügt wird. Wenn ein neues Zugriffsprofil hinzugefügt wird, wird der neue Name automatisch in der Liste der Zugriffsprofile in allen Sprachen angezeigt. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name des neuen Zugriffsprofils in der Standardschrift angezeigt. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt wird, wird der Name des neuen Zugriffsprofils in blauer Schrift und in Klammern angezeigt.
Kann Teammitgliedern gewährt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Zugriffsprofil für die Zuordnung zu Teammitgliedern bereitzustellen.
Kann Buchbenutzern gewährt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Zugriffsprofil für die Zuweisung zu Buchbenutzern bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)</a> .
Deaktiviert	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Zugriffsprofil deaktiviert. Ein deaktiviertes Zugriffsprofil kann in keinen neuen Zuordnungen mit Rollen, Teams oder Büchern verwendet werden. Das deaktivierte Zugriffsprofil funktioniert jedoch weiterhin als Zugriffsprofil, wo es zuvor einer Rolle, einem Team oder einem Buch zugeordnet wurde, bis Sie der Rolle, dem Team oder dem Buch ein anderes Zugriffsprofil zuweisen.

**HINWEIS:** Die Kontrollkästchen "Kann Teammitgliedern gewährt werden" und "Kann Buchbenutzern gewährt werden" sind standardmäßig in den vordefinierten Zugriffsprofilen "Bearbeiten", "Vollständig" und "Schreibgeschützt" aktiviert. Deshalb enthält die Auswahlliste der Zugriffsprofile, die im Dialogfeld "Benutzer hinzufügen" oder "Benutzer bearbeiten" angezeigt wird, diese vordefinierten Zugriffsprofile, wenn ein Benutzer einem Team oder einem Buch einen weiteren Benutzer hinzufügt. Wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer eines dieser drei Zugriffsprofile einem Benutzer in einem Buch oder einem Benutzerbuch in einem Team zuweisen, deaktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen für dieses Zugriffsprofil.

### Festlegen von Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen

Um Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen festzulegen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

#### So legen Sie die Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen fest

- 1 Wählen Sie im 2. Schritt des Assistenten für Zugriffsprofile die Zugriffsebene für die einzelnen primären Datensatztypen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - Schreibgeschützt
  - Lesen/Bearbeiten
  - Lesen/Bearbeiten/Löschen

Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen finden Sie unter [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen \(auf Seite 1559\)](#).

- 2 Wenn Sie Zugriffsebenen für die zugehörigen Datensatztypen für einen primären Datensatz festlegen möchten, klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen" für den primären Datensatztyp. Andernfalls klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Für die meisten Datensatztypen gibt es einen Link "Zugehörige Informationen". Die zugehörigen Informationen werden auf den Detailseiten des Datensatzes als verknüpfte Datensätze angezeigt. Weitere Informationen zum Festlegen von Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen finden Sie unter [Festlegen von Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1570\)](#).

### **Festlegen von Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen**

Um Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen festzulegen, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

#### **So legen Sie die Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen fest**

- 1 Klicken Sie im 2. Schritt des Assistenten für Zugriffsprofile auf den Link "Zugehörige Informationen" für den primären Datensatztyp, für den Sie die Zugriffsebene für einen oder mehrere zugehörige Datensatztypen festlegen möchten.
- 2 Wählen Sie die entsprechende Zugriffsebene für jeden zugehörigen Informationsdatensatztyp.  
Die Auswahlliste für Optionen der Zugriffsebenen, die im Zugriffsebenenfeld für jeden zugehörigen Datensatztyp angezeigt wird, hängt von der Beziehung des zugehörigen Datensatztyps zu seinem übergeordneten Datensatztyp ab. Je nach der Zugriffsebene, die Sie in diesem Feld und im Assistenten für Rollenverwaltung einrichten, können Sie Benutzerberechtigungen zum Erstellen, Aktualisieren oder Anzeigen von Datensätzen dieses Datensatztyps zuweisen oder widerrufen.

Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen finden Sie unter Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen (siehe [Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) auf Seite 1559).

**HINWEIS:** Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen, muss die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Umsatz" im Datensatztyp "Verkaufsprojekt" den Status "Vollständig" haben.

Informationen zu den zum Konvertieren von Leads erforderlichen Einstellungen für Zugriffsprofile finden Sie unter Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads<sup>OBJ</sup> (siehe [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) auf Seite 287). Informationen zu den zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen erforderlichen Einstellungen für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen \(auf Seite 506\)](#).

- 3 Wenn Sie mit dem Einrichten der Zugriffsebenen für die zugehörigen Datensatztypen für einen primären Datensatztyp fertig sind, klicken Sie auf "Zurück", um zur Hauptseite von Schritt 2 des Assistenten zurückzukehren.
- 4 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 dieses Vorgangs für jeden einzelnen primären Datensatztyp, für den Sie die Zugriffsebene für einen oder mehrere zugehörige Datensatztypen festlegen möchten.
- 5 Wenn Sie mit dem Einrichten der Zugriffsebenen für alle primären und zugehörigen Datensatztypen fertig sind, klicken Sie auf "Fertig stellen", um Ihre Einstellungen zu speichern.

### **Verwandte Themen für Zugriffsprofile**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen \(auf Seite 1554\)](#)
- [Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern \(auf Seite 1555\)](#)
- [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung \(siehe \[Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung\]\(#\) auf Seite 1556\)](#)
- [Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil" \(auf Seite 1558\)](#)

- [So legen Sie Zugriffsrechte fest \(auf Seite 1622\)](#)

## Personalisierungsmanagement

Benutzer können bestimmte Bereiche von Oracle CRM On Demand personalisieren, z.B. die Layouts der Datensatzdetailseiten, Homepagelayouts und Aktionsleistenlayouts. Wenn Sie jedoch möchten, dass Benutzer mit einer bestimmten Rolle personalisierte Layouts nicht mehr verwenden und wieder die Standardlayouts für ihre Rolle verwenden, können Sie die personalisierten Layouts für diese Benutzer entfernen. Beispiel: Sie können alle personalisierten Homepagelayouts für Benutzer entfernen, die über die Rolle "Vertriebsmitarbeiter" verfügen, oder alle personalisierten Aktionsleistenlayouts für Benutzer, die über die Rolle "Vertriebsmanager" verfügen.

Weitere Informationen zum Verwalten der Personalisierung in Oracle CRM On Demand finden Sie in den folgenden Themen:

- [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#)
- [Zurücksetzen von personalisierten Aktionsleistenlayouts \(auf Seite 1572\)](#)
- [Zurücksetzen von personalisierten Homepagelayouts \(auf Seite 1572\)](#)

### Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts

Sie können alle personalisierten Seitenlayouts für Benutzer mit einer bestimmten Rolle in Oracle CRM On Demand entfernen und das Standardseitenlayout für diese Rolle wiederherstellen. Wenn Sie das Layout auf das Standardlayout für einen Datensatztyp für eine Rolle zurücksetzen, geschieht Folgendes:

- Alle personalisierten Layouts für zugehörige Informationen werden auf das Standardlayout zurückgesetzt.
- Alle personalisierten Feldlayouts werden auf das Standardlayout zurückgesetzt.
- Alle personalisierten Einstellungen zum Anzeigen von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen werden in den für den Datensatztyp auf Rollenebene konfigurierten Einstellungen wiederhergestellt.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

#### **So setzen Sie personalisierte Seitenlayouts zurück:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" im Abschnitt "Personalisierungsmanagement" auf den Link "Seitenlayouts zurücksetzen", um die Seite "Seitenlayout zurücksetzen" zu öffnen.
- 4 Wählen Sie im 1. Schritt "Rolle auswählen" die Rolle aus, für die Sie das Seitenlayout zurücksetzen möchten, und klicken Sie auf "Weiter".
- 5 Wählen Sie im 2. Schritt "Layout auswählen" die Datensatztyplayouts aus, die Sie zurücksetzen möchten, indem Sie Datensatztypen mit dem linken und rechten Pfeil aus dem Abschnitt "Verfügbar" in den Abschnitt "Ausgewählt" verschieben, und klicken Sie auf "Weiter".
- 6 Prüfen Sie im 3. Schritt "Bestätigen" Ihre Auswahl, und klicken Sie auf "Fertig stellen", um Ihre Änderungen zu speichern.

**HINWEIS:** Nachdem Sie ein Seitenlayout für eine Benutzerrolle zurückgesetzt haben, müssen Benutzer mit der entsprechenden Rolle sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich anschließend erneut anmelden, um die Änderung am Layout zu sehen.

## Zurücksetzen von personalisierten Aktionsleistenlayouts

Sie können alle personalisierten Aktionsleistenlayouts für Benutzer mit einer bestimmten Rolle in Oracle CRM On Demand entfernen und das Standard-Aktionsleistenlayout für diese Rolle wiederherstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

### **So setzen Sie personalisierte Aktionsleistenlayouts zurück:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Aktionsleistenlayouts zurücksetzen".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Aktionsleistenlayout zurücksetzen" aus, für welche Rolle Sie das Aktionsleistenlayout zurücksetzen möchten, und klicken Sie auf "Weiter".
- 5 Klicken Sie auf der Übersichtsseite auf "Fertig stellen".
- 6 Klicken Sie auf der Übersichtsseite auf "Fertig stellen".

## Zurücksetzen von personalisierten Homepagelayouts

Sie können alle personalisierten Homepagelayouts für Benutzer mit einer bestimmten Rolle in Oracle CRM On Demand entfernen und das Standardhomepagelayout für diese Rolle wiederherstellen.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

### **So setzen Sie personalisierte Homepagelayouts zurück:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Homepagelayouts zurücksetzen".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Homepagelayout zurücksetzen" aus, für welche Rolle Sie das Seitenlayout zurücksetzen möchten, und klicken Sie auf "Weiter".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Layout auswählen" die Homepagelayouts aus, die Sie zurücksetzen möchten, indem Sie die verfügbaren Homepagelayouts mit dem linken und rechten Pfeil aus dem Abschnitt "Verfügbar" in den Abschnitt "Angezeigt" verschieben, und klicken Sie auf "Weiter".

## 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 \(auf Seite 899\)](#) and [About Limitations in Analytics \(auf Seite 910\)](#).

### 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 (siehe [Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen](#) auf Seite 1576)
- About Web Services Support for Books (siehe [Info über den Support von Webservices für Bücher](#) auf Seite 1580)
- About Record Ownership Modes (siehe [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit](#) auf Seite 1580)
- Record Ownership Modes and Automatically Generated Tasks (siehe [Modi der Datensatzverantwortlichkeit und automatisch generierte Aufgaben](#) auf Seite 1585)
- About Importing Books and Book Assignments (siehe [Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen](#) auf Seite 1591)
- About Time-Based Book Assignments (siehe [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen](#) auf Seite 1592)
- Scenario for Using Books to Manage Sales Territories (siehe [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten](#) auf Seite 1594)
- Example of Using Books to Manage Sales Territories (siehe [Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten](#) auf Seite 1595)
- Process of Setting Up Books (siehe [Einrichten von Büchern](#) auf Seite 1596)

- [Verifying Book Setup for the Administrator Role](#) (siehe [Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle](#) auf Seite 1597)
- [Creating Book Types and Book User Roles](#) (siehe [Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen](#) auf Seite 1601)
- [Configuring Record Ownership Modes](#) (siehe [Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit](#) auf Seite 1601)
- [Creating Books and Book Hierarchies](#) (siehe [Erstellen von Büchern und Buchhierarchien](#) auf Seite 1602)
- [Associating Users with Books](#) (siehe [Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#) auf Seite 1604)
- [Creating Access Profiles for Books](#) (siehe [Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher](#) auf Seite 1607)
- [Enabling Books for Your Company](#) (siehe [Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen](#) auf Seite 1608)
- [Enabling Books for Users and User Roles](#) (siehe [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) auf Seite 1609)
- [Adding Books to Record Detail Page Layouts](#) (siehe [Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen](#) auf Seite 1611)
- [Assigning Records to Books](#) (siehe [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) auf Seite 1612)
- [Book Hierarchy Page](#) (siehe [Seite "Buchhierarchie"](#) auf Seite 1614)
- [Book Fields](#) (siehe [Buchfelder](#) auf Seite 1615)
- [Information about Troubleshooting Books](#) (siehe [Informationen zur Fehlerbeseitigung bei Büchern](#) auf Seite 1616)

## Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen

Um eine effektive Buchstruktur einzurichten, müssen Sie Ihre Buchhierarchien sorgfältig planen. Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie die Buchhierarchien für Ihr Unternehmen gestalten und anpassen:

- Erstellen Sie keine benutzerdefinierten Bücher, durch die Benutzerbücher repliziert werden.
- Bestimmen Sie die Organisation und die Zugriffsrichtlinien für Ihre Geschäftsdaten.
- Bestimmen Sie, ob die Unternehmensstruktur für die Datenverwaltung relevant ist.
- Bestimmen Sie die Datenzugehörigkeiten in Ihrem Unternehmen.
- Gestalten Sie Ihre Bücher entsprechend den Benutzeranforderungen, und analysieren Sie die Aufgaben, bei denen Benutzer Bücher am häufigsten verwenden.
- Gestalten Sie Ihre Bücher so, dass die Funktion des Kontrollkästchens "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil so wenig wie möglich verwendet wird.
- Verwenden Sie in Ihren Buchhierarchien so wenig Ebenen wie möglich.
- Reduzieren Sie die Zahl der Querlistungen in der Buchstruktur so weit wie möglich. *Querlistung* ist das Duplizieren von Datensätzen in mehreren Büchern.
- Verwenden Sie Workflowregeln zum Automatisieren der Buchverwaltung. Ziehen Sie beim Entwerfen Ihrer Buchnamen außerdem die Funktion in Betracht, mit der Sie eine einzelne Workflowaktion verwenden können, um ein anderes Buch anderen Datensätzen zuweisen zu können, indem Sie einen Ausdruck verwenden, der in einen Buchnamen aufgelöst wird.

### Benutzerbücher

Der Nachteil bei der Erstellung von benutzerdefinierten Büchern, die Benutzerbücher replizieren, besteht darin, dass die Daten in den benutzerdefinierten Büchern und in den Standardbenutzerbüchern synchronisiert werden müssen. Durch diese Zusatzaufgabe verlängert sich die Verarbeitungszeit des Servers und die für den Abruf von Datensätzen erforderliche Zeit.

**HINWEIS:** Ein Unternehmen kann beispielsweise Benutzerbücher replizieren, um einem Benutzer vorübergehenden Zugriff auf die Daten eines anderen Benutzers zu gewähren. Dies wird einfacher dadurch erreicht, dass der Benutzer, der auf die Daten zugreifen möchte, als Delegierter für den Benutzer, der für die Daten verantwortlich ist, hinzugefügt wird.

## Datenzugriffsanforderungen

Ihre Buchstruktur muss nicht Ihrer Unternehmenshierarchie entsprechen. Stattdessen wird empfohlen, dass sich Ihre Buchstruktur an der Datenorganisation Ihres Unternehmens orientiert. Teile Ihres Unternehmens können geografisch organisiert sein, während andere Teile nach Produktlinie oder Branche organisiert sind. Achten Sie besonders auf folgende Situationen:

- Zwei (oder mehr) Abteilungen dürfen nicht die Möglichkeit haben, auf Daten zuzugreifen, für die die andere Abteilung verantwortlich ist.
- Zwei (oder mehr) Abteilungen müssen die Möglichkeit haben, auf Daten zuzugreifen, für die die andere Abteilung verantwortlich ist.

## Relevanz der Unternehmensstruktur

In vielen Unternehmen hat eine übergeordnete Organisation unbeschränkten Zugriff auf alle Daten der untergeordneten Organisationen. Mitglieder einer solchen übergeordneten Organisation haben normalerweise globalen Zugriff auf Daten in allen untergeordneten Organisationen.

Wenn Ihre Organisation so strukturiert ist, wird empfohlen, keine Bücher einzurichten, die der Organisationsstruktur auf übergeordneter Organisationsebene entsprechen. Sie haben jedoch folgende Möglichkeiten:

- Einrichten von Büchern, die der Organisationsstruktur auf anderen Ebenen entsprechen (zum Beispiel untergeordnete Organisationsebene)
- Einrichten anderer Buchhierarchien auf übergeordneter Organisationsebene. Beispielsweise können Sie auf der übergeordneten Organisationsebene ein Buch oder eine Buchhierarchie erstellen, mit der Benutzer auf übergeordneter Organisationsebene Verkaufsprojekte mit hohem Ertragspotenzial für alle untergeordneten Organisationen anzeigen können.

## Datenzugehörigkeiten

Analysieren Sie die Prozeduren, die in Ihrem Unternehmen verwendet werden, wenn ein Benutzer von einer Abteilung in eine andere wechselt. Beispiel:

- Wenn die vom Benutzer verwalteten Daten immer mit dem Benutzer zur neuen Abteilung verschoben werden, so dass eine fortgesetzte Datenzugehörigkeit besteht, ist zu empfehlen, die Daten über Datensatzverantwortlichkeit und Teams zu verwalten. Normalerweise werden Termine und Aufgaben auf allen Ebenen mit dem Benutzer verschoben. In manchen Vertriebsumgebungen werden alle Kundendaten mit dem Benutzer verschoben. Diese Datenzugehörigkeit trifft auf kleine und mittlere Unternehmen sowie auf Unternehmen zu, deren Umsätze geringes Volumen mit hoher Gewinnspanne haben.
- Wenn die Daten normalerweise in einer Organisation bleiben, zum Beispiel einer geografischen Organisation, so dass eine organisatorische Verantwortung für Daten besteht, sollten die Daten mit Büchern verwaltet werden, die der Organisationsstruktur entsprechen.
- Wenn sowohl fortgesetzte Zugehörigkeit als auch organisatorische Verantwortung einige Zeit weiterbesteht, wenn der Benutzer in eine andere Abteilung gewechselt ist, können die beiden Hierarchien gleichzeitig bestehen.

## Benutzeranforderungen und -aufgaben

Wenn Sie Ihre Buchstruktur gestalten, analysieren Sie die Aufgabe, bei der Ihre Benutzer am häufigsten Bücher verwenden, zum Durcharbeiten von Listen, Suchen nach Datensätzen sowie Erstellen und Verwenden von Berichten.

### Durcharbeiten von Listen

Bestimmen Sie als Hilfe bei der Identifikation der von Benutzern benötigten Listen die am häufigsten verwendeten Listentypen und die idealen Listen für Ihre Benutzer. Bitten Sie die Benutzer in Ihrem Unternehmen darum, Sie hierbei zu unterstützen. Wenn kein Buch in Ihrer Buchstruktur alle notwendigen Datensätze für eine ideale Liste

enthält, fehlt in der Buchstruktur wahrscheinlich eine Hierarchie. Beispielsweise können Sie sowohl eine geografische Hierarchie als auch eine produktorientierte Hierarchie einrichten.

Wenn Benutzer sehr viel Zeit mit der Arbeit in einem bestimmten Teil eines Buches verbringen, erstellen Sie ein untergeordnetes Buch für den Teil. Benennen Sie das untergeordnete Buch so, dass es von Benutzern erkannt werden kann. Das untergeordnete Buch kann in der Buchauswahl auch als Standardeinstellung festgelegt werden, damit Benutzer das gewünschte Buch nicht jedes Mal wählen müssen. Weitere Informationen über das Festlegen der Standardeinstellung für die Buchauswahl finden Sie in [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen \(auf Seite 1609\)](#).

### Suchen nach Datensätzen

Wenn Sie die Suchanforderungen der Benutzer in Ihrem Unternehmen bestimmen möchten, fragen Sie die Benutzer nach den Szenarien, in denen sie nach bestimmten Datensätzen suchen. Ihre Buchstruktur und die Buchgrößen sollten den Suchen und Suchkriterien entsprechen, die von den Benutzern am häufigsten verwendet werden.

**HINWEIS:** Wenn Sie bereits eine Buchstruktur definiert haben und sie weiter anpassen, fragen Sie Benutzer, ob sie normalerweise angeben können, ob ein bestimmter Datensatz zu einem bestimmten Buch in der Hierarchie gehört. Wenn die Benutzer durchgehend angeben, dass sie nur bei einem Buch auf einer höheren Ebene sicher sein können, fragen Sie sie, ob eine weitere Unterteilung der Buchstruktur ihnen eine weitere Präzisierung ihrer Suche ermöglichen würde. Für Benutzer sollte festgelegt sein, dass sie Bücher auf höherer Ebene nur als Ausnahme zu ihren normalen Suchen durchsuchen.

Die in einer Suche verwendeten Felder beeinflussen auch die Geschwindigkeit der Suche:

- Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn Sie indizierte Felder zum Suchen nach Datensätzen in Büchern verwenden. (Indizierte Felder werden in den Suchabschnitten grün angezeigt.)
- Wenn nicht indizierte Felder (anstatt indizierte Felder) zum Suchen nach Datensätzen in Büchern verwendet werden, sind die Suchen langsamer, und die Effektivität wird durch das Volumen der durchsuchten Datensätze beeinträchtigt. (Nicht indizierte Suchfelder werden schwarz in den Suchabschnitten angezeigt.)

Wenn Sie beispielsweise bestimmen, dass Benutzer nach Personendatensätzen normalerweise anhand von Indexfeldern suchen, kann die Zahl der Datensätze für das Buch auf der niedrigsten Ebene (Leaf-Node-Buch) bis zu 100.000 für jeden Datensatztyp betragen. Wenn Benutzer jedoch Personendatensätze normalerweise anhand von nicht indizierten Feldern suchen, können Sie die Größe Ihrer Leaf-Node-Bücher auf zwischen 20.000 und 30.000 Datensätze für jeden Datensatztyp beschränken.

Die Datenkonfiguration ist je nach Unternehmen unterschiedlich. Daher gibt es keine empfohlene Anzahl von Datensätzen für Bücher. Die Buchgröße muss ständig verwaltet werden. Durch Bücher werden Suchen beschleunigt, indem die Zahl der durchsuchten Datensätze verringert wird.

### Erstellen und Verwenden von Berichten

Für alle Benutzer außer Administratoren gelten Datensichtbarkeitsregeln für Berichte. Wenn ein Benutzerbuch oder ein benutzerdefiniertes Buch in der Buchauswahl für Berichte angegeben wird, sind folgende Daten für die Berichte relevant:

- Der gesamte Inhalt historischer Analysen (einschließlich über die Registerkarte "Analytics" aufgerufener historischer Analysen sowie auf Datensatzhomepages eingebetteter Berichte) ist auf das Buch beschränkt und enthält alle Unterebenen des ausgewählten Buches. Datensätze, für die der Benutzer verantwortlich ist oder zu einem Team gehört, sind nur enthalten, wenn sich diese Datensätze auch im ausgewählten Buch oder in einem seiner untergeordneten Bücher befinden.
- Berichte in Echtzeit sind auf Daten beschränkt, die direkt dem in der Buchauswahl gewählten Buch (benutzerdefiniertes Buch oder Benutzerbuch) zugeordnet sind. Wenn das ausgewählte Buch untergeordnete Bücher oder unterstellte Mitarbeiter enthält, werden diese Daten in Echtzeitberichten ignoriert.

**HINWEIS:** Normalerweise müssen Sie Ihre Buchstruktur nach dem Einrichten zwar nicht ändern, aber Sie haben die Möglichkeit dazu. Für diese Änderungen ist keine Unterbrechung erforderlich, und die Änderungen werden sofort wirksam. Sie schlagen sich jedoch nicht sofort in den Daten in Echtzeitberichten nieder.

Weitere Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Berichten finden Sie unter Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics (siehe [About Visibility to Records in Analytics](#) auf Seite 899).

### Sichtbarkeit Manager

Beachten Sie die folgenden Prinzipien, wenn Sie Ihre Buchhierarchien gestalten:

- Die Funktion des Kontrollkästchens "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil wird so wenig wie möglich verwendet.
- Die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" wird selten oder nie in Suchen mit großen Datenmengen verwendet. (Die Zahl der Datensätze, die ein großes Datenvolumen ergibt, ist je nach Unternehmen und Suchmuster unterschiedlich.)

Es gibt Fälle, in denen die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" verwendet werden muss. Beispielsweise müssen Manager Listen für Benutzerbücher ausführen, die ihre unterstellten Mitarbeiter enthalten, weil ihre unterstellten Mitarbeiter untereinander keine Daten austauschen können. Wenn die Mengen groß sind, nimmt die Suchzeit zu. Die besten Ergebnisse erzielen Sie aber, wenn Sie die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" nur auswählen, wenn dies notwendig ist.

### Hierarchieebenen

Buchhierarchien mit vielen Ebenen mit Datensätzen auf jeder Ebene haben eine ähnliche Wirkung wie die Teamfunktion mit aktivierter Manager-Sichtbarkeit. Diese Hierarchien sind bei kleinen Datensätzen gut geeignet. Bei größeren Datenmengen ist die Funktion von Büchern mit weniger Ebenen in der Hierarchie (oder ohne Hierarchieebenen) weit effektiver als die Teamfunktion.

Wenn eine Ebene Ihrer Buchhierarchie keine Verbesserung der Datensicherheit oder -organisation bietet, führen Sie das redundante Buch und seine untergeordneten Bücher zusammen. Fragen Sie Benutzer, ob sie normalerweise erkennen können, ob sich ein Datensatz in einem untergeordneten Buch oder einem anderen untergeordneten Buch des gleichen übergeordneten Buches befindet. Können sie es nicht, ist zu empfehlen, die beiden untergeordneten Bücher im übergeordneten Buch zusammenzuführen.

Eine einfache Methode zum Reduzieren der Zahl der Ebenen in einer Buchhierarchie ist es, den Namen des übergeordneten Buches als Präfix der untergeordneten Bücher zu verwenden. Wenn Sie beispielsweise ein untergeordnetes Buch mit Namen "Nord" und ein übergeordnetes Buch mit Namen "Nordamerika" haben, entfernen Sie das übergeordnete Buch, und benennen Sie das untergeordnete Buch in "NA - Nord" um.

### Querlistung

Querlistung ist die Duplizierung von Datensätzen über mehrere Bücher. Querlistung bedeutet für Benutzer hohen administrativen Aufwand, weil Synchronisierung notwendig ist, was dazu führt, dass viele Lese- und Schreibvorgänge erforderlich sind, die sich auf die Leistung des Servers auswirken. Querlistung sollte möglichst wenig verwendet werden.

### Automatisierte Buchverwaltung

Normalerweise werden die Buchzuweisungskriterien einem oder mehreren Feldern in einem Datensatztyp zugeordnet. Sie können Workflowregeln erstellen, um die Buchzuordnung automatisch neu zu organisieren, wenn eines der Felder geändert wird.

Wenn Sie beispielsweise eine Buchhierarchie mit Namen *Gebiet* haben, können Sie eine Workflowregel zum Überwachen eines Feldes in einem Datensatztyp (zum Beispiel das Feld "Gebiet" in Firmen) und dann eine Aktion zum Zuweisen eines Buches in der Regel erstellen, um das Buch "Gebiet" in dem Datensatz durch ein neues Buch zu aktualisieren, wenn der Wert des Feldes "Gebiet" für die Firma geändert wird.

Ziehen Sie beim Entwerfen Ihrer Buchnamen in Betracht, ob Sie Workflowaktionen zum Zuweisen eines Buches so verwenden möchten, dass eine einzelne Workflowaktion basierend auf einem Ausdruck, der in einen Buchnamen aufgelöst wird, ein anderes Buch anderen Datensätzen zuweisen kann.

Beispiel: Sie haben Firmen in Nordamerika sowie Firmen in EMEA-Ländern. Sie möchten möglicherweise zwei separate Bücher für die verschiedenen Standorte einrichten und einer Firma je nach ihrem Standort das entsprechende Buch zuweisen. Um diese Konfiguration einzurichten, können Sie zwei Bücher erstellen, ein Buch mit dem Namen "Nordamerika" und ein Buch mit dem Namen "EMEA". Sie können dann ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld mit dem Namen "Vertriebsregion" und mit den Werten "Nordamerika" und "EMEA" erstellen und das benutzerdefinierte Feld für die entsprechenden Rollen zum Seitenlayout für den Datensatztyp "Firma" hinzufügen. Anschließend können Sie die Workflowaktion "Buch zuweisen" erstellen, mit der beim Aktualisieren eines Firmendatensatzes folgende Schritte ausgeführt werden:

- Ausdruck auswerten, um den Wert zu bestimmen, der im Feld "Vertriebsregion" im Firmendatensatz ausgewählt ist.
- Firmendatensatz dem Buch zuordnen, dessen Name mit dem vom Ausdruck zurückgegebenen Wert übereinstimmt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)

### Info über den Support von Webservices für Bücher

Bücher können über Web-Services verwaltet werden. Wenn Bücher für Ihr Unternehmen aktiviert sind, ist die WSDL (Web Services Description Language) des Buches zum Herunterladen verfügbar. Weitere Angaben zu Web-Services finden Sie im *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Je nach den Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens soll Benutzern für Datensätze eines bestimmten Typs möglicherweise keine Verantwortlichkeit zugewiesen werden. Stattdessen möchten Sie Ihre Datensätze vielleicht so organisieren, dass Datensatzverantwortlichkeit nicht erneut zugewiesen werden muss, wenn Ihre Mitarbeiter andere Aufgaben übernehmen oder wenn Vertriebsteams aufgrund neuer Geschäftsmodelle neu aufgestellt werden. Ab Version 20 ermöglicht Oracle CRM On Demand die Unterstützung solcher Geschäftsanforderungen durch die Zuordnung eines primären benutzerdefinierten Buches zu einem Datensatz, anstatt dem Datensatz einen Verantwortlichen zuzuweisen. Alle Benutzer, die Mitglieder des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz sind, können auf diesen Datensatz zugreifen und damit arbeiten, solange die Einstellungen für Benutzerrolle und Zugriffsprofil dem Benutzer die erforderlichen Zugriffsrechte gewähren. Ihr Unternehmen kann außerdem einige Datensatztypen einrichten, damit Datensätze dieses Typs keinen zugewiesenen Verantwortlichen oder ein zugewiesenes primäres benutzerdefiniertes Buch aufweisen müssen.

Oracle CRM On Demand ermöglicht für die meisten Datensatztypen, die Bücher verwenden, die Einrichtung der folgenden Modi der Datensatzverantwortlichkeit:

- **Benutzermodus.** Der Benutzermodus verhält sich ähnlich wie die Datensatzverantwortlichkeit in Version 19 und älteren Versionen von Oracle CRM On Demand. Wenn der Benutzermodus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, muss jedem Datensatz dieses Typs ein Verantwortlicher zugewiesen werden. Wenn das Feld "Buch" auf der Seite mit den Datensatzdetails verfügbar ist, zeigt es das dem Verantwortlichen zugeordnete Benutzerbuch an.

**HINWEIS:** Datensätze für Serviceanfragen erfordern standardmäßig keinen Verantwortlichen, und einige Datensatztypen, z.B. "Benutzer" und "Produkte", weisen keine Verantwortlichen für die Datensätze auf. Diese Funktion hat sich seit den älteren Versionen von Oracle CRM On Demand nicht geändert.

- **Buchmodus.** Wenn ein Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist, kann den Datensätzen dieses Typs kein Verantwortlicher zugewiesen werden. Stattdessen ist für jeden Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch erforderlich. Alle Benutzer, die Mitglieder des primären Buches in einem Datensatz sind, haben Zugriff auf den Datensatz und können damit arbeiten, solange die Einstellungen für Benutzerrolle und Zugriffsprofil dem Benutzer die erforderlichen Zugriffsrechte gewähren. Sie können den Buchmodus nur für Datensatztypen verwenden, die Bücher unterstützen.
- **Gemischter Modus.** Der gemischte Modus wird auch als *Benutzer- oder Buchmodus* bezeichnet. Wenn ein Datensatztyp in diesem Modus konfiguriert ist, bestehen folgende Möglichkeiten für das Einrichten eines Datensatzes für diesen Datensatztyp:
  - Der Datensatz kann entweder ohne einen zugewiesenen Verantwortlichen oder ohne ein zugeordnetes primäres benutzerdefiniertes Buch vorhanden sein. Benutzer können auf solch einen Datensatz über ihre Teammitgliedschaft oder über die Mitgliedschaft eines dem Datensatz zugeordneten Buches zugreifen. Benutzer, in deren Benutzerrolle im 2. Schritt des Assistenten für Rollenverwaltung das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert ist, können ebenfalls auf den Datensatz zugreifen.
  - Dem Datensatz kann ein Verantwortlicher zugewiesen sein.
  - Der Datensatz kann einem primären benutzerdefinierten Buch zugeordnet sein.

**HINWEIS:** Der Datensatz darf nicht sowohl einen zugewiesenen Verantwortlichen als auch ein primäres benutzerdefiniertes Buch aufweisen.

Sie können den gemischten Modus nur für Datensatztypen verwenden, die Bücher unterstützen.

**HINWEIS:** Sie müssen den Benutzermodus der Datensatzverantwortlichkeit für den Datensatztyp "Mustertransaktion" verwenden, da sich jede Mustertransaktion auf eine Bestandsperiode für einen bestimmten Benutzer beziehen muss. Konfigurieren Sie für den Datensatztyp "Mustertransaktion" nicht den Buchmodus oder den gemischten Modus.

Unabhängig vom Modus der Datensatzverantwortlichkeit, die Sie für einen Datensatztyp konfigurieren, können Sie einem Datensatz weitere Bücher zuweisen. Außerdem können Benutzer einem Datensatz weitere Benutzer zuweisen, wenn der Datensatztyp Teams unterstützt. Benutzer, die Mitglieder eines einem Datensatz zugewiesenen Buches sind, haben Zugriff auf den Datensatz und können damit arbeiten, solange die Einstellungen für Benutzerrolle und Zugriffsprofil dem Benutzer die erforderlichen Zugriffsrechte gewähren.

### Berichterstellung

Für die Datensatztypen "Firma" und "Person" können Sie Echtzeitberichte und historische Berichte erstellen, die auf der Beziehung zwischen den Datensätzen und dem primären Buch für die Datensätze basieren. Weitere Informationen zur Berichterstellung und den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics (siehe [About Visibility to Records in Analytics](#) auf Seite 899).

Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit haben keine Auswirkungen auf die Datensichtbarkeitsregeln, die gelten, wenn Sie in der Buchauswahl in Analytics ein Buch auswählen. Weitere Informationen zu den Datensichtbarkeitsregeln für Bücher in der Berichterstellung finden Sie unter [Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen \(auf Seite 1576\)](#).

### Datensatztypen, die die Modi der Datensatzverantwortlichkeit unterstützen

Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit werden für Datensatztypen unterstützt, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen. Davon ausgenommen sind:

- Zuteilung
- Fond
- Bestandsauditbericht
- Bestandsperiode
- Nachrichtenplan
- Besuchsvorlage
- Lösung

Sie können alle anderen Datensatztypen, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen, im Benutzermodus, im Buchmodus und im gemischten Modus konfigurieren. Sie können für die verschiedenen Datensatztypen, die Bücher unterstützen, eine Kombination von Modi der Datensatzverantwortlichkeit verwenden. Beispiel: Sie können den Datensatztyp "Person" im Buchmodus und den Datensatztyp "Firma" im Benutzermodus konfigurieren. Sie können den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp jederzeit ändern. Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp wird durch die Konfiguration der Felder "Verantwortlicher" und "Buch" konfiguriert, falls dies wie in der folgenden Tabellen angezeigt für den Datensatztyp erforderlich ist.

**HINWEIS:** Die Seitenlayouts für den Datensatztyp müssen für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit korrekt eingerichtet sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für Modi der Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 1333).

Modus der Datensatzverantwortlichkeit	Feld "Verantwortlicher" auf "Erforderlich" festgelegt	Feld "Buch" auf "Erforderlich" festgelegt	Andere Konfigurationsdetails	Kommentare
Benutzermodus	Ja	Nein	Kein	Falls das Feld "Buch" im Seitenlayout des Datensatzes vorhanden ist, ist es schreibgeschützt und zeigt den Namen des Benutzerbuches für den Benutzer an, der dem Datensatz als Verantwortlicher zugewiesen wurde.
Buchmodus	Nein	Ja	(Optional) Feld "Verantwortlicher" auf "Schreibgeschützt" festlegen	Wenn das Feld "Verantwortlicher" im Datensatzlayout vorhanden ist, muss das Feld leer sein. Das Feld "Buch" ist ein Auswahllistenfeld, das eine Liste von benutzerdefinierten Büchern enthält, die Sie für Ihr Unternehmen einrichten.
Gemischter Modus	Nein	Nein	Kein	Wenn für einen Datensatz im Feld "Buch" ein benutzerdefiniertes Buch gewählt ist, ist das Feld "Verantwortlicher" leer.  Wenn im Feld "Verantwortlicher" ein Benutzer gewählt ist, wird das Feld "Buch" automatisch mit dem Namen des Benutzerbuches für den Verantwortlichen gefüllt.

**Standardmodus der Datensatzverantwortlichkeit**

Für bestehende Unternehmen, die in Version 19 oder einer älteren Version von Oracle CRM On Demand erstellt wurden, ist der Benutzermodus der Standardmodus der Verantwortlichkeit für Datensätze. Davon ausgenommen ist der Datensatztyp "Serviceanfrage", der standardmäßig im gemischten Modus konfiguriert wird. Für neue Unternehmen ist bei Datensatztypen, die die Modi der Datensatzverantwortlichkeit unterstützen, der gemischte Modus der Standardmodus der Datensatzverantwortlichkeit.

**Standardwerte in den Feldern "Verantwortlicher" und "Buch"**

Wenn ein Benutzer die Seite "Neuer Datensatz" öffnet, lauten die Werte in den Feldern "Verantwortlicher" und "Buch" wie folgt:

- Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert ist, wird das Feld "Verantwortlicher" automatisch mit dem Alias des aktuellen Benutzers aufgefüllt. Sofern vorhanden, wird das Feld "Buch" automatisch mit dem Namen des Benutzerbuchs des aktuellen Benutzers aufgefüllt.
- Wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist, wird weder das Feld "Verantwortlicher" noch das Feld "Buch" aufgefüllt.

**HINWEIS:** Termine, die Benutzer mit Ihren Kalendern erstellen, bilden eine Ausnahme zum normalen Verhalten der Modi für die Datensatzverantwortlichkeit. Wenn ein Benutzer einen Termin über den Benutzerkalender erstellt, wird das Feld "Verantwortlicher" ohne Berücksichtigung des Modus für die Datensatzverantwortlichkeit mit dem Namen des aktuellen Benutzers aufgefüllt.

- Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert wurde, geschieht Folgendes:
  - Das Feld "Verantwortlicher" wird im neuen Datensatz nicht ausgefüllt.
  - Der Standardwert für das Feld "Buch" ist abhängig vom Standardbuch, das für den Datensatztyp im aktuellen Benutzerdatensatz des Benutzers folgendermaßen angegeben wurde:
    - Wenn für den Datensatztyp ein benutzerdefiniertes Buch als Standardbuch angegeben wird, wird das Feld "Buch" im neuen Datensatz automatisch mit dem Namen des angegebenen Standardbuchs aufgefüllt.
    - Wenn für den Datensatztyp kein Standardbuch angegeben wird oder wenn ein Benutzerbuch oder "Alle Bücher" als Wert für das Standardbuch angegeben wird, wird das Feld "Buch" im neuen Datensatz nicht aufgefüllt.

Informationen zum Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer finden Sie unter [Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer \(auf Seite 1522\)](#).

**HINWEIS:** Wenn in einem Seitenlayout das Feld "Verantwortlicher" erforderlich ist, und wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist, ist das Feld "Verantwortlicher" standardmäßig leer, wenn ein Benutzer die Seite "Neuer Datensatz" öffnet, die dieses Seitenlayout verwendet. Weitere Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für die Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1333\)](#).

### Überlegungen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Beachten Sie beim Konfigurieren des Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp Folgendes:

- **Assignment Manager.** Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Wenn dem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen wurde, bevor der Assignment Manager den Datensatz einem Verantwortlichen neu zuweist, entfernt er das primäre Buch aus dem Datensatz. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Wenn Sie einen Datensatz im Buchmodus konfigurieren, empfiehlt es sich, alle Regelgruppen für diesen Datensatztyp zu deaktivieren. Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter [Informationen zu Zuweisungsregeln \(auf Seite 1734\)](#).
- **Arbeiten mit anderen Anwendungen** Die folgenden Anwendungen erfordern, dass die Datensätze einen Verantwortlichen aufweisen. Sie können diese Anwendungen nicht verwenden, wenn der Datensatztyp der Anwendung im Buchmodus konfiguriert ist. Wenn der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist, müssen die Datensätze einen Verantwortlichen aufweisen:
  - 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

- **Aktualisieren von Datensätzen nach dem Ändern des Modus der Datensatzverantwortlichkeit.** Wenn Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp in den Benutzermodus ändern, denken Sie daran, alle Datensätze dieses Typs zu aktualisieren, sodass sie einen Verantwortlichen aufweisen. Andernfalls wird der Benutzer, der als Nächstes einen Datensatz dieses Typs aktualisiert, gezwungen, einen Verantwortlichen für diesen Datensatz zu wählen. Dementsprechend gilt: Wenn Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp in den Buchmodus ändern, denken Sie daran, alle Datensätze dieses Typs zu aktualisieren, sodass ihnen ein entsprechendes primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen ist. Andernfalls wird der Benutzer, der als Nächstes einen Datensatz dieses Typs aktualisiert, gezwungen, ein primäres benutzerdefiniertes Buch für diesen Datensatz zu wählen.

### Was geschieht, wenn Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändern?

Wenn Ihr Unternehmen den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändert, wird der neue Modus der Datensatzverantwortlichkeit für alle neuen Datensätze dieses Typs übernommen. Das Verhalten bei bestehenden Datensätzen ist wie folgt:

- **Wenn der neue Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Benutzermodus ist.** Wenn ein Datensatz zum ersten Mal nach der Änderung des Modus der Datensatzverantwortlichkeit aktualisiert wird, geschieht Folgendes:
    - Wenn der Datensatz nicht bereits einen Benutzer als Verantwortlichen aufweist, muss der Benutzer, der den Datensatz aktualisiert, im Feld "Verantwortlicher" einen Benutzer wählen.
    - Wenn dem Datensatz zuvor bereits ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen war, wird der Name des primären Buches aus dem Feld "Buch" entfernt, und der Name des Benutzerbuches für den neuen Benutzer wird im Feld "Buch" angezeigt. Das Buch wird außerdem aus dem Datensatz entfernt und im Buchabschnitt der Seite für Datensatzdetails nicht mehr angezeigt.
  - **Wenn der neue Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Buchmodus ist.** Wenn ein Datensatz zum ersten Mal nach der Änderung des Modus der Datensatzverantwortlichkeit aktualisiert wird, geschieht Folgendes:
    - Wenn dem Datensatz nicht bereits ein primäres Buch zugewiesen ist, muss der Benutzer, der den Datensatz aktualisiert, im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen.
    - Wenn dem Datensatz bereits ein Verantwortlicher zugewiesen war, geschieht Folgendes:
      - Das Feld "Verantwortlicher" wird aus dem Datensatz entfernt.
      - Wenn der Datensatztyp Teams unterstützt, werden alle Mitglieder des Teams bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz auch weiterhin beibehalten. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten. Allerdings stellt der Datensatztyp "Firma" eine Ausnahme von dieser Regel dar. Wenn der vorherige Kontoverantwortliche Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.
- HINWEIS:** Wie hier beschrieben, wird der vorherige Verantwortliche des Datensatzes in der Standardanwendung nicht als Mitglied des Teams beibehalten. Ihr Administrator kann jedoch den Datensatztyp so konfigurieren, dass der vorherige Eigentümer des Datensatzes als Mitglied des Teams im Datensatz beibehalten wird. Informationen zum Konfigurieren eines Datensatztyps zum Beibehalten eines vorherigen Eigentümers als Mitglied des Teams finden Sie unter [Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze \(auf Seite 1498\)](#).
- **Wenn der neue Modus der Datensatzverantwortlichkeit der gemischte Modus ist.** Wenn ein Datensatz zum ersten Mal nach der Änderung des Modus der Datensatzverantwortlichkeit aktualisiert wird, geschieht Folgendes: Dieses Verhalten tritt zudem jedes Mal ein, wenn der Datensatz aktualisiert wird, während der Datensatztyp den gemischten Modus aufweist:
    - Der Benutzer, der den Datensatz aktualisiert, muss keinen Verantwortlichen bzw. kein primäres Buch wählen.

- Der Benutzer, der den Datensatz aktualisiert, kann einen Verantwortlichen oder ein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz wählen, aber nicht beides.
- Wenn ein Benutzer einem Datensatz einen Verantwortlichen zuweist und wenn dem Datensatz zuvor ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet war, wird das Feld "Buch" aus dem Datensatz entfernt. Das Buch wird außerdem aus dem Datensatz entfernt und im Buchabschnitt der Seite für Datensatzdetails nicht mehr angezeigt.
- Wenn ein Benutzer ein benutzerdefiniertes Buch als ein primäres Buch im Datensatz zuweist und wenn dem Datensatz zuvor ein Verantwortlicher zugewiesen war, geschieht Folgendes:
  - Das Feld "Verantwortlicher" wird aus dem Datensatz entfernt.
  - Wenn der Datensatztyp Teams unterstützt, werden alle Mitglieder des Teams bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz auch weiterhin beibehalten. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten. Allerdings stellt der Datensatztyp "Firma" eine Ausnahme von dieser Regel dar. Wenn der vorherige Verantwortliche eines Firmendatensatzes Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Datensatz entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.

### Was geschieht, wenn Datensätze über die Funktion für Massenaktualisierung aktualisiert werden?

Die Funktionalität für die Massenaktualisierung, die nur für bestimmte Datensatztypen unterstützt wird, ermöglicht Benutzern das Aktualisieren von Feldern in einer Gruppe von Datensätzen aus Listenseiten heraus. Wenn ein Benutzer die Funktion für Massenaktualisierung verwendet, um eine Gruppe von Datensätzen zu aktualisieren, wird der Benutzer nicht gezwungen, Werte für erforderliche Felder einzugeben, die in den Datensätzen keine Angaben enthalten. Daher gilt: Wenn ein Benutzer eine Gruppe von Datensätzen aktualisiert, nachdem der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für den Datensatztyp geändert wurde, ist der Benutzer nicht gezwungen, einen Verantwortlichen oder ein primäres benutzerdefiniertes Buch für die aktualisierten Datensätze zu wählen, auch wenn der neue Modus der Datensatzverantwortlichkeit für den Datensatz erfordert, dass die Datensätze einen Verantwortlichen oder ein primäres benutzerdefiniertes Buch aufweisen.

### Modi der Datensatzverantwortlichkeit und automatisch generierte Aufgaben

Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit haben eine Auswirkung auf die Verantwortlichkeit für Aufgaben, die von Oracle CRM On Demand automatisch generiert werden, z.B. Aufgaben, die von den Aktionen "Aufgabe erstellen" in den Workflow-Regeln generiert werden, und Aufgaben, die durch die Vertriebsphasen in Vertriebsprozessen generiert werden.

#### Überlegungen zu generierten Aufgaben

Beim Generieren von Aufgaben berücksichtigt Oracle CRM On Demand Folgendes:

- Die Option, die im Feld "Verantwortlicher" der Workflow-Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase gewählt ist.
- Die Werte in den Quelldatensatzfeldern "Verantwortlicher" und "Buch", falls diese Felder Werte enthalten.
 

**HINWEIS:** Der Quelldatensatz für eine Aufgabe der Vertriebsphase ist das Verkaufsprojekt, über das der Zugriff auf den Verkaufsprozess erfolgt. In einigen Fällen ist das die Firma, die mit dem Verkaufsprojekt verbunden ist. Der Quelldatensatz für eine Workflow-Aktion ist der Datensatz, der die Workflow-Regel auslöst.
- Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps "Aktivität"

#### So weist Oracle CRM On Demand generierten Aufgaben Verantwortliche und primäre benutzerdefinierte Bücher zu

Oracle CRM On Demand kann einer automatisch generierten Aufgabe entweder einen Benutzer oder ein primäres benutzerdefiniertes Buch zuweisen, aber nicht beides. Oracle CRM On Demand kann einer automatisch generierten Aufgabe einen der folgenden Benutzer als Verantwortlichen zuweisen:

- Einen der folgenden Benutzer:
  - Den Verantwortlichen für einen Quelldatensatz
  - Den Manager des Verantwortlichen für einen Quelldatensatz
  - Einen Benutzer mit einer Teamrolle oder einer Teambenutzerrolle

**HINWEIS:** *Teamrollen* sind die Rollen, die beschreiben, was Benutzer innerhalb eines Teams für einen Datensatz ausführen. *Teambenutzerrollen* sind die Rollen in Oracle CRM On Demand, die allen Benutzern in Oracle CRM On Demand zugewiesen werden. Dazu gehören Benutzer, die in Datensätzen Mitglieder von Teams sind. Jedes Teammitglied eines Quelldatensatzes kann sowohl eine Teamrolle als auch eine Teambenutzerrolle aufweisen.

- Für Aufgaben, die durch eine Workflow-Aktion generiert werden, den in der Workflow-Aktion angegebenen Verantwortlichen

Oracle CRM On Demand kann einer automatisch generierten Aufgabe eines der folgenden Elemente als ein primäres benutzerdefiniertes Buch zuweisen:

- Das primäre benutzerdefinierte Buch, das einem Quelldatensatz zugeordnet ist
- Das benutzerdefinierte Standardbuch für einen der folgenden Fälle:
  - Den Verantwortlichen für einen Quelldatensatz
  - Den Manager des Verantwortlichen für einen Quelldatensatz
  - Einen Benutzer mit einer Teamrolle oder einer Teambenutzerrolle

Das *Standardbuch* des Benutzers wird für die Aufgabe folgendermaßen festgelegt:

- Wenn das benutzerdefinierte Standardbuch Daten enthalten darf, die im Benutzerdatensatz dem Datensatztyp "Aktivität" zugeordnet sind, ist das Buch das Standardbuch.

**HINWEIS:** Die Standardbücher für Datensatztypen werden im Abschnitt "Standardbuch nach Datensatztyp" der Seite "Benutzerdetails" festgelegt.

- Wenn das Standardbuch des Datensatztyps "Aktivität" im Benutzerdatensatz nicht angegeben und im Feld "Standardbuch" des Benutzerdatensatzes ein benutzerdefiniertes Standardbuch festgelegt ist, das Daten enthalten darf, dann ist das Buch, das im Feld "Standardbuch" des Benutzerdatensatzes festgelegt ist, das Standardbuch.

**HINWEIS:** Das Standardbuch muss ein benutzerdefiniertes Buch sein. Oracle CRM On Demand kann einer Aufgabe kein Benutzerbuch als das primäre benutzerdefinierte Buch zuweisen. Außerdem muss das benutzerdefinierte Standardbuch ein Buch sein, das Daten enthalten darf.

Wenn kein entsprechender Verantwortlicher oder kein entsprechendes primäres benutzerdefiniertes Buch, das Daten enthalten darf, ermittelt werden kann, generiert Oracle CRM On Demand die Aufgabe nicht. In der folgenden Tabelle wird dargestellt, wie Oracle CRM On Demand festlegt, welcher Verantwortliche oder welches primäre benutzerdefinierte Buch einer generierten Aufgabe zugewiesen werden soll.

Option "Verantwortlicher" in der Workflow-Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase	Quelldatensatz: "Verantwortlicher" oder primäres benutzerdefiniertes Buch	Datensatztyp "Aktivität": Benutzermodus	Datensatztyp "Aktivität": Buchmodus	Datensatztyp "Aktivität": Gemischter Modus
Quelldatensatz-Verantwortlicher	Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Quelldatensatz ist der Verantwortliche für die Aufgabe.	Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes ein Standardbuch aufweist, weist Oracle CRM On Demand dieses Buch	Der Verantwortliche für den Quelldatensatz ist der Verantwortliche für die Aufgabe.

Option "Verantwortlicher" in der Workflow- Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase	Quelldatensatz: "Verantwortlicher oder primäres benutzerdefiniertes Buch	Datensatztyp "Aktivität": Benutzermodus	Datensatztyp "Aktivität": Buchmodus	Datensatztyp "Aktivität": Gemischter Modus
			als das primäre Buch für die Aufgabe zu.  Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes kein Standardbuch aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	
Quelldatensatz- Verantwortlicher	Primäres benutzerdefiniertes Buch	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Das primäre benutzerdefinierte Buch aus dem Quelldatensatz wird als das primäre Buch für die Aufgabe zugewiesen.	Das primäre benutzerdefinierte Buch aus dem Quelldatensatz wird als das primäre Buch für die Aufgabe zugewiesen.
Quelldatensatz- Verantwortlicher	Kein Verantwortlicher und kein primäres benutzerdefiniertes Buch	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.

Option "Verantwortlicher in der Workflow- Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase	Quelldatensatz: "Verantwortlicher oder primäres benutzerdefiniertes Buch	Datensatztyp "Aktivität": Benutzermodus	Datensatztyp "Aktivität": Buchmodus	Datensatztyp "Aktivität": Gemischter Modus
Manager des Verantwortlichen des Quelldatensatzes	Verantwortlicher	<p>Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes einen Manager hat, ist der Manager der Verantwortliche der Aufgabe.</p> <p>Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes keinen Manager hat, tritt das folgende Verhalten ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei Vertriebsprozessen ist der Verantwortliche des Quelldatensatzes der Verantwortliche der Aufgabe.</li> <li>■ Bei Workflow-Aktionen wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.</li> </ul>	Informationen zum Verhalten in diesem Fall finden Sie in der zweiten Tabelle dieses Themas.	<p>Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes einen Manager hat, ist der Manager der Verantwortliche der Aufgabe.</p> <p>Wenn der Verantwortliche des Quelldatensatzes keinen Manager hat, tritt das folgende Verhalten ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei Vertriebsprozessen ist der Verantwortliche des Quelldatensatzes der Verantwortliche der Aufgabe.</li> <li>■ Bei Workflow-Aktionen wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.</li> </ul>
Manager des Verantwortlichen des Quelldatensatzes	Primäres benutzerdefiniertes Buch	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.
Manager des Verantwortlichen des Quelldatensatzes	Kein Verantwortlicher und kein primäres benutzerdefiniertes Buch	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.

Option "Verantwortlicher in der Workflow- Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase	Quelldatensatz: "Verantwortlicher oder primäres benutzerdefiniertes Buch	Datensatztyp "Aktivität": Benutzermodus	Datensatztyp "Aktivität": Buchmodus	Datensatztyp "Aktivität": Gemischter Modus
Teamrolle oder Teambenutzerrolle	Ein oder mehrere Teammitglieder haben die Rolle	Das Teammitglied ist der Verantwortliche der Aufgabe. Für jedes Teammitglied, das eine festgelegte Rolle aufweist, wird eine Aufgabe generiert.	Wenn das Teammitglied ein Standardbuch aufweist, weist Oracle CRM On Demand dieses Buch als das primäre Buch für die Aufgabe zu.  Wenn das Teammitglied kein Standardbuch aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Das Teammitglied ist der Verantwortliche der Aufgabe. Für jedes Teammitglied, das eine festgelegte Rolle aufweist, wird eine Aufgabe generiert.
Teamrolle oder Teambenutzerrolle	Kein Teammitglied hat die Rolle	Bei Workflow-Aktionen wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.  Bei Vertriebsprozessen gilt: Wenn das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes einen Verantwortlichen aufweist, ist der Verantwortliche des Verkaufsprojekts der Verantwortliche der Aufgabe. Wenn das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes keinen Verantwortlichen aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Bei Workflow-Aktionen wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.  Bei Vertriebsprozessen gilt: Wenn der für das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes Verantwortliche ein Standardbuch aufweist, wird der Aufgabe das Standardbuch zugewiesen. Wenn der für das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes Verantwortliche kein Standardbuch aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Bei Workflow-Aktionen wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.  Bei Vertriebsprozessen gilt: Wenn das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes einen Verantwortlichen aufweist, ist der Verantwortliche des Verkaufsprojekts der Verantwortliche der Aufgabe. Wenn das Verkaufsprojekt des Quelldatensatzes keinen Verantwortlichen aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt, und es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.

Option "Verantwortlicher in der Workflow-Aktion oder in der Aufgabe der Vertriebsphase	Quelldatensatz: "Verantwortlicher oder primäres benutzerdefiniertes Buch	Datensatztyp "Aktivität": Benutzermodus	Datensatztyp "Aktivität": Buchmodus	Datensatztyp "Aktivität": Gemischter Modus
Festgelegter Benutzer	Nicht anwendbar	Das festgelegte Benutzer ist der Verantwortliche der Aufgabe.	Wenn der festgelegte Benutzer ein Standardbuch aufweist, weist Oracle CRM On Demand dieses Buch als das primäre Buch für die Aufgabe zu.  Wenn der festgelegte Benutzer kein Standardbuch aufweist, wird die Aufgabe nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Das festgelegte Benutzer ist der Verantwortliche der Aufgabe.

In der folgenden Tabelle wird dargestellt, wie Oracle CRM On Demand festlegt, welcher Verantwortliche oder welches primäre benutzerdefinierte Buch einer generierten Aufgabe in den folgenden Fällen zugewiesen werden soll:

- Die Option im Feld "Verantwortlicher" für eine Aufgabe der Vertriebsphase oder für die Workflow-Aktion ist auf den Manager des für den Quelldatensatz Verantwortlichen festgelegt.
- Der Quelldatensatz hat einen Verantwortlichen.
- Der Datensatztyp "Aktivität" ist im Buchmodus konfiguriert.

Verantwortlicher hat einen Manager	Manager hat ein benutzerdefiniertes Standardbuch, das Daten enthalten darf	Verantwortlicher hat ein benutzerdefiniertes Standardbuch, das Daten enthalten darf	Verhalten im Vertriebsprozess	Workflowverhalten
Ja	Ja	Nicht anwendbar	Oracle CRM On Demand weist das Standardbuch des Managers als das primäre Buch für die Aufgabe zu.	Oracle CRM On Demand weist das Standardbuch des Managers als das primäre Buch für die Aufgabe zu.
Ja	Nein	Ja	Oracle CRM On Demand weist das Standardbuch des für den Quelldatensatz Verantwortlichen als das primäre Buch für die Aufgabe zu.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.

Verantwortlicher hat einen Manager	Manager hat ein benutzerdefiniertes Standardbuch, das Daten enthalten darf	Verantwortlicher hat ein benutzerdefiniertes Standardbuch, das Daten enthalten darf	Verhalten im Vertriebsprozess	Workflowverhalten
Nein	Nicht anwendbar	Ja	Oracle CRM On Demand weist das Standardbuch des für den Quelldatensatz Verantwortlichen als das primäre Buch für die Aufgabe zu.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.
Nein	Nicht anwendbar	Nein	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.	Die Aufgabe wird nicht erstellt. Es wird keine Fehlermeldung zurückgegeben.

## Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen

Sie können die folgenden buchbezogenen Datensätze nach Oracle CRM On Demand importieren.

- **Bücher.** Informationen zum Importieren von Buchdatensätzen finden Sie unter [Buchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1868\)](#).
- **Buchbenutzer.** Sie können Datensätze für Buchbenutzer importieren, um Benutzer benutzerdefinierten Büchern zuzuweisen. Informationen zum Importieren von Datensätzen für Buchbenutzer finden Sie unter [Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1866\)](#).
- **Firmenbücher.** Sie können Datensätze für Firmenbücher importieren, um Bücher Firmen zuzuweisen. Informationen zum Importieren von Datensätzen für Firmenbücher finden Sie unter [Firmenbuchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1837\)](#).
- **Personenbücher.** Sie können Datensätze für Personenbücher importieren, um Bücher Personen zuzuweisen. Informationen zum Importieren von Datensätzen für Personenbücher finden Sie unter [Personenbuchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1881\)](#).

**HINWEIS:** Damit Sie Firmen- oder Personenbuchdatensätze importieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zukünftige Bücher verwalten" enthalten.

Wenn Sie Datensätze importieren, um Bücher Firmen und Personen zuzuweisen, können Sie ein Anfangs- und ein Enddatum für jede Buchzuweisung angeben. Sie können außerdem das Feld für ein zukünftiges Primär-Flag verwenden, um anzugeben, ob das Buch, das Sie einer Firma oder Person zuweisen möchten, das primäre Buch für diese Firma oder Person werden soll, wenn die Zuweisung aktiv wird. Weitere Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen finden Sie unter [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1594\)](#)
- [Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1595\)](#)

## Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen

Sie können Buchzuweisungen für Firmen und Personen verwalten, indem Sie Buchdatensätze für Firmen und Personen importieren. Sie können ein Anfangs- und ein Enddatum für jede importierte Buchzuweisung angeben. Wenn Sie bei einer Buchzuweisung kein Anfangsdatum angeben, wird die Zuweisung sofort aktiv. Sie können auch mithilfe des Feldes für das zukünftige Primär-Flag angeben, ob das Buch, das Sie einer Firma oder einer Person zuweisen, das primäre Buch dieser Firma oder dieser Person wird, sobald es aktiv wird.

**HINWEIS:** Damit Sie Firmen- oder Personenbuchdatensätze importieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zukünftige Bücher verwalten" enthalten.

### Aktualisierungen der Buchzuweisungen von Firmen und Personen

Das Buchzuweisungsverfahren wird regelmäßig ausgeführt, um alle Buchzuweisungen von Firmen und Personen zu prüfen und nach Bedarf zu aktualisieren. Wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, um zu erfahren, wann die Ausführung des Buchzuweisungsverfahrens für Ihre Instanz von Oracle CRM On Demand geplant ist.

Mit dem Buchzuweisungsverfahren werden die Buchzuweisungen von Firmen und Personen wie folgt aktualisiert:

- **Aktiviert Buchzuweisungen.** Wenn das Anfangsdatum einer Buchzuweisung eintritt und die Zuweisung nicht bereits aktiv ist, wird die Zuweisung aktiv. Wenn eine Buchzuweisung aktiv wird, erhalten die Benutzer, die Mitglied dieses Buches sind, über die Mitgliedschaft bei diesem Buch Zugriff auf die Firma oder die Person.  
Beispiel: Sie importieren einen Firmenbuchdatensatz, der Firma 1 Buch A mit dem Anfangsdatum 01. Januar nächsten Jahres zuweist. Die Buchzuweisung von Buch A für Firma 1 wird aktiv, wenn das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird.

- **Legt fest, ob ein Buch das primäre Buch ist.** Wenn für eine Buchzuweisung das Feld für zukünftiges Primär-Flag auf "J" festgelegt ist und die Zuweisung aktiviert wird, wird das Buch das primäre Buch der Firma oder der Person.

Beispiel: Angenommen, Buch A ist derzeit das primäre Buch von Firma 1. Sie importieren einen Firmenbuchdatensatz, der Firma 1 Buch B mit dem Anfangsdatum 01. Januar nächsten Jahres zuweist, wobei das Feld für zukünftiges Primär-Flag auf "J" festgelegt ist. Wenn das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, wird für Firma 1 die Buchzuweisung für Buch B aktiv, und Buch B wird das primäre Buch von Firma 1. Buch A ist nicht weiter das primäre Buch von Firma 1. Jedoch bleibt die Buchzuweisung für Buch A für Firma 1 so lange aktiv, bis das Enddatum der Zuweisung überschritten ist, wenn das Buchzuweisungsverfahren ausgeführt wird.

- **Löst Konflikte auf, wenn mehrere Bücher als primäres Buch angegeben sind.** Wenn mehrere Buchzuweisungen für eine Firma oder eine Person dasselbe Anfangsdatum aufweisen und das Feld für zukünftiges Primär-Flag jeweils auf "J" festgelegt ist, geschieht bei Eintritt des Anfangsdatums Folgendes:
  - Alle Buchzuweisungen werden aktiv.
  - Die erste Buchzuweisung, die aktiv wird, wird das primäre Buch für den Datensatz.
  - Wenn für den Datensatz bereits ein primäres Buch vorhanden ist, ist dieses nicht länger das primäre Buch für den Datensatz. Die Buchzuweisung bleibt jedoch so lange aktiv, bis das Enddatum der Buchzuweisung überschritten ist.

Beispiel: Angenommen, Buch A ist derzeit das primäre Buch von Firma 1. Sie importieren für Firma 1 zwei Firmenbuchdatensätze. Einer der Datensätze weist Firma 1 Buch B zu, und der andere weist Firma 1 Buch C zu. Das Anfangsdatum beider Zuweisungen ist der 01. Januar nächsten Jahres, und bei beiden Zuordnungen ist das Feld für zukünftiges Primär-Flag auf "J" festgelegt. Wenn das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, werden die Zuweisungen von Buch B und Buch C für Firma 1 aktiv. Die Zuweisung, die zuerst ausgeführt wird, wird das primäre Buch von Firma 1. Buch A ist nicht weiter das primäre Buch von Firma 1. Jedoch bleibt die Buchzuweisung für Buch A für Firma 1 so lange aktiv, bis das Enddatum der Zuweisung überschritten ist, wenn das Buchzuweisungsverfahren ausgeführt wird.

- **Deaktiviert Buchzuweisungen und entfernt ggf. primäre Bücher.** Wenn das Enddatum eines Buchzuweisungsdatensatzes überschritten ist, wird die Zuweisung inaktiv, und das Buch wird aus dem Datensatz entfernt. Handelt es sich bei dem Buch darüber hinaus um das primäre Buch der Firma oder Person, ist es dies nicht länger.

Beispiel: Angenommen, Buch A ist derzeit das primäre Buch von Firma 1. Das Enddatum der Buchzuweisung ist der 31. Dezember dieses Jahres. Wenn das Skript für die Buchzuweisung nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, wird die Buchzuweisung inaktiv, und Buch A wird aus der Position des primären Buches von Firma 1 entfernt.

Wenn eine Buchzuweisung inaktiv wird, wird die Beziehung zwischen dem Buch und der Firma oder der Person beendet, und das Buch wird von der Firma oder der Person entfernt. Benutzer haben über die Mitgliedschaft bei diesem Buch keinen Zugriff mehr auf die Firma oder die Person. Allerdings können Benutzer, die Zugriff auf die Firma oder die Person über ein anderes Buch oder andere Komponenten der Zugriffssteuerung haben, beispielsweise über eine Teammitgliedschaft, weiterhin auf den Datensatz zugreifen.

Sie können das Buchzuweisungsverfahren nicht ändern.

### Beispiel für eine zeitbasierte Buchzuweisung

Nehmen Sie als Beispiel einer zeitbasierten Buchzuweisung Folgendes an: Buch A ist derzeit Firma 1 nicht zugewiesen. Am 01. Dezember dieses Jahres importieren Sie einen Firmenbuchdatensatz, der Firma 1 Buch A zuweist. Die Buchzuweisung weist als Anfangsdatum den 01. Januar nächsten Jahres und als Enddatum den 31. März desselben Jahres auf. Mit dem Buchzuweisungsverfahren wird die Buchzuweisung wie folgt aktiviert und deaktiviert:

- Bevor das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, ist die Zuweisung von Buch A zu Firma 1 inaktiv. Buch A wird in dem Bücher betreffenden Informationsabschnitt der Detailseite für Firma 1 nicht angezeigt.
- Wenn das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesanfang des 01. Januar nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, wird die Buchzuweisung durch das Buchzuweisungsverfahren aktiviert. Wenn dies eintritt, wird Buch A in dem zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt der Detailseite für Firma 1 angezeigt.
- Wenn das Buchzuweisungsverfahren nach Tagesende des 31. März nächsten Jahres erstmals ausgeführt wird, wird die Buchzuweisung durch das Buchzuweisungsverfahren deaktiviert. Wenn dies eintritt, wird Buch A in dem zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt der Detailseite für Firma 1 nicht mehr angezeigt.

### Einschränkungen bei der Angabe von Anfangs- und Enddaten bei Buchzuweisungen

Beachten Sie bei der Angabe von Anfangs- und Enddaten bei Buchzuweisungen die folgenden Einschränkungen:

- Wenn Sie sowohl das Anfangsdatum als auch das Enddatum angeben, muss das Anfangsdatum vor dem Enddatum liegen.
- Wenn Sie bei einer Buchzuweisung kein Anfangsdatum angeben, wird die Zuweisung zu dem Zeitpunkt aktiv, zu dem sie zu Oracle CRM On Demand hinzugefügt wird.
- Wenn Sie bei einer Buchzuweisung kein Enddatum angeben, bleibt die Zuweisung so lange aktiv, bis das Buch aus dem Datensatz entfernt wird.
- Wenn Sie ein Enddatum, jedoch kein Anfangsdatum angeben, wird die Buchzuweisung sofort aktiv und bleibt so lange aktiv, bis das Enddatum erreicht oder die Buchzuweisung aus dem Datensatz entfernt wird, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

Beispiel: Sie importieren einen Firmenbuchdatensatz, der Firma 1 Buch A zuweist, jedoch weder ein Anfangs- noch ein Enddatum enthält. In diesem Fall wird die Buchzuweisung sofort aktiv und vom Buchzuweisungsverfahren zu keinem Zeitpunkt deaktiviert, da die Buchzuweisung kein Enddatum aufweist. Sie können jedoch Buch A von Firma 1 über die Benutzeroberfläche entfernen.

**HINWEIS:** Einer Firma können gleichzeitig mehrere Bücher mit demselben oder einem anderen Anfangs- und Enddatum für die jeweilige Buchzuweisung zugewiesen sein. Ebenso können einer Person gleichzeitig mehrere

Bücher mit demselben oder einem anderen Anfangs- und Enddatum für die jeweilige Buchzuweisung zugewiesen sein.

Auf der Benutzeroberfläche in Oracle CRM On Demand können Sie in den Details zur Buchzuweisung das jeweilige Anfangs- und Enddatum anzeigen, jedoch nicht ändern.

### Informationen zum Aktualisieren vorhandener Buchzuweisungen

Wenn Sie einen Datensatz importieren, um einer Firma oder einer Person ein Buch zuzuweisen, dieses Buch jedoch bereits der Firma oder der Person zugewiesen wurde, wird der vorhandene Buchzuweisungsdatensatz in Oracle CRM On Demand mit den Werten des importierten Datensatzes aktualisiert. Sie können auch einen vorhandenen Wert in den Feldern für das Anfangs- bzw. Enddatum überschreiben, indem Sie einen leeren Wert importieren. Beispiel: Angenommen, Buch A ist bereits Firma 1 zugewiesen. Die Zuweisung weist ein Anfangsdatum auf, das in der Vergangenheit liegt, und ein Enddatum in der Zukunft. Sie können einen Firmenbuchdatensatz für Buch A und Firma 1 mit demselben Anfangsdatum wie die vorhandene Zuweisung, jedoch ohne Enddatum importieren. In diesem Fall wird die vorhandene Zuweisung aktualisiert, und das Enddatum wird entfernt.

### Kriterien für die Aktualisierung aktiver Buchzuweisungen

Wenn eine vorhandene Buchzuweisung bereits aktiv ist, müssen die aktiven Zeiträume der vorhandenen Zuweisung und des von Ihnen importierten Datensatzes sich überschneiden oder aufeinanderfolgen. Das Anfangs- und Enddatum eines Datensatzes, den Sie zum Aktualisieren einer aktiven Buchzuweisung importieren, müssen die folgenden Kriterien erfüllen:

- Wenn die vorhandene Zuweisung kein Enddatum aufweist, darf das Anfangsdatum im von Ihnen importierten Datensatz kein Datum sein, das in der Zukunft liegt.
- Das Anfangsdatum im von Ihnen importierten Datensatz darf nicht mehr als 7 Tage hinter dem Enddatum der vorhandenen Zuweisung liegen.

Wenn diese Kriterien nicht erfüllt sind, wird die vorhandene, aktive Buchzuweisung nicht aktualisiert.

### Kriterien für die Aktualisierung zukünftiger Buchzuweisungen

Wenn Sie einen Datensatz importieren, um einer Firma oder einer Person ein Buch zuzuweisen, und bereits ein Buchzuweisungsdatensatz für dasselbe Buch und für dieselbe Firma oder Person mit einem Anfangsdatum in der Zukunft vorhanden ist, darf das Enddatum der von Ihnen importierten Zuweisung nicht mehr als 7 Tage vor dem Anfangsdatum des vorhandenen Zuweisungsdatensatzes liegen. Beispiel: Wenn bereits ein Datensatz vorhanden ist, der Firma 1 Buch A am 01. Februar nächsten Jahres zuweist, und Sie das Anfangsdatum der Zuweisung in den 01. Januar nächsten Jahres ändern möchten, darf das Enddatum des von Ihnen importierten Datensatzes nicht vor dem 25. Januar nächsten Jahres liegen. Wenn als Enddatum des von Ihnen importierten Zuweisungsdatensatzes der 24. Januar oder früher angegeben ist, schlägt der Import des Datensatzes fehl, und eine Fehlermeldung wird zurückgegeben, die angibt, dass der Datensatz bereits vorhanden ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen \(auf Seite 1591\)](#)
- [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1594\)](#)
- [Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1595\)](#)

### Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten

Dieses Szenario ist ein Beispiel dazu, wie Ihr Unternehmen benutzerdefinierte Bücher verwenden kann. In diesem Szenario werden Vertriebsgebiete mithilfe von benutzerdefinierten Büchern verwaltet. Sie können die Funktion der benutzerdefinierten Bücher je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

Ihr Unternehmen organisiert Ihre Firmen auf geografischer Grundlage und weist Gruppen von Vertriebsmitarbeitern die Arbeit mit den Firmen im jeweiligen geografischen Bereich oder Gebiet zu. Darüber

hinaus möchten Sie möglicherweise aus verschiedenen Gründen Vertriebsmitarbeiter von einem Gebiet zu einem anderen zuweisen. Wenn solche Neuzuweisungen vorgenommen werden, müssen Sie die Beziehungen zwischen den Vertriebsmitarbeitern und den Gebieten neu ausrichten. Seltener kommt es auch vor, dass der Standort einer Firma von einem Gebiet in ein anderes geändert wird. Wenn eine solche Standortänderung vorgenommen wird, müssen Sie die Beziehungen zwischen den Firmen und den Gebieten neu ausrichten. Ein Beispiel zum Konfigurieren von Büchern, Benutzern und Firmen zur Unterstützung dieses Szenarios finden Sie unter [Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1595\)](#).

### **Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten**

In diesem Thema finden Sie ein Beispiel für die Verwendung von benutzerdefinierten Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten. Sie können die Funktion der benutzerdefinierten Bücher je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen. Das Beispiel in diesem Thema unterstützt das unter [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1594\)](#) beschriebene Szenario.

#### **So verwalten Sie Vertriebsgebiete mithilfe von Büchern**

- 1 Erstellen oder importieren Sie die benutzerdefinierten Bücher, die Ihre Vertriebsgebiete darstellen sollen. Informationen zum Erstellen von Büchern finden Sie unter [Erstellen von Büchern und Buchhierarchien \(siehe Erstellen von Büchern und Buchhierarchien auf Seite 1602\)](#). Informationen zum Importieren von Büchern finden Sie unter [Buchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1868\)](#).
- 2 Ordnen Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter den entsprechenden Gebietsbüchern zu. Sie können Benutzer direkt in Oracle CRM On Demand Büchern zuordnen, oder Sie können Benutzerdatensätze von Büchern importieren. Informationen zum Zuordnen von Benutzern zu Büchern finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern \(auf Seite 1604\)](#). Informationen zum Importieren von Datensätzen für Buchbenutzer finden Sie unter [Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1866\)](#).
- 3 Konfigurieren Sie im Buchmodus den Datensatztyp "Firma". Weitere Informationen zum Konfigurieren der Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1601\)](#).
- 4 Importieren Sie die erforderlichen Firmenbuchdatensätze, um den Firmen die entsprechenden Gebietsbücher zuzuweisen. Verwenden Sie das Anfangsdatum des jeweiligen Firmenbuchdatensatzes, um das Datum anzugeben, an dem die Zuweisung aktiv wird, d.h. das gewünschte Datum, ab dem Ihre Vertriebsmitarbeiter auf die Firmendatensätze in ihren Gebieten zugreifen können. Wenn Sie möchten, können Sie auch das Datum angeben, an dem die jeweilige Buchzuweisung enden soll. Weitere Informationen zum Importieren von Buchzuweisungsdatensätzen finden Sie in den folgenden Themen:
  - [Firmenbuchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1837\)](#)
  - [Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen \(auf Seite 1591\)](#)
  - [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#)

Nachdem Sie die Firmenbuchdatensätze importiert haben und das Buchzuweisungsverfahren die Zuweisungen am angegebenen Anfangsdatum aktiviert hat, können Ihre Vertriebsmitarbeiter auf die Datensätze in ihren Gebieten zugreifen.

Wenn Vertriebsmitarbeiter von einem anderen Gebiet neu zugewiesen werden, müssen Sie die Beziehungen zwischen den Vertriebsmitarbeitern und den Gebieten neu ausrichten.

#### **So richten Sie Beziehungen zwischen Vertriebsmitarbeitern und Gebieten neu aus**

- Aktualisieren Sie wie folgt den Benutzerdatensatz des Vertriebsmitarbeiters:

- Wenn der Vertriebsmitarbeiter einem neuen Gebiet zugewiesen wird, fügen Sie dem Benutzerdatensatz das Gebietsbuch hinzu.
- Wenn der Vertriebsmitarbeiter keinem Gebiet mehr zugewiesen ist, entfernen Sie das Buch aus dem Benutzerdatensatz.

Sie können den Benutzerdatensatz direkt in Oracle CRM On Demand aktualisieren, oder Sie können Benutzerdatensätze von Büchern importieren. Informationen zum Zuordnen von Benutzern zu Büchern finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern \(auf Seite 1604\)](#). Informationen zum Importieren von Datensätzen für Buchbenutzer finden Sie unter [Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1866\)](#).

Wenn der Firmenstandort von einem Gebiet zu einem anderen wechselt, müssen Sie die Beziehungen zwischen den Firmen und den Gebieten neu ausrichten.

### **So richten Sie Beziehungen zwischen Firmen und Gebieten neu aus**

- Aktualisieren Sie den Firmendatensatz wie folgt:
  - Fügen Sie der Firma das neue Gebietsbuch hinzu.
  - Entfernen Sie das alte Gebietsbuch aus dem Benutzerdatensatz.

Sie können den Firmendatensatz direkt in Oracle CRM On Demand aktualisieren, oder Sie können Firmenbuchdatensätze importieren. Informationen zum Zuweisen von Datensätzen zu Büchern finden Sie unter [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern \(auf Seite 1612\)](#). Informationen zum Importieren von Datensätzen für Firmenbücher finden Sie unter [Firmenbuchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1837\)](#).

### **Einrichten von Büchern**

Führen Sie zum Einrichten von Büchern für Ihr Unternehmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und lassen Sie die Buchfunktionen für Ihr Unternehmen aktivieren.  
Wenn Oracle CRM On Demand Customer Care die Buchfunktionen für Ihr Unternehmen aktiviert, stehen Ihnen in Oracle CRM On Demand mehrere Steuerelemente zur Verfügung. Informationen über die Überprüfung der Verfügbarkeit dieser Steuerelemente und der Einrichtung der Administratorrolle zur Verwendung von Büchern finden Sie unter [Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle \(auf Seite 1597\)](#).
- 2 Entwerfen Sie Ihre Buchstruktur.  
Richtlinien zum Entwerfen Ihrer Buchstruktur finden Sie in [Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen \(auf Seite 1576\)](#).
- 3 (Optional) Erstellen Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen \(auf Seite 1601\)](#).
- 4 (Optional) Konfigurieren Sie die Modi der Datensatzverantwortlichkeit für Datensatztypen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#) und [Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1601\)](#).
- 5 Erstellen Sie die Bücher und Buchhierarchien.  
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Buchtypen und Buchhierarchien (siehe [Erstellen von Büchern und Buchhierarchien](#) auf Seite 1602).
- 6 Ordnen Sie Benutzer Büchern zu.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern \(auf Seite 1604\)](#).
- 7 Aktivieren Sie Bücher für Ihr Unternehmen.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen \(auf Seite 1608\)](#).
- 8 Aktivieren Sie Bücher für Benutzer und Benutzerrollen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen \(auf Seite 1609\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Büchern und Buchstrukturen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Buchverwaltung \(siehe \[Book Management\]\(#\) auf Seite 1572\)](#)
- [Info über den Support von Webservices für Bücher \(auf Seite 1580\)](#)
- [Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen \(auf Seite 1591\)](#)
- [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#)
- [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1594\)](#)
- [Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten \(auf Seite 1595\)](#)
- [Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen \(auf Seite 1611\)](#)
- [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern \(auf Seite 1612\)](#)
- Die Seite "Buchhierarchie" (siehe [Seite "Buchhierarchie"](#) auf Seite 1614)
- [Buchfelder \(auf Seite 1615\)](#)

### Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle

Zum Aktivieren der Buchfunktion für Ihr Unternehmen geht die Kundenbetreuung folgendermaßen vor:

- Sie gewährt der Rolle des Administrators die Berechtigung zum Verwalten von Büchern und den Zugriff auf Bücher.
- Sie richtet das Zugriffsprofil für den Administrator ein, um den Zugriff auf Bücher zu ermöglichen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie überprüfen können, ob die Rolle des Administrators für Bücher eingerichtet ist.

#### **So überprüfen Sie, ob die Rolle des Administrators für Bücher eingerichtet ist**

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand als Benutzer mit der Rolle "Administrator" an.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 5 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 6 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Rolle "Administrator".
- 7 Wechseln Sie zu Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" des Assistenten für Rollenverwaltung und überprüfen Sie, ob der Zugriff auf Buchdatensätze wie in der folgenden Tabelle angezeigt wird.

Die folgende Tabelle enthält den Buchdatensatzzugriff, der für die Rolle "Administrator" erforderlich ist.

Datensatztyp	Hat Zugriff	Erstellungsberechtigt	Lesezugriff auf alle Datensätze
Bücher	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert

- 8 Wechseln Sie zu Schritt 4 "Benutzerrechte", und überprüfen Sie, ob die Berechtigung zum Verwalten von Büchern ausgewählt ist.

In der folgenden Tabelle wird die Berechtigung zum Verwalten von Büchern beschrieben.

Kategorie	Berechtigung	Beschreibung
Admin: Benutzer- und Zugriffssteuerung	Bücher verwalten	Verwaltet den Buchzugriff, weist Daten gesammelt Büchern zu und definiert buchbezogene Workflows

**HINWEIS:** Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" sowie die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthält, kann die Berechtigung "Bücher verwalten" auch anderen Benutzerrollen zuweisen. Wie bei den meisten Administrationsaufgaben ist zu empfehlen, die Berechtigung zum Verwalten von Büchern nur den Unternehmensadministratoren zu gewähren.

- 9 Navigieren Sie zurück zur Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".
- 10 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".
- 11 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 12 Überprüfen Sie folgendermaßen, ob die Einstellungen der Zugriffsprofile korrekt sind:
  - a Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Standardzugriffsprofil des Administrators, und überprüfen Sie, ob die Einstellungen mit denen in der folgenden Tabelle übereinstimmen.
  - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Verantwortlichenzugriffsprotokoll des Administrators, und überprüfen Sie, ob die Einstellungen mit denen in der folgenden Tabelle übereinstimmen.

Die folgende Tabelle enthält die Einstellungen, die Benutzern mit der Rolle "Administrator" ermöglicht, Bücher in Oracle CRM On Demand zu verwalten.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil - Administrator	Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator
Firma	Bücher	Vollständig	Vollständig
Akkreditierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Aktivität	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zuteilung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Antrag*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bücher	Nicht anwendbar	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Lesen/Bearbeiten/Löschen
Bücher	Untergeordnete Bücher	Anzeigen	Anzeigen
Bücher	Benutzer	Vollständig	Vollständig
Geschäftsplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Kampagne	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zertifizierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Person	Bücher	Vollständig	Vollständig
Kurs*	Bücher	Vollständig	Vollständig

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil - Administrator	Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator
Benutzerdefinierte Objekte	Bücher	Vollständig	Vollständig
Geschäftsregistrierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Händler*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Veranstaltung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Prüfung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Konto*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Finanzplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Fonds*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Haushalt*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bestandsauditbericht*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bestandsperiode*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Lead	Bücher	Vollständig	Vollständig
MDF-Anfragen*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Nachrichtenplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zielsetzung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Verkaufsprojekt	Bücher	Vollständig	Vollständig
Partner*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Police*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Portfolio*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Programm*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Mustercharge*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Mustertransaktion*	Bücher	Vollständig	Vollständig

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil - Administrator	Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator
Serviceanfrage	Bücher	Vollständig	Vollständig
Besuchsvorlage*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Lösung	Bücher	Vollständig	Vollständig
Fahrzeug*	Bücher	Vollständig	Vollständig

**HINWEIS:** Datensatztypen, die mit einem Stern (\*) gekennzeichnet sind, sind in der Standardedition von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar. Die Zugriffseinstellungen für diese Datensatztypen sind nur relevant, wenn die Datensatztypen verfügbar sind.

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente beschrieben, die mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktiviert werden. Sie können auf jede Komponente zugreifen, um zu überprüfen, ob alle erforderlichen Steuerelemente für Sie verfügbar sind.

Komponente	Mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktivierte Steuerelemente
Admin-Homepage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" enthält den Link "Buchverwaltung". Über diesen Link können Sie die Seite "Buchhierarchie" öffnen, auf der Sie Bücher erstellen, aktualisieren und verwalten können.</li> <li>■ Der Abschnitt "Datenverwaltungstools" enthält den Link "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung". Über diesen Link können Sie auf die Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" zugreifen, auf der Details der aktiven und abgeschlossenen Anforderungen für Batchbuchzuweisungen angezeigt werden.</li> </ul>
Seite "Anwendungsanpassung"	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" ist der Link "Buch" verfügbar. Über diesen Link wird die Seite "Anwendungsanpassung Buch" angezeigt, auf der Sie Buchfelder und Buchbenutzerfelder wie die Auswahllistenwerte für die Felder "Buchtyp" und "Buchbenutzerrolle" einrichten können.</li> </ul>
Assistent für Rollenverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" wird die Option "Buch" als Einzelposition angezeigt.</li> <li>■ In Schritt 4 "Benutzerrechte" wird die Berechtigung "Bücher verwalten" als Option angezeigt.</li> </ul>
Assistent für Zugriffsprofile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Schritt 1 "Name des Zugriffsprofils" wird das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden" angezeigt.</li> <li>■ In Schritt 2 "Zugriffsebenen angeben":                             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ wird die Option "Buch" als Objekt der höchsten Ebene angezeigt.</li> <li>■ wird ein Zeilenelement für die buchbezogenen Daten unter dem Link "Zugehörige Informationen" für Datensatztypen angezeigt, die Bücher unterstützen.</li> </ul> </li> </ul>
Seite "Unternehmensprofil"	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" der Seite enthält das Kontrollkästchen "Bücher aktivieren".</li> </ul>

Komponente	Mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktivierte Steuerelemente
Assistent für Seitenlayout (Layoutverwaltung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ In Schritt 4 "Zugehörige Informationen" ist der Abschnitt zu buchbezogenen Informationen im Abschnitt "Verfügbar" der Seite für alle Datensatztypen enthalten, die Bücher unterstützen.</li> </ul>
Seite "Datensatztypen umbenennen"	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Option "Buch" wird als eines der Elemente auf der Seite angezeigt.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Aktion "Buch zuweisen" wird als verfügbare Option angezeigt (wenn für Ihre Rolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" aktiviert ist).</li> </ul>
Menü auf Listenseite	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Batch-Buchzuweisung" wird als eine der Menüoptionen für unterstützte Datensatztypen angezeigt.</li> </ul>

## Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen

Zur Vereinfachung der Organisation Ihrer Buchstruktur können Sie Buchtypen erstellen und dann jedem erstellten Buch einen Typ zuweisen. Wenn Sie beispielsweise eine Buchhierarchie für Gebiete verwenden möchten, können Sie einen Buchtyp "Gebiet" erstellen. Das Feld "Buchtyp" ist ein editierbares Auswahllistenfeld, das Sie Ihren Anforderungen entsprechend anpassen können.

Sie können auch Buchbenutzerrollen erstellen, die Sie Benutzern zuweisen können, wenn Sie ihnen Bücher zuweisen. Buchbenutzerrollen sind nicht mit den Benutzerrollen von Oracle CRM On Demand identisch. Sie können beispielsweise Buchbenutzerrollen wie "Gebiet - Benutzer" und "Gebiet - Manager" erstellen und Benutzern zuweisen, die mit der Gebiet-Buchhierarchie arbeiten.

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen erstellen.

### So erstellen Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf "Buch".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Buch - Anwendungsanpassung" einen der folgenden Schritte aus:
  - Um Buchtypen zu erstellen, klicken Sie auf "Feldeinrichtung Buch".
  - Um Buchbenutzerrollen zu erstellen, klicken Sie auf "Buchbenutzer - Feldeinrichtung".
- 5 Klicken Sie auf den Link "Auswahlliste bearbeiten" des Feldes.
- 6 Geben Sie die Werte für die Auswahlliste ein, und speichern Sie die Änderungen.

Weitere Informationen über das Bearbeiten von Auswahllistenfeldern finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

### Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Oracle CRM On Demand ermöglicht es Ihnen, die folgenden Modi der Datensatzverantwortlichkeit zu konfigurieren, so dass sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen:

- Benutzermodus
- Buchmodus
- Gemischter Modus

Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#).

### **So konfigurieren Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den zu konfigurierenden Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "*Datensatztyp* - Feldeinrichtung", wobei *Datensatztyp* der Name des zu konfigurierenden Datensatztyps ist.
- 5 Abhängig davon, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Sie konfigurieren möchten, bearbeiten Sie die Felder wie folgt:
  - Um den Datensatztyp im Benutzermodus zu konfigurieren, konfigurieren Sie das Feld "Verantwortlicher" so, dass es ein Pflichtfeld ist, und konfigurieren Sie das Feld "Buch" so, dass es kein Pflichtfeld ist.
  - Um den Datensatztyp im Buchmodus zu konfigurieren, konfigurieren Sie das Feld "Buch" so, dass es ein Pflichtfeld ist, und konfigurieren Sie das Feld "Verantwortlicher" so, dass es kein Pflichtfeld ist.
  - Um den Datensatztyp im gemischten Modus zu konfigurieren, konfigurieren Sie sowohl das Feld "Verantwortlicher" als auch das Feld "Buch" so, dass sie keine Pflichtfelder sind.
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).

**HINWEIS:** Nachdem Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit konfiguriert haben, stellen Sie sicher, dass die Seitenlayouts für den Datensatztyp ordnungsgemäß für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit konfiguriert sind. Weitere Informationen zu Seitenlayouts für die Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1333\)](#).

### **Erstellen von Büchern und Buchhierarchien**

Sie erstellen Bücher im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage.

**HINWEIS:** Sie können Bücher auch erstellen, indem Sie Buchdatensätze importieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Buchfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1868\)](#).

#### **Hinweis zu Beginn:**

- Um diese Schritte ausführen zu können, benötigen Sie die Berechtigung "Bücher verwalten" in Ihrer Benutzerrolle.
- Bevor Sie mit dem Erstellen von Büchern und Buchhierarchien beginnen, sollten Sie das Thema [Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen \(auf Seite 1576\)](#) lesen.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert Auditdatensätze von allen Änderungen an Büchern. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Masteraudittrail und Administratorkonfigurationsaudit" enthält, können Sie den Audittrail zu den Änderungen an Büchern anzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen des Audittrails finden Sie unter [Prüfen des Audittrails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration \(siehe Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration auf Seite 1299\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Buch erstellt wird.

#### **So erstellen Sie ein Buch**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie Ihren Datensatz.

In der folgenden Tabelle werden die für das Buch einzugebenden Informationen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Buchname	Um die korrekte Anzeige in der Buchauswahl sicherzustellen, beträgt die empfohlene Maximallänge eines Buchnamens 60 Zeichen.
Buchtyp	(Optional) Wählen Sie den Buchtyp in der Auswahlliste aus.
Übergeordnetes Buch	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei einem Buch der obersten Ebene lassen Sie dieses Feld leer.</li> <li>■ Wenn dies ein untergeordnetes Buch ist, klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch", und wählen Sie das übergeordnete Buch aus.</li> </ul>
Kann Daten enthalten	<p>Gilt nur für das aktuelle und nicht für untergeordnete Bücher. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Datensätze mit diesem Buch verknüpft werden. Es ist zu empfehlen, diese Funktion nur auf Bücher anzuwenden, die Daten enthalten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Benutzerdefinierte Bücher, die Daten enthalten, sind in Oracle CRM On Demand in der Buchauswahl in der gesamten Anwendung durch ein blaues Dokumentsymbol gekennzeichnet. Benutzerdefinierte Bücher, die keine Daten enthalten dürfen, sind an einem gelben Ordnersymbol zu erkennen.</p>

### Erstellen von untergeordneten Büchern

Wenn Sie untergeordnete Bücher für ein vorhandenes übergeordnetes Buch erstellen möchten, können Sie die untergeordneten Bücher mit der Methode aus dem vorigen Schritt erstellen, oder Sie verwenden dazu die folgende Prozedur.

#### **So erstellen Sie untergeordnete Bücher für ein vorhandenes Buch**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Link für das übergeordnete Buch.
- 2 Auf der Seite "Buchdetails" klicken Sie in der Titelleiste "Untergeordnete Bücher" auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Informationen für das Buch ein, und speichern Sie die Änderungen.

### Verschieben eines Buches in ein neues übergeordnetes Buch

Sie können ein Buch zu einem untergeordneten Buch eines anderen Buches machen oder ein untergeordnetes Buch aus einem untergeordneten Buch in ein anderes verschieben. Wenn Sie das übergeordnete Buch eines Buches ändern, ändert sich die Buchhierarchie folgendermaßen:

- Das neue übergeordnete Buch bezieht sich auf das aktuelle Buch und alle dem aktuellen Buch untergeordneten Bücher.
- Allen Benutzern, die dem alten übergeordneten Buch zugewiesen waren, wird der Zugriff auf das aktuelle Buch und die ihm untergeordneten Bücher entzogen.
- Allen Benutzern, die dem neuen übergeordneten Buch zugewiesen sind, wird der Zugriff auf das aktuelle Buch und die ihm untergeordneten Bücher gewährt

- Alle dem aktuellen Buch direkt zugewiesenen Benutzer sind von der Änderung des übergeordneten Buches nicht betroffen

**HINWEIS:** Um ein übergeordnetes Buch zu löschen, müssen zunächst alle untergeordneten Bücher sowie Benutzer und Daten daraus entfernt werden. Nachdem Sie ein Buch gelöscht haben, wird das Buch 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie das Buch wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage wird das Buch jedoch unwiderruflich gelöscht und kann nicht mehr abgerufen werden. Informationen über das Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 193\)](#).

**TIPP:** Wenn Sie herausfinden möchten, wie viele Datensätze ein Buch enthält, erstellen Sie für jeden Datensatztyp einen historischen Bericht. Informationen zum Erstellen von Berichten finden Sie unter [Arbeiten mit der Analytics-Homepage \(auf Seite 879\)](#).

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie ein Buch in ein neues übergeordnetes Buch verschoben wird.

### ***So verschieben Sie ein Buch in ein neues übergeordnetes Buch***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Link "Bearbeiten" für das Buch, das Sie ändern möchten.
- 4 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch", und wählen Sie das neue übergeordnete Buch aus.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

### **Zuordnen von Benutzern zu Büchern**

Sie können festlegen, welche Benutzer auf ein Buch zugreifen dürfen und welche Zugriffsebene den einzelnen Benutzern für die Datensätze im Buch zugewiesen ist. Wenn Sie einen Benutzer einem Buch zuordnen, legen Sie das Zugriffsprofil für den Benutzer für Arbeiten im Buch fest. Die folgenden Standardoptionen sind verfügbar:

- **Bearbeiten.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.
- **Vollständig.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.
- **Schreibgeschützt.** Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.

Sie können auch benutzerdefinierte Zugriffsprofile für Bücher erstellen. Die Auswahlliste "Zugriffsprofile" auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" enthält alle Zugriffsprofile, für die die Option "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktiviert ist. Weitere Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter [Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher \(auf Seite 1607\)](#).

Die einem Benutzer zugewiesene Zugriffsebene für Bücher wirkt sich auf die allgemeinen Zugriffsrechte für Datensätze aus. Die folgenden Beispiele zeigen, wie die Zugriffsrechte eines Benutzers festgelegt werden.

#### **Beispiel 1**

Für Ryan Taylor, einen Vertriebsmitarbeiter, sind folgende Einstellungen in Oracle CRM On Demand festgelegt:

- Er hat Zugriff auf Firmendatensätze über die Rolle als Vertriebsmitarbeiter.
- In seinem Zugriffsprofil als Verantwortlicher ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für den Firmendatensatztyp festgelegt.
- In seinem Standardzugriffsprofil ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für den Firmendatensatztyp festgelegt.
- Er ist kein Mitglied des Firmenteams für die Firma ABC Widgets.
- Er ist dem Widget Makers-Buch zugeordnet, wobei die Zugriffsebene in seinem Zugriffsprofil für das Buch auf "Vollständig" festgelegt ist.

Wenn die Firma ABC Widgets im Widget Makers-Buch enthalten ist, ermöglichen Ryans Zugriffsrechte für den ABC Widgets-Datensatz ihm das Lesen, Bearbeiten und Löschen des Datensatzes. Er besitzt diese Zugriffsrechte, weil das Zugriffssteuerungssystem in Oracle CRM On Demand die höchste Zugriffsebene aus allen relevanten Zugriffsprofilen berechnet und anwendet. In diesem Fall ist in seinem Zugriffsprofil für das Buch die Zugriffsebene "Vollständig" festgelegt und ersetzt folglich das Zugriffsprofil für die Firmendatensätze.

## Beispiel 2

Für Tanya Lee, eine Vertriebsmitarbeiterin, sind folgende Einstellungen in Oracle CRM On Demand festgelegt:

- Sie hat Zugriff auf Verkaufsprojektdatensätze über die Rolle als Vertriebsmitarbeiterin.
- In ihrem Zugriffsprofil als Verantwortliche ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für Verkaufsprojektdatensätze festgelegt.
- In ihrem Standardzugriffsprofil ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für Verkaufsprojektdatensätze festgelegt.
- Sie ist Mitglied des Verkaufsprojektteams, und das Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" ist auf "Bearbeiten" festgelegt.
- Sie ist dem Widget Makers-Buch zugeordnet, wobei ihr Zugriffsprofil für das Buch auf "Vollständig" festgelegt ist.

Wenn ein Verkaufsprojekt im Widget Makers-Buch enthalten ist, ermöglichen Tanyas Zugriffsrechte ihr das Lesen, Bearbeiten und Löschen des Datensatzes. Wenn ein Verkaufsprojekt jedoch nicht im Widget Markers-Buch enthalten ist, ermöglichen Tanyas Zugriffsrechte (aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen, ihrem Standardzugriffsprofil sowie ihrer Zugehörigkeit zum Verkaufsprojektteam) ihr das Lesen und Bearbeiten des Verkaufsprojekts. Sie kann das Verkaufsprojekt jedoch nicht löschen.

## Methoden zum Zuordnen von Benutzern zu Büchern

Sie können mithilfe der folgenden drei Methoden Büchern Benutzer zuordnen:

- Von einem Buchdatensatz aus können Sie dem Buch mehrere Benutzer zuordnen.
- Von einem Benutzerdatensatz aus können Sie dem Benutzer mehrere Bücher zuordnen.
- Sie können Benutzerdatensätze der Bücher importieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1866\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie vom Buchdatensatz aus mehrere Benutzer einem Buch zugeordnet werden.

### So ordnen Sie einem Buch mehrere Benutzer zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Namenslink des Buchs, dem Sie die Benutzer zuordnen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Buchdetails" in der Titelleiste des Abschnitts "Buchbenutzer" auf "Benutzer hinzufügen".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" die Benutzer aus, die Sie dem Buch zuordnen möchten. In der folgenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie für jeden Benutzer angeben müssen, der mit dem Buch verknüpft wird.

Feld	Beschreibung
Benutzer	Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Benutzer", und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus.

Feld	Beschreibung
	<b>HINWEIS:</b> Die Delegierten eines Benutzers erhalten nicht automatisch Zugriff auf dessen Buch. Jeder Delegierte muss dem Buch einzeln zugeordnet werden.
Buchbenutzerrolle	(Optional) Wählen Sie die Rolle aus der Auswahlliste aus. <b>HINWEIS:</b> Die Buchbenutzerrolle ist keine Rolle von Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1601)</a> .
Zugriffsprofil	Wählen Sie aus der Liste der Profile, die für Bücher aktiviert sind, das Zugriffsprofil aus, über das die Zugriffsrechte des Benutzers für das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher festlegen werden sollen. Die Standardoptionen lauten: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bearbeiten.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.</li> <li>■ <b>Vollständig.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.</li> <li>■ <b>Schreibgeschützt.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.</li> </ul> <b>HINWEIS:</b> Informationen über das Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)</a> .

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie vom Benutzerdatensatz aus mehrere Bücher einem Benutzer zuordnen.

**So ordnen Sie mehrere Bücher einem Benutzer zu**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie in der Benutzerliste auf den Nachnamen des Benutzers, dem Sie Bücher zuordnen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste des Abschnitts "Zugewiesene Bücher" auf "Bücher hinzufügen".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Zugewiesene Bücher" nicht auf der Seite "Benutzerdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu.

- 6 Auf der Seite "Zugewiesene Bücher bearbeiten" wählen Sie die Bücher aus, die Sie dem Benutzer zuweisen möchten, und geben die Benutzerinformationen für jedes Buch an.

In der folgenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie für jedes Buch angeben müssen, das Sie dem Benutzer zuweisen möchten.

Feld	Beschreibung
Buchname	Klicken Sie auf das Symbol rechts neben dem Feld "Buchname", wählen Sie ein Buch in der Buchauswahl, und klicken Sie auf "OK".

Feld	Beschreibung
Buchbenutzerrolle	<p>(Optional) Wählen Sie die Rolle aus der Auswahlliste aus.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Buchbenutzerrolle ist keine Rolle von Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1601)</a>.</p>
Zugriffsprofil	<p>Wählen Sie aus der Liste der Profile, die für Bücher aktiviert sind, das Zugriffsprofil aus, über das die Zugriffsrechte des Benutzers für das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher festlegen werden sollen. Die Standardoptionen lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Bearbeiten.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.</li> <li>■ <b>Vollständig.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.</li> <li>■ <b>Schreibgeschützt.</b> Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Informationen über das Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)</a>.</p>

**HINWEIS:** Durch das Verknüpfen eines Benutzers mit einem Buch erhält der Benutzer keinen Zugriff auf das Buch. Damit Benutzer auf Bücher zugreifen können, müssen Sie Bücher für die einzelnen Benutzer sowie jede Benutzerrolle, die Zugriff auf Bücher wünscht, entsprechend der Beschreibung unter [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen \(auf Seite 1609\)](#) aktivieren.

## Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher

Wenn Sie einen Benutzer mit einem Buch verknüpfen, wählen Sie ein Zugriffsprofil, das die Zugriffsrechte des Benutzers auf Datensätze im Buch und in allen untergeordneten Büchern festlegt. Das Zugriffsprofil für das Buch wird mit allen anderen Zugriffsprofilen des Benutzers abgeglichen, und dem Benutzer wird die höchste Zugriffsebene für einen Datensatz gewährt, die sich aus diesem Abgleich der Zugriffsprofile ergibt. Weitere Informationen über die Interaktion von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern \(auf Seite 1604\)](#).

Die folgenden Standardzugriffsprofile stehen zur Verfügung, wenn einem Benutzer ein Buch zugewiesen wird:

- **Bearbeiten.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.
- **Vollständig.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.
- **Schreibgeschützt.** Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.

Sie können auch benutzerdefinierte Zugriffsprofile für Bücher erstellen. Die Auswahlliste "Zugriffsprofile", die auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" und auf der Seite "Zugewiesene Bücher bearbeiten" angezeigt wird, enthält alle Zugriffsprofile, für die die Option "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktiviert ist.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Zugriffsprofil für Bücher erstellt wird.

### So erstellen Sie ein Zugriffsprofil für Bücher

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".

- 4 Erstellen Sie ein neues Zugriffsprofil, oder bearbeiten Sie ein vorhandenes Zugriffsprofil.
- 5 In Schritt 1 des Assistenten für Zugriffsprofile aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden".
- 6 Wählen Sie in Schritt 2, "Zugriffsebenen angeben", die Zugriffsebenen für die einzelnen Datensatztypen und die zugehörigen Informationstypen aus.
- 7 Wenn Sie mit der Erstellung oder Bearbeitung des Zugriffsprofils fertig sind, klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

### Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen

Wenn Sie Ihre Buchstrukturen eingerichtet haben, können Sie Bücher für Ihr Unternehmen aktivieren. Im Folgenden wird beschrieben, wie Bücher für Ihr Unternehmen aktiviert werden.

#### So aktivieren Sie Bücher für Ihr Unternehmen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Legen Sie die folgenden Optionen auf der Seite "Unternehmensprofil" fest. Weitere Informationen über diese Optionen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte \(auf Seite 1238\)](#).
  - a Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt "Unternehmenseinstellungen" im Feld "Globale Suchmethode" die Methode "Gezielte Suche" gewählt ist. Wenn "Gezielte Suche" gewählt wird, wird die Buchauswahl im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste angezeigt.
  - b Legen Sie im Abschnitt "Sichtbarkeitseinstellung Analytics" für die Option "Historische Themenbereiche" den Wert "Vollständige Sichtbarkeit" fest. (Mit dieser Einstellung wird sichergestellt, dass die Daten in Büchern mit den Daten in der Datenbank synchronisiert werden, die Berichte und Dashboards unterstützt.)
  - c Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen der Firma" die folgenden Kontrollkästchen aktiviert sind:

Einstellung	Zweck
Bücher aktivieren	<p>Mit diesem Feld steuern Sie, ob in der Buchauswahl sowohl benutzerdefinierte Bücher als auch Benutzerbücher angezeigt werden sollen. Wenn das Kontrollkästchen "Bücher aktivieren" nicht aktiviert ist, werden in der Buchauswahl nur Benutzerbücher und Bücher für Delegierte (sofern vorhanden) angezeigt.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Option "Bücher aktivieren" wird nur dann auf der Seite "Unternehmensprofil" angezeigt, wenn die Berechtigung "Bücher verwalten" in Ihrer Benutzerrolle vorhanden ist.</p> <p><b>VORSICHT:</b> Sobald diese Option aktiviert ist, kann sie nicht mehr deaktiviert werden. Sie können jedoch Änderungen an der Buchhierarchie vornehmen, nachdem die Option gewählt wurde.</p>
Buchauswahl anzeigen	<p>Aktiviert die Buchauswahl, die zum Filtern von Datensätzen nach Benutzer, Delegiertem oder benutzerdefiniertem Buch verwendet werden kann.</p>

## Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen

Um einem Benutzer die Verwendung von Büchern zu ermöglichen, müssen Sie die Rolle des Benutzers sowie das Standardbenutzerprofil für diese Benutzerrolle konfigurieren. Darüber hinaus müssen Sie den Benutzerdatensatz für jeden Benutzer konfigurieren.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher für eine Benutzerrolle aktivieren. Diese Schritte müssen für jede Rolle ausgeführt werden, die Bücher verwendet.

### So aktivieren Sie Bücher für eine Benutzerrolle

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 5 Klicken Sie auf den Link der Rolle, die geändert werden soll.
- 6 Wechseln Sie im Assistenten für die Rollenverwaltung zu Schritt 2, "Zugriff auf Datensatztyp", und konfigurieren Sie die Zugriffsebenen für den Datensatztyp "Bücher".

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen angegeben, die Sie konfigurieren müssen, um Benutzern (die keine Administratoren sind) den Zugriff auf Bücher zu ermöglichen.

Datensatztyp	Hat Zugriff	Erstellungsberechtigt	Lesezugriff auf alle Datensätze
Bücher	Aktiviert	Deaktiviert	Deaktiviert

**HINWEIS:** Sie müssen sicherstellen, dass das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" deaktiviert ist. Andernfalls kann der Benutzer auf alle Bücher in der Liste der Seite "Buchhierarchie" zugreifen.

- 7 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 8 Navigieren Sie zur Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".
- 9 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf "Zugriffsprofile".
- 10 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 11 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Standardzugriffsprofils, das für die Benutzerrolle verwendet werden soll, die Sie für Bücher aktivieren, und konfigurieren Sie die Einstellungen für den Zugriff auf Bücher und zugehörige Datensatztypen.

In der folgenden Tabelle werden die erforderlichen Einstellungen für das Standardzugriffsprofil einer Benutzerrolle beschrieben, die der Rolle den Zugriff auf Bücher ermöglichen. Durch die Konfiguration des Standardzugriffsprofils erhält die Benutzerrolle den erforderlichen Zugriff auf Bücher. Daher ist die Konfiguration des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für die Rolle nicht erforderlich.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil
Bücher	Nicht anwendbar	Schreibgeschützt.
Bücher	Untergeordnetes Buch	Anzeigen. Dieses Profil ermöglicht dem Benutzer die Anzeige aller untergeordneten Bücher auf der Seite "Buchdetails". Die

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil
		Standardeinstellung ist "Kein Zugriff".
Bücher	Benutzer	Schreibgeschützt.  Dieses Profil ermöglicht dem Benutzer die Anzeige aller anderen Benutzer, die dem Buch zugewiesen sind, auf der Seite "Buchdetails". Die Standardeinstellung ist "Kein Zugriff".

**12** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher für einen Benutzer aktivieren. Diese Schritte müssen für jeden Benutzer ausgeführt werden, der Bücher verwendet.

**So aktivieren Sie Bücher für einen Benutzer**

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 4** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Benutzers, dessen Profil geändert werden soll.
- 5** Im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" der Seite "Benutzerbearbeitung" konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:
  - **Standard-Buch für Analytics.** Mit dieser Einstellung wird das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch festgelegt, das standardmäßig für den Benutzer in der Buchauswahl auf den Analytics-Seiten angezeigt wird. Die Einstellung zeigt (standardmäßig) den Benutzernamen und die Anmelde-ID des Benutzers an, dessen Datensatz bearbeitet wird. Ändern Sie die Einstellung des Datensatzes für Berichte und Dashboards in das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch, das der Benutzer am häufigsten verwendet. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz bedeutet keine Einschränkung des Benutzerzugriffs auf Daten. Der Benutzer kann ein anderes Buch oder einen anderen Benutzer in der Buchauswahl wählen.
  - **Standardbuch.** Mit dieser Einstellung wird das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch festgelegt, das standardmäßig für den Benutzer in der Buchauswahl angezeigt wird, wenn er außerhalb der Analytics-Seiten arbeitet. Standardmäßig wird die Einstellung "Alle" verwendet. Ändern Sie die Einstellung in das benutzerdefinierte Buch oder das Benutzerbuch, das der Benutzer am häufigsten verwendet, damit der Benutzer das Buch nicht jedes Mal neu wählen muss, wenn er Daten in dem Buch bearbeiten möchte. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz bedeutet keine Einschränkung des Benutzerzugriffs auf Datensätze. Der Benutzer kann ein anderes Buch oder einen anderen Benutzer in der Buchauswahl wählen.
- 6** Im Abschnitt "Sicherheitsinformationen" der Seite "Benutzerbearbeitung" führen Sie folgende Schritte aus:
  - a** Wählen Sie für "Themenbereiche Berichte" den Wert "Sichtbarkeit Manager" oder "Sichtbarkeit Team" aus.

**HINWEIS:** Sie müssen einen dieser Werte auswählen. Andernfalls enthalten die Berichte keine Daten. Die gewählte Option, "Sichtbarkeit Manager" oder "Sichtbarkeit Team", hat keine Auswirkungen auf die Daten im Bericht.

**b** Stellen Sie den Wert für "Historische Themenbereiche" auf "Vollständige Sichtbarkeit" ein.

**7** Klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Ein Benutzer kann nur dann auf ein Buch zugreifen, wenn er damit verknüpft ist. Die Delegierten eines Benutzers können nicht automatisch auf die Bücher eines Benutzers zugreifen. Die Delegierten müssen den Büchern ebenfalls zugewiesen werden.

## Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen

Um den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt auf der Detailseite für den Datensatztyp anzuzeigen, müssen Sie Folgendes konfigurieren:

- Zeigen Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für den Datensatztyp für die Benutzerrolle an.

**Hinweis:** Sie können optional benutzerdefinierte Layouts für den Abschnitt mit Buchinformationen für jeden Datensatztyp erstellen, der Bücher unterstützt. Beispiel: Sie können ein benutzerdefiniertes Layout für den Abschnitt mit Buchinformationen für die Firmendetailseiten über die Seite "Anwendungsanpassung" für den Datensatztyp "Firma" erstellen. Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Layouts für Abschnitte mit zugehörigen Informationen finden Sie unter Anpassen von zugehörigen Elementlayouts (siehe [Customizing Related Item Layouts auf Seite 1389](#)).

- Gewähren Sie der Benutzerrolle im Zugriffsprofil für die entsprechende Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für den Datensatztyp.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für einen Datensatztyp anzeigen.

### **So zeigen Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für einen Datensatztyp an**

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.  
Beispiel: Wenn der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt werden soll, klicken Sie auf den Link "Verkaufsprojekt".
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den entsprechenden Seitenlayout-Link (z.B. "Seitenlayout Verkaufsprojekte").
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Seitenlayout" für den Datensatztyp auf den Link "Bearbeiten" des Seitenlayouts, in dem der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.
- 6** Wechseln Sie im Assistenten für Seitenlayout zu Schritt 4, "Zugehörige Informationen", und klicken Sie auf die Pfeile, um den Eintrag "Bücher" in den Abschnitt "Angezeigt" zu verschieben.
- 7** (Optional) Gehen Sie im Seitenlayoutassistenten zu Schritt 5, "Layout für zugehörige Informationen", und wählen Sie das Layout aus, das Sie für den Abschnitt mit Buchinformationen verwenden möchten.
- 8** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 9** Melden Sie sich von Oracle CRM On Demand ab und anschließend wieder an.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einer Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für einen Datensatztyp gewähren.

### **So gewähren Sie einer Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für einen Datensatztyp**

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf "Zugriffsprofile".
- 4 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Standardzugriffsprofils, das für die Benutzerrolle verwendet wird, für die der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.
- 5 Wechseln Sie im Assistenten für Zugriffsprofile zu Schritt 2, "Zugriffsebenen angeben", und klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen" für den Datensatztyp, für den der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.  
Beispiel: Wenn der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt werden soll, klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen" neben dem Verkaufsprojektdatensatz.
- 6 Wählen Sie die Zugriffsebene für Bücher entsprechend den Anforderungen der Benutzerrolle aus.
- 7 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 8 Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7 für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen, das für die Benutzerrolle verwendet wird, die Sie für Bücher aktivieren.

## Zuweisen von Datensätzen zu Büchern

Sie haben folgende Möglichkeiten, um benutzerdefinierten Büchern Datensätze zuzuweisen:

- **Immer nur ein Datensatz (manuell).** Sie können den Buchwert auf der Seite für Datensatzdetails wählen.
- **Viele auf einmal.** Sie können Datensätze zu Büchern in einem Batch zuweisen.
- **Durch den Import von Buchzuweisungen.** Sie können Buchzuweisungen nur für Firmen und Personen importieren. Informationen zum Importieren von Buchzuweisungen finden Sie unter [Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen \(auf Seite 1591\)](#).

Datensätze können außerdem mit aktiven Workflow-Regeln und Bedingungen Büchern zugewiesen werden. Informationen über die Verwendung von Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Workflow-Regeln \(siehe Informationen zu Workflowregeln auf Seite 1654\)](#).

### Informationen zum Anfangs- und Enddatum für Buchzuweisungen für Firmen und Personen

Buchzuweisungen für Firmen und Personen können ein Anfangs- und ein Enddatum enthalten. Sie können diese Felder aktualisieren, indem Sie nur den Importassistenten oder die Webservices verwenden. Sie müssen die Web Services Version 1.0-API für alle Webserviceanforderungen dieser Art verwenden.

Eine Buchzuweisung gilt so lange, bis das Enddatum erreicht ist oder die Buchzuweisung aus dem Datensatz entfernt wird, je nachdem, welcher dieser beiden Fälle zuerst eintritt. Wenn das Enddatum erreicht ist, wird die Beziehung zwischen dem Buch und dem Datensatz beendet, und Benutzer haben über die Buchmitgliedschaft keinen Zugriff mehr auf den Datensatz. Benutzer, die über andere zugriffsgesteuerte Komponenten, wie z.B. Datensatzverantwortlichkeit oder Teammitgliedschaft, Zugriff auf den Datensatz haben, können jedoch weiterhin auf den Datensatz zugreifen.

Weitere Informationen zum Verwalten von zeitbasierten Buchzuweisungen finden Sie unter [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#).

### Hinweis zu Beginn:

- Um Büchern auf einer Datensatzdetailseite Datensätze zuzuweisen, muss das Detailseiten-Layout für den Datensatztyp den Buchabschnitt enthalten.
- Um Datensätze Büchern in einem Batch zuzuweisen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Bücher verwalten" verfügen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem Buch ein einzelner Datensatz zugewiesen wird.

### So weisen Sie einem Buch einen einzelnen Datensatz zu

- 1 Navigieren Sie zur Detailseite des Datensatzes.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite in der Titelleiste des Abschnitts "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, dem der Datensatz zugewiesen werden soll, und klicken Sie "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Büchern Datensätze in einem Batch zugewiesen werden.

### **Zuweisen von Datensätzen zu Büchern in einem Batch**

- 1 Klicken Sie im Listenfenster in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Menü" und dann auf "Batch-Buchzuweisung".
- 2 Klicken Sie im Fenster "Batch-Buchzuweisung" auf die Auswahl Schaltfläche neben dem Feld "Zielbuch", und wählen Sie dann in der Buchsuche das Buch aus, dem Sie Datensätze zuweisen möchten.
- 3 Wählen Sie eine "Zuweisungsoption" für die Datensätze in der Liste.

In der folgenden Tabelle sind die Zuweisungsoptionen aufgeführt, die Sie auswählen können.

Option	Beschreibung
Hinzufügen	Fügt allen Datensätzen das Zielbuch hinzu. Diese Zuweisung hat keinen Einfluss auf vorherige datensatzbezogene Buchzuweisungen.
Typ ersetzen	Fügt das Zielbuch allen Datensätzen hinzu und entfernt alle zuvor zugewiesenen Bücher, die denselben Typ wie das Zielbuch aufweisen.  <b>HINWEIS:</b> Buchtypen werden vom Unternehmensadministrator definiert.
Alle ersetzen	Fügt das Zielbuch allen Datensätzen hinzu und entfernt alle zuvor zugewiesenen Bücher unabhängig von ihrem Typ.
Buch ersetzen	Gibt das Buch an, das Sie ersetzen möchten.  Weist Datensätze aus dem hier angegebenen Buch dem Zielbuch neu zu. Andere Datensätze sind nicht betroffen.
Entfernen	Entfernt die vorhandene Zielbuchzuweisung für alle Datensätze.
Alle entfernen	Entfernt alle zugewiesenen Bücher aus den Datensätzen.

- 4 Wenn Sie in Schritt 3 eine andere Option als "Hinzufügen" ausgewählt haben, müssen Sie jetzt eine Option "Anwenden auf" auswählen.

In der folgenden Tabelle sind die Optionen für "Anwenden auf" aufgeführt, die Sie auswählen können.

Option	Beschreibung
Manuelle Verknüpfungen	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an, für die vorhandene Buchzuweisungen manuell vorgenommen wurden.

Option	Beschreibung
Automatische Verknüpfungen	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an, für die vorhandene Buchzuweisungen mittels Workflow oder Batch vorgenommen wurden.
Beide	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an.

- 5 Um die ausgewählten Zuweisungskriterien anzuwenden, klicken Sie auf "Zuweisen". Die Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" wird geöffnet. Dabei wird Ihre Zuweisungsanforderung im Abschnitt "Aktive Anforderungen" angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" \(auf Seite 2042\)](#). Nachdem Ihre Anforderung verarbeitet wurde, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt.

### Seite "Buchhierarchie"

Die Seite "Buchhierarchie" zeigt Informationen über benutzerdefinierte Bücher an. Sie können Untergruppen der Bücher oder alle Bücher anzeigen.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aufgaben von der Seite "Buchhierarchie" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer anderen Untergruppe von Büchern	Klicken Sie in der Titelleiste "Buchhierarchie" auf die Liste, und wählen Sie eine andere Untergruppe von Büchern aus, oder wählen Sie "Alle Bücher" aus, um alle Bücher anzuzeigen.
Erstellen eines Buchs	Klicken Sie in der Titelleiste "Buchhierarchie" auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Erstellen eines untergeordneten Buchs für ein vorhandenes Buch	Klicken Sie auf den Namenslink des übergeordneten Buchs. Auf der Seite "Buchdetails" klicken Sie in der Titelleiste "Untergeordnete Bücher" auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Informationen für das Buch ein, und speichern Sie die Änderungen.
Verschieben eines Buchs zu einem neuen übergeordneten Buch	Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Buchs, für das die Änderung vorgenommen werden soll. Klicken Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch". Wählen Sie das neue übergeordnete Buch aus, und speichern Sie die Änderungen.
Zuordnen von Benutzern zu Büchern	Klicken Sie auf den Namenslink des Buchs. Klicken Sie auf der Seite "Buchdetails" in der Titelleiste "Buchbenutzer" auf "Benutzer hinzufügen". Wählen Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Benutzer aus, die mit dem Buch verknüpft werden sollen, und geben Sie die Benutzerinformationen

Aktion	Vorgehensweise
	an. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Zuordnen von Benutzern zu Büchern</a> (auf Seite 1604).

## Buchfelder

Auf der Seite "Buch bearbeiten" und der Seite "Buchdetails" werden Details zu benutzerdefinierten Büchern angezeigt. Sie können die Details eines Buchs ändern, einem Buch untergeordnete Bücher oder Benutzer hinzufügen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Buch</b>	
Buchname	Der Name des Buchs.
Übergeordnetes Buch	Zeigt den Namen des übergeordneten Buchs an, wenn es sich bei dem Buch um ein untergeordnetes Buch handelt. Bei einem Stammbuch ist dieses Feld leer.
Buchtyp	Büchern kann zur besseren Organisation von Buchstrukturen ein Buchtyp zugewiesen werden. Informationen zum Erstellen von Buchtypen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen</a> (auf Seite 1601).
Kann Daten enthalten	Gibt an, ob diesem Buch Datensätze zugeordnet werden können. Um die Leistung zu optimieren, lassen Sie dieses Kontrollkästchen bei Büchern, die keine Daten enthalten, deaktiviert.
Partner	Spezifisch für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Weitere Informationen finden Sie im <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in der <a href="#">Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand</a> unter Oracle Technology Network.
Partnerstandort	Spezifisch für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Weitere Informationen finden Sie im <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in der <a href="#">Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand</a> unter Oracle Technology Network.
<b>Abschnitt "Untergeordnete Bücher"</b>	
Buchname	Der Name des Buchs, das dem aktuellen Buch untergeordnet ist.
Buchtyp	Der Buchtyp des untergeordneten Buchs.
Kann Daten enthalten	Gibt an, ob dem untergeordneten Buch Datensätze zugeordnet werden können.

Feld	Beschreibung
<b>Abschnitt "Buchbenutzer"</b>	
Nachname	Der Nachname eines Benutzers, der diesem Buch zugeordnet ist.
Vorname	Der Vorname eines Benutzers, der diesem Buch zugeordnet ist.
Buchbenutzerrolle	Die Buchrolle des Benutzers für das aktuelle Buch. Eine Buchbenutzerrolle kann einem Benutzer beim Zuordnen eines Buchs zugewiesen werden. Buchbenutzerrollen entsprechen nicht den Benutzerrollen in Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1601)</a> .
Zugriffsprofil	Die Zugriffsrechte des Benutzers auf das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher. Wählen Sie aus der Liste von Profilen aus, die für Bücher aktiviert sind. Informationen über das Erstellen von Zugriffsprofilen speziell für Bücher finden Sie unter <a href="#">Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1607)</a> .

## Informationen zur Fehlerbeseitigung bei Büchern

Weitere Informationen über die Fehlerbeseitigung bei Buchfunktionen finden Sie unter 1800338.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

## Gruppenverwaltung

Die Gruppenverwaltung ist eine optionale Funktion, mit deren Hilfe Ihr Unternehmen Mitarbeiterteams einrichten kann, die zusammen arbeiten und auf diese Weise gemeinsame Informationen nutzen können.

Durch das Einrichten von Gruppen im Unternehmen haben Benutzer folgende Möglichkeiten:

- Gruppenmitglieder können wie folgt auf Gruppenkalender und Aufgabenlisten zugreifen:
  - Alle Termine, für die ein Mitglied der Gruppe verantwortlich ist oder für die ein Mitglied der Gruppe dem Aktivitätsteam angehört, werden allen Mitgliedern der Gruppe im zusammengeführten Kalender auf der Registerkarte "Gruppe" in der Tages-, Wochen- und Monatsansicht angezeigt, sofern der jeweilige Termin nicht als privat markiert ist. Der zusammengeführte Kalender zeigt die Verfügbarkeit aller Mitglieder der Gruppe. Mit dem Kalender können Mitarbeiter Termine optimal planen und andere Mitarbeiter (und Personen) über Termine benachrichtigen. Gruppenmitglieder können auf der Registerkarte "Benutzer" auf der Seite "Kalender" auch die persönlichen Kalender anderer Gruppenmitglieder anzeigen.
 

**HINWEIS:** Benutzer benötigen die Berechtigung "Kalenderfreigabe" in ihrer Rolle, damit sie auf den zusammengeführten Gruppenkalender zugreifen können. Benutzer mit der Berechtigung "Kalenderfreigabe" können auch benutzerdefinierte Kalenderansichten einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#) und [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#).
  - Alle Aufgaben, für die ein Mitglied der Gruppe verantwortlich ist oder für die ein Mitglied der Gruppe dem Aktivitätsteam angehört, werden allen Mitgliedern der Gruppe in der Aufgabenliste auf der Registerkarte "Gruppenaufgaben" der Seite "Kalender" angezeigt, sofern die jeweilige Aufgabe nicht als privat markiert ist.
- Gruppenmitglieder können sich die Verantwortlichkeit für die folgenden Datensatztypen automatisch teilen:
  - Firma

- Person
- Haushalt
- Verkaufsprojekt
- Portfolio

Wenn einem Gruppenmitglied ein Datensatz eines dieser Datensatztypen zugewiesen wird, werden alle Mitglieder der Gruppe gemeinsame Verantwortliche des Datensatzes.

**HINWEIS:** Wenn eine Person als privat markiert ist, können die Details des Personendatensatzes von anderen Gruppenmitgliedern nicht gelesen werden.

Beispiel: Wenn ein Benutzer zur Gruppe XYZ gehört, sind alle Firmen, die diesem Benutzer zugewiesen sind, in den Firmenlisten für alle Mitglieder der Gruppe XYZ enthalten, nachdem der Benutzer Mitglied der Gruppe geworden ist. In diesen Datensätzen wird der Gruppenname im Feld "Hauptgruppe" angezeigt, sofern dieses Feld im Layout der Detailseite vorhanden ist. Alle Mitglieder der Gruppe, einschließlich des angegebenen Verantwortlichen des Datensatzes, werden auf der Seite für Datensatzdetails im Abschnitt für zu "Team" gehörenden Informationen angezeigt. Alle Mitglieder der Gruppe können den Datensatz aktualisieren.

Standardmäßig haben die Mitglieder der aktuellen Gruppe vollen Zugriff auf die Gruppendatensätze, die einem Gruppenmitglied zugewiesen wurden, nachdem das Mitglied der Gruppe beigetreten ist.

**HINWEIS:** Damit diese Funktionalität eingesetzt werden kann, muss die Option "Standardgruppenzuweisung" auf der Seite "Unternehmensprofil" gewählt sein. Die Option muss gewählt werden, bevor die Gruppen erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Gruppen \(auf Seite 1619\)](#).

Folgende Eigenschaften treffen auf Gruppen zu:

- Jeder Benutzer kann nur einer Gruppe angehören.  
Nachdem ein Benutzer einer Gruppe hinzugefügt wurde, wird dessen Name bei der Auswahl von Gruppenmitgliedern nicht mehr auf der Liste angezeigt.
- Bei Auswahl der Gruppenzuweisungsoption in Ihrem Unternehmen:
  - Datensätze, die bereits vor der Definition einer Gruppe existiert haben, werden nicht aktualisiert, bis in das Feld "Verantwortlicher" ein neuer Verantwortlicher eingegeben wurde, der der Gruppe angehört.
  - Wenn ein Benutzer einer Gruppe beiträgt, erhält dieser Benutzer Zugriff auf die Datensätze der Gruppe. Datensätze, für die das neue Gruppenmitglied vor dem Beitritt zur Gruppe verantwortlich war, sind jedoch nicht automatisch für die bereits vorhandenen Gruppenmitglieder sichtbar. Wenn einem Benutzer die Verantwortlichkeit für einen Datensatz zugewiesen wird, nachdem er einer Gruppe beigetreten ist, sind diese neuen Datensätze für die anderen Gruppenmitglieder sichtbar.

Die Verantwortlichkeit für Gruppendatensätze wird anhand des folgenden Beispiels verdeutlicht:

- Benutzer 1 und Benutzer 2 gehörten zu Gruppe 1. Benutzer 3 gehört nicht zu Gruppe 1.
  - Benutzer 3 ist für Firma 31 verantwortlich. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben keinen Zugriff auf Firma 31.
  - Benutzer 3 wird Gruppe 1 hinzugefügt. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben immer noch keinen Zugriff auf Firma 31.
  - Benutzer 3 wird die Verantwortlichkeit für Firma 32 zugewiesen. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben Zugriff auf Firma 32.
- Wenn Benutzer aus einer Gruppe gelöscht werden, werden sie aus allen freigegebenen Datensätzen gelöscht, für die die Gruppe verantwortlich ist. Sie erhalten Zugriff auf ihre privaten Datensätze.

**HINWEIS:** Wenn der Name des Benutzers, der aus der Gruppe gelöscht wird, im Feld "Verantwortlicher" für einen der Gruppe gehörenden freigegebenen Datensatz angezeigt wird, wird der Name im Feld "Verantwortlicher" für diesen Datensatz in den Namen eines anderen Mitglieds der Gruppe geändert, nachdem der vorherige Verantwortliche aus der Gruppe gelöscht wurde. Wenn an der Verantwortlichkeit eines Verkaufsprojektdatensatzes oder eines Portfoliodatensatzes eine solche Änderung vorgenommen wird,

werden die Systemfelder, in denen Informationen zu der letzten Änderung am Datensatz gespeichert werden, aktualisiert, und die Informationen zeigen an, dass der Datensatz vom Oracle Administratorbenutzer aktualisiert wurde. Bei den anderen Datensatztypen, die Gruppen unterstützen, werden die Systemfelder jedoch nicht aktualisiert. Für alle Datensatztypen, die Gruppen unterstützen, wird die Änderung am Feld "Verantwortlicher" für den freigegebenen Datensatz nicht im Audittrail erfasst, wenn das Feld aufgrund der Tatsache geändert wird, dass der Benutzer aus der Gruppe gelöscht wird. Dies gilt selbst dann, wenn das Feld "Verantwortlicher" so konfiguriert ist, dass es für den Datensatztyp protokolliert wird.

### Informationen zu Gruppen und Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Abhängig vom Modus der Datensatzverantwortlichkeit, den Sie für einen Datensatztyp eingerichtet haben, weisen Datensätze dieses Typs möglicherweise keinen Verantwortlichen auf. Stattdessen kann ein Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch oder weder einen Verantwortlichen noch ein primäres benutzerdefiniertes Buch aufweisen. Weitere Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#). Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit gelten nur für Datensätze, die Bücher unterstützen.

Wenn Sie den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändern, wird möglicherweise bei einem Datensatz, der zuvor einen Verantwortlichen aufwies, der Verantwortliche aus dem Datensatz entfernt, wenn der Datensatz zum ersten Mal nach Änderungen des Modus der Verantwortlichkeit aktualisiert wird. Wenn der vorherige Verantwortliche Mitglied einer Gruppe ist, bleiben in diesem Fall alle Mitglieder der Gruppe Mitglieder des Teams, mit Ausnahme des vorherigen Verantwortlichen. Allerdings stellt der Datensatztyp "Firma" eine Ausnahme von dieser Regel dar. Wenn der vorherige Verantwortliche einer Firma Mitglied einer Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt.

**HINWEIS:** Wie hier beschrieben, wird der vorherige Verantwortliche des Datensatzes in der Standardanwendung nicht als Mitglied des Teams beibehalten. Ihr Administrator kann jedoch den Datensatztyp so konfigurieren, dass der vorherige Eigentümer des Datensatzes als Mitglied des Teams im Datensatz beibehalten wird. Informationen zum Konfigurieren eines Datensatztyps zum Beibehalten eines vorherigen Eigentümers als Mitglied des Teams finden Sie unter [Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze \(auf Seite 1498\)](#).

### Gruppen und Teams

Oracle CRM On Demand unterscheidet zwischen *Gruppen* und *Teams*:

- Gruppen werden vom Unternehmensadministrator eingerichtet und gelten unternehmensweit für vollständige Datensatzgruppen. Die Gruppenfunktion muss von der Kundenbetreuung oder dem Unternehmensadministrator aktiviert werden, während das Unternehmen für Oracle CRM On Demand eingerichtet wird
- Die Datensatzverantwortlichen oder Unternehmensadministratoren richten Teams ein. Teams gelten nur für diejenigen Datensatztypen, die Teams zulassen.
  - Firma
  - Akkreditierung
  - Aktivität
  - Anwendung
  - Geschäftsplan
  - Zertifizierung
  - Person
  - Kurs
  - Benutzerdefinierte Objekte
  - Geschäftsregistrierung
  - Veranstaltung
  - Prüfung
  - Haushalt
  - Lead

- MDF-Anfrage
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Auftrag
- Partner
- Portfolio
- Musteranforderung
- Serviceanfrage
- Sonderpreisanfrage

Zum Einrichten eines Teams für den Zugriff auf den Datensatz muss der Verantwortliche diesen Datensatz unter Verwendung des Abschnitts "Team" auf der Detailseite des Datensatzes explizit freigeben. Für Aktivitätsdatensätze fügt der Datensatzverantwortliche im Abschnitt mit zugehörigen Benutzerinformationen auf der Seite "Aktivitätsdetails" dem Aktivitätsteam Benutzer hinzu.

Informationen zum Einrichten von Gruppen finden Sie unter [Einrichten von Gruppen \(auf Seite 1619\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Gruppen und zur Kalenderfreigabe finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#)

### Einrichten von Gruppen

**Hinweis zu Beginn.** Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Rolle die folgenden erforderlichen Berechtigungen enthält:
  - Um eine Gruppe erstellen, bearbeiten oder löschen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.
  - Um Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen oder Benutzer aus einer Gruppe entfernen zu können, muss Ihre Rolle sowohl die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" als auch die Berechtigung "Benutzer verwalten" enthalten.
  - Um die Funktion "Standardgruppenzuweisung" aktivieren oder deaktivieren zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.
- Erläuterungen zur Funktionsweise von Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

### Reihenfolge beim Einrichten von Gruppen und Importieren von Benutzern

Halten Sie beim Einrichten von Gruppen folgende Reihenfolge ein:

- 1 Aktivieren Sie die Funktion "Standardgruppenzuweisung".
 

**VORSICHT:** Vor dem Einrichten oder Ändern einer Gruppe müssen Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung aktivieren (d.h., die Option "Standardgruppenzuweisung" auf der Seite "Unternehmensprofil" muss gewählt sein), auch wenn Sie nicht beabsichtigen, diese Funktion zu verwenden. Wenn Sie diese Funktion vor dem Einrichten oder Ändern einer Gruppe nicht aktivieren, wird die Gruppe nicht ordnungsgemäß ausgeführt. In diesem Fall müssen Sie die Gruppe löschen, die Funktion zur Standardgruppenzuweisung aktivieren und die Gruppe anschließend erneut erstellen.
- 2 Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie Benutzern zu Gruppen zu.
- 3 Wenn Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung nicht verwenden, jedoch mithilfe von Gruppen Benutzern den Zugriff auf zusammengeführte Gruppenkalender ermöglichen möchten, deaktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung, nachdem Sie die Gruppen erstellt und den Gruppen Mitglieder hinzugefügt haben.

- 4 Importieren Sie Ihre Datensätze mit dem Standardverantwortlichen (Benutzer). Gruppen werden dadurch in die Datensätze übertragen.

### **So aktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Option "Bearbeiten".
- 5 Aktivieren Sie im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".
- 6 Speichern Sie die Einstellungen.

### **So richten Sie einen Benutzer ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Öffentliche Sharing-Gruppen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Gruppenliste" auf "Neue Gruppe".
- 5 Vervollständigen Sie auf der Seite "Gruppe bearbeiten" die erforderlichen Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Maximal 50 Zeichen. Standardmäßig erforderliches Feld.
Beschreibung	Auf 255 Zeichen begrenzt.

**HINWEIS:** Sie können die Gruppe ohne Auswirkungen auf vorhandene Datensätze umbenennen, da die Anwendung zur Verfolgung der Gruppendatensätze die zugrunde liegende Gruppen-ID und nicht den Gruppennamen verwendet. Dennoch muss der Gruppenname innerhalb des Unternehmens eindeutig sein.

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Klicken Sie auf der Seite "Gruppendetails" auf "Mitglieder hinzufügen".
- 8 Klicken Sie auf der Seite "Gruppenmitglieder" auf die Suchsymbole, und fügen Sie Benutzer hinzu.  
Es werden nur Benutzer in der Liste angezeigt, die noch keiner Gruppe zugewiesen wurden. Um anzuzeigen, welcher Gruppe ein Benutzer angehört, müssen Sie die Seite "Details" des Benutzers aufrufen.
- 9 Speichern Sie den Datensatz.
- 10 Wenn Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung nicht verwenden, jedoch mithilfe von Gruppen Benutzern den Zugriff auf zusammengeführte Gruppenkalender ermöglichen möchten, deaktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung, nachdem Sie die Gruppen erstellt und den Gruppen Mitglieder hinzugefügt haben.

Gehen Sie zum Deaktivieren der Funktion zur Standardgruppenzuweisung folgendermaßen vor:

- a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- b Klicken Sie auf den Link "Unternehmensadministration".
- c Klicken Sie auf den Link "Unternehmensprofil".
- d Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Option "Bearbeiten".
- e Deaktivieren Sie im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".

**f** Speichern Sie die Einstellungen.

Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Änderungen an der Gruppe oder der Gruppenmitgliedschaft vornehmen möchten, müssen Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung vor der Eingabe der Änderungen erneut aktivieren und nach Eingabe der Änderungen wieder deaktivieren.

### Info über die Einstellung "Ändern der Standardgruppenzuweisung"

Wenn Ihr Unternehmen keine Gruppen mehr verwenden möchte, sollten Sie diese Reihenfolge einhalten, bevor Sie die Funktion "Standardgruppenzuweisung" deaktivieren:

- 1 Löschen Sie alle Benutzer, mit Ausnahme des Benutzers, den Sie als Hauptverantwortlichen für die Datensätze der Gruppe festlegen möchten.
- 2 Löschen Sie die Gruppe.
- 3 Deaktivieren Sie im Unternehmensprofil das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Gruppen und zur Kalenderfreigabe finden Sie unter folgenden Themen:

- [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#)
- [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer \(auf Seite 250\)](#)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten \(auf Seite 255\)](#)

## Gebietsverwaltung

Sie können Gebiete und Gebietshierarchien einrichten. Beispiel: Ein Unternehmen kann sein Vertriebspersonal nach in Gruppen oder Gebiete zusammenfassen. Die Gebiete können auf Geografie, Produkten oder Branchen basieren. Anschließend ist jede Vertriebsgruppe für die Handhabung der Firmen und Verkaufsprojekte in ihrem Gebiet verantwortlich. Sie können die in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gebiete als Grundlage für das Zuweisen neuer Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze verwenden. Informationen zum Einrichten von Gebieten finden Sie unter [Einrichten von Gebieten \(auf Seite 1621\)](#).

### Einrichten von Gebieten

#### Hinweis zu Beginn:

- Wurden Ihre Gebiete im Unternehmen noch nicht definiert, legen Sie vor dem Einrichten der Daten in Oracle CRM On Demand die Namenskonvention und Hierarchie fest. Beginnen Sie bei der Eingabe der Daten mit der obersten Ebene, und fügen Sie dann die Untergebiete hinzu.
- Zum Durchführen der folgenden Verfahren muss Ihre Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthalten.

Im folgenden Verfahren wird die Einrichtung eines Gebiets beschrieben.

#### So richten Sie ein Gebiet ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link für die Gebietsverwaltung.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Gebietshierarchie" einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Gebiets auf "Neues Gebiet".
  - Klicken Sie zum Aktualisieren von Gebietsinformationen in der Spalte "Gebietsname" auf den entsprechenden Link und dann auf der Seite "Gebietsdetails" auf "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Gebiet bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

Feld	Beschreibung
Gebietsname	Maximal 50 Zeichen.
Übergeordnetes Gebiet	Bei einem Gebiet der obersten Ebene lassen Sie dieses Feld leer.
Aktuelle Quote	Sie können eine diesem Gebiet zugewiesene Quote eingeben.
Gebietswährung	Erbt die Standardwährung für Ihr Unternehmen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.
- 6 (Optional) Klicken Sie auf der Seite "Gebietsdetails" auf der Titelleiste "Untergeordnete Gebiete" auf "Neu", um untergeordnete Gebiete hinzuzufügen.

### **So aktualisieren Sie das übergeordnete Gebiet**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link für die Gebietsverwaltung.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Gebietshierarchie" das untergeordnete Gebiet aus.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Gebietsdetails" auf "Bearbeiten".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Gebiet bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Gebiet".
- 6 Wählen Sie im Suchfenster die übergeordnete Firma.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

### **So aktualisieren Sie Datensätze mit einem Gebiet**

Es gibt mehrere Möglichkeiten, das Gebietsfeld eines Datensatzes zu aktualisieren. Dies ist normalerweise ein automatischer Vorgang:

- **Assignment Manager:** Sie können dieses Feld, den zugehörigen Verantwortlichen und die Teammitglieder für den Datensatz mit dem Assignment Manager ausfüllen.
- **Importieren:** Wenn Sie die Gebietsverantwortlichkeit für viele Datensätze aktualisieren möchten, setzen Sie das "Verantwortlichen neu zuweisen"-Flag, um die Zuweisung von Datensätzen mithilfe des Assignment Managers auszulösen.
- **Manuell:** Ein Benutzer kann sein Gebiet einem Datensatz zuweisen.

### **So legen Sie Zugriffsrechte fest**

Informationen dazu, wie Oracle CRM On Demand Zugriffsrechte für die Daten festlegt, die von den verschiedenen Datensatztypen dargestellt werden, finden Sie in den folgenden Themen:

- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest \(auf Seite 1623\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest \(auf Seite 1623\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest \(auf Seite 1625\)](#)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest \(auf Seite 1627\)](#)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen \(auf Seite 1628\)](#)

## So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, eine Liste mit Datensätzen des Typs "Primärer Datensatz" durch Klicken auf eine Registerkarte, Durchführen einer Suche oder Verwenden eines Web-Service anzuzeigen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um die Zugriffsrechte des Benutzers auf Datensätze mit diesem Datensatztyp zu ermitteln:

- Oracle CRM On Demand ermittelt die Berechtigungen, die dem Benutzer durch die Berechtigungen der Benutzerrolle gewährt werden.
- Oracle CRM On Demand ermittelt die Berechtigungen, die dem Benutzer durch die Einstellungen zum Datensatztyp für die Benutzerrolle gewährt werden ("Hat Zugriff", "Erstellungsberechtigt" und "Lesezugriff auf alle Datensätze").

Wenn die Benutzerberechtigungen dem Benutzer das Arbeiten mit Datensätzen eines bestimmten Datensatztyps erlauben und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp in dieser Benutzerrolle gewählt ist, kann der Benutzer alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen.

Wenn die Benutzerberechtigungen dem Benutzer das Arbeiten mit Datensätzen eines bestimmten Datensatztyps erlauben, die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp in dieser Benutzerrolle jedoch nicht gewählt ist, kann der Benutzer alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen, für die er verantwortlich ist. Er kann zudem alle Datensätze des Datensatztyps anzeigen, für deren Anzeige der Benutzer über eine der folgenden Komponenten der Zugriffssteuerung autorisiert ist:

- Die Berichtshierarchie
- Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher
- Benutzerdelegierung
- Teammitgliedschaft

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen \(auf Seite 1628\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)

## So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, einen primären Datensatz zu aktualisieren, zu löschen oder einen Drilldown darin durchzuführen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz durchführen kann:

- Oracle CRM On Demand ermittelt die Zugriffsebenen, die durch das Zugriffsprofil in der Rolle des Benutzers gewährt werden:
  - Wenn der Benutzer Verantwortlicher des Datensatzes ist, wird das Zugriffsprofil des Verantwortlichen des Benutzers verwendet.
  - Wenn der Benutzer nicht Verantwortlicher des Datensatzes ist, die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp der Benutzerrolle jedoch aktiviert wurde, wird das Standardzugriffsprofil des Benutzers verwendet.
- Oracle CRM On Demand ermittelt die Zugriffsebenen, die durch jede der folgenden Komponenten der Zugriffssteuerung gewährt werden:
  - Die Berichtshierarchie
  - Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher
  - Benutzerdelegierung

### ■ Teammitgliedschaft

Weitere Informationen darüber, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen ermittelt, die durch die Berichtshierarchie, die Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher, die Benutzerdelegierung und die Teammitgliedschaft gewährt werden, finden Sie im weiteren Verlauf dieses Themas. Oracle CRM On Demand verwendet stets die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen von jeder dieser Komponenten der Zugriffssteuerung. Berücksichtigen Sie diesen Punkt, wenn Sie Zugriffsprofile erstellen und diese Benutzern, Büchern und Teams zuweisen.

Die Kombination der Zugriffsberechtigungen für den Datensatz legt fest, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz ausführen kann. Wenn der Benutzer mindestens über schreibgeschützten Zugriff auf den Datensatz verfügt, werden die Datensatzdetails angezeigt. Anderenfalls wird dem Benutzer eine Fehlermeldung angezeigt.

### Zugriffsrechte aus der Berichtshierarchie

Um festzustellen, welche Zugriffsrechte aufgrund der Position eines Benutzers in der Berichtshierarchie gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand für jeden dem Benutzer unterstellten Mitarbeiter die folgenden Punkte:

- Wenn der unterstellte Mitarbeiter Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des aktuellen Benutzers.
- Wenn der unterstellte Mitarbeiter ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem unterstellten Mitarbeiter als Teammitglied zugewiesen ist.

**HINWEIS:** Wenn der unterstellte Mitarbeiter weder ein Datensatz-Verantwortlicher noch ein Mitglied des Teams für den Datensatz ist, geht der unterstellte Mitarbeiter nicht in die Zugriffsberechnung ein.

Oracle CRM On Demand berücksichtigt anschließend alle Zugriffsrechte, die unterstellte Mitarbeiter zur Zugriffsberechnung beitragen, und berechnet die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen, die dem Benutzer gewährt werden kann.

### Zugriffsrechte aus der Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher

Um festzustellen, welche Zugriffsberechtigungen durch die Mitgliedschaft eines Benutzers bei benutzerdefinierten Büchern gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand die folgenden Punkte:

- Wenn der Datensatz einem Buch zugeordnet ist, extrahiert Oracle CRM On Demand anschließend die Zugriffsebene für den Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem Benutzer zugewiesen ist, der ein Mitglied des Buches ist.
- Wenn der Datensatz einem Buch der untergeordneten Ebene in einer Buchhierarchie mit mehreren Büchern, z.B. der höchsten, übergeordneten und untergeordneten Ebene, zugeordnet ist, wird die Zugriffsebene wie folgt extrahiert:
  - Wenn der Benutzer Mitglied aller drei Bücher ist, wird die Zugriffsebene aus den Zugriffsprofilen des Benutzers aus den Büchern der höchsten, übergeordneten und untergeordneten Ebene abgeleitet.
  - Wenn der Benutzer nur Mitglied des Buches der höchsten Ebene ist, wird die Zugriffsebene aus den Zugriffsprofilen des Benutzers aus dem Buch der höchsten Ebene abgeleitet.

In allen Fällen, wenn mindestens eine der Zugriffsebenen für den Datensatz "Primäres Element vererben" ist, wird die vererbte Zugriffsebene des primären Datensatztyps verwendet. Wenn mehr als eine Zugriffsebene für den Datensatz "Primäres Element vererben" ist, wird eine Verbindung aus den vererbten Zugriffsebenen der primären Datensatztypen aus jedem Zugriffsprofil verwendet. Oracle CRM On Demand berücksichtigt dann alle Zugriffsebenen, die die Buchmitgliedschaft zur finalen Zugriffsberechnung beiträgt, und ermittelt die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen für den Benutzer.

### Zugriffsrechte aus der Benutzerdelegierung

Um festzustellen, welche Berechtigungen über die Benutzerdelegierung gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand für jeden Delegierenden (d.h. jeden Benutzer, für den der aktuelle Benutzer ein Delegierter ist) folgende Punkte:

- Wenn der Delegierende Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des Delegierenden.
- Wenn der Delegierende ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem Delegierenden im Team zugewiesen ist.
- Wenn der dem Delegierenden unterstellte Mitarbeiter Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des unterstellten Mitarbeiters.
- Wenn der dem Delegierenden unterstellte Mitarbeiter ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem unterstellten Mitarbeiter im Team zugewiesen ist.

Oracle CRM On Demand berücksichtigt anschließend alle Zugriffsebenen, die die Benutzerdelegierung zur Zugriffsberechnung beiträgt, und ermittelt die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen, die dem Benutzer gewährt werden kann.

### Zugriffsrechte aus der Teammitgliedschaft

Wenn der Benutzer ein Teammitglied in einem Datensatz (jedoch nicht der Verantwortliche des Datensatzes) ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des Benutzers.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen \(auf Seite 1628\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)

### So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer erfolgreich die Detailseite für einen Datensatz anzeigt, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche zugehörigen Datensätze der Benutzer anzeigen kann:

- Oracle CRM On Demand überprüft, ob die Rolle des Benutzers über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Datensatztyps verfügt. Wenn die Rolle des Benutzers nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, werden die Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps nicht angezeigt.
- Wenn der zugehörige Datensatztyp auf einem primären Datensatztyp basiert, überprüft Oracle CRM On Demand, ob das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist. Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den entsprechenden Datensatztyp deaktiviert ist, werden die Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps nicht angezeigt.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz der aktuelle Benutzer ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein dem aktuellen Benutzer unterstellter Mitarbeiter auf einer beliebigen Ebene der Berichtshierarchie ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein nicht zugehöriger Benutzer ist, gilt Folgendes:

- Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers.
- Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp deaktiviert ist, wird das Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers nicht verwendet.

In diesem Fall erhält der aktuelle Benutzer über eine der folgenden Möglichkeiten Zugriff auf die Detailseite des übergeordneten Datensatzes:

- Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den übergeordneten Datensatz enthält, oder der übergeordnete Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
- Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz delegiert.

Oracle CRM On Demand extrahiert daher die Zugriffsebenen für den zugehörigen Datensatztyp aus den Zugriffsprofilen für den übergeordneten Datensatz über jede anwendbare Komponente der Zugriffssteuerung.

- Anschließend bewertet Oracle CRM On Demand alle zugehörigen Zugriffsebenen, um festzustellen, ob die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im Satz der Zugriffsebenen vorhanden ist, und ermittelt folgendermaßen, welche Datensätze angezeigt werden sollen:
  - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" nicht gefunden wurde:
    - Wenn die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen "Kein Zugriff" lautet, werden die zugehörigen Datensätze nicht angezeigt.
    - Wenn die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen eine andere ist als "Kein Zugriff", werden alle zugehörigen Datensätze einschließlich der Datensätze angezeigt, für deren Anzeige der aktuelle Benutzer keine Berechtigung hat.
  - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gefunden wurde und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp in der Rolle des aktuellen Benutzers aktiviert ist, werden alle zugehörigen Datensätze angezeigt.
  - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gefunden wird und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp in der Rolle des aktuellen Benutzers deaktiviert ist, enthält der Satz mit angezeigten zugehörigen Datensätzen alle Datensätze, für die eine der folgenden Bedingungen zutrifft:
    - Der aktuelle Benutzer ist für den zugehörigen Datensatz verantwortlich.
    - Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im zugehörigen Datensatz.
    - Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den Datensatz.
    - Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den zugehörigen Datensatz enthält, oder der zugehörige Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
    - Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz delegiert.

**HINWEIS:** Die auf Aktivitäten, offene Aktivitäten und abgeschlossene Aktivitäten bezogenen Datensätze bilden die Ausnahmen von der oben genannten Regel. Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" für einen aktivitätsbezogenen Datensatztyp gefunden wird und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Aktivitätsdatensatztyp in der Rolle des aktuellen Benutzers deaktiviert ist, enthält der Satz mit angezeigten zugehörigen Aktivitäten nur die Aktivitäten, für die der Benutzer verantwortlich ist, Aktivitäten, die der Benutzer an einen anderen Benutzer delegiert hat, und Aktivitäten, für die eine Gruppe verantwortlich ist, die den Benutzer einschließt. Aktivitäten, auf die der aktuelle Benutzer nur über Bücher zugreifen kann, Aktivitäten, auf die der aktuelle Benutzer nur zugreifen kann, weil er als ein Delegierter für einen anderen Benutzer auftritt, und Aktivitäten, auf die der aktuelle Benutzer nur über die Berichtshierarchie zugreifen kann, sind im Satz der zugehörigen Aktivitäten nicht enthalten.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen \(auf Seite 1628\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)

## So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, einen zugehörigen Datensatz zu aktualisieren, zu löschen oder einen Drilldown durchzuführen, um mehr Details zu diesem Datensatz anzuzeigen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz durchführen kann:

- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz der aktuelle Benutzer ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein dem aktuellen Benutzer unterstellter Mitarbeiter auf einer beliebigen Ebene der Berichtshierarchie ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein nicht zugehöriger Benutzer ist, gilt Folgendes:
  - Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers.
  - Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp deaktiviert ist, wird das Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers nicht verwendet.

In diesem Fall erhält der aktuelle Benutzer über eine der folgenden Möglichkeiten Zugriff auf die Detailseite des übergeordneten Datensatzes:

- Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den übergeordneten Datensatz enthält, oder der übergeordnete Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
- Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz delegiert.

Wenn der Zugriff auf den zugehörigen Datensatz über den Kontext des übergeordneten Datensatzes gewährt wird, extrahiert Oracle CRM On Demand die entsprechende Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus den Zugriffsprofilen für jede der anwendbaren Komponenten der Zugriffssteuerung.

- Für den zugehörigen Datensatz extrahiert Oracle CRM On Demand zudem die Zugriffsebenen aus der Beziehung des aktuellen Benutzers zum zugehörigen Datensatz, sofern einer der folgenden Punkte zutrifft:
  - Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im zugehörigen Datensatz. Wenn der aktuelle Benutzer der Verantwortliche des zugehörigen Datensatzes ist, gehört der Benutzer ebenfalls zum Team. Daher wird das Zugriffsprofil des Verantwortlichen verwendet.
  - Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz.
  - Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den zugehörigen Datensatz enthält, oder der zugehörige Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
  - Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz delegiert.
- Oracle CRM On Demand bewertet anschließend alle anwendbaren Zugriffsebenen, um festzustellen, ob die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im Satz der Zugriffsebenen vorhanden ist:
  - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine ihrer Kombinationen) im Satz der anwendbaren Zugriffsebenen gefunden wird, übernimmt der zugehörige Datensatztyp die Rolleneinstellungen vom eigenen primären Datensatztyp sowie die Zugriffseinstellungen. Mit der Zugriffsebeneneinstellung "Primäres Element vererben" wird festgelegt, welche Aktionen der Benutzer mit den Datensätzen durchführen kann. Wenn Oracle CRM On Demand zwei oder mehr Zugriffsebenen "Primäres Element vererben" findet, wird die Kombination der Zugriffsebenen ermittelt. Weitere Informationen über die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" und ihre Kombinationen finden Sie unter [Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) (siehe [Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) auf Seite 1559).
  - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine ihrer Kombinationen) nicht im Satz der anwendbaren Zugriffsebenen gefunden wird, ermittelt Oracle CRM On Demand, falls der zugehörige Datensatztyp einen entsprechenden primären Datensatztyp aufweist, die Schnittmenge der Zugriffsebenen für den primären und den zugehörigen Datensatztyp.  
Beispiel: Wenn die Zugriffsebene für den zu "Verkaufsprojekte" gehörenden Datensatztyp "Schreibgeschützt" lautet und die Zugriffsebene für den entsprechenden primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" "Lesen/Bearbeiten" lautet, ist die Schnittmenge der Zugriffsebenen "Schreibgeschützt".

Die Kombination aller sich ergebenden Zugriffsebenen für den zugehörigen Datensatztyp bestimmt, welche Aktionen der Benutzer mit Datensätzen dieses Datensatztyps durchführen kann.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1552)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1628)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1567)

## Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen

Klicken Sie auf die folgenden Links, um Beispiele anzuzeigen, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"](#) (auf Seite 1629)
- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"](#) (auf Seite 1633)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern](#) (auf Seite 1636)

Die Zugriffsrechte in den Beispielen basieren auf bestimmten Konfigurationen von Benutzerrollen, Zugriffsprofilen und anderen Komponenten für die Zugriffssteuerung. Oracle CRM On Demand berechnet die Zugriffsrechte für einen authentifizierten Benutzer, sobald eine Benutzerinteraktion erfolgt. Oracle CRM On Demand bestimmt die Zugriffsrechte anhand der Benutzerrolle und aller anwendbaren Zugriffsprofile auf Grundlage der Zugriffsprofile des Verantwortlichen, der Standardzugriffsprofile, der Berichtshierarchie, der Mitgliedschaft bei benutzerdefinierten Büchern, der Benutzerdelegierung und der Teammitgliedschaft. Diese werden als *Komponenten für die Zugriffssteuerung* bezeichnet.

**HINWEIS:** Benutzer können Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder einer Partnerorganisation sein. Bei Benutzern kann es sich jedoch auch um externe Systeme handeln, die auf Oracle CRM On Demand zugreifen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung \(auf Seite 1552\)](#)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#)

### Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel hat Amanda Jacobsen die Rolle einer Vertriebsmitarbeiterin inne. Amanda kann neue Firmen erstellen und alle anderen Firmendatensätze einsehen. Sie ist berechtigt, Verkaufsprojekte zu erstellen, kann jedoch nur die Verkaufsprojekte sehen, für die sie verantwortlich oder autorisiert ist.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Hat Zugriff	Erstellungsberechtigt	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Ja
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

In der Rolle der Vertriebsmitarbeiterin besitzt Amanda uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihr erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle der Vertriebsmitarbeiterin sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Verkaufsprojekte	Anzeigen
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Anzeigen
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In diesem Beispiel für die Berechnung von Zugriffsrechten wird angenommen, dass die Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" nicht aktiviert ist. Das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" ist für Verkaufsprojekte auf der Seite "Unternehmensprofil" deaktiviert. Weitere Informationen zum Verhalten der Funktion zur Vererbung des übergeordneten Teams finden Sie unter [Informationen zur Zugriffweitergabe durch Teamvererbung \(auf Seite 1556\)](#).

David Bloom hat im selben Unternehmen ebenfalls die Rolle eines Vertriebsmitarbeiters inne. Er besitzt dieselben Zugriffsrechte wie Amanda.

Amanda ist für Verkaufsprojekt X verantwortlich, das mit Firma 1 verknüpft ist. David erstellt das Verkaufsprojekt Y und verknüpft dieses ebenfalls mit Firma 1. Amanda gehört nicht zum Verkaufsprojektteam.

Wenn Amanda die Liste der Firmen in ihrem Unternehmen einsieht, werden alle Firmen angezeigt, weil ihre Rolle die Anzeige aller Firmen vorsieht, einschließlich jener, für die sie nicht verantwortlich ist. Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1		
<b>Firmendetails</b>		
<b>Firmenname:</b>	Firma 1	
<b>Verantwortlicher:</b>	Jonathan Hope	
<b>Verkaufsprojekte</b>		
<b>Verkaufsprojektname</b>	<b>Verantwortlicher</b>	
Verkaufsprojekt X	Amanda Jacobsen	
Verkaufsprojekt Y	David Bloom	
<b>Firmenteam</b>		
<b>Nachname</b>	<b>Vorname</b>	<b>Firmenzugriff</b>
Hope	Jonathan	Verantwortlicher

**Sichtbarkeit des zugehörigen Datensatzes in Beispiel 1**

Um festzulegen, welche zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze Amanda in diesem Beispiel für die Firma angezeigt werden, untersucht Oracle CRM On Demand wie folgt die Zugriffsrechte von Amanda:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

**HINWEIS:** Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Firmendatensätze hat.  
In diesem Fall trifft dies zu. Amandas Rolle ermöglicht ihr das Lesen aller Firmendatensätze, d.h., ihr wird die Firma angezeigt. Da Amanda nicht für die übergeordnete Firma verantwortlich ist, wird ihr Standardzugriffsprofil verwendet. Die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in Amandas Standardzugriffsprofil ist "Anzeigen".
  - Legt fest, ob der übergeordnete Datensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda Mitglied des Firmenteam ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Firmenteam sind.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.  
Wenn diese Frage bejaht werden kann (d.h., mindestens einer der Mitarbeiter, die Amanda unterstellt sind, Mitglied des Firmenteam ist), extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für jeden dieser unterstellten Mitarbeiter aus dem entsprechenden Zugriffsprofil. In diesem Fall wird das im Feld "Firmenzugriff" zugewiesene Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des unterstellten Mitarbeiters für die Firma verwendet (nicht das Zugriffsprofil, das im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" zugewiesen ist).
  - Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:
- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.  
In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für die Benutzerrolle aktiviert ist.
  - Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.  
Verkaufsprojekte werden nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.
  - Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
- 3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Anzeigen". Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist nicht vorhanden, d.h., alle untergeordneten Verkaufsprojektdatensätze, einschließlich jener, zu deren Anzeige der Benutzer nicht berechtigt ist, werden angezeigt.

### Aktionen für zugehörige Datensätze in Beispiel 1

Wenn ein Benutzer versucht, eine Aktion für einen zugehörigen Datensatz auszuführen, muss Oracle CRM On Demand ermitteln, ob der Benutzer die entsprechenden Zugriffsrechte für diese Aktion besitzt. In diesem Beispiel kann Amanda versuchen, die Datensatzdetails anzuzeigen, den Datensatz zu bearbeiten oder ihn zu löschen. Zwei Fälle werden beschrieben:

- In Fall 1 versucht Amanda, eine Aktion für Verkaufsprojekt X durchzuführen.
- In Fall 2 versucht Amanda, eine Aktion für Verkaufsprojekt Y durchzuführen.

**Fall 1:** Amanda versucht, eine Aktion für Verkaufsprojekt X auszuführen, für das sie verantwortlich ist.

Oracle CRM On Demand prüft Amandas Zugriffsrechte wie folgt:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

**HINWEIS:** Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Verkaufsprojektdatensätze hat.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall. Amanda kann zwar den übergeordneten Firmendatensatz anzeigen, da ihr Standardzugriffsprofil verwendet wird, für den Verkaufsprojektdatensatz wird ihr Standardzugriffsprofil jedoch nicht verwendet.
  - Legt fest, ob der Verkaufsprojektdatensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.  
In diesem Fall trifft dies zu. Amanda ist für das Verkaufsprojekt verantwortlich und gehört deshalb zum Verkaufsprojektteam. Die Zugriffsebene des primären Datensatztyps "Verkaufsprojekt" ist laut Amandas Standardzugriffsprofil (Standardzugriffsprofil für Vertriebsmitarbeiter) "Lesen/Bearbeiten/Löschen".
  - Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Verkaufsprojektteams sind.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:
    - Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.  
In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.
    - Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.  
Der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" wird nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.
    - Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - 3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Lesen/Bearbeiten/Löschen".

**Fall 2:** Amanda versucht, eine Aktion für Verkaufsprojekt Y durchzuführen, für das David Bloom verantwortlich ist.

Oracle CRM On Demand prüft Amandas Zugriffsrechte wie folgt:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

**HINWEIS:** Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall. Amanda kann zwar den übergeordneten Firmendatensatz anzeigen, da ihr Standardzugriffsprofil verwendet wird, für den Verkaufsprojektdatensatz wird ihr Standardzugriffsprofil jedoch nicht verwendet.

- Legt fest, ob der Verkaufsprojektdatensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Verkaufsprojektteams sind.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

## 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.

- Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" wird nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

## 3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Kein Zugriff".

### Zugehörige Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" \(auf Seite 1633\)](#)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern \(auf Seite 1636\)](#)

### Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel ist Amanda Jacobsen eine Vertriebsmitarbeiterin ihres Unternehmens. Amanda kann neue Firmen erstellen und alle anderen Firmendatensätze einsehen. Sie ist berechtigt, Verkaufsprojekte zu erstellen, kann jedoch nur die Verkaufsprojekte sehen, für die sie verantwortlich oder autorisiert ist.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Hat Zugriff	Erstellungsberechtigt	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Ja
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

In der Rolle der Vertriebsmitarbeiterin besitzt Amanda uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihr erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle der Vertriebsmitarbeiterin sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In diesem Beispiel für die Berechnung von Zugriffsrechten wird angenommen, dass die Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" nicht aktiviert ist. Das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" ist für Verkaufsprojekte auf der Seite "Unternehmensprofil" deaktiviert. Weitere Informationen zum Verhalten der Funktion zur Vererbung des übergeordneten Teams finden Sie unter [Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung \(auf Seite 1556\)](#).

David Bloom ist im selben Unternehmen ebenfalls Vertriebsmitarbeiter. Er besitzt dieselben Zugriffsrechte wie Amanda.

Amanda ist für Verkaufsprojekt X verantwortlich, das mit Firma 1 verknüpft ist. David erstellt das Verkaufsprojekt Y und verknüpft dieses ebenfalls mit Firma 1. Amanda gehört nicht zum Verkaufsprojektteam.

Wenn Amanda die Liste der Firmen in ihrem Unternehmen einsieht, werden alle Firmen angezeigt, weil ihre Rolle die Anzeige aller Firmen vorsieht, einschließlich jener, für die sie nicht verantwortlich ist. Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1	
<b>Firmendetails</b>	
<b>Firmenname:</b>	Firma 1
<b>Verantwortlicher:</b>	Jonathan Hope
<b>Verkaufsprojekte</b>	

Firmendetails: Firma 1		
<b>Verkaufsprojektname</b>		<b>Verantwortlicher</b>
Verkaufsprojekt X		Amanda Jacobsen
Firmenteam		
<b>Nachname</b>	<b>Vorname</b>	<b>Firmenzugriff</b>
Hope	Jonathan	Verantwortlicher
Bloom	David	Mitglied

### Sichtbarkeit des zugehörigen Datensatzes in Beispiel 2

Um festzulegen, welche zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze Amanda in diesem Beispiel für die Firma angezeigt werden, untersucht Oracle CRM On Demand wie folgt die Zugriffsrechte von Amanda:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:
  - Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Firmendatensätze hat.  
In diesem Fall trifft dies zu. Amandas Rolle ermöglicht ihr das Lesen aller Firmendatensätze, d.h., ihr wird die Firma angezeigt. Da Amanda nicht für die übergeordnete Firma verantwortlich ist, wird ihr Standardzugriffsprofil verwendet. Die Zugriffsebene für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp in Amandas Standardzugriffsprofil ist "Primäres Element vererben".
  - Legt fest, ob der übergeordnete Datensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda Mitglied des Firmenteams ist.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
  - Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Firmenteams sind.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.  
Wenn diese Frage bejaht werden kann (d.h., mindestens einer der Mitarbeiter, die Amanda unterstellt sind, ist Mitglied des Firmenteams), extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp für jeden dieser unterstellten Mitarbeiter aus dem entsprechenden Zugriffsprofil. In diesem Fall wird das im Feld "Firmenzugriff" zugewiesene Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des unterstellten Mitarbeiters für die Firma verwendet (nicht das Zugriffsprofil, das im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" zugewiesen ist).
  - Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.  
In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.
- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:
  - Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.  
In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.
  - Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Verkaufsprojekte werden nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel kann diese Frage bejaht werden. Oracle CRM On Demand zeigt daher die folgenden Verkaufsprojekt-Datensätze für die Firma an:

- Alle verknüpften Verkaufsprojekt-Datensätze, für die Amanda verantwortlich ist.
- Alle verknüpften Verkaufsprojekt-Datensätze, für die Amanda autorisiert ist, und für alle anderen Zugriffssteuerungskomponenten.

Amandas Rolle berechtigt sie nicht dazu, Verkaufsprojekte zu sehen, für die sie nicht verantwortlich ist. Sie kann das von David Bloom erstellte Verkaufsprojekt daher nicht einsehen.

### Aktionen für zugehörige Datensätze in Beispiel 2

Beispiel: Wenn Amanda versucht, eine Aktion für das Verkaufsprojekt X durchzuführen, ist die Berechnung dieselbe. Das Ergebnis der Zugriffsrechte ist ebenfalls dasselbe wie in Fall 1 unter [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen" \(auf Seite 1629\)](#). Die endgültige Zugriffsebene ist "Lesen/Bearbeiten/Löschen".

### Zugehörige Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen" \(auf Seite 1629\)](#)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern \(auf Seite 1636\)](#)

### Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel verwendet ein Unternehmen zwei benutzerdefinierte Bücher, um seine Daten nach Gebiet zu ordnen: Südwesten und Osten.

Das Buch "Südwesten" hat drei Mitglieder:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Für alle Benutzer des Buches "Südwesten" wurde der schreibgeschützte Zugriff in ihrer Rolle für das Buch definiert.

Das Buch "Osten" hat drei Mitglieder:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Für alle Benutzer des Buches "Osten" wurde der schreibgeschützte Zugriff in ihrem Mitgliederdatensatz für das Buch definiert.

Wenn einer der Benutzer einen Firmen- oder Verkaufsprojekt-Datensatz erstellt, wird dem Datensatz durch einen automatischen Workflow-Prozess das zugehörige Buch zugeordnet. Das Buch wird nach dem Gebietsattribut des Datensatzes zugeordnet.

Alle Benutzer verfügen über die Rolle "Vertriebsmitarbeiter". Sie können neue Firmen und Verkaufsprojekte erstellen. Sie können alle Firmen- und Verkaufsprojekt-Datensätze in ihrem Gebiet anzeigen. Sie können jedoch keine Datensätze aus anderen Gebieten anzeigen.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Hat Zugriff	Erstellungsberechtigt	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Nein
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

Alle Benutzer besitzen uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihnen erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle der Vertriebsmitarbeiterin sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
		Bücher	Schreibgeschützt
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/ Löschen	Bücher	Schreibgeschützt

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
		Bücher	Schreibgeschützt
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Bücher	Schreibgeschützt

**HINWEIS:** Zwischen allen primären Datensatztypen, die Bücher unterstützen, und dem bücherbezogenen Datensatztyp besteht eine 1:Untergeordnet-Beziehung.

In diesem Beispiel für die Berechnung von Zugriffsrechten wird angenommen, dass die Teamvererbung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" nicht aktiviert ist. Das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" ist für Verkaufsprojekte auf der Seite "Unternehmensprofil" deaktiviert. Weitere Informationen zum Verhalten der Funktion zur Vererbung des übergeordneten Teams finden Sie unter [Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung \(auf Seite 1556\)](#).

Wenn Amanda Jacobsen die Firmenliste für ihr Unternehmen anzeigt, werden ihr alle Firmen im Buch "Südwesten" und die Firmen angezeigt, für die sie verantwortlich ist. Sie kann keine weiteren Firmen anzeigen.

Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen für Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1		
<b>Firmendetails</b>		
<b>Firmenname:</b>	Firma 1	
<b>Verantwortlicher:</b>	Jonathan Hope	
<b>Verkaufsprojekte</b>		
<b>Verkaufsprojektname</b>	<b>Verantwortlicher</b>	
Verkaufsprojekt X	Amanda Jacobsen	
Verkaufsprojekt Y	David Bloom	
<b>Firmenteam</b>		
<b>Nachname</b>	<b>Vorname</b>	<b>Firmenzugriff</b>
Hope	Jonathan	Verantwortlicher

Amanda werden zwei Verkaufsprojekte angezeigt, da diese im Buch "Südwesten" enthalten sind, bei dem sie Mitglied ist. Auch alle anderen Mitglieder dieses Buches können diese Verkaufsprojekte sehen.

Jonathan Hope ist Mitglied des Buches "Osten". Wenn Jonathan sich in Oracle CRM On Demand anmeldet, kann er ebenfalls Firma 1 sehen, da er für diese Firma verantwortlich ist. Er sieht jedoch keine Verkaufsprojekte, die zu Firma 1 gehören und für die er nicht verantwortlich ist. Diese Sicherheitsstufe ist in der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp für Firmen definiert.

Rick Rogers und Raj Kumar sind Mitglieder des Buches "Osten". Sie können die Datensätze für Firma 1, Verkaufsprojekt X oder Verkaufsprojekt Y nicht anzeigen. Sie können die Firma nicht anzeigen, da sie nicht zum Buch "Osten" gehört und ihre Rolle verhindert, dass sie Firmendatensätze anzeigen können, für die sie nicht verantwortlich sind. Verkaufsprojekt X und Verkaufsprojekt Y können sie nicht anzeigen, da diese Verkaufsprojekte auch nicht zum Buch "Osten" gehören und Ihre Rolle verhindert, dass sie Verkaufsprojekte anzeigen können, für die sie nicht verantwortlich sind.

Amanda kann das Verkaufsprojekt Y, für das David Bloom verantwortlich ist, nicht ändern. Der Grund dafür ist Folgendes:

- Amanda ist nicht für die Firma verantwortlich. Ihr Zugriffsprofil des Verantwortlichen wird daher nicht verwendet.
- Amandas Rolle verhindert, dass sie auf Verkaufsprojekt-Datensätze zugreift, für die sie nicht verantwortlich ist. Ihr Standardzugriffsprofil wird daher nicht verwendet.
- Das einzige aktive Zugriffsprofil an dieser Stelle ist das schreibgeschützte Zugriffsprofil, über das Amanda dank ihrer Mitgliedschaft für das Buch "Südwesten" verfügt.

Aus diesem Grund hat Amanda nur schreibgeschützten Zugriff auf das Verkaufsprojekt Y.

### Zugehörige Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen" \(auf Seite 1629\)](#)
- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" \(auf Seite 1633\)](#)

## Geschäftsprozessverwaltung

Klicken Sie auf ein Thema, um die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Erstellen von Prozessen \(auf Seite 1646\)](#)
- [Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen \(auf Seite 1647\)](#)
- [Einschränken von Prozessen \(auf Seite 1649\)](#)
- [Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände \(auf Seite 1650\)](#)
- [Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1650\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen \(auf Seite 1698\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren \(auf Seite 1713\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln \(auf Seite 1719\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)
- [Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1723\)](#)
- [Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1724\)](#)
- [Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1729\)](#)
- [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#)
- [Einrichten von Zuweisungsregeln \(auf Seite 1738\)](#)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts \(auf Seite 1746\)](#)
- [Einrichten der Prognosedefinition \(auf Seite 1749\)](#)
- [Aktualisieren der Prognosedefinition \(auf Seite 1755\)](#)
- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches \(auf Seite 1757\)](#)
- [Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens \(auf Seite 1764\)](#)
- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfelder in der Prozessadministration \(siehe \[Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration\]\(#\) auf Seite 1640\)](#)
- [Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration \(auf Seite 1641\)](#)
- [Szenario zum Sperren von Datensätzen für Aktivitäten \(auf Seite 1641\)](#)
- [Beispiel für die Verwendung von Prozessen zum Sperren von Datensätzen \(auf Seite 1642\)](#)
- [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#)
- [Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1646\)](#)
- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

- [Workflowmonitore \(auf Seite 1722\)](#)
- [Informationen zu Zuweisungsregeln \(auf Seite 1734\)](#)
- [Leadkonvertierungsverwaltung \(auf Seite 1743\)](#)

## Prozessadministration

Im Abschnitt der Prozessadministration von Oracle CRM On Demand können Sie verhindern, dass Benutzer, einschließlich externe Anwendungen, bestimmte Aktionen in Datensätzen eines angegebenen Datensatztyps ausführen, wenn die Datensätze sich in einem bestimmten Zustand befinden. Wenn Sie auf diese Weise verhindern, dass Benutzer bestimmte Aktionen ausführen, wird dies als *Sperren von Datensätzen* bezeichnet.

Die Funktion der Prozessadministration ist in Oracle CRM On Demand nicht standardmäßig aktiviert. Sie muss von Oracle CRM On Demand Customer Care für jedes Unternehmen aktiviert werden. Wenn Ihr Unternehmen die Funktion der Prozessadministration verwenden möchte, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und fordern Sie die Berechtigung "Prozessadministration" für die Rolle Ihres Unternehmensadministrators an.

Wenn Oracle CRM On Demand Customer Care die Berechtigung "Prozessadministration" dem Unternehmensadministrator gewährt, kann dieser dann anderen Rollen die Berechtigung gewähren.

**HINWEIS:** Bei den Steuerelementen, die festlegen, welche Datensätze gesperrt werden, handelt es sich um die letzte Sicherheitskomponente, die Oracle CRM On Demand bei der Berechnung der Rechte eines Benutzers zum Arbeiten mit einem Datensatz prüft. Die Berechtigungen, die von allen anderen Komponenten der Zugriffssteuerung gewährt werden, werden zuerst geprüft. Eine *Komponente der Zugriffssteuerung* ist eine Funktion in Oracle CRM On Demand, die der Berechnung der Rechte eines Benutzers für den Zugriff auf und zum Arbeiten mit Datensätzen dient. Beispiele für Komponenten der Zugriffssteuerung: Datensatzverantwortlichkeit, Zugriffsprofile, Rollen, Teams, Bücher sowie Berichtshierarchie. Durch die Steuerelemente, die Datensätze sperren, werden keine Einschränkungen außer Kraft gesetzt, die von anderen Komponenten der Zugriffssteuerung festgelegt werden.

Sie können bei Bedarf bestimmten Benutzern erlauben, Datensatzsperrprozesse, die von Ihrem Unternehmen angeordnet werden, zu überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zum Überschreiben von Prozessen zum Sperren von Datensätzen \(auf Seite 1652\)](#).

Informationen zu Prozessen und ihrer Erstellung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfelder in der Prozessadministration \(siehe \[Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration\]\(#\) auf Seite 1640\)](#)
- [Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration \(auf Seite 1641\)](#)
- [Szenario zum Sperren von Datensätzen für Aktivitäten \(auf Seite 1641\)](#)
- [Beispiel für die Verwendung von Prozessen zum Sperren von Datensätzen \(auf Seite 1642\)](#)
- [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#)
- [Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1646\)](#)
- [Erstellen von Prozessen \(auf Seite 1646\)](#)
- [Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen \(auf Seite 1647\)](#)
- [Einschränken von Prozessen \(auf Seite 1649\)](#)
- [Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände \(auf Seite 1650\)](#)
- [Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1650\)](#)

## Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration

Bei einem Prozess für einen Datensatztyp richten Sie eine Anzahl an Übergangszuständen ein. Ein *Übergangszustand* stellt einen Zustand dar, den ein Datensatz erreicht, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ein *Übergangsfeld* besteht aus einem Auswahllistenfeld im Datensatztyp, der den Übergang eines Datensatzes in

einen anderen Übergangszustand bestimmt. Das Auswahllistenfeld für einen Prozess wird in der Definition des Prozesses angegeben.

Bei einem Prozess kann jeder Wert im Übergangsfeld mit einem Übergangszustand verknüpft werden. Für jeden Übergangszustand können Sie die folgenden Informationen angeben:

- **Bedingung.** Die Bedingung legt fest, ob ein Datensatz in diesen Übergangszustand wechseln kann.
- **Fehlermeldung.** Die Fehlermeldung wird angezeigt, wenn die Bedingung nicht erfüllt ist, wenn ein Benutzer versucht, einen Datensatz zu diesem Übergangszustand zu verschieben.
- **Datensatzzugriffssteuerungen.** Die Datensatzzugriffssteuerungen bestimmen, welche Aktionen Benutzer in einem Datensatz nicht ausführen können, wenn dieser sich im Übergangszustand befindet. Sie können verhindern, dass Benutzer Datensätze löschen oder aktualisieren, die sich im Übergangszustand befinden.
- **Feldeinrichtung.** Die Feldeinrichtung bestimmt das Verhalten bestimmter Felder, wenn ein Datensatz sich im Übergangszustand befindet.
- **Zugehörige Zugriffssteuerungen.** Die zugehörigen Zugriffssteuerungen bestimmen, welche Aktionen Benutzer in zugehörigen Datensätzen nicht ausführen dürfen, wenn der übergeordnete Datensatz sich im Übergangszustand befindet.

Beispiel: Sie können einen Prozess für den Datensatztyp "Lösung" einrichten, wobei das Feld "Status" als Übergangsfeld verwendet wird, und dem Prozess drei Übergangszustände hinzufügen, einen für jeden der folgenden Statuswerte: "Entwurf", "Genehmigt" und "Veraltet". Anschließend können Sie verhindern, dass Benutzer Lösungen löschen, die sich im Übergangszustand für den Status "Genehmigt" befinden, oder dass Benutzer Lösungen aktualisieren, die sich im Übergangszustand für den Status "Veraltet" befinden, usw.

### Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration

Mit einem Auswahllistenfeld in einem Datensatztyp können Sie einen Prozess so einschränken, dass er nur auf bestimmte Datensätze dieses Datensatztyps angewendet wird. Das Auswahllistenfeld wird als *primäre Feld* bezeichnet, und ein Prozess wird nur auf Datensätze angewendet, bei denen der Wert des primären Feldes im Datensatz mit einem der von Ihnen für den Prozess angegebenen Werten übereinstimmt (d.h. den primären Werten). Beispiel: Das Feld "Besuchstyp" kann im Datensatztyp "Aktivität" als primäres Feld verwendet werden. Sie können einen Prozess für den Datensatztyp "Aktivität" so einschränken, dass der Prozess nur auf bestimmte Typen der Besuchsdatensätze angewendet wird.

### Szenario zum Sperren von Datensätzen für Aktivitäten

In diesem Thema finden Sie ein Beispiel dazu, wie Vertriebsmitarbeiter eines Pharmaunternehmens in Oracle CRM On Demand Datensätze für Besuchsaktivitäten verwenden, um Details zu ihren Besuchen bei Kunden zu erfassen, und wie die Datensätze für Besuchsaktivitäten zu bestimmten Zeitpunkten gesperrt werden. Abhängig von Ihrem Geschäftsmodell kann Ihr Unternehmen Oracle CRM On Demand unterschiedlich verwenden.

Ein Vertriebsmitarbeiter plant einen Besuch bei einer örtlichen Klinik, um den Musterschrank der Klinik aufzufüllen und die Klinikleiterin über ein neues Produkt zu informieren, das das Pharmaunternehmen in Kürze anbietet. Der Vertriebsmitarbeiter beabsichtigt, der Klinikleiterin eine Werbe-CD mit Ergebnissen von klinischen Studien sowie ein Whitepaper zu übergeben. Beim Einrichten des Datensatzes für Besuchsaktivitäten in Oracle CRM On Demand legt er den Status des Datensatzes auf "Nicht gestartet" fest.

Bei seinem Eintreffen in der Klinik kommt es zu einer Verzögerung, während ein Klinikmitarbeiter den Schlüssel für den Musterschrank holt. Der Vertriebsmitarbeiter nutzt diese Zeit und legt den Status des Datensatzes für Besuchsaktivitäten in Oracle CRM On Demand auf "In Bearbeitung" fest. Er füllt erfolgreich den Musterschrank auf, informiert die Klinikleiterin über das neue Produkt und übergibt ihr das Werbematerial.

Am Ende des Tages meldet der Vertriebsmitarbeiter sich bei Oracle CRM On Demand an und startet die Aktualisierung der Datensätze, die mit den Aktivitäten des Tages verbunden sind. Er aktualisiert den Datensatz für Besuchsaktivitäten für den Besuch bei der Klinik, möchte jedoch den Datensatz überprüfen, bevor er den Status des Datensatzes in den Endstatus "Weitergeleitet" ändert. Für den Vertriebsmitarbeiter ist ein Vertriebsmeeting

geplant. Daher legt er den Status des Datensatzes auf "Abgeschlossen" fest und nimmt am Meeting teil. Zu diesem Zeitpunkt kann der Datensatz nicht aus Oracle CRM On Demand gelöscht werden.

Nach seinem Meeting überprüft er den Datensatz für Besuchsaktivitäten erneut und legt anschließend den Status des Datensatzes auf "Weitergeleitet" fest. Zu diesem Zeitpunkt kann der Datensatz für Besuchsaktivitäten nicht aktualisiert und nicht aus Oracle CRM On Demand gelöscht werden. Alle Felder im Datensatz sind schreibgeschützt. Darüber hinaus können keine anderen Datensätze mit dem weitergeleiteten Datensatz für Besuchsaktivitäten verknüpft werden. Ein Beispiel für einen Prozess, der dieses Szenario unterstützt, finden Sie unter [Beispiel für die Verwendung von Prozessen zum Sperren von Datensätzen \(auf Seite 1642\)](#).

### Beispiel für die Verwendung von Prozessen zum Sperren von Datensätzen

In diesem Thema finden Sie ein Beispiel für die Erstellung eines Prozesses zur Unterstützung des Szenarios, das unter [Szenario zum Sperren von Datensätzen für Aktivitäten \(auf Seite 1641\)](#) beschrieben ist. Sie können diese Funktion je nach Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden.

Um einen Prozess zu erstellen, der die durch Benutzer ausführbaren Aktionen einschränkt, gehen Sie wie folgt vor:

- Wenn der Status des Datensatzes "Abgeschlossen" lautet, können Benutzer den Datensatz nicht löschen.
- Wenn der Status des Datensatzes "Weitergeleitet" lautet, geschieht Folgendes:
  - Benutzer können den Datensatz weder aktualisieren noch löschen oder weitere Datensätze mit dem Datensatz für Besuchsaktivitäten verknüpfen.
  - Alle Felder im Datensatz für Besuchsaktivitäten sind schreibgeschützt.
- Der Prozess wird auf alle Firmenbesuche und geschäftliche Besuche, jedoch nicht auf allgemeine Besuche angewendet.

### So richten Sie Prozesse zum Sperren von Datensätzen für Besuchsaktivitäten ein

1 Erstellen Sie in Oracle CRM On Demand folgendermaßen einen Prozess:

- a Geben Sie in das Feld "Prozessname" einen eindeutigen Namen für den Prozess ein.
- b Wählen Sie im Feld "Objektnamen" den Eintrag "Aktivität".

Wenn Sie im Feld "Objektnamen" den Eintrag "Aktivität" wählen, wird der Wert im primären Feld automatisch auf "Besuchstyp" festgelegt. Das Übergangsfeld wird automatisch auf "Status" festgelegt. Weitere Informationen zum Erstellen von Prozessen finden Sie unter [Erstellen von Prozessen \(auf Seite 1646\)](#).

2 Fügen Sie dem Prozess, den Sie in Schritt 1 dieses Verfahrens erstellt haben, die in der folgenden Tabelle angezeigten Übergangszustände hinzu.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen finden Sie unter [Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen \(auf Seite 1647\)](#).

Bundesstaat	Kontrollkästchen "Aktualisierung deaktivieren"	Kontrollkästchen "Löschung/Entfernung deaktivieren"
Nicht gestartet	Deaktiviert	Deaktiviert
In Bearbeitung	Deaktiviert	Deaktiviert
Abgeschlossen	Deaktiviert	Aktiviert
Zugesagt	Aktiviert	Aktiviert

- 3 Schränken Sie den Prozess so ein, dass er auf alle Firmenbesuche und geschäftliche Besuche, jedoch nicht auf allgemeine Besuche angewendet wird. Fügen Sie dazu dem Prozess die Hauptwerte "Firmenbesuche" und "Geschäftliche Besuche" hinzu.

Weitere Informationen zum Einschränken von Prozessen finden Sie unter [Einschränken von Prozessen \(auf Seite 1649\)](#).

- 4 Konfigurieren Sie im Übergangszustand "Weitergeleitet" die Feldeinrichtung, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Schreibgeschützt" für alle Felder.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände finden Sie unter [Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände \(auf Seite 1650\)](#).

- 5 Aktivieren Sie in den Übergangszuständen "Abgeschlossen" und "Weitergeleitet" die entsprechenden Zugriffssteuerungen für die zugehörigen Datensatztypen.

Die Einstellungen der Kontrollkästchen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt. Weitere Informationen zum Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen finden Sie unter [Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1650\)](#).

Übergangszustand	Zugehöriger Datensatztyp	Erstellung/ Hinzufügung deaktivieren	Aktualisierung deaktivieren	Löschung/ Entfernung deaktivieren
Abgeschlossen	Antworten auf Nachricht	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Besprochene Produkte	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Abgegebene Werbeartikel	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Abgegebene Muster	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Musteranforderungen	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Mustertransaktionen	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Signaturen	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert
	Lösungen	Deaktiviert	Deaktiviert	Aktiviert

Übergangszustand	Zugehöriger Datensatztyp	Erstellung/ Hinzufügung deaktivieren	Aktualisierung deaktivieren	Löschung/ Entfernung deaktivieren
Weitergeleitet	Anhänge	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Bücher	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Personen (M:M)	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Benutzerdefinierte Objekte 01 bis 03	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Antworten auf Nachricht	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Besprochene Produkte	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Abgegebene Muster	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Musteranforderungen	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Mustertransaktionen	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Signaturen	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert
	Lösungen (M:M)	Aktiviert	Aktiviert	Aktiviert

**HINWEIS:** Musteranforderungsdatensätze sind mit Musteranforderungsartikel-Datensätzen verknüpft. Diese müssen ebenfalls gesperrt werden, wenn der übergeordnete Datensatz gesperrt wird. Zum Sperren der Musteranforderungsartikel-Datensätze müssen Sie einen separaten Prozess einrichten, der auf dem Datensatztyp der Musteranforderung basiert. Ebenso sind Mustertransaktionsdatensätze mit Transaktionselement-Datensätzen verknüpft. Zum Sperren der Transaktionselement-Datensätze müssen Sie einen separaten Prozess einrichten, der auf dem Datensatztyp der Mustertransaktion basiert. Der für einen Datensatztyp eingerichtete Prozess sperrt die übergeordneten Datensätze des entsprechenden Typs sowie die zugehörigen untergeordneten Datensätze. Er sperrt jedoch keine mit den untergeordneten Datensätzen verknüpften Datensätze.

### Funktion der Prozessadministration

Die folgenden Datensatztypen werden bei der Prozessadministration unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Adresse
- Geschäftsplan
- Besprochenes Produkt bei Besuch
- Veranstaltung
- Lead
- Nachrichtenplan
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt

- Musterausschlussklausel
- Musteranforderung
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage
- Lösung

### Einschränkungen

Es gelten folgende Einschränkungen:

- Für jeden Datensatztyp, der die Prozessadministration unterstützt, kann nur ein Prozess eingerichtet werden.
- Bei jedem unterstützten Datensatztyp wird das Feld "Status" im Datensatztyp als Übergangsfeld für den Prozess verwendet. Sie können kein alternatives Übergangsfeld wählen.

**HINWEIS:** Benutzer können den Status eines Datensatzes für ein besprochenes Produkt beim Besuch nicht direkt ändern. Oracle CRM On Demand aktualisiert den Status eines Datensatzes für ein besprochenes Produkt beim Besuch, wenn der Status des zugehörigen Besuchs aktualisiert wird. So ist gewährleistet, dass der Status eines Datensatzes für ein besprochenes Produkt beim Besuch immer mit dem Status des zugehörigen Besuchs identisch ist.

- Nur der Datensatztyp "Aktivität" unterstützt die Verwendung eines primären Feldes, um den Prozess einzuschränken. Das Feld "Besuchstyp" ist das primäre Feld im Datensatztyp "Aktivität". Sie können kein alternatives primäres Feld wählen.
- Die Optionen der Feldeinrichtung für Übergangszustände beschränken sich auf die Angabe, dass bestimmte Felder schreibgeschützt sind, wenn der Datensatz sich im Übergangszustand befindet.
- Das Feld "Auftragsnummer" und das Kontrollkästchen "Standard", die im Prozessdatensatz beim Speichern des Prozesses angezeigt werden, werden im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.

### Zugehörige Datensatztypen

Für jeden übergeordneten Datensatztyp, der bei der Prozessadministration unterstützt wird, können Sie die Zugriffssteuerungen für alle zugehörigen Datensatztypen aktivieren, die für den übergeordneten Datensatztyp unterstützt werden und die in Ihrem Unternehmen verfügbar sind. Ausnahmen hiervon sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Übergeordneter Datensatztyp	Nicht unterstützte zugehörige Datensatztypen
Firma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bewertungen</li> <li>■ Finanzkonto: Niederlassung</li> <li>■ Konto: Externe Institutionen</li> </ul>
Aktivität	Bewertungen
Geschäftsplan	Bewertungen
Lead	Bewertungen
Zielsetzung	Bewertungen
Verkaufsprojekt	Bewertungen
Serviceanfrage	Bewertungen

**HINWEIS:** Sie können zulassen, dass bestimmte Benutzer die von Ihrem Unternehmen eingesetzten Prozesse zum Sperren von Datensätzen überschreiben können. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zum Überschreiben von Prozessen zum Sperren von Datensätzen \(auf Seite 1652\)](#).

## Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand

Führen Sie zum Einrichten eines Prozesses in Oracle CRM On Demand die folgenden Aufgaben aus:

- 1 [Erstellen von Prozessen \(auf Seite 1646\)](#)
- 2 [Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen \(auf Seite 1647\)](#)

Optional können Sie auch die folgenden Aufgaben ausführen:

- [Einschränken von Prozessen \(auf Seite 1649\)](#)
- [Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände \(auf Seite 1650\)](#)
- [Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen \(auf Seite 1650\)](#)

## Erstellen von Prozessen

Führen Sie zum Erstellen eines Prozesses die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1646\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Prozessadministration" verfügen.

### So erstellen Sie Prozesse

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Prozessadministration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prozessliste" auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Prozess bearbeiten" die Prozessinformationen ein.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Das Feld "Auftragsnummer" und das Kontrollkästchen "Standard", die auf der Seite "Prozessdetail" beim Speichern eines Prozesses angezeigt werden, werden im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.

In der folgenden Tabelle werden die Prozessfelder beschrieben. Weitere Informationen dazu, wie diese Felder im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand verwendet werden, finden Sie in den Einschränkungen, die unter [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#) aufgelistet sind.

Feld	Beschreibung
Prozessname	Der Name, den Sie dem Prozess geben.
Datensatztyp	Der Datensatztyp für den Prozess. Eine Liste der Datensatztypen, für die Sie Prozesse erstellen können, finden Sie unter <a href="#">Funktion der Prozessadministration (auf Seite 1644)</a> .
Primäres Feld	Der Name des Feldes im Datensatztyp, der als Filter zu verwenden ist, um den Prozess für bestimmte Datensätze des Datensatztyps einzuschränken. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert im primären Feld für den Datensatztyp "Aktivität" lautet "Besuchstyp". Bei anderen Datensatztypen ist das Feld leer. Weitere Informationen zu primären Feldern finden Sie unter <a href="#">Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration (auf Seite 1641)</a> .
Übergangsfeld	Der Name des Feldes im Datensatztyp, der den Übergang von Datensätzen zwischen Übergangszuständen bestimmt. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Bei allen unterstützten Datensatztypen lautet der Standardwert "Status". Weitere Informationen zu Übergangsfeldern finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration (auf Seite 1640)</a> .
Beschreibung	(Optional) Eine Beschreibung des Prozesses.

### Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen

Bei einem Prozess können Sie jeden Wert im Übergangsfeld mit einem Übergangszustand verknüpfen. Weitere Informationen zu Übergangsfeldern und Übergangszuständen finden Sie unter [Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration \(auf Seite 1640\)](#).

Führen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durch, um einem Prozess einen Übergangszustand hinzuzufügen. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 1646\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Prozessadministration" verfügen.

#### So fügen Sie Prozessen Übergangszustände hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Prozessliste" auf den Link "Prozessname" für den Prozess, dem Sie den Übergangszustand hinzufügen möchten.
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Prozessdetails" zum Abschnitt "Übergangszustände" der Seite, und klicken Sie anschließend in der Titelleiste des Abschnitts auf "Hinzufügen".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Übergangszustände die Informationen zum Übergangszustand ein.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.
- 5 Wiederholen Sie für jeden Übergangszustand, den Sie dem Prozess hinzufügen möchten, Schritt 2 bis 4 dieses Verfahrens.

In der folgenden Tabelle werden einige Felder für Übergangszustände beschrieben. Die Überschriften im Abschnitt "Schlüsselinformationen" und der Abschnitt "Validierung" der Seite in Oracle CRM On Demand zeigen den Namen des Übergangsfeldes an.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen</b>	

Feld	Beschreibung
Bundesstaat	Der Wert des Übergangsfeldes, der diesen Übergangszustand festlegt. Jeder Wert des Übergangsfeldes kann nur für einen Übergangszustand im Prozess verwendet werden. Wenn ein Wert für einen Übergangszustand verwendet wurde, wird er im Feld für den Zustand aus der Auswahlliste der Werte entfernt.
Kategorie	(Optional) Die Vertriebskategorie, der der Übergangszustand zugeordnet ist.
Beschreibung	(Optional) Eine Beschreibung des Übergangszustands.
<b>Validierung</b>	
Bedingung	<p>(Optional) Eine Bedingung, die festlegt, ob ein Datensatz in diesen Übergangszustand wechseln kann.</p> <p>Sie können einen Ausdruck direkt in das Textfeld eingeben oder auf das Symbol <i>fx</i> klicken, um das Expression Builder-Fenster zu öffnen, in dem Sie einen Ausdruck definieren können. Weitere Informationen zu Expression Builder finden Sie unter <a href="#">Expression Builder (auf Seite 2087)</a>.</p> <p>Verwenden Sie im Ausdruck keine berechneten Felder. Berechnete Felder werden in Ausdrücken im Feld "Bedingung" für Übergangszustände nicht unterstützt.</p> <p>Wenn ein Benutzer versucht, einen Datensatz des im Prozess angegebenen Datensatztyps zu diesem Übergangszustand zu verschieben, und die von Ihnen angegebene Bedingung nicht erfüllt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die Änderungen des Benutzers werden nicht gespeichert.</p>
Fehlermeldung	(Optional) Der Text der Fehlermeldung, die angezeigt wird, wenn die für den Übergangszustand angegebene Bedingung nicht erfüllt wird, wenn ein Benutzer versucht, einen Datensatz des im Prozess angegebenen Datensatztyps zu diesem Übergangszustand zu verschieben.
<b>Datensatzzugriffssteuerung.</b>	

Feld	Beschreibung
Aktualisierung deaktivieren	(Optional) Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, einschließlich externe Anwendungen, Datensätze des im Prozess angegebenen Datensatztyps nicht aktualisieren, sofern die Datensätze sich in diesem Übergangszustand befinden.
Löschung/Entfernung deaktivieren	<p>(Optional) Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, einschließlich externe Anwendungen, Datensätze des im Prozess angegebenen Datensatztyps nicht löschen, solange die Datensätze sich in diesem Übergangszustand befinden.</p> <p>Ebenso gilt: Wenn ein Datensatz in diesem Übergangszustand einem übergeordneten Datensatz untergeordnet ist, können Benutzer den Datensatz aus der Beziehung nicht entfernen, wenn dies dazu führen würde, dass der untergeordnete Datensatz aus Oracle CRM On Demand gelöscht wird.</p> <p>Wenn jedoch der untergeordnete Datensatz aus der Beziehung mit dem übergeordneten Datensatz entfernt wird, bewirkt dies nicht, dass der untergeordnete Datensatz aus Oracle CRM On Demand gelöscht wird. Anschließend kann der Datensatz aus der Beziehung entfernt werden, solange er sich im Übergangszustand befindet. Er kann jedoch nicht gelöscht werden.</p>

## Einschränken von Prozessen

Um einen Prozess so einzuschränken, dass er nur auf bestimmte Datensätze dieses Datensatztyps angewendet wird, geben Sie an, welche Werte im primären Feld des Datensatztyps für den Prozess gültig sind. Weitere Informationen zu primären Feldern finden Sie unter [Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration \(auf Seite 1641\)](#).

Führen Sie zum Einschränken eines Prozesses die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Prozessadministration" verfügen.

### So schränken Sie Prozesse ein

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Prozessliste" auf den Link "Prozessname" für den Prozess, den Sie einschränken möchten.
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Prozessdetails" zum Abschnitt "Hauptwerte", und klicken Sie anschließend in der Titelleiste des Abschnitts auf "Hinzufügen"
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Hauptwerte im Feld "Wert" die Werte, für die der Prozess eingeschränkt werden soll.

Auf der Bearbeitungsseite für Hauptwerte können Sie bis zu fünf Werte wählen. Wenn Sie weitere Werte wählen möchten, wiederholen Sie dieses Verfahren.

- 4 Speichern Sie die Änderungen.
- 5 Wiederholen Sie Schritt 2 bis 4 dieses Verfahrens so oft, wie es zum Hinzufügen von weiteren Hauptwerten erforderlich ist.

### **Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände**

Sie können das Verhalten bestimmter Felder angeben, wenn ein Datensatz sich im Übergangszustand befindet, indem Sie die Feldeinrichtung für den Übergangszustand konfigurieren.

Führen Sie zum Konfigurieren der Feldeinrichtung für einen Übergangszustand die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Prozessadministration" verfügen.

#### ***So konfigurieren Sie die Feldeinrichtung für Übergangszustände***

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Prozessdetails" auf den Link im Feld "Zustand" für den Übergangszustand, für den Sie die Feldeinrichtung konfigurieren möchten.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für Übergangszustände zum Abschnitt "Feldeinrichtung", und klicken Sie anschließend in der Titelleiste des Abschnitts auf "Hinzufügen"
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Feldeinrichtungen folgendermaßen das Verhalten von Feldern an, wenn ein Datensatz des im Prozess angegebenen Datensatztyps sich in diesem Übergangszustand befindet:
  - a Wählen Sie das Feld aus der Feldliste.
  - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen des Verhaltens, das Sie für das Feld konfigurieren möchten.

**HINWEIS:** Informationen zu gültigen Einschränkungen für das Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände finden Sie unter [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#).

**VORSICHT:** Wenn Sie festlegen möchten, dass ein Kontrollkästchenfeld schreibgeschützt ist, muss das Feld bereits in dem Seitenlayout angezeigt werden, in dem es verwendet werden soll. Andernfalls wird beim Hinzufügen des Feldes zum Seitenlayout eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Benutzer versuchen, einen Datensatz dieses Typs zu speichern.

Auf der Bearbeitungsseite für Feldeinrichtungen können Sie Einstellungen für bis zu fünf Felder angeben. Wenn Sie Einstellungen für weitere Felder angeben möchten, wiederholen Sie dieses Verfahren.

- 4 Speichern Sie die Änderungen.
- 5 Wiederholen Sie Schritt 2 bis 4 dieses Verfahrens so oft, wie es zum Einrichten aller Felder erforderlich ist, die Sie für den Übergangszustand konfigurieren möchten.

### **Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen**

Sie können die Aktionen einschränken, die Benutzer in den zugehörigen Datensätzen ausführen können, wenn ein übergeordneter Datensatz sich im Übergangszustand befindet, indem Sie die Zugriffssteuerungen für die zugehörigen Datensatztypen aktivieren.

**HINWEIS:** Bestimmte Datensatztypen weisen keine zugehörigen Datensatztypen auf.

Führen Sie zum Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Prozessadministration" verfügen.

### So aktivieren Sie Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Prozessdetails" auf den Link im Feld "Zustand" für den Übergangszustand, in dem Sie Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen aktivieren möchten.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für Übergangszustände zum Abschnitt "Zugehörige Zugriffssteuerung", und klicken Sie anschließend in der Titelleiste des Abschnitts auf "Hinzufügen"
- 3 Aktivieren Sie auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Zugriffssteuerungen für jeden zugehörigen Datensatztyp die Kontrollkästchen der gewünschten Zugriffssteuerungen.

Auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Zugriffssteuerungen können Sie Zugriffssteuerungen für bis zu fünf zugehörige Datensatztypen aktivieren. Wenn Sie Zugriffssteuerungen für weitere zugehörige Datensatztypen aktivieren möchten, wiederholen Sie dieses Verfahren.

**HINWEIS:** Auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Zugriffssteuerungen sind die Kontrollkästchen der Zugriffssteuerungen als erforderlich markiert, d.h., neben dem Namen des jeweiligen Kontrollkästchens wird ein Sternchen angezeigt. Die Kontrollkästchen werden als erforderlich markiert, da diese Kontrollkästchenfelder immer einen Wert in der Datenbank aufweisen. Der Wert lautet entweder "True" (d.h., das Kontrollkästchen ist aktiviert) oder "False" (d.h., das Kontrollkästchen ist deaktiviert). Wenn Sie ein Kontrollkästchen aktivieren, wird in der Datenbank der Wert "True" gespeichert. Wenn Sie ein Kontrollkästchen nicht aktivieren, wird in der Datenbank der Wert "False" gespeichert.

- 4 Speichern Sie die Änderungen.
- 5 Wiederholen Sie Schritt 2 bis 4 dieses Verfahrens so oft, wie es zum Aktivieren der Zugriffssteuerungen für die erforderlichen Datensatztypen für den Übergangszustand erforderlich ist.

In der folgenden Tabelle werden die Zugriffssteuerungen für die zugehörigen Datensatztypen beschrieben. Einige zugehörige Datensatztypen sind nicht verfügbar. Eine Liste der zugehörigen Datensatztypen, die nicht verfügbar sind, finden Sie unter [Funktion der Prozessadministration \(auf Seite 1644\)](#).

**HINWEIS:** Als "Benutzer" werden sowohl externe Anwendungen als auch Benutzer von Oracle CRM On Demand bezeichnet.

Feld	Beschreibung
Erstellung/Hinzufügung deaktivieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer keine neuen Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps vom übergeordneten Datensatz erstellen oder vorhandene Datensätze dieses Datensatztyps dem übergeordneten Datensatz hinzufügen, solange der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet.
Aktualisierung deaktivieren	Das Verhalten dieses Kontrollkästchens hängt von der Beziehung zwischen dem übergeordneten Datensatztyp und dem zugehörigen Datensatztyp wie folgt ab: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn der übergeordnete Datensatztyp eine 1:n-Beziehung zum zugehörigen Datensatztyp aufweist und sein Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps, die untergeordnete Datensätze des übergeordneten Datensatzes sind, nicht aktualisieren, solange der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet. Die untergeordneten Datensätze können von keiner Position aus in Oracle CRM On Demand aktualisiert werden, wenn der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet. Beispiel: Wenn zugehörige Datensätze des Datensatztyps</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p>"Benutzerdefiniertes Objekt 5" im übergeordneten Datensatz vorhanden sind, können diese Datensätze für das benutzerdefinierte Objekt 5 nicht aktualisiert werden, solange der übergeordnete Datensatz sich im Übergangszustand befindet, auch wenn auf sie über die Homepage für das benutzerdefinierte Objekt 5 zugegriffen wird.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei zugehörigen Datensatztypen, die eine n:n-Beziehung zum übergeordneten Datensatztyp aufweisen, ist das Kontrollkästchen "Aktualisierung deaktivieren" nicht gültig, d.h., mit seiner Hilfe kann nicht verhindert werden, dass Benutzer zugehörige Datensätze dieses Typs aktualisieren, solange der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet.</li> </ul>
Löschung/Entfernung deaktivieren	<p>Das Verhalten dieses Kontrollkästchens hängt von der Beziehung zwischen dem übergeordneten Datensatztyp und dem zugehörigen Datensatztyp wie folgt ab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn der übergeordnete Datensatztyp eine 1:n-Beziehung zum zugehörigen Datensatztyp aufweist und sein Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps, die untergeordnete Datensätze des übergeordneten Datensatzes sind, nicht löschen, solange der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet. Die untergeordneten Datensätze können von keiner Position aus in Oracle CRM On Demand gelöscht werden, wenn der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet.</li> <li>■ Wenn der zugehörige Datensatztyp eine n:n-Beziehung zum übergeordneten Datensatztyp aufweist und sein Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer untergeordnete Datensätze dieses Datensatztyps aus der Beziehung zum übergeordneten Datensatz nicht entfernen, solange der übergeordnete Datensatz sich in diesem Übergangszustand befindet. Benutzer können jedoch die untergeordneten Datensätze von anderen Positionen in Oracle CRM On Demand aus löschen, beispielsweise von einer Liste aus, auf die über die Homepage für Datensatztypen zugegriffen wird.</li> </ul>

### Informationen zum Überschreiben von Prozessen zum Sperren von Datensätzen

Bestimmte Benutzer wie Administratoren oder Manager müssen möglicherweise mit gesperrten Datensätzen arbeiten, ohne dass für sie die Beschränkungen der Prozesse zum Sperren von Datensätzen gelten. Sie können zulassen, dass ein Benutzer die Prozesse zum Sperren von Datensätzen überschreibt, indem Sie die Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" in der Rolle des Benutzers aktivieren.

Die Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" entfernt nur die Beschränkungen, die durch die Prozesse zum Sperren von Datensätzen angewendet werden. Um mit den gesperrten Datensätzen arbeiten zu können, muss der Benutzer über die Sichtbarkeit für die Datensätze sowie die entsprechenden Zugriffsstufen und Berechtigungen verfügen. Mit der Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" können Benutzer die Prozesse zum Sperren von Datensätzen für alle Datensatztypen überschreiben. Sie können nicht angeben, dass ein Benutzer die Prozesse zum Sperren von Datensätzen nur für einige Datensätze oder Datensatztypen überschreiben kann.

**HINWEIS:** Die Berechtigung "Prozessadministration überschreiben" ist nicht standardmäßig verfügbar. Wenn Sie die Berechtigung für Ihr Unternehmen aktivieren lassen möchten, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Workflowkonfiguration

Gehen Sie wie folgt vor, um Workflow-Regeln zu konfigurieren, die die Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens erfüllen:

- 1 Arbeiten Sie mit allen Beteiligten an der Planung der Geschäftsprozesse.
- 2 Dokumentieren Sie alle Workflow-Regeln und die entsprechenden Workflow-Aktionen, die konfiguriert werden müssen. Weitere Informationen über die Komponenten von Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Workflow-Regeln](#) (siehe [Informationen zu Workflowregeln](#) auf Seite 1654).
- 3 Melden Sie sich als Systemsadministrator bei Oracle CRM On Demand an, und erstellen Sie die Workflow-Regeln. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Workflowregeln](#) (auf Seite 1677) und [Erstellen von geplanten Ereignissen](#) (auf Seite 1684).
- 4 Definieren Sie alle erforderlichen Workflowaktionen innerhalb der neuen Workflowregeln und benutzerdefinierten Ereignisse. Informationen über das Erstellen verschiedener Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:
  - [Informationen zu Workflowaktionen](#) (auf Seite 1665)
  - [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen](#) (auf Seite 1696)
  - [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen](#) (auf Seite 1698)
  - [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen](#) (auf Seite 1702)
  - [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden](#) (auf Seite 1708)
  - [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) (auf Seite 1713)
  - [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1715)
  - [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1720)
  - [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1721)

### Informationen zum Einrichten von Workflow-Regeln

Für neue Kunden ist die Funktion "Workflow-Regeln" automatisch aktiviert. Für bestehende Kunden müssen Oracle CRM On Demand Customer Care und der Unternehmensadministrator die Funktion für Workflowregeln in Oracle CRM On Demand konfigurieren:

- **Einrichtung von Oracle CRM On Demand Customer Care.** Wenn die Funktion für Workflowregeln von Oracle CRM On Demand Customer Care eingerichtet wurde, wird der Link "Workflowkonfiguration" auf der Admin-Homepage im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" angezeigt. Außerdem wurde für die Administrator-Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Ablaufregeln verwalten" aktiviert. Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1543).

**HINWEIS:** Wenn Sie Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen möchten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln für Benutzer verwalten" enthalten. Ihr Administrator kann diese Berechtigung für die Administratorrolle und nach Bedarf für beliebige andere Rollen aktivieren. Weitere Informationen zu den zu berücksichtigenden Aspekten beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer"](#) (auf Seite 1676).

- **Option "Workflow aktivieren".** Workflow-Regeln können erst ausgeführt werden, nachdem der Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Workflow aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert hat. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Unternehmensprofils finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1238).

- **Integrationsereignisse.** Ein *Integrationsereignis* ist ein Auslösemechanismus für externe Prozesse, die auf Datensatzänderungen in Oracle CRM On Demand basieren (einschließlich Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Zuordnen, Zuordnung aufheben, Wiederherstellen und Zusammenführen). Sie können angeben, welche Felder eines Datensatzes Sie verfolgen möchten. Wenn Ihr Unternehmen Workflowregeln zum Erstellen von Integrationsereignissen verwenden möchte, können Sie bei Oracle CRM On Demand Customer Care Unterstützung für die Verwaltung von Integrationsereignissen anfordern. Sie werden außerdem dabei unterstützt, die erforderliche Gesamtgröße der Warteschlangen für Integrationsereignisse zu bestimmen. Wenn sich der Wert in einem verfolgten Feld ändert, wird diese Änderung im Integrationsereignis festgehalten. Sie können außerdem festlegen, zu welcher Warteschlange für Integrationsereignisse die Integrationsereignisse hinzugefügt werden sollen. Weitere Informationen zum Verwalten von Integrationsereignissen finden Sie unter [Informationen zu Integrationsereignissen \(auf Seite 2044\)](#).
- **Bücher.** Wenn Ihr Unternehmen die Zuordnungen zwischen Datensätzen und Büchern mithilfe von Workflow-Regeln aktualisieren möchte, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, um Unterstützung für die Buchverwaltung anzufordern. Weitere Informationen zur Buchverwaltung finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

## Informationen zu Workflowregeln

Eine *Workflowregel* stellt eine Anweisung für Oracle CRM On Demand dar, mindestens eine Aktion automatisch durchzuführen, wenn ein bestimmtes Ereignis eintritt.

### Auslösen von Ereignissen und Aktionen für Workflow-Regeln

Eine Workflow-Regel wird ausgewertet, wenn das für die Regel angegebene Ereignis (das Auslöseereignis) eintritt. Wenn die Bedingungen für die Regel erfüllt sind (bzw. keine Bedingungen für die Regel bestehen), werden die für die Regel angegebenen Aktionen ausgeführt. Sie können über eine Workflow-Regel z.B. angeben, dass bei Erstellung eines Verkaufsprojekts (das Auslöseereignis für die Workflow-Regel) eine E-Mail an den Manager des Verkaufsprojektverantwortlichen gesendet werden soll (die Aktion für die Workflow-Regel). Sie können auch festlegen, dass die E-Mail nur gesendet wird, wenn der Umsatz des Verkaufsprojekts einen bestimmten Betrag (die Bedingung für die Workflow-Regel) übersteigt. Außerdem können Sie den Inhalt der E-Mail angeben.

Sie können Workflow-Regeln auch so definieren, dass nach Ablauf einer festgelegten Zeit oder zu einem bestimmten Termin (Datum/Uhrzeit) Aktionen ausgeführt werden. Weitere Informationen zu zeitbasierten Workflowaktionen finden Sie unter Informationen zu zeitbasierten Workflowregeln (siehe [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) auf Seite 1667) und [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#).

Workflow-Regeln können in folgenden Fällen ausgelöst werden:

- Ein Datensatz wird erstellt, aktualisiert, wiederhergestellt, zusammengeführt oder gelöscht.  
**HINWEIS:** Eine Aktualisierung eines Datensatzes durch eine Workflowaktion löst keine weiteren Workflowregeln aus. Wenn z.B. die Aktion "Werte aktualisieren" einer Workflowregel für den Firmendatensatztyp ein Feld für einen Firmendatensatz aktualisiert, löst diese Änderung am Datensatz keine Workflowregeln für den Firmendatensatztyp aus, selbst wenn einige dieser Regeln über die Trigger-Ereignisse "Vor geändertem Datensatz gespeichert" oder "Wenn geänderter Datensatz gespeichert wird" verfügen. Wenn Sie möchten, dass Oracle CRM On Demand als Ergebnis der Datensatzänderung zusätzliche Aktionen durchführt, müssen diese Aktionen für die gleiche Workflowregel konfiguriert werden wie die Aktion, die den Datensatz aktualisiert hat.
- Ein Datensatz wird einem anderen Datensatz zugeordnet, oder die Zuordnung wird aufgehoben.  
Diese Workflow-Regeln werden nur ausgelöst, wenn es sich um Zuordnungen zwischen bestimmten Datensatztypen handelt. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Triggerereignissen für Verknüpfungen und Verknüpfungsaufhebungen \(auf Seite 1659\)](#).
- Ein angegebenes Datum und eine angegebene Uhrzeit wurden erreicht.

**HINWEIS:** Workflowregeln unterstützen sowohl Kaskaden- als auch Tiefenlöschvorgänge. Beispiel: Beim Löschen einer Firma werden alle zugehörigen nicht gemeinsam verwendeten Adressen ebenfalls gelöscht. Beim

Löschen einer Adresse werden dagegen alle Workflowregeln für den Adressdatensatztyp mit dem Triggerereignis "Bevor Datensatz gelöscht wird" ausgelöst. Weitere Informationen zu Kaskaden- und Tiefenlöschvorgängen finden Sie unter [Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen \(auf Seite 189\)](#).

Es gibt unterschiedliche Auslöseereignisse für Workflowregeln. Für jede Workflowregel gibt es jedoch nur ein Auslöseereignis. Je nach gewähltem Auslöseereignis für eine Regel können Sie angeben, dass Oracle CRM On Demand eine oder mehrere Aktionen automatisch ausführen soll, wenn die Bedingungen für die Workflowregel erfüllt sind.

Das Auslöseereignis für jede Regel wird auf der Seite "Liste der Workflowregeln" und auf der Seite "Workflowregeldetails" angezeigt. Je nach Typ des Triggerereignisses, das für eine Workflowregel ausgewählt ist, ist die Regel als einer der folgenden Typen definiert:

- **Workflowregel vor Ereignis.** Die Workflowaktionen werden ausgeführt, bevor das Ereignis, das die Regel auslöst, abgeschlossen wurde.
- **Workflowregel nach Ereignis.** Die Workflowaktionen werden ausgeführt, nachdem das Ereignis, das die Workflowregel ausgelöst hat, erfolgreich abgeschlossen wurde.
- **Geplantes Ereignis.** Der Typ "Geplantes Ereignis" ist ein Untertyp des Typs einer Regel, die nach einem Ereignis ausgeführt wird.

Ein geplantes Ereignis ist eine Workflowregel, die nicht durch eine Benutzeraktion ausgelöst wird. Stattdessen wird das geplante Ereignis automatisch ausgeführt, wenn ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit erreicht sind. Sie können optional ein geplantes Ereignis so konfigurieren, dass es mehrfach in einem Intervall ausgeführt wird, das Sie beim geplanten Ereignis angeben.

Weitere Informationen zu geplanten Ereignissen finden Sie unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#), [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#) und Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

Workflowregeln werden für einen Datensatz als Ganzes und nicht für einzelne Felder konfiguriert. Geplante Ereignisse werden für Listen von Datensätzen konfiguriert, und geplante Ereignisse für Analysen werden für die Ausführung für bestimmte Benutzer konfiguriert.

**HINWEIS:**Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp bzw. das Trigger-Ereignis der Regel nicht geändert werden. Wenn jedoch eine Bedingung in der Regel vorhanden ist, können Sie die Bedingung aktualisieren. Bei geplanten Ereignissen können Sie den Zeitplan aktualisieren oder eine andere Liste auswählen.

In der folgenden Tabelle werden die Aktionen gezeigt, die für die einzelnen Auslöseereignisse verfügbar sind.

Triggerereignis	Regeltyp	Verfügbare Aktionen
Wenn neuer Datens. gesp. wird	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> <li>■ Buch zuweisen</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Warten</li> <li>■ Werte aktualisieren</li> </ul>
Wenn geänd. Datens. gesp. wird	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> <li>■ Buch zuweisen</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Warten</li> <li>■ Werte aktualisieren</li> </ul>

Triggerereignis	Regeltyp	Verfügbare Aktionen
Bevor Datensatz gelöscht wird	Vor Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> </ul>
Vor geändertem Datensatz gesp.	Vor Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werte aktualisieren</li> </ul>
Nach Zuordne. z. übergeor. Obj.	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Warten</li> </ul>
Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O.	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Warten</li> </ul>
Beim Wiederh. des Datensatzes	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> </ul>
Wenn Datensätze zusammengeführt wurden	Nach Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Integrationsereignis erstellen</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> </ul>
Geplantes Ereignis	Geplantes Ereignis	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ E-Mail senden</li> <li>■ Aufgabe erstellen</li> <li>■ Buch zuweisen</li> <li>■ Werte aktualisieren</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Für geplante Ereignisse für den Datensatztyp "Analysen" wird nur die Aktion "E-Mail senden" unterstützt.</p>

Für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition und Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management stehen einige zusätzliche Workflowaktionen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#).

**HINWEIS:** Das Verarbeiten von gesperrten Produkten wird nicht für Musteranforderungsartikel unterstützt, wenn Sie in Oracle CRM On Demand Workflows verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Informationen zu Workflows für Musteranforderungsartikel und Regeln für gesperrte Produkte \(auf Seite 726\)](#).

**HINWEIS:** Bei bestimmten Datensatztypen werden Workflowregeln, die mit dem Trigger-Ereignis "Beim Wiederherstellen des Datensatzes" konfiguriert sind, nie ausgelöst, da es derzeit nicht möglich ist, einen Datensatz dieses Typs wiederherzustellen. Derzeit ist es z.B. nicht möglich, einen Firmenteamdatensatz wiederherzustellen. Wenn die Wiederherstellung von solchen Datensatztypen künftig unterstützt wird, werden Workflowregeln, die mit dem Trigger-Ereignis "Beim Wiederherstellen des Datensatzes" konfiguriert sind, entsprechend ausgelöst.

### Einschränkungen für Workflowregeln und Regelaktionen

Die folgenden Einschränkungen gelten für Workflowregeln mit einem anderen Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" und für Aktionen zu diesen Regeln:

- **Bedingungen für Workflowregeln.** Wenn Sie Bedingungen für eine Workflowregel festlegen, werden die Aktionen für die Workflowregel nur ausgeführt, wenn die Regelbedingungen beim Auslösen der Regel erfüllt werden. Wenn die Bedingungen nicht erfüllt werden, werden keine Aktionen ausgeführt. Wenn Sie keine

Bedingungen für eine Workflowregel festlegen, werden die Aktionen für die Workflowregeln jedes Mal ausgeführt, wenn die Regel ausgelöst wird.

- **Kontext eines einzelnen Datensatzes.** Eine Workflow-Regel, die ausgelöst wird, wenn ein Datensatz erstellt, aktualisiert oder gelöscht wird, wird nur im Kontext eines einzelnen Datensatzes angewendet, d.h. eine Workflow-Regel kann nur in einem Datensatz auf Felder zugreifen und diese aktualisieren.

**HINWEIS:** Wenn eine Workflow-Regel von einer Aktion der Zuordnung oder Aufhebung der Zuordnung eines Datensatzes ausgelöst wird, kann das Integrationsereignis, das von dem Workflow erstellt wird, Felder aus dem untergeordneten und dem übergeordneten Datensatz enthalten.

Die folgenden Einschränkungen gelten für alle Workflowregeln und geplanten Ereignisse sowie für Aktionen zu diesen Regeln und geplanten Ereignissen:

- **Mehrere Aktionen für Workflowregeln und geplante Ereignisse.** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflowregel oder ein geplantes Ereignis erstellen.  
Sie können maximal 25 Aktionen für eine Workflowregel erstellen. Für ein geplantes Ereignis können Sie maximal 5 Workflowaktionen erstellen. Wenn Sie versuchen, mehr Aktionen zu erstellen, als in einer Workflowregel oder einem geplanten Ereignis zulässig sind, erhalten Sie eine Fehlermeldung.  
**HINWEIS:** Wenn eine Workflowaktion zu einer Workflowregel oder einem geplanten Ereignis unerwarteterweise beendet wird, ohne abgeschlossen zu sein, werden die restlichen Aktionen zur Workflowregel oder zum geplanten Ereignis möglicherweise nicht durchgeführt. Informationen dazu, was geschieht, wenn eine Workflowaktion nicht erfolgreich ist, finden Sie unter Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670).
- **Datensatztypen.** Sie können Workflowregeln und geplante Ereignisse für eine Reihe von Datensatztypen erstellen. Eine Workflowregel oder ein geplantes Ereignis gilt jedoch jeweils nur für einen Datensatztyp. Wenn Sie also eine Workflowregel oder ein geplantes Ereignis für einen bestimmten Datensatztyp erstellen und die gleiche Aktion für einen anderen Datensatztyp ausgeführt werden soll, müssen Sie eine zweite, ähnliche Workflowregel oder ein zweites, ähnliches geplantes Ereignis für den zweiten Datensatztyp erstellen.

### Reihenfolge der Workflowregeln

Wenn Sie eine Workflow-Regel erstellen, weist Oracle CRM On Demand dieser Regel automatisch die nächste freie Nummer für Regeln zu, die auf dem gleichen Datensatztyp und Trigger-Ereignis basieren. Wenn das Trigger-Ereignis für die Workflow-Regel "Nach Zuordnung zu übergeordnetem Datensatz" oder "Nach Aufhebung der Zuordnung zu übergeordnetem Datensatz" lautet, weist Oracle CRM On Demand der Regel automatisch die nächste freie Nummer für Regeln zu, die auf demselben Datensatztyp, demselben Trigger-Ereignis und demselben übergeordneten Datensatztyp basieren. Für Workflowregeln, die ein anderes Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" aufweisen, bestimmt die Reihenfolgenummer die Reihenfolge, in der Oracle CRM On Demand eine Folge von Workflowregeln aufruft, die auf demselben Datensatztyp und demselben Triggerereignis sowie, falls zutreffend, auf demselben übergeordneten Datensatztyp basieren. Sie können die Reihenfolge der Regeln ändern.

**HINWEIS:** Workflowregeln, die das Triggerereignis "Geplantes Ereignis" aufweisen, wird ebenfalls eine Reihenfolgenummer zugewiesen, sie werden aber nicht nacheinander ausgeführt. Die Reihenfolgenummer ist für geplante Ereignisse schreibgeschützt.

Weitere Informationen zum Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln finden Sie unter [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1719).

### Beenden einer Reihenfolge von Workflow-Regeln

Für Workflowregeln mit einem anderen Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" können Sie angeben, dass Oracle CRM On Demand die Verarbeitung einer Folge von Workflowregeln stoppt, wenn die Bedingung zu einer Workflowregel erfüllt ist. Wenn eine Workflow-Regel ausgelöst wird, wird die Bedingung für die Regel ausgewertet. Wenn die Bedingung für die Regel erfüllt ist und das Kontrollkästchen "Beenden" aktiviert ist, werden die aktiven Aktionen für die aktuelle Workflow-Regel ausgeführt, doch die nachfolgenden Workflow-

Regeln, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Trigger-Ereignis (und falls zutreffend auf dem gleichen übergeordneten Datensatztyp) basieren, werden nicht verarbeitet.

### Reihenfolge der Workflowaktionen

Wenn Sie mehrere Aktionen für eine Workflowregel oder ein geplantes Ereignis angeben, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflowregel angegeben sind. Eine Aktion muss erst abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Sie können die Reihenfolge der Aktionen für eine Regel ändern. Weitere Informationen zu Workflow-Aktionen finden Sie unter Info über Workflow-Aktionen (siehe [Informationen zu Workflowaktionen](#) auf Seite 1665).

Für ein geplantes Ereignis werden die Aktionen für die Datensätze ausgeführt, die von der gefilterten Liste für dieses Datum zurückgegeben werden. Die Datensätze werden nacheinander verarbeitet, d.h. alle Workflowaktionen zum geplanten Ereignis werden in der Reihenfolge ausgeführt, die im geplanten Ereignis für den ersten Datensatz in der Liste angegeben ist. Anschließend werden alle Aktionen für den zweiten Datensatz in der Liste ausgeführt usw.

### Fehler bei Workflowregeln und Workflowaktionen

Wenn eine Workflowregel, ein geplantes Ereignis oder eine Workflowaktion nicht erfolgreich abgeschlossen wird, wird der Fehler je nach Typ des Triggerereignisses in der Workflowregel oder im geplanten Ereignis und nach Typ des Fehlers unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet. Anderenfalls wird der Fehler dem Benutzer gemeldet, dessen Aktionen die Workflowregel ausgelöst haben. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670).

### Datensatzsichtbarkeit und Workflow-Aktionen

Wenn ein Benutzer eine Aktion durchführt, die eine Workflow-Regel auslöst, können für einige Aktionen der Workflow-Regel Fehler auftreten, wenn die Aktion des Benutzers dazu führt, dass der Benutzer die Sichtbarkeit für den Datensatz verliert.

Beispiel: Sie haben möglicherweise eine Workflow-Regel, die ausgelöst wird, wenn ein geänderter Firmendatensatz gespeichert wird. Wenn ein Benutzer, der für einen Firmendatensatz verantwortlich ist, diese Firma einem anderen Benutzer zuweist, wird die Workflow-Regel ausgelöst, wenn der Firmendatensatz gespeichert wird. Wenn der ursprüngliche Verantwortliche den Firmendatensatz nicht länger auf andere Weise, z.B. mit Team- oder Buchmitgliedschaften, anzeigen kann, ist jede Workflow-Aktion, die Zugriff auf den Firmendatensatz erfordert, nicht erfolgreich.

Ebenso ist eine Instanz eines geplanten Ereignisses nicht erfolgreich, wenn der Benutzer, der das geplante Ereignis aktiviert hat, keinen Zugriff mehr auf die Liste hat, die für dieses geplante Ereignis ausgewählt wurde.

### Modi der Datensatzverantwortlichkeit und Workflow-Aktionen

Sie können Datensatztypen, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen, in unterschiedlichen Verantwortlichkeitsmodi konfigurieren: Benutzermodus, gemischter Modus oder Buchmodus. Weitere Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 1580). Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit interagiert mit Workflow-Regeln und -Aktionen.

Wenn eine Workflow-Aktion "Buch zuweisen" versucht, das primäre benutzerdefinierte Buch aus einem Datensatz zu entfernen, geschieht Folgendes:

- Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist, schlägt die Workflow-Aktion fehl.
- Oracle CRM On Demand entfernt im Datensatz den Wert im Feld "Buch", wenn das primäre benutzerdefinierte Buch aus dem Datensatz entfernt wird, sofern der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist.
- Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert ist, ist keines der Bücher im Datensatz das primäre benutzerdefinierte Buch, und der Modus der Datensatzverantwortlichkeit hat keine Auswirkung auf die Workflow-Aktion.

Wenn eine Workflow-Aktion eine Abhängigkeit vom Wert im Feld "Verantwortlicher" für einen Datensatz aufweist, z.B. wenn die Aktion "E-Mail senden" so konfiguriert wird, dass E-Mails mit der Option "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" gesendet werden, dann geschieht Folgendes:

- Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist, ist die Workflow-Aktion nicht erfolgreich.
- Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus konfiguriert und das Feld, in dem der relative Benutzer angegeben wird, leer ist, ist die Workflow-Aktion nicht erfolgreich.  
Beispiel: Wenn Sie die Aktion "E-Mail senden" konfigurieren, um einem Firmenverantwortlichen eine E-Mail zu senden, und der Firmendatensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist, ist die Workflow-Aktion nicht erfolgreich, falls das Feld "Verantwortlicher" für den Firmendatensatz leer ist. Wenn das Feld "Verantwortlicher" jedoch ausgefüllt wird, ist die Workflow-Aktion erfolgreich.

### Latenzzeit

Workflowregeln mit einem anderen Triggerereignis als dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis" werden nacheinander und synchron ausgewertet. Der gesamte Aktualisierungsvorgang ist erst abgeschlossen, nachdem alle Regeln ausgewertet wurden. Daher kommt es durch Workflowregeln zu einer bestimmten Latenzzeit bei Vorgängen (d.h. der Zeit zwischen dem Beginn und Abschluss eines Vorgangs). Eine Aufgabe, die von einer Workflow-Regel erstellt wird, kann den Vorgang der Datensatzaktualisierung z. B. bis zu 20 % verlängern. Jede E-Mail, die von einer Workflow-Regel erstellt wird, führt zu einer Latenzzeit von 5 %.

Die Auswertung von Ausdrücken beansprucht weniger Zeit. Um die Latenzzeit zu minimieren, fügen Sie sich gegenseitig ausschließende Ausdrücke in die Workflow-Bedingungen ein. Erstellen Sie Ihre Workflowregeln inkrementell und immer unter Berücksichtigung der Leistung.

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen \(auf Seite 1698\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren \(auf Seite 1713\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln \(auf Seite 1719\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### Informationen zu Triggerereignissen für Verknüpfungen und Verknüpfungsaufhebungen

Trigger-Ereignisse für die Zuordnung und Aufhebung der Zuordnung in Workflow-Regeln werden nur für Zuordnungen zwischen bestimmten Datensatztypen unterstützt. Die folgenden Aktionen stehen für Trigger-Ereignisse für die Zuordnung und Aufhebung der Zuordnung zur Verfügung:

- **E-Mail senden.** Diese Aktion steht für alle Trigger-Ereignisse für die Zuordnung und Aufhebung der Zuordnung zur Verfügung.
- **Warten.** Diese Aktion steht für alle Trigger-Ereignisse für die Zuordnung und Aufhebung der Zuordnung zur Verfügung.
- **Integrationsereignis erstellen.** Diese Aktion steht nur für bestimmte Zuordnungen und Aufhebungen von Zuordnungen zur Verfügung.

Die folgende Tabelle enthält die Zuordnungen, die Triggerereignisse für die Zuordnung und Aufhebung der Zuordnung unterstützen, und gibt die Zuordnungen und Aufhebungen der Zuordnungen an, die die Aktion "Integrationsereignis erstellen" unterstützen.

Übergeordneter Datensatztyp	Datensatztyp	Aktion "Integrationsereignis erstellen" wird unterstützt
Firma	Adresse	Ja
Firma	Person	Ja
Firma	Benutzerdefiniertes Objekt 01	Nein
Firma	Benutzerdefiniertes Objekt 02	Nein
Firma	Benutzerdefiniertes Objekt 03	Nein
Aktivität	Person	Nein
Person	Firma	Ja
Person	Adresse	Ja
Person	Benutzerdefiniertes Objekt 01	Nein
Person	Benutzerdefiniertes Objekt 02	Nein
Person	Benutzerdefiniertes Objekt 03	Nein
Person	Verkaufsprojekt	Ja
Verkaufsprojekt	Person	Ja
Verkaufsprojekt	Benutzerdefiniertes Objekt 02	Nein

In der folgenden Tabelle werden die Aktionen aufgelistet, die eine Workflow-Regel für die Zuordnung oder Aufhebung der Zuordnung auslösen können. Außerdem werden die Integrationsereignisse dargestellt, die in jedem Fall von der Workflow-Regel generiert werden (wenn eine Integrationsereignisaktion auf der Workflow-Regel konfiguriert ist).

**HINWEIS:** Je nach den Daten in den Datensätzen können zusätzliche Integrationsereignisse generiert werden. Beispiel: Wenn eine neue Kontaktperson, die in einer Firma erstellt wurde, die Hauptperson für die Firma ist, wird ein zusätzliches Integrationsereignis (Firmen-Update) generiert.

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
Erstellen einer neuen Firma mit einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Firma: Einfügen Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
			Webservices	Firma: Einfügen Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
Erstellen einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse für eine vorhandene Firma.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Adresse: Einfügen Firma: Aktualisieren Adresse: Zuordnen
			Webservices	Adresse: Einfügen Firma: Aktualisieren Adresse: Zuordnen
Entfernen einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse einer Firma.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Adresse: Löschen Firma: Aktualisieren
			Webservices	Adresse: Löschen Firma: Aktualisieren Adresse: Zuordnung aufheben
Erstellen einer neuen Firma mit einer zugehörigen, vorhandenen gemeinsam verwendeten Adresse.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Firma: Einfügen
			Webservices	Firma: Einfügen Firmenadresse: Einfügen
Verknüpfen einer vorhandenen gemeinsam verwendeten Adresse mit einer vorhandenen Firma.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Firmenadresse: Einfügen
			Webservices	Firmenadresse: Einfügen

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
Erstellen einer neuen gemeinsam verwendeten Adresse über den Abschnitt für zugehörige Informationen zur Adresse einer Firmendetailseite.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Firma: Aktualisieren Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
			Webservices	Nicht zutreffend
Entfernen einer gemeinsam verwendeten Adresse einer Firma.	Firma	Adresse	Benutzerschnittstelle	Firmenadresse: Löschen Firma: Aktualisieren
			Webservices	Firmenadresse: Löschen
Erstellen einer neuen Kontaktperson in einer Firma.	Firma	Person	Benutzerschnittstelle	Firma: Aktualisieren Person: Einfügen Person: Zuordnen
			Webservices	Person: Einfügen Person: Zuordnen Firma: Aktualisieren
Verknüpfen einer vorhandenen Person mit einer Firma.	Firma	Person	Benutzerschnittstelle	Firmenperson: Einfügen Person: Aktualisieren
			Webservices	Person: Zuordnen Firma: Aktualisieren
Entfernen einer Kontaktperson aus einer Firma.	Firma	Person	Benutzerschnittstelle	Firmenperson: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)
			Webservices	Person: Zuordnung aufheben Firma: Aktualisieren
Verknüpfen einer vorhandenen Firma mit einer Person.	Person	Firma	Benutzerschnittstelle	Firmenperson: Einfügen Firma: Aktualisieren

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
			Webservices	Firmenperson: Einfügen Person: Aktualisieren
Entfernen einer Firma für eine Kontaktperson.	Person	Firma	Benutzerschnittstelle	Firmenperson: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)
			Webservices	Firmenperson: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)
Erstellen einer neuen Person mit einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Person: Einfügen Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
			Webservices	Person: Einfügen Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
Erstellen einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse für eine vorhandene Person.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Adresse: Einfügen Person: Aktualisieren Adresse: Zuordnen
			Webservices	Adresse: Einfügen Person: Aktualisieren Adresse: Zuordnen
Entfernen einer nicht gemeinsam verwendeten Adresse einer Person.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Adresse: Löschen Person: Aktualisieren
			Webservices	Adresse: Löschen Person: Aktualisieren Adresse: Zuordnung aufheben
Erstellen einer neuen Person mit einer zugehörigen, vorhandenen gemeinsam	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Person: Einfügen
			Webservices	Person: Einfügen

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
verwendeten Adresse.				Personenadresse: Einfügen
Verknüpfen einer vorhandenen gemeinsam verwendeten Adresse mit einer vorhandenen Person.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Personenadresse: Einfügen
			Webservices	Personenadresse: Einfügen
Erstellen einer neuen gemeinsam verwendeten Adresse über den Abschnitt für zugehörige Informationen zur Adresse einer Personendetailseite.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Person: Aktualisieren Adresse: Einfügen Adresse: Zuordnen
			Webservices	Nicht zutreffend
Entfernen einer gemeinsam verwendeten Adresse einer Person.	Person	Adresse	Benutzerschnittstelle	Personenadresse: Löschen Person: Aktualisieren
			Webservices	Personenadresse: Löschen
Erstellen eines neuen Verkaufsprojekts in einer Firma.	Person	Verkaufsprojekt	Benutzerschnittstelle	Verkaufsprojekt: Einfügen Verkaufsprojekt: Zuordnen
			Webservices	Verkaufsprojekt: Einfügen Verkaufsprojekt: Zuordnen Person: Aktualisieren
Entfernen eines Verkaufsprojekts für eine Kontaktperson.	Person	Verkaufsprojekt	Benutzerschnittstelle	Verkaufsprojekt: Zuordnung aufheben
			Webservices	Verkaufsprojekt: Zuordnung aufheben

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
Erstellen einer neuen Kontaktperson in einem Verkaufsprojekt. <b>HINWEIS:</b> Diese Aktion ist nicht über die Benutzeroberfläche verfügbar.	Verkaufsprojekt	Person	Webservices	Person: Einfügen Person: Zuordnen
Verknüpfen einer vorhandenen Person mit einem Verkaufsprojekt.	Verkaufsprojekt	Person	Benutzerschnittstelle	Verkaufsprojekt: Aktualisieren Verkaufsprojekt Kontaktrolle: Einfügen
			Webservices	Person: Zuordnen Verkaufsprojekt: Aktualisieren
Entfernen einer Kontaktperson aus einem Verkaufsprojekt.	Verkaufsprojekt	Person	Benutzerschnittstelle	Verkaufsprojekt Kontaktrolle: Löschen Verkaufsprojekt: Aktualisieren
			Webservices	Person: Zuordnung aufheben Verkaufsprojekt: Aktualisieren

## Informationen zu Workflowaktionen

Sie können bis zu 25 Aktionen für jede Workflow-Regel erstellen.

Die folgenden Workflow-Aktionstypen können erstellt werden:

- **Buch zuweisen.** Mit der Aktion "Buch zuweisen" wird eine Aktion einem Datensatz zugewiesen, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.
- **Integrationsereignis erstellen.** Mit der Aktion "Integrationsereignis erstellen" wird ein Integrationsereignis an mindestens eine Integrationswarteschlange gesendet, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind und eine Änderung in mindestens einem der Felder gefunden wird, die von der Aktion "Integrationsereignis erstellen" verfolgt werden.
- **Aufgabe erstellen.** Mit der Aktion "Aufgabe erstellen" wird eine Aufgabe erstellt, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.

- **E-Mail senden.** Mit der Aktion "E-Mail senden" wird eine E-Mail generiert, wenn die Bedingungen für die Workflowregel erfüllt sind. Die E-Mail wird automatisch gesendet, unabhängig davon, ob der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, erfolgreich oder nicht erfolgreich ausgeführt wurde.
- **Werte aktualisieren.** Mit der Aktion "Werte aktualisieren" werden Felder automatisch aktualisiert, sobald sich ein Datensatz ändert. Die Informationen zur ursprünglichen Änderung gehen dabei nicht verloren (d.h. Informationen dazu, wann, von wem und inwieweit der Datensatz geändert wurde). Die Aktion wird nach dem Ende der Wartezeit ausgeführt, die in mindestens einer Warteaktion definiert ist, die der Aktion "Werte aktualisieren" in der Workflowregel vorangeht.
- **Warten.** Mit einer Warteaktion wird die Ausführung von anderen (nachfolgenden) Aktionen in einer Workflowregel in Oracle CRM On Demand so lange, bis die Wartezeit verstrichen ist.

**HINWEIS:** Mit der Wartezeit wird die Mindestzeitdauer angegeben, die verstreichen muss, bevor Oracle CRM On Demand andere Aktionen in der Workflowregel ausführt. Die tatsächliche Dauer, die verstreicht, bevor die anderen Aktionen ausgeführt werden, ist möglicherweise länger. Dies hängt von der Auslastung der Oracle CRM On Demand-Datenbank und des Oracle CRM On Demand-Servers sowie von der Anzahl der Warteaktionen ab, die ausstehend sind, wenn die Wartezeit beendet ist.

**HINWEIS:** Wenn Sie mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel angeben, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflow-Regel angegeben sind. Eine Aktion muss erst abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Nachdem Sie die Aktionen für die Workflow-Regel erstellt haben, können Sie die Reihenfolge der Aktionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen](#) (siehe [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen](#) auf Seite 1718).

Beim Erstellen von Workflow-Regelaktionen können Sie mit Expression Builder Felder aus Datensätzen wählen und Ausdrücke zur Berechnung von Variablen festlegen. Sie können die Datensatzfelder und -variablen im Betreff und Nachrichtentext einer E-Mail, dem Betreff- und Beschreibungstext einer Aufgabe oder im neuen Wert eines zu aktualisierenden Feldes zusammenführen. Sie können mit Expression Builder außerdem Dauer oder Enddatum/-zeit eines Wartezeitraums für Warteaktionen in Workflow-Regeln berechnen. Feldnamen und Variablen werden durch Werte ersetzt, wenn die Workflow-Regeln implementiert werden. Weitere Informationen zu Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 2087).

**HINWEIS:** Ein *zusammengesetztes Feld* ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie zusätzlicher Text angezeigt werden können. Zusammengesetzte Felder können nicht über die Workflowaktionen "Werte aktualisieren" aktualisiert werden und können nicht in Integrationsereignisse einbezogen werden. Stattdessen müssen die einzelnen Felder verwendet werden, aus denen die zusammengesetzten Felder bestehen.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen von Workflow-Aktionen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen](#) (auf Seite 1696)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen](#) (auf Seite 1698)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen](#) (auf Seite 1702)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden](#) (auf Seite 1708)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) (auf Seite 1713)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1715)

### **Zusätzliche Workflowaktionen für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management**

In Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management stehen zusätzlich folgende drei Workflow-Aktionen zur Verfügung:

- Synchronisierung Partner mit Bücher
- Synchronisierung Buch mit Partner
- Synchronisierung Verantwortlicher mit Partner

Weitere Informationen zu diesen Aktionen und zu deren Verwendung finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*. Dieses finden Sie in der [Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek](#) im Oracle Technology Network.

### Zusätzliche Workflowaktionen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Für die Verwendung in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition stehen zwei zusätzliche Workflowaktionen zur Verfügung: "Besuch weiterleiten" und "Weiterleiten".

#### Aktion "Besuch weiterleiten"

Die Aktion "Besuch weiterleiten" darf nur von Kunden eingerichtet werden, die die Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-Anwendung zum Arbeiten mit Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwenden. Eine Beschreibung des Verfahrens für die Konfiguration dieser Workflowaktion finden Sie in den Informationen zum Konfigurieren der Workflowregel für die Auszahlungstransaktion für die Bestandsverfolgung in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, die in der [Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek](#) auf Oracle Technology Network verfügbar ist. Kunden, die nicht Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwenden, müssen diese Workflowaktion nicht konfigurieren. Wenn sie diese Workflowaktion konfigurieren, werden möglicherweise Aktivitätsdatensätze erstellt. Die Datensätze werden möglicherweise auf den Status "Weitergeleitet" gesetzt und unter den abgeschlossenen Aktivitäten ohne den Status "Offen" aufgeführt.

Die Aktion "Besuch weiterleiten" ist für die folgenden Trigger-Ereignisse verfügbar:

- Wenn neuer Datens. gesp. wird
- Wenn geänd. Datens. gesp. wird

Der Aktion "Besuch weiterleiten" muss die Aktion "Warten" folgen.

#### Aktion "Weiterleiten"

Die Aktion "Weiterleiten" ist nur in Workflowregeln für den Datensatztyp "Mustertransaktion" verfügbar. Mit der Aktion "Weiterleiten" wird automatisch ein Mustertransaktionsdatensatz für die Verarbeitung durch Oracle CRM On Demand weitergeleitet. Die Aktion entspricht dem Klicken auf die Schaltfläche "Weiterleiten" auf einer Detailseite für Mustertransaktionen in der Benutzerschnittstelle. Informationen darüber, wie Sie die Workflowaktion "Weiterleiten" verwenden können, finden Sie unter [Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen \(auf Seite 2082\)](#).

Die Aktion "Weiterleiten" ist für das Trigger-Ereignis "Wenn geänd. Datens. gesp. wird" verfügbar. Die Aktion "Weiterleiten" muss auf die Aktion "Warten" folgen.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln

Sie können bestimmte Workflowregeln so konfigurieren, dass Aktionen nach Ablauf der Wartezeit ausgeführt werden. Beispiel: Sie können eine Regel so konfigurieren, dass eine Aktion in der Regel ausgeführt wird, nachdem das Fälligkeitsdatum eines Datensatzes abgelaufen ist oder ein Datensatz längere Zeit nicht bearbeitet wurde. Es gibt zwei Möglichkeiten für die Konfiguration von zeitbasierten Workflowregeln:

- Konfiguration von geplanten Ereignissen. Ein geplantes Ereignis ist eine Workflowregel, die nicht durch eine Benutzeraktion ausgelöst wird. Stattdessen wird das geplante Ereignis automatisch ausgeführt, wenn ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit erreicht sind. Sie können optional ein geplantes Ereignis so konfigurieren, dass es mehrfach in einem Intervall ausgeführt wird, das Sie beim geplanten Ereignis angeben. Die Workflowaktionen in einem geplanten Ereignis werden für eine Datensatzliste ausgeführt. Die Aktionen für andere Workflowregeltypen werden hingegen für einen einzelnen Datensatz ausgeführt.  
Weitere Informationen zu geplanten Ereignissen finden Sie unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#) und [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#).
- Konfiguration von Warteaktionen in einer Workflowregel oder einem geplanten Ereignis.

### Informationen zu Warteaktionen

Sie können bestimmten Workflowregeln, die nach einem Ereignis ausgeführt werden (einschließlich geplanter Ereignisse), mindestens eine Warteaktion hinzufügen. Immer wenn eine zeitbasierte Aktion ausgeführt werden soll, erstellen Sie eine Warteaktion, die die Verzögerungsdauer oder das Enddatum und die Enduhrzeit der Verzögerung festlegt. Sie können Zeiträume oder Datumsangaben direkt eingeben oder einen Ausdruck zur Berechnung des Zeitraums oder Datums erstellen. Anschließend legen Sie die Reihenfolge der Aktionen in der Regel so fest, dass die Warteaktion unmittelbar vor der zu verzögernden Aktion ausgeführt wird. Wenn mehrere Regeln zur Erfüllung eines Geschäftsprozesses erforderlich sind, legen Sie die Reihenfolge der Regeln so fest, dass Sie Ihr Ziel erreichen.

**HINWEIS:** Sie können keine Warteaktionen für Workflowregeln konfigurieren, die vor einem Ereignis ausgeführt werden.

### Informationen über die Neubewertung von Workflow-Bedingungen nach Warteaktionen

Wenn Sie eine Warteaktion für eine Workflowregel, die nach einem Ereignis ausgeführt wird, mit einem anderen Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" einrichten, können Sie angeben, ob die Workflowregelbedingung nach Ablauf der Wartezeit erneut bewertet werden soll. Wenn das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für die Warteaktion aktiviert ist, wird der Datensatz nach Ablauf der Wartezeit neu gelesen und unter Berücksichtigung der Bedingung für die Workflowregel neu bewertet.

Wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wird (weil der Datensatz während der Wartezeit geändert wurde), werden die verbleibenden Aktionen in der Regel nicht ausgeführt. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für Warteaktionen aktiviert.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für eine Warteaktion deaktivieren, wird der Datensatz nach Ablauf der Wartezeit neu gelesen und die nächste Aktion in der Regel ausgeführt, ohne dass geprüft wird, ob der Datensatz die Regelbedingung noch erfüllt. Wenn mehrere Warteaktionen in einer Regel vorhanden sind, muss das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für jede Warteaktion aktiviert werden, für die die Regelbedingung nach Ablauf der Wartezeit neu bewertet werden soll.

**HINWEIS:** Sie können keine Bedingung für ein geplantes Ereignis konfigurieren, d.h. eine Workflowregel mit einem Triggerereignis des Typs "Geplantes Ereignis". Daher hat die Aktivierung des Kontrollkästchens "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für eine Warteaktion für ein geplantes Ereignis keine Auswirkung auf die Verarbeitung der Regel.

### Beispiel für die Verwendung zeitbasierter Workflowregeln mit Warteaktionen

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für die Konfiguration von zeitbasierten Workflowregeln mit Warteaktionen. Sie können zeitbasierte Workflow-Regeln abhängig von Ihrem Geschäftsmodell auch anders verwenden.

Für Serviceanfragen werden drei Prioritätsoptionen verwendet: "Standard", "Dringend" und "Kritisch". Die Priorität einer Serviceanfrage wird beim Erstellen der Serviceanfrage standardmäßig auf "Standard" gesetzt. Für einen Geschäftsprozess zur Service-Eskalation sind folgende Aktionen erforderlich:

- 1 Wenn nach dem Erstellen einer neuen Serviceanfrage der Status dieser Serviceanfrage nicht innerhalb von 24 Stunden aktualisiert wird, wird die Priorität der Serviceanfrage in "Dringend" geändert, und es wird eine E-

Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage gesendet, um ihn darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage aktualisiert werden muss.

- 2 Wenn weitere 24 Stunden vergehen, ohne dass der Status der Serviceanfrage geändert wird, geschieht Folgendes:
  - Das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage wird in "Kritisch" geändert
  - Die Serviceanfrage wird dem Manager des ursprünglichen Verantwortlichen neu zugewiesen
  - Es wird eine E-Mail an den ursprünglichen Verantwortlichen der Serviceanfrage und an den neuen Verantwortlichen gesendet, um diese darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage dem Manager des ursprünglichen Verantwortlichen neu zugewiesen wurde und dass die Priorität in "Kritisch" geändert wurde

Um diese Anforderung zu erfüllen, richtet der Systemadministrator eine Workflow-Regel für den Datensatztyp "Serviceanfrage" ein, die wie folgt konfiguriert ist:

- 1 Als Regelauslöser wird der folgende Wert eingestellt: Wenn neuer Datensatz gespeichert wird.
- 2 Die Regelbedingung gibt wie folgt an, dass der Status der Serviceanfrage nicht auf "Ausstehend" eingestellt ist:

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```

- 3 Die folgende Aktionsfolge wird für die Workflow-Regel festgelegt:
  - a Eine Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden, für die das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" aktiviert ist
  - b Eine Aktion "Werte aktualisieren", um das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage in "Dringend" zu ändern
  - c Eine Aktion "E-Mail senden", um eine E-Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage zu senden, um den Verantwortlichen darüber zu informieren, dass die Priorität der Serviceanfrage in "Dringend" geändert wurde und dass die Serviceanfrage aktualisiert werden muss
  - d Eine Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden, für die das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" aktiviert ist
  - e Eine Aktion "Werte aktualisieren", um das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage in "Kritisch" zu ändern
  - f Eine Aktion "Werte aktualisieren", um den Manager des ursprünglichen Verantwortlichen als neuen Verantwortlichen zuzuweisen
  - g Eine Aktion "E-Mail senden", um eine E-Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage und an den Manager des Verantwortlichen zu senden, um diese darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage neu zugewiesen wurde und dass die Priorität der Serviceanfrage in "Kritisch" geändert wurde.

Informationen zum Erstellen von Warteaktionen und Aktionen "Werte aktualisieren" in Workflowregeln und geplanten Ereignissen finden Sie unter Erstellen von Workflowaktionen: Warten (siehe [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) auf Seite 1715) und Erstellen von Workflowaktionen: Aktualisieren von Werten (siehe [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) auf Seite 1713).

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken](#) (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)

- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### 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](#) (siehe [Informationen zu Workflowregeln](#) auf Seite 1654).
- 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine der Aktionen für die Workflowregel wird ausgeführt.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>■ Keine der für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis konfigurierten Workflowregeln wird ausgelöst.</li> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Regel nicht betroffen.</li> </ul>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Syntax error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Workflowaktion ist nicht erfolgreich.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>■ Wenn andere Aktionen zur Workflowregel vorhanden sind, werden diese Aktionen ausgeführt.</li> <li>■ Wenn andere Workflowregeln für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis vorhanden sind, werden</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<p>diese Regeln ausgelöst, und die Aktionen für diese Regeln werden ausgeführt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Workflowaktion nicht betroffen.</li> </ul>	
Semantic error in a workflow rule condition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine der Aktionen für die Workflowregel wird ausgeführt.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>■ Wenn andere Workflowregeln für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis vorhanden sind, werden diese Regeln ausgelöst, und die Aktionen für diese Regeln werden ausgeführt.</li> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Regel nicht betroffen.</li> </ul>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Workflowaktion ist nicht erfolgreich.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>■ Wenn andere Aktionen zur Workflowregel vorhanden sind, werden diese Aktionen ausgeführt.</li> <li>■ Wenn andere Workflowregeln für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis vorhanden sind, werden diese Regeln ausgelöst, und die Aktionen für diese Regeln werden ausgeführt.</li> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Workflowaktion nicht betroffen.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Workflowaktion ist nicht erfolgreich.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>■ Wenn andere Aktionen zur Workflowregel vorhanden sind, werden diese Aktionen ausgeführt.</li> <li>■ Wenn andere Workflowregeln für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis vorhanden sind, werden diese Regeln ausgelöst, und die Aktionen für diese Regeln werden ausgeführt.</li> </ul>	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Workflowaktion nicht betroffen.</li> </ul>	

**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine der Aktionen für die Workflowregel wird ausgeführt.</li> <li>Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet.</li> <li>Keine der für denselben Datensatztyp und dasselbe Triggerereignis konfigurierten Workflowregeln wird ausgelöst.</li> <li>Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, ist vom Fehler der Regel nicht betroffen.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine der Aktionen für die Workflowregel wird ausgeführt.</li> <li>The failure is reported in the Workflow Error Monitor.</li> <li>If the rule was triggered by a delete operation, then the record is deleted.</li> <li>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 <a href="#">Canceling Workflow Save Operations</a> (siehe <a href="#">Abbrechen von Workflowspeichervorgängen</a> auf Seite 1693).</li> </ul>	Details of the workflow rule on which the error was found, along with details of the error.
Semantic error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>If any Update Values actions or Create Integration Event actions on the workflow rule were already performed, then those actions are rolled back. Any</li> </ul>	Not applicable

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<p>remaining actions on the workflow rule are not performed.</p> <p><b>NOTE: If any Create Task actions or Send Email actions were already performed, then those actions are not rolled back.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Der Fehler wird an den Benutzer zurückgemeldet, dessen Aktion die Workflowregel ausgelöst hat. Wenn die Workflowregel durch einen Webservice ausgelöst wurde, wird das Fehlschlagen der Workflowaktion in der Antwort an den Webservice gemeldet.</li> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, wird blockiert.</li> </ul>	
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the remaining actions on the workflow rule are performed.</li> <li>■ Der Fehler wird an den Benutzer zurückgemeldet, dessen Aktion die Workflowregel ausgelöst hat. Wenn die Workflowregel durch einen Webservice ausgelöst wurde, wird das Fehlschlagen der Workflowaktion in der Antwort an den Webservice gemeldet.</li> <li>■ Der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, wird blockiert.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.

Type of Error	Outcome	What is Reported in the Workflow Error Monitor
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	
The number of records returned in the list specified on the scheduled event exceeds the maximum number allowed.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the actions on the scheduled event are performed for any record in the list.</li> <li>■ Der Fehler wird unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet. A single instance is reported.</li> <li>■ The failure does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	Details of the scheduled event that failed, along with details of the error.
Any other error in a workflow action	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for each record in the list.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> <li>■ The failure of the workflow action does not prevent the generation of a pending instance for the next scheduled occurrence of the event.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ For each user in the list of users on the scheduled event, the workflow action fails, and no email is sent to the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for each failure.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed.</li> </ul>	Details of the workflow action on which the error was found, along with details of the error.
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ETL (extract, transform, load) is running.</li> <li>■ The Analytics server is down.</li> <li>■ One or more of the report services allotments is exceeded, or the file allotment for your company is reached.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	Details of the workflow action that failed, along with details of the error.
<p>One or more of the following issues is found when Oracle CRM On Demand attempts to perform an action on behalf of a user:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The user's role does not have the Access V3 Analytics privilege.</li> <li>■ The user is inactive.</li> <li>■ Oracle CRM On Demand cannot sign in to the Analytics server on the user's behalf.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ None of the workflow actions on the event are performed for the user.</li> <li>■ The failure does not prevent the action from being performed for other users in the list of users on the scheduled event.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	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
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The Analytics object selected on the action is no longer available.</li> <li>■ The Analytics object selected on the action is an analysis, and that analysis fails to execute.</li> </ul> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ The file that is generated by the action exceeds the maximum allowed size of 20 MB.</li> <li>■ The user does not have access to the Analytics object.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ The workflow action fails for the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>Details of the workflow action that failed, along with details of the error.</p>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No email is sent to the user.</li> <li>■ If other actions exist on the scheduled event, then those actions are performed for the user.</li> <li>■ 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.</li> <li>■ An instance is reported in the Workflow Error Monitor for the failure.</li> </ul>	<p>The name and folder path of the analysis and the name of the user for whom no results were returned.</p>

**Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer"**

Wenn Sie Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen, beachten Sie Folgendes:

- Wenn Sie Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen, müssen die beiden folgenden Berechtigungen in Ihrer Benutzerrolle aktiviert sein:
  - Datenregeln verwalten - Workflowregel verwalten
  - Datenregeln verwalten - Workflowregeln für Benutzer verwalten
- Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" werden in folgenden Fällen nicht ausgelöst:
  - Wenn Änderungen von Oracle CRM On Demand Customer Care auf Anfrage Ihres Unternehmens am Benutzerdatensatz vorgenommen werden.

**HINWEIS:** Benutzer können Vertretern des technischen Supports von Oracle CRM On Demand zur Fehlerbeseitigung Anmeldezugriff gewähren. Wenn ein Vertreter des technischen Supports eine Änderung

an einem Benutzerdatensatz vornimmt, während er als Benutzer angemeldet ist, wird diese Änderung behandelt, als wäre sie vom Benutzer vorgenommen worden, dessen Rolle der Vertreter des technischen Supports übernommen hat. Die Änderung löst dann alle relevanten Workflowregeln aus.

- Wenn das Kennwort eines Benutzers vom Administrator im Benutzerdatensatz über die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen" zurückgesetzt wird.

**HINWEIS:** Wenn der Administrator im Benutzerdatensatz das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf 'Speichern' temporäres Kennwort per E-Mail senden" aktiviert, wird diese Aktion als Aktualisierung am Benutzerdatensatz betrachtet, und die Änderung löst alle relevanten Workflowregeln aus.

- Wenn das Kennwort eines Benutzers über Webservices zurückgesetzt wird.
- Wenn ein Benutzer das Kennwort nach der ersten Anmeldung bei Oracle CRM On Demand einrichtet.
- Wenn ein Benutzer sein Kennwort ändert.
- Wenn ein Benutzer die Sicherheitsfragen nach der ersten Anmeldung bei Oracle CRM On Demand einrichtet.
- Wenn ein Benutzer seine Sicherheitsfragen ändert.
- Wenn eine Änderung an Verkaufsquoten in einem Benutzerdatensatz vorgenommen wird.
- Die Workflowaktion zum Zuweisen eines Buches wird für Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" nicht unterstützt. Dies liegt daran, dass benutzerdefinierte Bücher Benutzerdatensätzen nicht auf dieselbe Weise zugewiesen werden wie anderen Datensätzen, z.B. Firmen, Personen usw. Obwohl Bücher Benutzern zugewiesen werden können, damit Benutzer Zugriff auf die Datensätze in den Büchern erhalten, wird dem Benutzerdatensatz nur das Standardbenutzerbuch des Benutzers zugewiesen.
- Sie können eine Workflowaktion zum Aktualisieren von Werten nicht zum Aktualisieren des Statusfelds in einem Benutzerdatensatz verwenden.
- Wenn die Workflowregel für den Datensatztyp "Benutzer" eine Aktion zum Aktualisieren von Werten aufweist, und wenn die Workflowregel von einer Änderung am Benutzerdatensatz über den Link "Meine Einstellungen" ausgelöst wird, aktualisiert die Aktion zum Aktualisieren von Werten nicht die Felder, die für den Benutzer schreibgeschützt sind.
- Wenn Sie eine Workflowaktion zum Senden von E-Mails für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen, ist die Option "Spezifische E-Mail-Adresse" im Feld für den Empfänger nicht verfügbar. Nur die Optionen "Bestimmter Benutzer" und "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" sind verfügbar. Für "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" können Sie die folgenden Optionen auswählen:
  - **Aktueller Benutzer.** Dies ist der Benutzer, dessen Aktion die Workflowregel ausgelöst hat.
  - **Leiter.** Dies ist der Benutzer, dessen Name im Feld "Leiter" in dem Benutzerdatensatz angezeigt wird, der von der Aktion erstellt oder aktualisiert wurde, die die Workflowregel ausgelöst hat.
  - **Vorgesetzter.** Dies ist der Benutzer, dessen Name im Feld "Vorgesetzter" in dem Benutzerdatensatz angezeigt wird, der von der Aktion erstellt oder aktualisiert wurde, die die Workflowregel ausgelöst hat.

Wenn Sie eine Workflowaktion "Aufgabe erstellen" für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen, lauten die für die Option "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" verfügbaren Optionen im Feld "Verantwortlicher": Aktueller Benutzer, Leiter und Vorgesetzter.

## Erstellen von Workflowregeln

In diesem Thema wird beschrieben, wie Workflowregeln mit einem anderen Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" erstellt werden. Informationen zum Erstellen von Workflowregeln mit dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis" finden Sie unter [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#).

**HINWEIS:** Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Speichernachricht beim Abbrechen des Workflows aktivieren" im Unternehmensprofil ausgewählt ist, ist das Feld "Übersetzungssprache" auf der Seite "Workflowregeldetails" sowie auf der Seite "Workflowregel bearbeiten" verfügbar, wenn Sie eine vorhandene Workflowregel bearbeiten. Im Feld "Übersetzungssprache" können Sie übersetzte Versionen der benutzerdefinierten Fehlermeldungen eingeben, die an Benutzer oder Webservices zurückgegeben werden,

wenn die Bedingung für eine Workflowregel nicht erfüllt wurde und das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" für die Regel aktiviert ist. Weitere Informationen zum Feld "Übersetzungssprache" finden Sie unter [Abbrechen von Workflowspeichervorgängen \(auf Seite 1693\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Workflow-Funktionen in Oracle CRM On Demand müssen für Ihr Unternehmen entsprechend den Schritten unter Informationen über Workflow-Regeln (siehe [Informationen zu Workflowregeln auf Seite 1654](#)) eingerichtet werden. Um die unter diesem Thema beschriebenen Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflow-Regeln verwalten" beinhalten. Wenn Sie Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen möchten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln für Benutzer verwalten" enthalten. Ihr Administrator kann diese Berechtigung für die Administratorrolle und nach Bedarf für beliebige andere Rollen aktivieren. Weitere Informationen zu den zu berücksichtigenden Aspekten beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" \(auf Seite 1676\)](#). Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen für Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

**HINWEIS:**Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp bzw. das Trigger-Ereignis der Regel nicht geändert werden. Sie können jedoch die Workflowbedingung aktualisieren.

**So erstellen Sie eine Workflow-Regel**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" einen der folgenden Schritte durch:
  - Um eine neue Workflow-Regel durch Kopieren einer bereits vorhandenen zu erstellen, klicken Sie in der zu kopierenden Workflow-Regel auf "Kopieren".
  - Um eine Workflow-Regel zu erstellen, die nicht auf einer vorhandenen Regel basiert, klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Regelinformationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Regelfelder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Workflowname	Geben Sie einen eindeutigen Namen mit maximal 50 Zeichen ein.
Aktiv	Aktivieren und deaktivieren Sie die Regel über das Kontrollkästchen "Aktiv". Es können mehrere Workflow-Regeln gleichzeitig aktiv sein.
Auftrag	Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn Sie die Workflow-Regel erstellen. Es legt die Reihenfolge fest, in der Oracle CRM On Demand die Regeln aufruft, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Trigger-Ereignis (und falls zutreffend auf dem gleichen übergeordneten Datensatztyp) basieren. Oracle CRM On Demand weist die Regel automatisch der nächsten freien Nummer für die Regeln zu, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Trigger-Ereignis basieren. Wenn das Trigger-Ereignis für die Workflow-Regel "Nach Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" oder "Nach Aufhebung der Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" lautet, weist Oracle CRM On Demand die Regel automatisch der nächsten freien Zahl für die Regeln zu, basierend auf dem gleichen Datensatztyp, dem gleichen Trigger-Ereignis und dem gleichen übergeordneten Datensatztyp. Später können Sie die

Feld	Beschreibung
	Reihenfolge der Workflow-Regeln ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen (siehe <a href="#">Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln</a> auf Seite 1719).
Beenden	<p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Beenden" für diese Regel aktivieren und die Bedingung für die Regel erfüllt ist, werden die in der Workflow-Regel aktiven Aktionen ausgeführt. Es werden jedoch keine der nachfolgenden Workflow-Regeln, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Trigger-Ereignis (und falls zutreffend auf dem gleichen übergeordneten Datensatztyp) basieren, verarbeitet.</p> <p>Wenn die Bedingung für diese Workflow-Regel nicht erfüllt ist, fährt Oracle CRM On Demand mit der nächsten Regel in der Reihenfolge fort, unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Beenden" für diese Workflow-Regel.</p>
Beschreibung	(Optional) Geben Sie zusätzliche Informationen zur Workflowregel ein, beispielsweise den Zweck der Regel.
Datensatztyp	<p>Wählen Sie den Datensatztyp für die Workflow-Regel.</p> <p>Bei Trigger-Ereignissen für Erstellen, Aktualisieren und Löschen bezieht sich jede Workflow-Regel nur auf einen Datensatztyp. Die Regel wird für diesen Datensatztyp bewertet, und die Aktionen werden für diesen Datensatztyp ausgeführt. Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp für die Regel nicht mehr geändert werden.</p> <p>Bei Workflow-Regeln, bei denen das Trigger-Ereignis "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." oder "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." ist, wählen Sie den Datensatztyp des untergeordneten Datensatzes aus. Beispiel: Wenn die Workflow-Regel bei der Zuordnung eines Personendatensatzes mit einem Firmendatensatz ausgelöst werden soll, wählen Sie "Person" in diesem Feld und "Firma" in dem Feld "Übergeordneter Datensatztyp".</p>
Triggerereignis	<p>Wählen Sie das Ereignis, das die Regel auslöst.</p> <p>Wenn dieses Ereignis für einen Datensatz des angegebenen Typs eintritt, wird die Regel bewertet. Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann das Trigger-Ereignis für die Regel nicht mehr geändert werden.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Die Trigger-Ereignisse "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." und "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." werden nur für die Datensatztypen "Firma", "Person" und "Verkaufsprojekt" unterstützt.</p>

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Triggerereignissen für Verknüpfungen und Verknüpfungsaufhebungen (auf Seite 1659)</a> .
Übergeordneter Datensatztyp	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Trigger-Ereignis "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." oder "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." auswählen.  Wählen Sie den übergeordneten Datensatztyp. Beispiel: Wenn Sie eine Workflow-Regel einrichten, die ausgelöst wird, wenn ein Personendatensatz einem übergeordneten Firmendatensatz zugeordnet wird, wählen Sie "Firma" in diesem Feld und danach "Person" im Feld "Datensatztyp".

- 5 Wenn Sie eine Bedingung für die Workflow-Regel definieren möchten, klicken Sie im Abschnitt "Workflow-Regelbedingung" der Seite auf das Symbol fx und definieren die Bedingung für die Workflow-Regel mit Expression Builder. Weitere Informationen zu Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

**HINWEIS:** Wenn Sie keine Bedingungen für die Workflow-Regel festlegen, werden die Aktionen für die Regel bei jedem Auslösen der Regel ausgeführt.

Beim Erstellen von Bedingungen für Workflow-Regeln beachten Sie Folgendes:

- Eine Workflowregelbedingung darf maximal 2048 Zeichen umfassen.
- Sie können Workflow-Regeln konfigurieren, die für bestimmte Rollen oder Kanäle spezifisch sind. Weitere Informationen zum Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Rollen oder Kanäle finden Sie unter [Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle und Rollen beschränken \(siehe Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen auf Seite 1696\)](#).
- Sie können feststellen, ob ein Feld in einem Datensatz aktualisiert wurde, indem Sie eine Bedingung ähnlich der folgenden Bedingung in der Workflow-Regel verwenden. In diesem Beispiel lautet die Zeichenfolge, mit der bestimmt wird, ob das Feld geändert wurde, *Invalid*. Sie können jedoch jede beliebige Zeichenfolge verwenden, solange diese Zeichenfolge im untersuchten Feld nicht als ein Wert vorkommt:

```
IfNull(<[Feldname>], "Ungültig") <> IfNull(PRE("<Feldname>"), "Ungültig")
```

**ACHTUNG:** Die PRE-Funktion gibt den vorherigen Wert eines Feldes nicht zurück, wenn die Funktion in beliebigen Workflows oder Aktionen verwendet wird, die nach einer Warteaktion aufgerufen werden. Weitere Informationen zu der PRE()-Funktion finden Sie unter [PRE \(auf Seite 2127\)](#).

- 6 Wenn der Abschnitt "Wenn-Bedingung für Aktionen ist falsch" auf der Seite "Workflow-Regeldetails" verfügbar ist, können Sie angeben, ob der Speichervorgang abgebrochen werden soll, wenn die Bedingung nicht erfüllt wird.

Weitere Informationen zu der Angabe, ob der Speichervorgang abgebrochen werden soll, wenn die Bedingung für die Regel nicht erfüllt ist, finden Sie unter [Abbrechen von Workflowspeichervorgängen \(siehe Abbrechen von Workflowspeichervorgängen auf Seite 1693\)](#).

- 7 Speichern Sie die Workflow-Regel.

Wenn Sie die Regel gespeichert haben, können Sie Aktionen für die Regel erstellen. Sie können bis zu 25 Aktionen für jede Workflow-Regel erstellen.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab

Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen von Workflow-Aktionen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen](#) (auf Seite 1696)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen](#) (auf Seite 1698)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen](#) (auf Seite 1702)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden](#) (auf Seite 1708)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) (auf Seite 1713)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1715)

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln](#) (auf Seite 1654)
- [Informationen zu Workflowaktionen](#) (auf Seite 1665)
- [Erstellen von geplanten Ereignissen](#) (auf Seite 1684)
- [Abbrechen von Workflow-Speichervorgängen](#) (siehe [Abbrechen von Workflowspeichervorgängen](#) auf Seite 1693)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen](#) (siehe [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) auf Seite 1718)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1719)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1720)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1721)

### Informationen zu geplanten Ereignissen

Ein geplantes Ereignis ist eine Workflowregel, die nicht durch eine Benutzeraktion ausgelöst wird. Stattdessen wird das geplante Ereignis automatisch ausgeführt, wenn ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit erreicht sind. Sie können optional ein geplantes Ereignis so konfigurieren, dass es mehrfach in einem Intervall ausgeführt wird, das Sie beim geplanten Ereignis angeben. Die Workflowaktionen in einem geplanten Ereignis werden für eine Datensatzliste ausgeführt. Die Aktionen für andere Workflowregeltypen werden hingegen für einen einzelnen Datensatz ausgeführt.

**HINWEIS:** Das Triggerereignis für ein geplantes Ereignis lautet "Geplantes Ereignis".

Sie können geplante Ereignisse für alle Datensatztypen auf höchster Ebene erstellen, die Listenverwaltungsfunktionen unterstützen, sowie für Preislisten-, Produkt-, Produktkategorie- und Benutzerdatensatztypen.

**HINWEIS:** Sie können auch geplante Ereignisse für den Analysedatensatztyp erstellen. Die Workflowaktionen in geplanten Ereignissen für den Analysedatensatztyp werden nicht für eine Liste von Datensätzen ausgeführt. Stattdessen führen diese Aktionen im Namen bestimmter Benutzer eine Analyse, ein Dashboard oder eine Dashboard-Seite aus und senden die Ergebnisse an diese Benutzer. Weitere Informationen zu geplanten Ereignissen für den Analysedatensatztyp finden Sie unter Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

Wenn Sie ein geplantes Ereignis für einen anderen Datensatztyp als den Analysedatensatztyp erstellen, wählen Sie eine gefilterte Liste aus, die die Datensätze zurückgibt, für die die Workflowaktionen ausgeführt werden sollen. Jedes Mal, wenn das geplante Ereignis ausgeführt wird, werden die Aktionen für die Datensätze ausgeführt, die von der gefilterten Liste für dieses Datum zurückgegeben werden. Die Datensätze werden

nacheinander verarbeitet, d.h. alle Workflowaktionen zum geplanten Ereignis werden in der Reihenfolge ausgeführt, die im geplanten Ereignis für den ersten Datensatz in der Liste angegeben ist. Anschließend werden alle Aktionen für den zweiten Datensatz in der Liste ausgeführt usw.

Beispiel: Oracle CRM On Demand soll eine E-Mail-Erinnerung an die Verantwortlichen von offenen Aktivitäten senden, deren Fälligkeitsdatum verstrichen ist. Diese Aktion soll im Intervall von einer Woche wiederholt werden. Richten Sie dazu ein geplantes Ereignis ein, für das Sie eine zuvor definierte Liste auswählen, die alle offenen Aktivitäten zurückgibt, deren Fälligkeitsdatum bereits verstrichen ist. Konfigurieren Sie das geplante Ereignis so, dass es im Intervall von einer Woche wiederholt wird, und erstellen Sie anschließend eine Aktion "E-Mail senden" für das geplante Ereignis. Die erste Instanz des geplanten Ereignisses wird am von Ihnen angegebenen Startdatum ausgeführt. Außerdem wird den Verantwortlichen der einzelnen offenen Aktivitäten, deren Fälligkeitsdatum verstrichen ist, eine E-Mail-Erinnerung gesendet. Das geplante Ereignis wird dann in Intervallen von einer Woche erneut automatisch bis zu dem von Ihnen angegebenen Enddatum ausgeführt (oder das Ereignis wird so oft ausgeführt, wie Sie angegeben haben).

Die Vorkommen von geplanten Ereignissen werden geplant und folgendermaßen ausgeführt:

- Nachdem Sie ein geplantes Ereignis aktiviert haben, wird eine ausstehende Instanz für das erste geplante Vorkommen des Ereignisses generiert, und der Status des geplanten Ereignisses wird auf "Geplant" gesetzt. Die ausstehende Instanz wird im Workflowmonitor - Warten angezeigt Informationen zu den Feldern, die für eine ausstehende Instanz angezeigt werden, finden Sie unter [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#).

**HINWEIS:** Das Fortsetzungsdatum einer ausstehenden Instanz eines geplanten Ereignisses ist der frühestmögliche Zeitpunkt, an dem die Instanz ausgeführt wird. Je nach Auslastung der Oracle CRM On Demand-Datenbank und des Oracle CRM On Demand-Servers zu diesem Zeitpunkt wird die Instanz möglicherweise nicht sofort ausgeführt.

Eine ausstehende Instanz wird für das erste geplante Vorkommen des geplanten Ereignisses generiert, auch wenn der Workflow nicht aktiviert ist (d.h., das Kontrollkästchen "Workflow aktivieren" im Unternehmensprofil ist nicht aktiviert), während ein geplantes Ereignis aktiviert wird. Wenn jedoch der Workflow am Fortsetzungsdatum für die Instanz nicht aktiviert ist, geschieht Folgendes:

- Es werden keine der Workflowaktionen ausgeführt, die für das Ereignis konfiguriert sind.
- Wenn ein Fehler auftritt, der dazu führen würde, dass die geplante Ereignisinstanz nicht erfolgreich ist (z.B. wenn die Liste der Datensätze das zulässige Limit überschreitet), wird der Fehler unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet. Andernfalls meldet der Fehlermonitor keinen Fehler für die Instanz.
- Für das nächste geplante Vorkommen des Ereignisses wird eine weitere ausstehende Instanz erstellt.
- Wenn das Kontrollkästchen "Benachrichtigung aktivieren" für das geplante Ereignis aktiviert ist, wird eine E-Mail an den Benutzer gesendet, der das geplante Ereignis aktiviert hat. Wenn ein Fehler gefunden wird, der dazu führen würde, dass die geplante Ereignisinstanz nicht erfolgreich ist, gibt die E-Mail an, dass die Instanz mit Fehlern abgeschlossen wurde. Andernfalls gibt die E-Mail an, dass die Instanz erfolgreich abgeschlossen wurde.

Das gleiche Verhalten gilt für jede Instanz des geplanten Ereignisses, bis der Workflow aktiviert ist.

- Nachdem eine Instanz des geplanten Ereignisses ausgeführt wurde, geschieht Folgendes:
  - Wenn das Kontrollkästchen "Benachrichtigung aktivieren" für das geplante Ereignis aktiviert ist, sendet Oracle CRM On Demand eine E-Mail an den Benutzer, der das geplante Ereignis aktiviert hat, in der bestätigt wird, dass die Instanz ausgeführt wurde.
  - Für das nächste geplante Vorkommen des Ereignisses wird eine weitere Instanz generiert.
- Wenn alle Instanzen des geplanten Ereignisses abgeschlossen wurden, wird das geplante Ereignis deaktiviert (das heißt, das Kontrollkästchen "Aktiv" des geplanten Ereignisses wird automatisch deaktiviert), und der Status des geplanten Ereignisses wird auf "Abgeschlossen" gesetzt.

## Status von geplanten Ereignissen

Das Feld "Status " für ein geplantes Ereignis wird automatisch aktualisiert und ist schreibgeschützt. Das Feld "Status" kann die folgenden Status enthalten:

- **Nicht geplant.** Das geplante Ereignis wurde nie aktiviert.
- **Geplant.** Das geplante Ereignis ist aktiv, und eine ausstehende Instanz des Ereignisses ist vorhanden.
- **Abgeschlossen.** Alle geplanten Vorkommen des geplanten Ereignisses wurden abgeschlossen.
- **Beendet.** Die zuletzt generierte Instanz des geplanten Ereignisses wurde aus dem Workflowmonitor - Warten gelöscht, oder das geplante Ereignis wurde deaktiviert.

Weitere Informationen darüber, was beim Löschen einer Instanz eines geplanten Ereignisses aus dem Workflowmonitor - Warten geschieht, finden Sie unter [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#).

### Informationen zum Löschen von geplanten Ereignissen

Wenn Sie ein geplantes Ereignis löschen, bevor alle geplanten Vorkommen des Ereignisses ausgeführt wurden, geschieht Folgendes:

- Wenn eine ausstehende Instanz für das geplante Ereignis vorhanden ist, wird die Instanz aus dem Workflowmonitor - Warten gelöscht.
- Wenn eine Instanz des geplanten Ereignisses gerade ausgeführt wird, ist die Instanz nicht erfolgreich. Der Fehler wird im Workflowmonitor - Fehler nicht gemeldet.
- Es werden keine weiteren Instanzen des geplanten Ereignisses generiert.

### Informationen zum Deaktivieren von geplanten Ereignissen

Wenn Sie ein geplantes Ereignis deaktivieren, bevor alle geplanten Vorkommen des Ereignisses ausgeführt wurden, geschieht Folgendes:

- Der Status des geplanten Ereignisses wird auf "Beendet" gesetzt.
- Wenn eine ausstehende Instanz für das geplante Ereignis vorhanden ist, wird die Instanz aus dem Workflowmonitor - Warten gelöscht.
- Wenn eine Instanz des geplanten Ereignisses gerade ausgeführt wird, sind einige Aktionen möglicherweise nicht erfolgreich.

Während der Zeit, in der eine Instanz eines geplanten Ereignisses ausgeführt wird, prüft Oracle CRM On Demand in Intervallen von fünf Minuten, ob das geplante Ereignis noch aktiv ist. Wenn das geplante Ereignis deaktiviert wurde, wird die Instanz beendet. Alle Aktionen, die noch nicht ausgeführt wurden, sind nicht erfolgreich, und die Fehlerinstanzen für die nicht erfolgreichen Aktionen werden im Fehlermonitor erfasst.

- Es werden keine weiteren Instanzen des geplanten Ereignisses generiert.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "Aktiv" für einen Datensatz eines geplanten Ereignisses aktivieren, der zuvor deaktiviert war, wird der Datensatz des geplanten Ereignisses als neues geplantes Ereignis behandelt. Je nach Zeitplan wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

- **Wenn zukünftige Vorkommen geplant sind.** Der Status des geplanten Ereignisses wird auf "Geplant" gesetzt, und für das nächste geplante Vorkommen wird eine ausstehende Instanz generiert. Beim Generieren der Instanz wird die Anzahl der Vorkommen des geplanten Ereignisses auf 1 zurückgesetzt.
- **Wenn keine zukünftige Vorkommen geplant sind.** Das Kontrollkästchen "Aktiv" für das geplante Ereignis wird wieder automatisch deaktiviert, und der Status des geplanten Ereignisses wird auf "Abgeschlossen" gesetzt.

Die maximale Anzahl der aktiven geplanten Ereignisse, die für eine Instanz von Oracle CRM On Demand unterstützt wird, beträgt 100.

### Best Practices

Im Folgenden finden Sie einige Best Practice-Tipps zum Verwalten Ihrer geplanten Ereignisse:

- Halten Sie die Anzahl der aktiven geplanten Ereignisse so gering wie möglich. Wenn zu viele aktive geplante Ereignisse vorhanden sind, kann dies die Performance der Workflowaktionen für die Ereignisse beeinträchtigen.
- Halten Sie die Anzahl der Datensätze in der Liste für ein geplantes Ereignis so gering wie möglich. Obwohl ein geplantes Ereignis bis zu maximal 1000 Datensätze in einer Liste verarbeiten kann, ist die Performance der Workflowaktionen für die Ereignisse besser, wenn die Liste so gefiltert ist, dass sie weniger Datensätze enthält.
- Richten Sie Ihre geplanten Ereignisse so ein, dass sie zu unterschiedlichen Zeiten ausgeführt werden. Die Performance kann beeinträchtigt werden, wenn Sie mehrere Ereignisse zur gleichzeitigen Ausführung planen.

Weitere Informationen zum Erstellen von geplanten Ereignissen finden Sie unter [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#) und Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

## Erstellen von geplanten Ereignissen

In diesem Thema wird beschrieben, wie geplante Ereignisse, d.h. Workflowregeln mit dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis" erstellt werden. Informationen zum Erstellen von Workflowregeln mit anderen Triggerereignissen finden Sie unter [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#).

**HINWEIS:** Die Vorgehensweise zum Erstellen eines geplanten Ereignisses für den Analysedatensatztyp unterscheidet sich von der Vorgehensweise zum Erstellen eines geplanten Ereignisses für andere Datensatztypen. Weitere Informationen zum Erstellen von geplanten Ereignissen für den Analysedatensatztyp finden Sie unter [Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen \(siehe Creating Scheduled Events for Analytics auf Seite 1688\)](#).

Beachten Sie beim Planen eines Ereignisses Folgendes:

- Sie können für ein geplantes Ereignis keine Bedingung angeben. Sofern kein Fehler auftritt, werden die geplanten Instanzen und die Workflowaktionen des Ereignisses immer ausgeführt.  
**HINWEIS:** Nachdem das Triggerereignis "Geplantes Ereignis" auf der Seite "Neue Workflowregel" ausgewählt wurde, wird die Seite aktualisiert. Der Abschnitt "Workflow-Regelbedingung" der Seite wird entfernt, und der Abschnitt "Zeitplandetails", in dem Sie den Zeitplan für das Ereignis angeben können, wird verfügbar.
- Aus Performancegründen wird empfohlen, nicht mehrere Ereignisse zu konfigurieren, deren Ausführung zum gleichen Zeitpunkt geplant ist.
- Sie müssen ein Startdatum und eine Startzeit für das geplante Ereignis angeben sowie ein Enddatum und eine Endzeit oder die Anzahl, wie oft das Ereignis ausgeführt werden soll.  
**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert keine Instanzen für Datums- und Zeitangaben in der Vergangenheit, auch wenn Sie diese Angaben angeben. Beispiel: Wenn Sie als Startdatum den 15. Januar 2018 für ein Ereignis angeben, das 10 Mal in Intervallen von einem Monat wiederholt werden soll, und wenn das aktuelle Datum der 30. Mai 2018 ist, wird die erste Instanz des Ereignisses für den 15. Juni 2018 geplant. Nur die Instanzen für die fünf Vorkommen in der Zukunft werden ausgeführt.
- Wenn Sie angeben, dass das geplante Ereignis an einem bestimmten Datum im Monat ausgeführt werden soll, und wenn das Datum nicht in einem angegebenen Monat vorkommt, wird das Ereignis in diesem Monat nicht ausgeführt. Beispiel: Wenn Sie Tag 29 im Monat auswählen, wird das Ereignis nicht im Februar ausgeführt, es sei denn, es handelt sich um ein Schaltjahr.

Beachten Sie beim Auswählen einer Liste für ein geplantes Ereignis Folgendes:

- Sie können das geplante Ereignis nicht aktivieren, wenn Sie keinen Zugriff auf die gefilterte Liste haben, die für das geplante Ereignis ausgewählt wurde.
- Wenn der Benutzer, der das geplante Ereignis aktiviert hat, keinen Zugriff auf die Liste hat, die während der Ausführung einer Instanz des geplanten Ereignisses ausgewählt wird, ist die Instanz nicht erfolgreich.

- Wenn eine Instanz des geplanten Ereignisses ausgeführt wird, enthält die zurückgegebene Liste nur die Datensätze, die den Listenfilterkriterien entsprechen und für den Benutzer sichtbar sind, der das geplante Ereignis aktiviert hat.
- Es können maximal 1000 Datensätze von einer Instanz eines geplanten Ereignisses verarbeitet werden. Wenn die Liste, die Sie für das geplante Ereignis ausgewählt haben, beim Ausführen einer Instanz des Ereignisses mehr als die maximal zulässige Anzahl an Datensätzen zurückgibt, ist die Instanz nicht erfolgreich. Um dieses Problem zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass der Filter in der Liste, die Sie für das geplante Ereignis auswählen, so eingerichtet ist, dass keine große Liste mit Datensätzen zurückgegeben wird.
- Wenn Sie Filter für eine Liste angeben, die Sie für geplante Ereignisse verwenden möchten, können Sie mindestens eine der folgenden Funktionen in den Feldern "Datum" und "Datum/Uhrzeit" verwenden:
  - Duration()
  - Timestamp()
  - Today()

Sie können diese Funktionen mit den folgenden Bedingungen verwenden:

- Zwischen
- Gleich
- Am
- Am oder nach
- Am oder vor
- Nicht zwischen
- Ungleich

Sie können den Ausdruck mit den Funktionen direkt in das Filterwertfeld in den Listenkriterien eingeben. Beispiel: Um Verkaufsprojektdatensätze zurückzugeben, deren Abschlussdatum zwei Tage nach dem aktuellen Datum liegt (d.h., das Datum, an dem das geplante Ereignis ausgeführt wird), wählen Sie die Bedingung "Gleich" aus, und geben Sie den folgenden Ausdruck ein:

Today() + 2

Weiteres Beispiel: Um Leaddatensätze zurückzugeben, deren voraussichtliches Abschlussdatum innerhalb der nächsten 36 Stunden liegt, wählen Sie die Bedingung "Zwischen" aus, und geben Sie den folgenden Ausdruck ein:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Weitere Informationen zu diesen Funktionen finden Sie in den folgenden Themen: [Dauer \(auf Seite 2104\)](#), [Zeitstempel \(siehe Timestamp auf Seite 2131\)](#) und [Heute \(siehe Today auf Seite 2134\)](#).

#### Hinweis zu Beginn:

- Workflowfunktionen in Oracle CRM On Demand müssen für Ihr Unternehmen gemäß den Informationen unter [Informationen zum Einrichten von Workflowregeln \(siehe Informationen zum Einrichten von Workflow-Regeln auf Seite 1653\)](#) eingerichtet werden.
- Um die unter diesem Thema beschriebenen Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflow-Regeln verwalten" beinhalten.
- Wenn Sie geplante Ereignisse für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen möchten, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln für Benutzer verwalten" enthalten. Ihr Administrator kann diese Berechtigung für die Administratorrolle und nach Bedarf für beliebige andere Rollen aktivieren. Weitere Informationen zu den zu berücksichtigenden Aspekten beim Erstellen von geplanten Ereignissen für den Datensatztyp "Benutzer" finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" \(auf Seite 1676\)](#). Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen für Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).
- Lesen Sie die Informationen unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#).

**So erstellen Sie geplante Ereignisse:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" einen der folgenden Schritte durch:
  - Um ein neues geplantes Ereignis durch Kopieren eines vorhandenen Ereignisses zu erstellen, klicken Sie für das zu kopierende Ereignis auf "Kopieren".
  - Um ein neues geplantes Ereignis zu erstellen, das nicht auf einem vorhandenen Ereignis basiert, klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Informationen für das geplante Ereignis ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Workflowname	Geben Sie einen eindeutigen Namen mit maximal 50 Zeichen ein.
Aktiv	<p>Mit dem Kontrollkästchen "Aktiv" können Sie das geplante Ereignis aktivieren oder deaktivieren.</p> <p>Bis zu dem Zeitpunkt, an dem ein geplantes Ereignis aktiviert wird, wird im Feld "Initiiert von" für den Datensatz des geplanten Ereignisses der Name des Benutzers angezeigt, der das geplante Ereignis erstellt hat. Das Feld "Initiiert von" wird auf der Detailseite für das geplante Ereignis auch dann noch angezeigt, wenn der Datensatz gespeichert wurde.</p> <p>Nachdem das Kontrollkästchen "Aktiv" für das geplante Ereignis aktiviert und der Datensatz gespeichert wurde, wird das Feld "Initiiert von" im Datensatz aktualisiert und zeigt den Namen des Benutzers an, der das Kontrollkästchen aktiviert hat. Dieser Benutzer muss Zugriff auf die Liste haben, die für das geplante Ereignis zum Zeitpunkt der Ausführung einer Instanz des Ereignisses ausgewählt wurde. Andernfalls ist die Instanz nicht erfolgreich.</p> <p>Im Feld "Initiiert von" wird in allen ausstehenden Instanzen und allen Fehlerinstanzen für das geplante Ereignis der Name des Benutzers angezeigt, der das Kontrollkästchen "Aktiv" für das geplante Ereignis aktiviert hat.</p> <p>Weitere Informationen darüber, was beim Aktivieren oder Deaktivieren von geplanten Ereignissen geschieht, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu geplanten Ereignissen (auf Seite 1681)</a>.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie das geplante Ereignis aktivieren, wird für das erste Vorkommen des Ereignisses sofort eine Instanz generiert. Richten Sie als Best Practice alle Workflowaktionen für das geplante Ereignis ein, bevor Sie das Ereignis aktivieren. Wenn die Startzeit für das geplante Ereignis näher rückt, wird andernfalls die erste Instanz möglicherweise schon ausgeführt, bevor Sie die Workflowaktionen fertig eingerichtet haben.</p>
Beschreibung	(Optional) Geben Sie zusätzliche Informationen zum geplanten Ereignis ein, z.B. den Zweck des Ereignisses.

Feld	Beschreibung
Datensatztyp	Wählen Sie den Datensatztyp für das geplante Ereignis aus. Ein geplantes Ereignis ist nur mit einem Datensatztyp verknüpft. Nachdem das Ereignis erstellt wurde, können Sie den Datensatztyp für das Ereignis nicht mehr ändern.
Triggerereignis	Geplantes Ereignis auswählen.
Benachrichtigung aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Oracle CRM On Demand jedes Mal eine E-Mail senden soll, wenn eine Instanz des geplanten Ereignisses erfolgreich abgeschlossen ist, wenn eine Instanz des Ereignisses nicht erfolgreich ist und wenn eine ausstehende Instanz des Ereignisses gelöscht wird. Die E-Mail wird an den Benutzer gesendet, der das geplante Ereignis aktiviert hat.

- 5 Klicken Sie im Abschnitt für die Zeitplandetails auf das Symbol "Suchen" (Lupe), und wählen Sie die gefilterte Liste aus, die die Datensätze zurückgibt, für die die Workflowaktionen ausgeführt werden sollen.
- 6 Wählen Sie im Feld für das Startdatum/die Startuhrzeit das Datum und die Uhrzeit für die Ausführung der ersten Instanz des geplanten Ereignisses aus.
- 7 Wählen Sie im Feld "Wiederkehrend" das Intervall aus, in dem das geplante Ereignis wiederholt werden soll, z.B. "Wöchentlich".
- 8 Richten Sie im Feld "Jeden" die Intervallperiode für die wiederkehrenden Instanzen ein. Beispiel: Wenn Sie im Feld "Wiederkehrend" die Option "Wöchentlich" ausgewählt haben und wenn die Instanzen in Intervallen von zwei Wochen wiederholt werden sollen, geben Sie in das Feld "Jeden" den Wert 2 ein. Der Mindestwert für die Eingabe beträgt 1.
- 9 Wenn Sie im Feld "Wiederkehrend" die Option "Monatlich" ausgewählt haben, können Sie optional planen, dass das geplante Ereignis am letzten Tag jedes Monats gestartet werden soll, in dem das Ereignis ausgeführt wird. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen "Letzter Tag im Monat".  
Beispiel: Wenn Sie einrichten, dass ein geplantes Ereignis am 23. April gestartet und in Intervallen von zwei Monaten wiederholt werden soll, wird die erste Instanz des Ereignisses am 23. April ausgeführt. Die zweite Instanz wird am 23. Juni ausgeführt, die dritte Instanz am 23. August usw. Wenn Sie jedoch das Kontrollkästchen "Letzter Tag im Monat" aktivieren, wird die erste Instanz des Ereignisses am 30. April ausgeführt, die zweite Instanz am 30. Juni, die dritte Instanz am 31. August usw.
- 10 Geben Sie an, wie oft das geplante Ereignis ausgeführt werden soll, oder geben Sie das Enddatum und die Endzeit an. Führen Sie dazu Folgendes durch:
  - Wählen Sie die Option "Nach" aus, und geben Sie an, wie oft das geplante Ereignis ausgeführt werden soll. Der eingegebene Wert muss größer als 0 (null) sein.
  - Wählen Sie die Option zum Eingeben des Datums und der Uhrzeit aus, und wählen Sie das Enddatum und die Endzeit für das geplante Ereignis aus. Das Enddatum und die Endzeit müssen nach dem Startdatum und der Startzeit liegen.
- 11 Speichern Sie die Änderungen.

### Informationen zum Aktualisieren von geplanten Ereignissen

Nachdem ein geplantes Ereignis aktiviert wurde, können Sie den Zeitplan nicht mehr ändern und keine andere Liste für das geplante Ereignis mehr auswählen. Sie können das geplante Ereignis jedoch beenden, indem Sie es deaktivieren. Nachdem Sie das Kontrollkästchen "Aktiv" für das geplante Ereignis deaktiviert und den Datensatz gespeichert haben, können Sie das geplante Ereignis bearbeiten, um den Zeitplan zu ändern oder eine andere Liste auszuwählen. Wenn Sie das geplante Ereignis erneut aktivieren, wird es als neues geplantes Ereignis behandelt.

**ACHTUNG:** Wenn Sie ein geplantes Ereignis deaktivieren, werden alle ausstehenden Instanzen des Ereignisses gelöscht. Wenn eine Instanz des geplanten Ereignisses derzeit ausgeführt wird, sind einige Aktionen für einige Datensätze in der Liste außerdem möglicherweise nicht erfolgreich. Weitere Informationen darüber, was geschieht, wenn Sie ein geplantes Ereignis deaktivieren, finden Sie unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#).

## 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 \(siehe Informationen zu Servicezuteilungen auf Seite 1309\)](#). 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 \(auf Seite 1239\)](#).

## 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 \(auf Seite 1670\)](#).

## Considerations When Scheduling an Event

Beachten Sie beim Planen eines Ereignisses Folgendes:

- Sie können für ein geplantes Ereignis keine Bedingung angeben. Sofern kein Fehler auftritt, werden die geplanten Instanzen und die Workflowaktionen des Ereignisses immer ausgeführt.

**HINWEIS:** Nachdem das Triggerereignis "Geplantes Ereignis" auf der Seite "Neue Workflowregel" ausgewählt wurde, wird die Seite aktualisiert. Der Abschnitt "Workflow-Regelbedingung" der Seite wird entfernt, und der Abschnitt "Zeitplandetails", in dem Sie den Zeitplan für das Ereignis angeben können, wird verfügbar.

- Aus Performancegründen wird empfohlen, nicht mehrere Ereignisse zu konfigurieren, deren Ausführung zum gleichen Zeitpunkt geplant ist.
- Sie müssen ein Startdatum und eine Startzeit für das geplante Ereignis angeben sowie ein Enddatum und eine Endzeit oder die Anzahl, wie oft das Ereignis ausgeführt werden soll.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert keine Instanzen für Datums- und Zeitangaben in der Vergangenheit, auch wenn Sie diese Angaben angeben. Beispiel: Wenn Sie als Startdatum den 15. Januar 2018 für ein Ereignis angeben, das 10 Mal in Intervallen von einem Monat wiederholt werden soll, und wenn das aktuelle Datum der 30. Mai 2018 ist, wird die erste Instanz des Ereignisses für den 15. Juni 2018 geplant. Nur die Instanzen für die fünf Vorkommen in der Zukunft werden ausgeführt.

- Wenn Sie angeben, dass das geplante Ereignis an einem bestimmten Datum im Monat ausgeführt werden soll, und wenn das Datum nicht in einem angegebenen Monat vorkommt, wird das Ereignis in diesem Monat nicht ausgeführt. Beispiel: Wenn Sie Tag 29 im Monat auswählen, wird das Ereignis nicht im Februar ausgeführt, es sei denn, es handelt sich um ein Schaltjahr.
- 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 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" einen der folgenden Schritte durch:
  - Um ein neues geplantes Ereignis durch Kopieren eines vorhandenen Ereignisses zu erstellen, klicken Sie für das zu kopierende Ereignis auf "Kopieren".
  - Um ein neues geplantes Ereignis zu erstellen, das nicht auf einem vorhandenen Ereignis basiert, klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Informationen für das geplante Ereignis ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Field	Description
Workflow Name	Enter a unique name, up to 50 characters.
Active	<p>Use the Active check box to activate or deactivate the scheduled event.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p> <p>For more information about what happens when you activate or deactivate a scheduled event, see About Scheduled Events (siehe <a href="#">Informationen zu geplanten Ereignissen</a> auf Seite 1681).</p>
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.
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 Wählen Sie im Feld für das Startdatum/die Startuhrzeit das Datum und die Uhrzeit für die Ausführung der ersten Instanz des geplanten Ereignisses aus.
- 6 Wählen Sie im Feld "Wiederkehrend" das Intervall aus, in dem das geplante Ereignis wiederholt werden soll, z.B. "Wöchentlich".

- 7 Richten Sie im Feld "Jeden" die Intervallperiode für die wiederkehrenden Instanzen ein. Beispiel: Wenn Sie im Feld "Wiederkehrend" die Option "Wöchentlich" ausgewählt haben und wenn die Instanzen in Intervallen von zwei Wochen wiederholt werden sollen, geben Sie in das Feld "Jeden" den Wert 2 ein. Der Mindestwert für die Eingabe beträgt 1.
- 8 Wenn Sie im Feld "Wiederkehrend" die Option "Monatlich" ausgewählt haben, können Sie optional planen, dass das geplante Ereignis am letzten Tag jedes Monats gestartet werden soll, in dem das Ereignis ausgeführt wird. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen "Letzter Tag im Monat".  
Beispiel: Wenn Sie einrichten, dass ein geplantes Ereignis am 23. April gestartet und in Intervallen von zwei Monaten wiederholt werden soll, wird die erste Instanz des Ereignisses am 23. April ausgeführt. Die zweite Instanz wird am 23. Juni ausgeführt, die dritte Instanz am 23. August usw. Wenn Sie jedoch das Kontrollkästchen "Letzter Tag im Monat" aktivieren, wird die erste Instanz des Ereignisses am 30. April ausgeführt, die zweite Instanz am 30. Juni, die dritte Instanz am 31. August usw.
- 9 Geben Sie an, wie oft das geplante Ereignis ausgeführt werden soll, oder geben Sie das Enddatum und die Endzeit an. Führen Sie dazu Folgendes durch:
  - Wählen Sie die Option "Nach" aus, und geben Sie an, wie oft das geplante Ereignis ausgeführt werden soll. Der eingegebene Wert muss größer als 0 (null) sein.
  - Wählen Sie die Option zum Eingeben des Datums und der Uhrzeit aus, und wählen Sie das Enddatum und die Endzeit für das geplante Ereignis aus. Das Enddatum und die Endzeit müssen nach dem Startdatum und der Startzeit liegen.
- 10 Speichern Sie die Änderungen.

### 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 \(siehe Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden auf Seite 1708\)](#).
- 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 \(siehe Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards auf Seite 1367\)](#).
- 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 \(siehe Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden auf Seite 1708\)](#).

**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 \(auf Seite 852\)](#). 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](#) (auf Seite 1300).

## Abbrechen von Workflowspeichervorgängen

In Workflowregeln, bei denen der Auslöser "Vor geändertem Datensatz gespeichert" lautet, können Sie mithilfe der Funktion "Speichern abbrechen" angeben, dass der Vorgang zum Speichern der Änderungen, die die Regel ausgelöst haben, abgebrochen werden soll, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt ist. Durch Oracle CRM On Demand durchgeführte Änderungen werden jedoch nicht abgebrochen, auch wenn Sie angeben, dass der Speichervorgang abgebrochen werden soll.

### Informationen zum Übersetzen von Nachrichten für abgebrochene Workflowspeichervorgänge

Wenn Sie eine Funktion zum Abbrechen des Speichervorgangs in einer Workflowregel einrichten, können Sie eine benutzerdefinierte Meldung angeben, die an den Benutzer oder Webservice zurückgegeben werden soll, wenn die Bedingung für die Regel nicht erfüllt wurde und das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" für die Regel aktiviert ist. Ihr Unternehmen kann die übersetzten Versionen der benutzerdefinierten Meldung Benutzern zur Verfügung stellen, die nicht die Standardsprache des Unternehmens verwenden. Die Möglichkeit zum Eingeben von übersetzten Versionen der benutzerdefinierten Meldung wird vom Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Speichernachricht beim Abbrechen des Workflows aktivieren" im Unternehmensprofil gesteuert. Wenn dieses Kontrollkästchen in Ihrem Unternehmensprofil deaktiviert ist, können Sie keine übersetzten Meldungen für diese Workflowregeln eingeben.

Wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Speichernachricht beim Abbrechen des Workflows aktivieren" in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert ist, ist das Verhalten folgendermaßen:

- Das Feld "Übersetzungssprache" ist auf der Seite "Workflowregeldetails" sowie auf der Seite "Workflowregel bearbeiten" verfügbar, wenn Sie eine vorhandene Workflowregel bearbeiten. Wenn Sie eine Workflowregel erstellt haben, in der eine benutzerdefinierte Meldung angegeben ist, wird die Meldung in blauer Schrift und in Klammern in allen anderen Sprachen außer der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Sie können die Workflowregeln dann bearbeiten, um die übersetzten Versionen der Meldung einzugeben.

**HINWEIS:** Wenn Sie keine benutzerdefinierte Meldung angeben, wird eine Standardmeldung zurückgegeben. Sie können die übersetzten Versionen der Standardmeldung nicht eingeben.

- Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist auf der Seite "Workflowregel bearbeiten" sowie auf der Seite "Workflowregeldetails" für vorhandene Workflowregeln verfügbar. Wenn Sie die Meldung in einer vorhandenen Regel in der Standardsprache des Unternehmens ändern, können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob die übersetzten Versionen der Meldung durch die aktualisierte Meldung ersetzt werden sollen oder ob die Meldungen nicht verändert werden sollen. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktivieren, wird die aktualisierte Meldung in der Standardschriftart in der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Außerdem wird sie in blauer Schrift und in Klammern in allen anderen Sprachen angezeigt, bis Sie die übersetzte Meldung für die Sprache eingeben. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wenn Sie die Meldung in der Standardsprache des Unternehmens aktualisieren, wird die Meldung in der Standardsprache des Unternehmens angezeigt. Die übersetzten Meldungen werden jedoch nicht geändert.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Workflowregel erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" deaktiviert und schreibgeschützt. Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur gültig, wenn Sie eine vorhandene Workflowregel bearbeiten. Außerdem ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt, wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache des Unternehmens im Feld "Übersetzung" beim Bearbeiten der Workflowregel auswählen.

**Hinweis zu Beginn.** Zum Durchführen dieser Prozedur muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Workflow "Speichern abbrechen"" sowie die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Ablaufregeln verwalten" aufweisen.

**HINWEIS:** Der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" ist hiervon ausgenommen. Um die Funktion "Speichern abbrechen" in den Workflowregeln für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle nicht die Berechtigung "Workflow "Speichern abbrechen"" aufweisen. Sofern Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Ablaufregeln verwalten" aufweist, können Sie die Funktion "Speichern abbrechen" in Workflowregeln für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" verwenden, die den Auslöser "Vor geändertem Datensatz gespeichert" enthalten.

**So brechen Sie Workflow-Speichervorgänge ab, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt ist**

- 1 Aktivieren Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Wenn-Bedingung für Aktionen ist falsch" das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen".
- 2 (Optional) Geben Sie an, welche Fehlermeldung angezeigt werden soll, wenn der Speichervorgang abgebrochen wurde, weil die Bedingung nicht erfüllt wurde.
- 3 Speichern Sie die Änderungen.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen für den Abschnitt "Wenn-Bedingung für Aktionen ist falsch" auf der Seite "Workflow-Regeldetails" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	<p>Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen "Sprachübersetzungssupport für Speichernachricht beim Abbrechen des Workflows aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert ist.</p> <p>Wenn Sie die Meldung in einer Workflowregel in der Standardsprache des Unternehmens ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen der Meldung durch die aktualisierte Meldung ersetzt werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</li> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die übersetzten Versionen der Meldung nicht geändert werden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht.</li> </ul>
Speichern abbrechen	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden folgende Aktionen ausgeführt, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wird:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Workflow-Regel wird beendet.</li> <li>■ Alle nachfolgenden Workflow-Regeln, die auf demselben Datensatztypen basieren und das Trigger-Ereignis "Vor geändertem Datensatz gespeichert" haben, werden ebenfalls beendet.</li> <li>■ Für alle vorherigen Statusänderungen des Datensatzes wird ein Rollback ausgeführt, außer für Änderungen durch Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Der Datensatz wird auf seinen Ausgangszustand zurückgesetzt. Wenn Oracle CRM On Demand den Datensatz jedoch aktualisiert, wird die Aktion "Speichern abbrechen" durch die Änderung überschrieben. Beispiel: Wenn die primäre Person aus den zugehörigen Personen entfernt wird, aktualisiert Oracle CRM On Demand die Informationen zur primären Person im übergeordneten Verkaufsprojektdatensatz. Dieses Update von</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<p>Oracle CRM On Demand überschreibt jede Aktion "Speichern abbrechen" auf dem Verkaufsprojektdatensatz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alle nachfolgenden Workflow-Regeln für denselben Datensatztyp mit dem Trigger-Ereignis "Wenn geänd. Datens. gesp. wird" werden nicht ausgelöst.</li> <li>■ In folgenden Fällen wird eine Meldung ausgegeben: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn die Regel durch eine Benutzeraktion ausgelöst wurde, wird dem Benutzer, dessen Aktion die Regel ausgelöst hat, eine Meldung angezeigt.</li> <li>■ Wenn die Regel durch einen Webservice aufgerufen wurde, wird im Webservice eine Meldung in Form eines Fehler-Strings ausgegeben.</li> </ul> </li> </ul> <p>Sie können die Meldung im Feld "Meldung anzeigen" angeben.</p> <p>Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wirkt sich die Aktion nicht auf den Speichervorgang aus (und es wird keine Meldung ausgegeben), wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wurde.</p> <p>Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" nicht aktiviert.</p>
Meldung anzeigen	<p>In diesem Feld können Sie den Meldungstext angeben, der dem Benutzer angezeigt oder im Webservice ausgegeben werden soll, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wurde und das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" für die Regel aktiviert ist.</p> <p>Wenn Sie in diesem Feld keine Meldung angeben, wird eine Standardmeldung ausgegeben. Die Meldung darf maximal 1999 Zeichen enthalten.</p>

Im Folgenden wird beschrieben, wie die übersetzte Version einer Meldung für einen abgebrochenen Workflowspeichervorgang eingegeben wird.

**So geben Sie die übersetzte Version einer Meldung für einen Workflow ein:**

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Liste der Workflowregeln" für die Workflowregel auf den Link "Bearbeiten".
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Workflowregel bearbeiten" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache aus, für die Sie eine übersetzte Meldung eingeben möchten.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine andere Sprache als die Standardsprache des Unternehmens auswählen, können Sie keine Workflowregel auf der Seite "Workflowregel bearbeiten" oder "Workflowregeldetails" erstellen. Sie können nur dann eine Workflowregel erstellen, wenn die Standardsprache des Unternehmens im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählt ist.

- 3 Geben Sie im Feld "Meldung anzeigen" die übersetzte Meldung ein.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Sprache.

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)

## Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen

Wenn Sie eine Workflowregel mit einem anderen Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" erstellen, können Sie die Regel für bestimmte Kanäle oder Rollen einschränken, indem Sie der Regel eine Bedingung hinzufügen.

### *So verhindern Sie, dass ein Kanal eine Workflow-Regel aufruft*

- Verwenden Sie die `ExcludeChannel()`-Funktion im Bedingungsausdruck.  
Beispiel: Damit ein großer Importvorgang keine Workflow-Regel auslöst, verwenden Sie die folgende Bedingung in der Workflow-Regel:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Weitere Informationen zur `ExcludeChannel()`-Funktion finden Sie unter [ExcludeChannel \(auf Seite 2106\)](#).

### *So beschränken Sie eine Workflow-Regel auf eine bestimmte Rolle*

- Verwenden Sie die `UserValue()`-Funktion mit dem Attribut `<Role>` im Bedingungsausdruck.  
Beispiel: Um eine Workflow-Regel so zu beschränken, dass sie nur aufgerufen wird, wenn die Rolle des Benutzers, dessen Aktion die Regel auslöst, Administrator ist, und die Priorität im Datensatz auf "Hoch" gesetzt ist, verwenden Sie folgende Bedingung in der Workflow-Regel:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Weitere Informationen zur `UserValue()`-Funktion finden Sie unter [UserValue \(auf Seite 2135\)](#).

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken \(siehe About Expressions auf Seite 2091\)](#).

## Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen

Mit einer Aktion "Buch zuweisen" in einer Workflow-Regel wird einem Datensatz automatisch ein Buch zugewiesen, wenn die Bedingungen der Workflow-Regel erfüllt sind. Sie können das spezifische Buch auswählen, das dem Datensatz zugewiesen werden soll, oder Sie können einen Ausdruck angeben, der den Namen des dem Datensatz zuzuweisenden Buches auswertet.

Wenn Sie einen Ausdruck angeben, der einen Buchnamen auswertet, können Sie eine Workflowaktion zum Zuweisen eines Buches einrichten, mit der, je nach Ergebnis des Ausdrucks, ein anderes Buch anderen Datensätzen zugewiesen werden kann. Beispiel: Sie haben Firmen in Nordamerika sowie Firmen in EMEA-Ländern. Sie möchten möglicherweise zwei separate Bücher für die verschiedenen Standorte einrichten und einer Firma je nach ihrem Standort das entsprechende Buch zuweisen. Um diese Konfiguration einzurichten, können Sie zwei Bücher erstellen, ein Buch mit dem Namen "Nordamerika" und ein Buch mit dem Namen "EMEA". Sie können dann ein benutzerdefiniertes Auswahllistenfeld mit dem Namen "Vertriebsregion" und mit den Werten "Nordamerika" und "EMEA" erstellen und das benutzerdefinierte Feld für die entsprechenden Rollen zum Seitenlayout für den Datentyp "Firma" hinzufügen. Anschließend können Sie die Workflowaktion "Buch zuweisen" erstellen, mit der beim Aktualisieren eines Firmendatensatzes folgende Schritte ausgeführt werden:

- Ausdruck auswerten, um den Wert zu bestimmen, der im Feld "Vertriebsregion" im Firmendatensatz ausgewählt ist.
- Firmendatensatz dem Buch zuordnen, dessen Name mit dem vom Ausdruck zurückgegebenen Wert übereinstimmt.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Buch zuweisen" erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### **So erstellen Sie eine Aktion "Buch zuweisen"**

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Buch zuweisen".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Um das Buch anzugeben, das den Datensätzen zugewiesen werden soll, führen Sie folgende Schritte aus:
  - Klicken Sie auf die Auswahl Schaltfläche neben dem Feld "Buchname", wählen Sie das Buch aus, dem Sie Datensätze zuweisen möchten, und klicken Sie auf "OK".
  - Klicken Sie auf das Symbol *fx*, um Expression Builder zu öffnen, und erstellen Sie den Ausdruck, der den Namen des den Datensätzen zuzuweisenden Buches auswertet, und klicken Sie auf "Speichern".  
Beispiel: Um die bereits in diesem Kapitel beschriebene Konfiguration zu unterstützen, wählen Sie das Feld für den benutzerdefinierten Vertriebsstandort aus der Liste aus. Der sprachunabhängige Name des Feldes wird dann im Ausdruckseditor mit der entsprechenden Syntax angezeigt.

**HINWEIS:** Wenn der Ausdruck als Nullwert oder als ungültiger Buchname ausgewertet wird, ist die Workflowaktion nicht erfolgreich, und im Workflowmonitor für Fehler wird ein Fehler erfasst.

Informationen zu Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder \(auf Seite 2087\)](#).

- 7 Wählen Sie die entsprechende Option für "Zuweisung" und "Anwenden auf" aus.  
Eine Beschreibung der Optionen finden Sie unter [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern \(auf Seite 1612\)](#).

**HINWEIS:** Wenn die Workflowaktion die Datensätze von einem Buch einem anderen Buch erneut zuweisen soll, können Sie das zu ersetzende Buch im entsprechenden Feld angeben. Sie können den Namen des zu ersetzenden Buches auswählen, oder Sie können mit Expression Builder einen Ausdruck erstellen, der den Namen des zu ersetzenden Buches auswertet. Wenn der Ausdruck als Nullwert oder als ungültiger

Buchname ausgewertet wird, ist die Workflowaktion nicht erfolgreich, und im Workflowmonitor für Fehler wird ein Fehler erfasst.

8 Speichern Sie die Aktion.

### Modi der Datensatzverantwortlichkeit und Zuweisen von Büchern

Sie können Datensatztypen, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen, in unterschiedlichen Verantwortlichkeitsmodi konfigurieren: Benutzermodus, gemischter Modus oder Buchmodus. Weitere Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#). Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit interagiert mit Workflow-Regeln und -Aktionen.

Wenn eine Workflow-Aktion "Buch zuweisen" versucht, das primäre benutzerdefinierte Buch aus einem Datensatz zu entfernen, geschieht Folgendes:

- Wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist, schlägt die Workflow-Aktion fehl.
- Oracle CRM On Demand entfernt im Datensatz den Wert im Feld "Buch", wenn das primäre benutzerdefinierte Buch aus dem Datensatz entfernt wird, sofern der Datensatztyp im gemischten Modus konfiguriert ist.
- Wenn der Datensatztyp im Benutzermodus konfiguriert ist, ist keines der Bücher im Datensatz das primäre benutzerdefinierte Buch, und der Modus der Datensatzverantwortlichkeit hat keine Auswirkung auf die Workflow-Aktion.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen \(auf Seite 1698\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren \(auf Seite 1713\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen

Mit einer Aktion "Integrationsereignis erstellen" in einer Workflow-Regel wird automatisch ein Integrationsereignis an mindestens eine Integrationswarteschlange gesendet, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind und eine Änderung in mindestens einem der Felder gefunden wird, die von der Aktion "Integrationsereignis erstellen" verfolgt werden.

### Informationen zu Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen und Warteaktionen

Wenn Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" verwenden möchten, um ein Integrationsereignis zu erstellen, das die Änderungen erfasst, die von dem Ereignis, das eine Workflow-Regel auslöst, an einem Datensatz vorgenommen wurden, müssen Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" in der Abfolge der Aktionen in der

Workflow-Regel vor allen Warteaktionen anordnen. Steht eine Warteaktion in einer Workflow-Regel vor der Aktion "Integrationsereignis erstellen", verhindert die Warteaktion, dass die Aktion "Integrationsereignis erstellen" Änderungen am Datensatz erkennt. Wenn der Wartezeitraum in der Warteaktion abläuft, wird der Datensatz erneut gelesen, bevor die verbleibenden Aktionen in der Regel ausgeführt werden, und die Werte der Felder im Datensatz vor dem Ereignis, das die Workflow-Regel ausgelöst hat, werden nicht beibehalten. Daher gelten der vorherige Wert und der aktuelle Wert eines Feldes als identisch, und die Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt kein Integrationsereignis, da sie keine Änderungen in den verfolgten Feldern erkennt.

### Informationen zu Auswahllistenformaten in Integrationsereignissen

Abhängig von der Konfiguration Ihrer Integrationsereigniswarteschlangen werden die Werte in den Auswahllistenfeldern in den Integrationsereignissen entweder in der Sprache des Benutzers, dessen Aktion die Erstellung des Integrationsereignisses auslöst, oder als LIC-Werte (LIC - sprachunabhängiger Code) aufgezeichnet. Weitere Informationen zum Angeben des Auswahllistenwertformats für eine Integrationsereigniswarteschlange finden Sie unter [Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen \(auf Seite 2046\)](#) und [Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen \(auf Seite 2048\)](#).

### Informationen zu den Flags "Fakturierung", "Versand" und "Primär" in Datensätzen der Typen "Firma" und "Personenadresse"

Bei Integrationsereignissen für den Datensatztyp "Firmenadresse" können Sie die Flags "Fakturierung" und "Versand" festlegen, die angeben, ob es sich bei einer Adresse um die Rechnungs- oder Lieferadresse der Firma handelt. Ebenso können Sie bei Integrationsereignissen für den Datensatztyp "Personenadresse" das Flag "Primär" festlegen, das angibt, ob es sich bei einer Adresse um die primäre Adresse der Person handelt. Allerdings können Sie keine Änderungen verfolgen, die an den Flags "Fakturierung", "Versand" und "Primär" vorgenommen werden. Das bedeutet, dass Änderungen an diesen Flags nicht zum Auslösen einer Erstellung von Integrationsereignissen verwendet werden können, selbst wenn Sie für die Flags das Kontrollkästchen "Immer einbeziehen" aktivieren. Wenn Sie eines dieser Flags als Integrationsereignis einbeziehen und wenn dieses Flag gleichzeitig mit einem Feld geändert wird, dessen Änderungen verfolgt werden, zeigt das Integrationsereignis, das aufgrund der Änderung am verfolgten Feld erstellt wird, nicht den neuen Wert des Flags an. Stattdessen zeigt das Integrationsereignis den Wert des Flags vor der Aktualisierung an. Wenn jedoch das nächste Mal ein Integrationsereignis aufgrund einer Änderung an einem verfolgten Feld erstellt wird, enthält das Integrationsereignis den Wert des Flag-Feldes, den es nach der letzten Aktualisierung enthielt.

Nehmen wir beispielsweise an, dass Sie über zwei Adressen, Adresse A und Adresse B, verfügen, die mit einer Person mit dem Namen Jane Smith verknüpft sind. Adresse A entspricht der primären Adresse von Jane Smith. Sie verfügen über die Aktion "Integrationsereignis erstellen" für den Datensatztyp "Personenadresse", die wie folgt konfiguriert ist:

- Das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" ist nur für das Feld "Adresstyp" aktiviert.
- Das Kontrollkästchen "Immer einbeziehen" ist für das Feld "Primär" aktiviert.

Wenn ein Benutzer in Adresse A des Personenadressdatensatzes für Jane Smith das Feld "Adresstyp" aktualisiert und gleichzeitig das Kontrollkästchen "Primär" für Adresse A deaktiviert, zeigt das Integrationsereignis, das die Workflowaktion aufgrund der Änderung am Feld "Adresstyp" erstellt, den neuen Adresstyp an. Der Wert des Flags "Primär" im Integrationsereignis gibt weiterhin an, dass Adresse A die primäre Adresse von Jane Smith ist. Wenn jedoch das nächste Mal im Personenadressdatensatz für Adresse A das Feld "Adresstyp" geändert und aufgrund der Änderung ein Integrationsereignis erstellt wird, zeigt das Flag "Primär" im Integrationsereignis an, dass Adresse A nicht die primäre Adresse von Jane Smith ist.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um die hier beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" verfügen. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### **So erstellen Sie eine Aktion "Integrationsereignis erstellen"**

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Integrationsereignis erstellen".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Wählen Sie die Integrationswarteschlangen, in die die Integrationsereignisse geschrieben werden.
- 7 Wenn der Datensatztyp für die Workflowregel das Schema für Web Services v1.0 und Web Services v2.0 unterstützt, wählen Sie im Feld "Schemaversion" die Web Services-Version aus, die für die Integrationsereignisse verwendet werden soll.

Wenn der Datensatztyp für die Workflowregel das Schema für Web Services v1.0 und Web Services v2.0 unterstützt, wird "Web Services v2.0" im Feld "Schemaversion" automatisch ausgewählt. Sie können diese Auswahl jedoch ändern, bevor Sie die Workflowaktion speichern.

**HINWEIS:** Nachdem Sie die Workflowaktion erstellt und gespeichert haben, können Sie den Wert im Feld "Schemaversion" nicht mehr ändern.

Wenn der Datensatztyp für die Workflowregel nur ein Schema unterstützt, wird diese Web Services-Version automatisch ausgewählt. Weitere Informationen zu den Webservices finden Sie in Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Speichern Sie die Workflow-Aktion.
- 9 Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene aus der Liste von Aktionen "Konfigurieren" für die Integrationsereignisse, die Sie konfigurieren möchten.

**HINWEIS:** Die Option "Konfigurieren" ist nicht für Aktionen verfügbar, deren Trigger-Ereignis "Wenn Datensätze zusammengeführt wurden" lautet.

- 10 Aktivieren Sie auf der Seite zum Verfolgen der Konfiguration von Integrationsereignissen die Kontrollkästchen für die Felder nach Bedarf:
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Immer einbeziehen", wenn das Feld im Integrationsereignis enthalten sein soll, auch wenn der Wert des Feldes nicht geändert wurde.
  - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen", wenn bei jeder Aktualisierung dieses Feldes ein Integrationsereignis generiert werden soll.
- 11 Speichern Sie die Änderungen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder der Seite zum Verfolgen der Konfiguration von Integrationsereignissen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name des Feldes, der auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird.
Integrationstag	Das Integrations-Tag, das verwendet wird, wenn das Feld im Integrationsereignis enthalten ist.  Integrationstags werden in der Spalte "Integrationstag für Web Services v2.0" auf der Seite für <i>Datensatzfelder</i> angezeigt.
Erforderlich	In diesem schreibgeschützten Kontrollkästchen wird angegeben, ob das Feld als erforderliches Feld konfiguriert wurde.
Immer einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Feld im Integrationsereignis enthalten sein soll, auch wenn der Wert des Feldes nicht geändert wurde.  <b>HINWEIS:</b> Das Kontrollkästchen "Immer einbeziehen" ist standardmäßig aktiviert und kann für bestimmte von Oracle CRM On Demand verwendete Felder nicht deaktiviert werden.
Änderungen verfolgen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn bei jeder Aktualisierung dieses Feldes ein Integrationsereignis generiert werden soll. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" finden Sie in diesem Thema unter <i>Informationen zum Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen"</i> .

### Informationen zum Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen"

Das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" steht nicht zur Verfügung, wenn das Trigger-Ereignis für die Workflowregel "Bevor Datensatz gelöscht wird", "Nach Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" oder "Nach Aufhebung der Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" lautet. Ebenso gilt, wenn das Trigger-Ereignis für die Workflowregel "Nach Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" oder "Nach Aufhebung der Zuordnung mit übergeordnetem Datensatz" lautet, entsprechen die angezeigten Felder auf der Seite den Feldern auf der Ebene des untergeordneten Datensatzes. Sie können die im Integrationsereignis auf der Ebene der übergeordneten Datensätze enthaltene Feldgruppe nicht konfigurieren.

Workflowaktionen, für die das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" verfügbar ist, erstellen nur ein Integrationsereignis, wenn das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" für mindestens ein Feld aktiviert ist und wenn für mindestens eines der Felder, für das das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" aktiviert ist, eine Änderung erkannt wird. Wenn das Integrationsereignis erstellt wird, werden alle Felder in das Integrationsereignis einbezogen, für die in der Workflowaktion das Kontrollkästchen "Immer einbeziehen" aktiviert ist.

### Systemfeldausnahmen

Wenn das Triggerereignis für die Workflowregel ein anderes als "Wenn neuer Datensatz gespeichert wird" ist, generiert Oracle CRM On Demand keine Integrationsereignisse in Fällen, in denen das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" für mindestens eines der folgenden Systemfelder aktiviert ist und in denen das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen" für kein anderes Feld aktiviert ist:

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- Id

Weitere Informationen über Integrationsereignisse finden Sie unter [Informationen zu Integrationsereignissen \(auf Seite 2044\)](#).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren \(auf Seite 1713\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)
- [Informationen zu Integrationsereignissen \(auf Seite 2044\)](#)

### Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen

Mit einer Aktion "Aufgabe erstellen" in einer Workflow-Regel wird automatisch eine Aufgabe erstellt, wenn die Bedingungen der Workflow-Regel erfüllt sind.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

### Informationen zum Konfigurieren von Workflowregeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten

Die Aktion "Aufgabe erstellen" ist für den Datensatztyp "Aktivität" verfügbar, sodass Sie Workflowregeln konfigurieren können, um Folgeaufgaben zu erstellen, wenn neue Aktivitätsdatensätze gespeichert werden oder Aktivitätsdatensätze aktualisiert, gelöscht oder wiederhergestellt werden. Folgeaufgaben, die für Aktivitätsdatensätze erstellt werden, lösen keine nachfolgenden Workflowregeln aus, die auf dem Datensatztyp "Aktivität" basieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Beispiel für das Konfigurieren von Workflowregeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten \(siehe \[Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten\]\(#\) auf Seite 1707\)](#).

### Mit übergeordneten Datensätzen verknüpfte Aufgaben

Wenn eine Workflowregel auf einem Datensatztyp basiert, der untergeordnete Aufgaben unterstützt, wird der Datensatz, der die Workflowregel ausgelöst hat, der übergeordnete Datensatz für den neuen untergeordneten Aufgabendatensatz, sobald eine Aufgabe durch die Aktion "Aufgabe erstellen" in der Regel erstellt wird. Darüber hinaus werden Aktivitäten, die durch Workflowregelaktionen erstellt wurden, automatisch mit anderen übergeordneten Datensätzen wie folgt verknüpft:

- Wenn durch die Aktion "Aufgabe erstellen" eine Aktivität für einen Verkaufsprojektdatensatz erstellt wird, verknüpft die Workflowaktion automatisch die Aktivität mit der übergeordneten Firma des Verkaufsprojekts sowie mit dem Verkaufsprojektdatensatz selbst.

- Wenn durch die Aktion "Aufgabe erstellen" eine Aktivität für einen Serviceanfragedatensatz erstellt wird, verknüpft die Workflowaktion automatisch die Aktivität mit der übergeordneten Firma und Person der Serviceanfrage sowie mit dem Serviceanfragedatensatz selbst.

Wenn eine Workflowregel auf einem Datensatztyp basiert, der untergeordnete Aufgaben nicht unterstützt, wird die Aufgabe mit keinem übergeordneten Datensatz verknüpft, sobald eine Aufgabe durch die Aktion "Aufgabe erstellen" in der Regel erstellt wird.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Aufgabe erstellen" erstellt wird.

**HINWEIS:** Für eine erfolgreiche Ausführung der Aktion "Aufgabe erstellen" muss der Benutzer, dessen Aktionen die Workflowregel auslösen, über die entsprechenden Zugriffsrechte zum Erstellen von Aufgaben verfügen. Informationen dazu, was geschieht, wenn eine Workflowaktion nicht erfolgreich ist, finden Sie unter Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670).

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1543).

### **So erstellen Sie eine Aktion "Aufgabe erstellen"**

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 151).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Aufgabe erstellen".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Füllen Sie die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie die Aktion.

**HINWEIS:** Wenn Sie im Feld "Verantwortlicher" für die Aufgabe die Option "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" auswählen und der Verantwortliche des Datensatzes ein inaktiver Benutzer ist, wird die Aufgabe nicht erstellt.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Wählen Sie den Typ des Verantwortlichen für die Aufgabe ("Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" oder "Bestimmter Benutzer") und dann den Verantwortlichen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bei Auswahl von "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" wählen Sie den Benutzer aus der Liste aus. Wenn Sie als Verantwortlichen eine Teamrolle auswählen, sendet die Workflowregel die Aufgabe an jeden Benutzer, der die zugewiesene Teamrolle innehat.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Für die Datensatztypen "Firma", "Person", "Lead", "Verkaufsprojekt" und "Serviceanfrage" können alle benutzerdefinierten Teamrollen, die dem Datensatztyp hinzugefügt werden, aus der Verantwortlichenliste "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" ausgewählt werden. Weitere Informationen zum Anpassen von Datensätzen finden Sie auf der <a href="#">Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"</a> (auf Seite 1324). Informationen darüber, welche Benutzer Sie im Feld "Verantwortlicher" auswählen können, wenn die Workflowaktion für den Datensatztyp "Benutzer" durchgeführt wird, finden Sie unter <a href="#">Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer"</a> (auf Seite 1676).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie "Bestimmter Benutzer" auswählen, klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen den Verantwortlichen für die Aufgabe aus.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Informationen dazu, wie Modi der Datensatzverantwortlichkeit sich auf die Verantwortlichkeit für automatisch generierte Aufgaben auswirken, finden Sie unter <a href="#">Modi der Datensatzverantwortlichkeit und automatisch generierte Aufgaben</a> (auf Seite 1585).</p>
Typ	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus der Dropdown-Liste.
Aktivitätsuntertyp	Wählen Sie den Aktivitätsuntertyp aus der Dropdown-Liste aus.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	<p>Geben Sie einen Ausdruck ein, der das Fälligkeitsdatum für die Aufgabe ergibt. Sie können Expression Builder verwenden, um den Ausdruck zu erstellen. Klicken Sie auf das <i>Fx</i>-Symbol neben dem Feld, um das Expression Builder-Fenster zu öffnen. Der Ausdruck kann maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Damit die Workflowaktion richtig funktioniert, muss das Feld "Fälligkeitsdatum" einen Ausdruck enthalten, der ein gültiges Datum ergibt. Geben Sie nichts anderes, wie z.B. ein Datum oder eine Ganzzahl, in das Feld "Fälligkeitsdatum" ein.</p> <p>Wenn der von Ihnen eingegebene Ausdruck ein Datum ergibt, das vor dem aktuellen Datum liegt oder dem aktuellen Datum entspricht, ist das Fälligkeitsdatum standardmäßig das aktuelle Datum.</p> <p>Es gibt keine Begrenzung dafür, wie weit das festgelegte berechnete Datum in der Zukunft liegen darf. Der Ausdruck muss jedoch ein gültiges Datum ergeben. Wenn der Ausdruck ein ungültiges Datum oder einen anderen Datentyp ergibt, wie z.B. Zeichenfolge, Ganzzahl oder Boolescher Wert, tritt ein Fehler auf, und die Aktivität wird nicht erstellt.</p> <p>Sie können die Syntax des Ausdrucks über die Schaltfläche "Syntax überprüfen" in Expression Builder testen. Expression Builder überprüft jedoch nicht, ob der Ausdruck ein gültiges Datum ergibt.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung von Oracle On Demand Expression Builder finden Sie unter <a href="#">Expression Builder (auf Seite 2087)</a>.</p>
Priorität	Wählen Sie die Aktivitätspriorität aus der Dropdown-Liste.
Status	Wählen Sie den Aktivitätsstatus aus der Dropdown-Liste.
Aufgabenwährung	Wählen Sie eine Währung aus.
Privat	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Aufgabe nur für den Verantwortlichen der Aufgabe sichtbar sein soll.
Betreff	<p>Geben Sie die Betreffzeile für die Aufgabe ein.</p> <p>Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten. Drei Prozentzeichen (%%) vor und nach einer eingebetteten Funktion oder einem eingebetteten Feldnamen bedeutet, dass die Funktion bzw. der Feldname in einen Textwert umgewandelt werden soll.</p> <p>Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:</p> <p>%%[&lt;ContactLastName&gt;]%% besuchen</p> <p>Wenn Sie einen Funktions- oder Feldnamen direkt im Feld eingeben, müssen Sie vor und hinter ihm drei Prozentzeichen einfügen. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um eine Funktion bzw. einen Feldnamen einzubetten, werden die</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Prozentzeichen automatisch hinzugefügt. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um einen komplexen Ausdruck einzubetten, werden die Prozentzeichen eventuell nicht an den korrekten Stellen eingefügt. In diesem Fall muss sichergestellt werden, dass die Prozentzeichen vor und nach dem gesamten Ausdruck platziert werden, damit der Ausdruck richtig ausgewertet wird.</p> <p>Beispielsweise werden mit <code>%%Today() + 30%%</code> dem aktuellen Datum 30 Tage hinzugefügt; <code>%%Today() %%+ 30</code> jedoch verknüpft 30 mit der Zeichenkettendarstellung des aktuellen Datums.</p> <p>Um Expression Builder zum Einbetten von Funktionen und Feldnamen in das Feld zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol <code>fx</code> neben dem Feld.</p> <p>Wenn Sie lediglich statischen Text eingeben möchten, brauchen Sie Expression Builder nicht zu verwenden.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.</p>
Beschreibung	<p>Geben Sie die Beschreibung der Aufgabe ein.</p> <p>Sie können, wie für das Feld "Betreff" beschrieben, Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.</p>

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken](#) (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen](#) (auf Seite 1696)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen](#) (auf Seite 1698)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden](#) (auf Seite 1708)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) (auf Seite 1713)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1715)

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln](#) (auf Seite 1654)
- [Informationen zu Workflowaktionen](#) (auf Seite 1665)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1667)

- Erstellen von Workflowregeln (auf Seite 1677)
- Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen (siehe [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) auf Seite 1718)
- Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1720)
- Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1721)

### Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben, wenn Aktivitätsdatensätze erstellt werden. Sie können diese Funktionalität je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden.

Sie möchten, dass eine Folgeaufgabe automatisch jedes Mal erstellt wird, wenn ein Benutzer eine neue Aktivität erstellt. Die Folgeaufgabe muss wie folgt eingerichtet werden:

- Die Aufgabe ist ein Besuch.
- Das Fälligkeitsdatum für die Folgeaufgabe liegt zwei Tage nach der Erstellung der ursprünglichen Aufgabe.
- Die Priorität der Folgeaufgabe wird auf "1-Hoch" gesetzt.
- Der Verantwortliche für die Folgeaufgabe und die ursprüngliche Aufgabe ist derselbe.

#### So konfigurieren Sie eine Workflow-Regel zum Erstellen einer Folgeaufgabe für eine neue Aktivität

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" auf "Neu" in der Titelleiste.
- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Regelinformationen wie folgt ein:
  - a Geben Sie im Feld "Workflow-Name" einen Namen für die Workflow-Regel ein.
  - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
  - c Wählen Sie im Feld "Datensatztyp" den Eintrag "Aktivität".
  - d Wählen Sie im Feld "Trigger-Ereignis" den Eintrag "Wenn neuer Datens. gesp. wird".
- 5 Speichern Sie die Workflow-Regel.
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Aufgabe erstellen".
- 7 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" die Aktionsinformationen wie folgt ein:
  - a Geben Sie im Feld "Aktionsname" einen Namen für die Aktion ein.
  - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
  - c Wählen Sie im Feld "Verantwortlicher" "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse", wählen Sie den Aktivitätsverantwortlichen.
  - d Wählen Sie im Feld "Typ" den Eintrag "Besuch".
  - e Klicken Sie im Feld "Fälligkeitsdatum" auf das fx-Symbol, geben Sie im Expression Builder-Fenster den folgenden Ausdruck im Ausdrucksfeld ein, und speichern Sie den Ausdruck:  
Today()+2
  - f Wählen Sie im Feld "Priorität" den Eintrag "1-Hoch".
  - g Geben Sie im Feld "Betreff" die Betreffzeile für die Aufgabe ein, z.B. Folgebesuch für neue Aktivität.
- 8 Speichern Sie die Workflow-Aktion.

## Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden

Mit einer Aktion "E-Mail senden" in einer Workflowregel wird automatisch eine E-Mail generiert, wenn die Bedingungen der Workflowregel erfüllt sind. Die E-Mail wird automatisch gesendet, unabhängig davon, ob der Vorgang, der die Workflowregel ausgelöst hat, erfolgreich oder nicht erfolgreich ausgeführt wurde. Administratoren können eine Liste der ausgehenden E-Mails anzeigen, die derzeit im E-Mail-Monitor auf ihren Versand warten. Weitere Informationen zum E-Mail-Monitor finden Sie unter Prüfen der ausstehenden und gesendeten E-Mails Ihres Unternehmens (siehe [Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails](#) auf Seite 1300).

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

### Informationen zum Absender in von Workflowaktionen gesendeten E-Mails

Bei der Angabe des Absenders in E-Mails, die von einer Workflowaktion "E-Mail senden" gesendet werden, können Sie eine der folgenden Optionen wählen:

- Standard-E-Mail-Adresse  
Wenn Sie diese Option auswählen, lautet die Absenderadresse in der E-Mail `donotreply@crmondemand.com`.
- Aktueller Benutzer  
Wenn Sie diese Option wählen, wird die E-Mail im Namen des angemeldeten Benutzers gesendet, der den Workflow auslöst. Das Feld "Sender" in der E-Mail wird auf `donotreply@crmondemand.com` gesetzt. Die Absenderadresse in der E-Mail ist die E-Mail-Adresse des angemeldeten Benutzers, der den Workflow auslöst.  
**HINWEIS:** Wenn die Aktion "E-Mail senden" für ein geplantes Ereignis ausgeführt wird, wird der Benutzer, der das geplante Ereignis aktiviert hat, als angemeldeter Benutzer betrachtet.
- Spezifische E-Mail-Adresse  
Wenn Sie diese Option wählen, wird die E-Mail im Namen der E-Mail-Adresse gesendet, die Sie in der Workflowaktion angeben. Das Feld "Sender" in der E-Mail wird auf `donotreply@crmondemand.com` gesetzt. Die Absenderadresse in der E-Mail ist eine spezifische E-Mail-Adresse, die Sie in der Workflowaktion angegeben haben.

**HINWEIS:** Oracle CRM On Demand generiert eine Zeichenfolge für jede E-Mail, sodass die E-Mail im E-Mailübermittlungssystem bei Oracle verfolgt werden kann. In früheren Releases von Oracle CRM On Demand wurde die Verfolgungszeichenfolge in der E-Mail angezeigt. Ab Release 24 wird die Verfolgungszeichenfolge nicht mehr in der E-Mail angezeigt. Stattdessen wird sie in einem Header gespeichert, der dem E-Mail-Empfänger nicht angezeigt wird.

### Informationen zum Übersetzen der Betreffzeile und des Nachrichtentextes in Workflowaktionen zum Senden von E-Mails

Nachdem eine Aktion "E-Mail senden" erstellt wurde, können Sie die Aktion optional bearbeiten, um übersetzte Versionen der Betreffzeile und des Nachrichtentextes für die E-Mail einzugeben, die von der Workflowaktion generiert wird. Sie können eine Übersetzung für jede Sprache eingeben, die für Ihr Unternehmen aktiv ist. Wenn Sie für eine Sprache keine Übersetzung für die Betreffzeile und den Nachrichtentext eingeben, wird stattdessen die Textversion in der Standardunternehmenssprache verwendet.

Wenn die E-Mail-Aktion durchgeführt wurde, verwendet Oracle CRM On Demand den Wert im Feld "An" der Aktion "E-Mail senden", um die Sprache für die E-Mail folgendermaßen zu bestimmen:

- Wenn im Feld "An" die Optionen "Bestimmter Benutzer" oder "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" ausgewählt sind, handelt es sich bei der Sprache für die E-Mail um die Benutzersprache des E-Mail-Empfängers. Wenn im Feld "An" die Option "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" ausgewählt ist, und wenn die E-Mail an mehr als einen Benutzer gesendet wurde, handelt es sich bei der Sprache für die E-Mail um die Benutzersprache des jeweiligen E-Mail-Empfängers.

- Wenn im Feld "An" die Option "Bestimmte E-Mail-Adresse" ausgewählt ist, verwendet Oracle CRM On Demand den Wert im Feld "Von" der Aktion "E-Mail senden", um die Sprache für die E-Mail folgendermaßen zu bestimmen:
  - Wenn im Feld "Von" die Option "Aktueller Benutzer" ausgewählt ist, handelt es sich bei der Sprache für die E-Mail um die Benutzersprache des aktuellen Benutzers, d.h. des angemeldeten Benutzers, der den Workflow auslöst.
  - Wenn im Feld "Von" die Optionen "Standard-E-Mail-Adresse" oder "Spezifische E-Mail-Adresse" ausgewählt sind, handelt es sich bei der Sprache für die E-Mails um die Standardsprache des Unternehmens.

### Was geschieht, wenn die Aktion "E-Mail senden" aktualisiert wird?

Wenn Sie den Text in der Betreffzeile, den Nachrichtentext oder beides in der Standardsprache des Unternehmens ändern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren", um das Verhalten für die anderen Sprachen folgendermaßen festzulegen:

- Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, geschieht Folgendes:
  - Für die Sprachen, für die nie eine Übersetzung eingegeben wurde, werden die Betreffzeile und der Nachrichtentext automatisch mit dem aktualisierten Text ersetzt, der für die Standardsprache des Unternehmens angegeben wurde.
  - Alle vorhandenen übersetzten Versionen der Betreffzeile und des Nachrichtentextes bleiben unverändert.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktivieren, werden die Betreffzeile und der Nachrichtentext für alle anderen Sprachen nach dem Speichern Ihrer Änderungen mit dem Text für die Betreffzeile und dem Nachrichtentext überschrieben, der für die Standardsprache des Unternehmens angegeben wurde. Der Text wird in blauer Schrift und in Klammern für die anderen Sprachen angezeigt, bis Sie die übersetzte Version eingeben.

**HINWEIS:** Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" beim Aktualisieren eines beliebigen Feldes in einer Aktion "E-Mail senden" aktivieren, werden die Betreffzeile und der Nachrichtentext nach dem Speichern Ihrer Änderungen für alle Sprachen mit dem Text für die Betreffzeile und dem Nachrichtentext überschrieben, der für die Standardsprache des Unternehmens angegeben wurde. Dies gilt auch, wenn Sie die Betreffzeile oder den Nachrichtentext nicht in der Standardsprache des Unternehmens aktualisiert haben.

### Informationen zum Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren"

Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur gültig, wenn Sie eine vorhandene Workflowaktion "E-Mail senden" bearbeiten und die Standardsprache des Unternehmens im Feld "Übersetzungssprache" ausgewählt ist. Wenn Sie eine neue Workflowaktion "E-Mail senden" erstellen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" deaktiviert und schreibgeschützt. Außerdem ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt, wenn Sie beim Bearbeiten der Workflowaktion im Feld "Übersetzungssprache" eine andere Sprache als die Standardsprache des Unternehmens auswählen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "E-Mail senden" erstellt wird.

**HINWEIS:** Die Workflowfunktion in Oracle CRM On Demand ist nicht als Tool zum Senden von Massen-E-Mails vorgesehen. Wenn eine Ihrer Anforderungen darin besteht, Ihren Kunden viele E-Mails zu senden, wird die Verwendung eines Produkts wie Oracle CRM On Demand Marketing empfohlen, damit Ihre Anforderungen erfüllt werden.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

**HINWEIS:** Die Vorgehensweise zum Erstellen einer Aktion "E-Mail senden" für den Analysedatensatztyp unterscheidet sich von der Vorgehensweise zum Erstellen einer Aktion "E-Mail senden" für andere Datensatztypen. Weitere Informationen zum Erstellen von Aktionen "E-Mail senden" für den Analysedatensatztyp finden Sie unter Erstellen von geplanten Ereignissen für Analysen (siehe [Creating Scheduled Events for Analytics](#) auf Seite 1688).

### **So erstellen Sie eine Aktion "E-Mail senden"**

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "E-Mail senden".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflowregel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Wählen Sie im Feld "Von" wie folgt die E-Mail-Adresse, von der die E-Mail gesendet werden soll, oder geben Sie die E-Mail-Adresse ein:
  - Wählen Sie die Option "Standard-E-Mail-Adresse", wenn die E-Mail von der Standardadresse gesendet werden soll.
  - Wählen Sie die Option "Aktueller Benutzer", wenn Sie die E-Mail im Namen des angemeldeten Benutzers senden möchten, der den Workflow auslöst.
  - Wählen Sie die Option "Spezifische E-Mail-Adresse", wenn Sie die E-Mail im Namen einer spezifischen Adresse senden möchten, und geben Sie dann die Adresse an.Bei der Adresseingabe gelten folgende Einschränkungen:
  - Sie können die E-Mail-Adresse direkt eingeben oder auf das Symbol *fx* neben dem Feld klicken und Expression Builder zur Definition der E-Mail-Adresse verwenden.
  - Geben Sie nur eine E-Mail-Adresse ein. Mehrere Adressen werden im Feld "Von" nicht unterstützt.
  - Wenn Sie eine absolute E-Mail-Adresse verwenden, müssen Sie die Adresse in einfache oder doppelte Anführungszeichen einschließen.
  - Expression Builder prüft nur die Syntax der Adressenausdrücke. Es wird nicht geprüft, ob die Adresse gültig ist.
  - Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.
- 7 (Optional) Wählen Sie im Feld "Antwort an" die Option für die Adresse aus, die automatisch im Feld "An" angezeigt wird, wenn der Empfänger auf die E-Mail antwortet, die von der Workflowaktion "E-Mail senden" gesendet wurde. Wählen Sie dafür eine der folgenden Optionen aus:
  - Geben Sie in dieses Feld nichts ein, wenn im Feld "An" in der E-Mail-Antwort die Absenderadresse angezeigt werden soll.
  - Wählen Sie die Option "Aktueller Benutzer" aus, wenn die E-Mail-Adresse des angemeldeten Benutzers, dessen Aktion die Workflowregel auslöst, im Feld "An" in der E-Mail-Antwort angezeigt werden soll.
  - Wählen Sie die Option "Spezifische E-Mail-Adresse" aus, wenn Sie die E-Mail-Adressen, die im Feld "An" in der E-Mail-Antwort angezeigt werden, angeben möchten, und geben Sie die Adressen an.Bei der Adresseingabe gelten folgende Einschränkungen:

- Sie können die E-Mail-Adressen direkt eingeben oder auf das Symbol fx neben dem Feld klicken und Expression Builder zur Definition der E-Mail-Adressen verwenden.
- Zur Eingabe von mehreren Adressen verwenden Sie als Trennzeichen ein Semikolon (;).
- Absolute E-Mail-Adressen müssen in einfache oder doppelte Anführungszeichen eingeschlossen werden.
- Expression Builder prüft nur die Syntax der Adressenausdrücke. Es wird nicht geprüft, ob die Adressen gültig sind.
- Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.

8 Wählen Sie im Feld "An" wie folgt die E-Mail-Adresse für den Empfänger der E-Mail aus:

- Wählen Sie "Bestimmter Benutzer" oder "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" und dann wie folgt den Empfänger aus:
  - Wenn Sie "Bestimmter Benutzer" auswählen, klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen den Benutzer aus.
  - Bei Auswahl von "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" wählen Sie den Empfänger aus der Liste aus.

Wenn Sie als Empfänger eine Teamrolle auswählen, sendet die Workflowregel die E-Mail an jeden Benutzer, der die zugewiesene Teamrolle innehat.

**HINWEIS:** Für die Datensatztypen "Firma", "Person", "Lead", "Verkaufsprojekt" und "Serviceanfrage" sind alle benutzerdefinierten Rollen, die dem Datensatztyp hinzugefügt werden, in der Empfängerliste "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" verfügbar. Weitere Informationen zum Anpassen von Datensätzen finden Sie auf der [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" \(auf Seite 1324\)](#). Informationen zu den Empfängern, denen Sie E-Mails senden können, wenn die Workflowaktion für den Datensatztyp "Benutzer" durchgeführt wird, finden Sie unter [Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" \(auf Seite 1676\)](#).

- Wählen Sie die Option "Spezifische E-Mail-Adresse", und geben Sie die Adressen an.

Bei der Adresseingabe muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können E-Mail-Adressen direkt eingeben oder auf das Symbol fx neben dem Feld klicken und Expression Builder zur Definition von E-Mail-Adressen verwenden.
- Zur Eingabe von mehreren Adressen verwenden Sie als Trennzeichen ein Semikolon (;).
- Absolute E-Mail-Adressen müssen in einfache oder doppelte Anführungszeichen eingeschlossen werden.
- Expression Builder prüft nur die Syntax der Adressenausdrücke. Es wird nicht geprüft, ob die Adressen gültig sind.
- Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.
- Wenn ein Ausdruck, den Sie hier eingeben, eine E-Mail-Adresse zurückgibt, die ein Zeichen enthält, das nicht für die Verwendung in E-Mail-Adressen in der Standardanwendung unterstützt wird, kann Oracle CRM On Demand keine E-Mail an diese Adresse senden, selbst wenn das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Informationen zu den Zeichen, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen unterstützt werden, finden Sie unter [Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen \(auf Seite 67\)](#).

Das folgende Beispiel zeigt einen Eintrag mit mehreren Adressen:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Workflowaktion zum Senden von E-Mails für den Datensatztyp "Benutzer" erstellen, ist die Option "Spezifische E-Mail-Adresse" im Feld für den Empfänger nicht verfügbar. Nur die Optionen "Bestimmter Benutzer" und "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" sind verfügbar.

**9** Geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail ein.

Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten. Drei Prozentzeichen (%%%) vor und nach einer eingebetteten Funktion oder einem eingebetteten Feldnamen bedeuten, dass die Funktion bzw. der Feldname in einen Textwert umgewandelt werden soll.

Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:

Eine neue %%%[<AccountType>]%% Firma wurde erstellt

Wenn Sie einen Funktions- oder Feldnamen direkt im Feld eingeben, müssen Sie vor und hinter ihm drei Prozentzeichen einfügen. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um eine Funktion bzw. einen Feldnamen einzubetten, werden die Prozentzeichen automatisch hinzugefügt. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um einen komplexen Ausdruck einzubetten, werden die Prozentzeichen eventuell nicht an den korrekten Stellen eingefügt. In diesem Fall muss sichergestellt werden, dass die Prozentzeichen vor und nach dem gesamten Ausdruck platziert werden, damit der Ausdruck richtig ausgewertet wird.

Beispielsweise werden mit %%%Today() + 30%% dem aktuellen Datum 30 Tage hinzugefügt; %%%Today() %%%+ 30 jedoch verknüpft 30 mit der Zeichenkettendarstellung des aktuellen Datums.

Um Expression Builder zum Einbetten von Funktionen und Feldnamen in das Feld zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol fx neben dem Feld. Wenn Sie lediglich statischen Text eingeben möchten, brauchen Sie Expression Builder nicht zu verwenden.

Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Funktionen und Feldnamen.

**10** Wählen Sie im Feld "E-Mail-Format" das Format aus, das Sie für die E-Mail-Nachricht verwenden möchten.

Sie können "Nur Text" oder "HTML" als Nachrichtenformat auswählen.

**11** Geben Sie die Nachricht für die E-Mail ein.

Sie können, wie in Schritt 8 beschrieben, Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.

Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:

Sehr geehrter Herr %%%[<ContactLastName>]%%,

Dieses Feld darf maximal 16,350 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.

Informationen zu den zu berücksichtigenden Aspekten beim Verwenden von HTML-Code in Nachrichten sowie eine Liste der unterstützten Elemente und Attribute finden Sie unter HTML-Code für Notizfelder und Workflow-E-Mail-Nachrichten (siehe [HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages](#) auf Seite 70).

**12** Speichern Sie die Aktion.

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie eine übersetzte Version der Betreffzeile und des Nachrichtentextes in der E-Mail eingegeben wird.

**HINWEIS:** Wenn Sie für eine Sprache keine Übersetzung für die Betreffzeile und den Nachrichtentext eingeben, wird stattdessen die Textversion in der Standardunternehmenssprache verwendet. Wenn Sie den Text der Betreffzeile, den Nachrichtentext oder beides später in der Standardsprache des Unternehmens in einer vorhandenen Aktion "E-Mail senden" ändern und das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, werden die Aktualisierungen auch auf die Betreffzeile und den Nachrichtentext aller Sprachen angewendet, für die nie eine Übersetzung eingegeben wurde.

**So geben Sie eine übersetzte Version der Betreffzeile und des Nachrichtentextes für die E-Mail ein:**

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" auf den Link "Bearbeiten" für die Workflowaktion "E-Mail senden", für die Sie die Übersetzung eingeben möchten.
- 2** Wählen Sie auf der Seite "Workflowaktion bearbeiten" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache aus, für die Sie die Übersetzung eingeben möchten.
- 3** Geben Sie im Feld "Betreff" die übersetzte Version der Betreffzeile der E-Mail ein.

Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.

- 4 Geben Sie im Feld "Nachrichtentext" die übersetzte Version des Nachrichtentextes ein.

Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.

- 5 Speichern Sie die Änderungen.

- 6 Wiederholen Sie dieses Verfahren für jede Sprache, für die Sie eine Übersetzung eingeben möchten.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken](#) (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen](#) (auf Seite 1696)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen](#) (auf Seite 1698)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen](#) (auf Seite 1702)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren](#) (auf Seite 1713)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1715)

## Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Informationen zu Workflowregeln](#) (auf Seite 1654)
- [Informationen zu Workflowaktionen](#) (auf Seite 1665)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1667)
- [Erstellen von Workflowregeln](#) (auf Seite 1677)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen](#) (siehe [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) auf Seite 1718)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1720)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1721)

## Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren

Mit der Aktion "Werte aktualisieren" für eine Workflow-Regel werden Felder automatisch aktualisiert, sobald sich ein Datensatz ändert. Die Informationen zur ursprünglichen Änderung gehen dabei nicht verloren (d.h. Informationen dazu, wann, von wem und inwieweit die Daten geändert wurden). Die Aktion wird am Ende der Wartezeit ausgeführt, die in einer oder mehreren Warteaktionen definiert ist (sofern vorhanden), die der Aktion "Werte aktualisieren" in der Workflowregel vorangehen.

Der Aktion "Werte aktualisieren" in der Workflow-Regel muss mindestens eine aktive Warteaktion vorangehen. Hiervon ausgenommen ist das Trigger-Ereignis "Vor geändertem Datensatz gespeichert". Mit Ausnahme von Workflowregeln, bei denen das Triggerereignis "Vor geändertem Datensatz gespeichert" lautet, können Sie in Oracle CRM On Demand eine Aktion "Werte aktualisieren" nur aktivieren, wenn der Aktion in der Workflowregel mindestens eine aktive Warteaktion vorangeht. Bei Workflowregeln mit mehreren Aktionen "Werte aktualisieren" ist nicht für jede Aktion eine Warteaktion erforderlich. In diesem Fall ist eine Warteaktion ausreichend, die allen Aktionen "Werte aktualisieren" in der Regel vorangeht.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Aktion "Werte aktualisieren" erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

**So erstellen Sie eine Aktion "Werte aktualisieren"**

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Werte aktualisieren".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Füllen Sie die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie die Aktion.

Feld	Beschreibung
Feldname	<p>Wählen Sie den Namen des zu aktualisierenden Feldes aus der Dropdown-Liste aus.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Das Felderset, das aktualisiert werden kann, wird vom Datensatztyp für die Workflowregel bestimmt. Ist ein Feld auch auf der Feldeinrichtungsebene als schreibgeschützt angegeben, kann dieses Feld nicht mit der Aktion "Werte aktualisieren" aktualisiert werden. Bei manchen Datensatztypen enthält das Felderset, das aktualisiert werden kann, einige Felder für benutzerdefinierte Objekte. Die Felder "Benutzerdefiniertes Objekt 01", "Benutzerdefiniertes Objekt 02" und "Benutzerdefiniertes Objekt 03" sowie die entsprechenden ID-Felder können für eine Reihe von Datensatztypen aktualisiert werden. Für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" können die Felder "Benutzerdefiniertes Objekt 05" und "Benutzerdefiniertes Objekt 06" sowie die entsprechenden ID-Felder ebenfalls aktualisiert werden.</p>
Wert	<p>Klicken Sie neben dem Feld auf das Symbol <i>fx</i>, und definieren Sie den Ausdruck zur Berechnung des neuen Feldwertes. Sie können die Syntax über die Schaltfläche "Syntax überprüfen" in Expression Builder testen.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>Wenn Sie einen Ausdruck zur Berechnung eines Feldes, wie z.B. ein benutzerdefiniertes Gewinnspannenfeld, definieren, bei dem die Gewinnspanne dem Umsatz abzüglich der Kosten entspricht, wird der Feldwert bei jedem Auslösen der Workflow-Regel berechnet, auch wenn sich der Umsatz oder die Kosten nicht geändert haben. Um eine bessere Leistung zu erzielen, können Sie eine zusätzliche Bedingung für die Workflow-Regel festlegen, z. B.:</p> <pre>FieldValue('&lt;Umsatz&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Umsatz&gt;') OR FieldValue('&lt;Kosten&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Kosten&gt;')</pre> <p>Die PRE-Funktion gibt den Wert zurück, der sich vor der Aktualisierung des Feldes im Feld befand.</p>
Vorhandene Werte überschreiben	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der im Feld vorhandene Wert mit dem neuen Wert überschrieben werden soll.</p> <p>Wenn im Feld bereits ein Wert enthalten ist, wird der Wert erst aktualisiert, nachdem dieses Kontrollkästchen aktiviert wurde.</p> <p>Wenn das Feld leer ist, wird es mit dem neuen Wert aktualisiert, auch wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist.</p>

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen \(auf Seite 1698\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten

Mit einer Warteaktion wird die Ausführung von anderen (nachfolgenden) Aktionen in einer Workflowregel in Oracle CRM On Demand so lange, bis die Wartezeit verstrichen ist. Sie können die Wartezeit als Zeitperiode angeben, oder Sie können ein Enddatum und eine Endzeit für die Warteperiode angeben. Außerdem können Sie die Wartezeit direkt angeben oder einen Ausdruck für deren Berechnung erstellen.

**HINWEIS:** Mit der Wartezeit wird die Mindestzeitdauer angegeben, die verstreichen muss, bevor Oracle CRM On Demand andere Aktionen in der Workflowregel ausführt. Die tatsächliche Dauer, die verstreicht, bevor die anderen Aktionen ausgeführt werden, ist möglicherweise länger. Dies hängt von der Auslastung der Oracle CRM On Demand-Datenbank und des Oracle CRM On Demand-Servers sowie von der Anzahl der Warteaktionen ab, die ausstehend sind, wenn die Wartezeit beendet ist.

### Informationen über Warteaktionen und Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen

Wenn Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" verwenden möchten, um ein Integrationsereignis zu erstellen, das die Änderungen erfasst, die von dem Ereignis, das eine Workflow-Regel auslöst, an einem Datensatz vorgenommen wurden, müssen Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" in der Abfolge der Aktionen in der Workflow-Regel vor allen Warteaktionen anordnen. Steht eine Warteaktion in einer Workflow-Regel vor der Aktion "Integrationsereignis erstellen", verhindert die Warteaktion, dass die Aktion "Integrationsereignis erstellen" Änderungen am Datensatz erkennt. Wenn der Wartezeitraum in der Warteaktion abläuft, wird der Datensatz erneut gelesen, bevor die verbleibenden Aktionen in der Regel ausgeführt werden, und die Werte der Felder im Datensatz vor dem Ereignis, das die Workflow-Regel ausgelöst hat, werden nicht beibehalten. Daher gelten der vorherige Wert und der aktuelle Wert eines Feldes als identisch, und die Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt kein Integrationsereignis, da sie keine Änderungen in den verfolgten Feldern erkennt.

**HINWEIS:** Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Warteaktion erstellt wird.

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### So erstellen Sie eine Warteaktion

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
  - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
  - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
  - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Warten".

**HINWEIS:** Das Trigger-Ereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

**TIPP:** Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Wenn Sie verhindern möchten, dass Oracle CRM On Demand die Regelbedingungen nach Ablauf der Wartezeit neu bewertet, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten".

**HINWEIS:** Weitere Informationen über das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" finden Sie unter [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln \(siehe Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln auf Seite 1667\)](#).

- 7 Geben Sie die Wartezeit mit einer der folgenden Optionen an:

- Wählen Sie die Option "Periode", und geben Sie die Wartezeit wie folgt in Jahren, Monaten, Tagen, Stunden und Minuten an:
  - Geben Sie im Feld "Jahr" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 5 ein.
  - Geben Sie im Feld "Monate" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 12 ein.
  - Geben Sie im Feld "Tage" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 200 ein.
  - Geben Sie im Feld "Stunden" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 200 ein.
  - Geben Sie im Feld "Minuten" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 59 ein.

Die Eingabe von negativen Werten oder Gleitkommazahlen (z.B. 1,5) ist nicht möglich.

**HINWEIS:** Die längstmögliche Periode, die Sie mit der Option "Periode" angeben können, ist 5 Jahre, 12 Monate, 200 Tage, 200 Stunden und 59 Minuten. Wenn Sie eine längere Periode angeben möchten, müssen Sie statt der Option "Periode" die Option "Periodenausdruck" verwenden.

- Wählen Sie die Option "Periodenausdruck", und klicken Sie anschließend auf das Symbol *fx* neben dem Feld. Verwenden Sie Expression Builder, um einen Ausdruck zur Berechnung der Verzögerungsdauer zu erstellen.

Mit der Dauerfunktion in Expression Builder können Sie eine Periode in Tagen oder Tagesabschnitten berechnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dauer \(auf Seite 2104\)](#).

Der Ausdruck muss eine Zahl ergeben. Nachfolgend sind einige Beispiele für gültige Ausdrücke zur Berechnung der Verzögerungsdauer aufgeführt:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

Es gibt keine Begrenzung für die Periodenlänge, die von dem Ausdruck zurückgegeben werden kann.

**HINWEIS:** Wenn die berechnete Wartezeit negativ ist, wird die Wartezeit auf null gesetzt und die Warteaktion sofort abgeschlossen. Alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

- Wählen Sie die Zeitoption, klicken Sie auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Enddatum sowie die Enduhrzeit für die Verzögerung. Wählen Sie die Uhrzeit entsprechend der Zeitzone, die in Ihren persönlichen Einstellungen angegeben ist.
- Wählen Sie die Option "Zeitausdruck", und klicken Sie anschließend auf das Symbol *fx* neben dem Feld. Verwenden Sie Expression Builder, um einen Ausdruck zur Berechnung des Enddatums und der Enduhrzeit der Verzögerung zu erstellen.

Mit der Dauerfunktion in Expression Builder können Sie eine Periode in Tagen oder Tagesabschnitten berechnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dauer \(auf Seite 2104\)](#).

Der Ausdruck muss ein Datum und eine Uhrzeit ergeben. Nachfolgend sind einige Beispiele für gültige Ausdrücke zur Berechnung des Enddatums und der Enduhrzeit der Verzögerung aufgeführt:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**HINWEIS:** Wenn das berechnete Enddatum und die berechnete Enduhrzeit bereits verstrichen sind, wird die Wartezeit auf 0 (null) gesetzt, und die Warteaktion wird sofort abgeschlossen. Alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

Wenn der Ausdruck kein gültiges Datum und keine gültige Uhrzeit ergibt, wird die Warteaktion sofort abgeschlossen, und alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

Es gibt keine Begrenzung dafür, wie weit das festgelegte berechnete Datum in der Zukunft liegen darf.

8 Speichern Sie die Aktion.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen (auf Seite 1696)
- Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen (auf Seite 1698)
- Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen (auf Seite 1702)
- Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden (auf Seite 1708)
- Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren (auf Seite 1713)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Informationen zu Workflowregeln (auf Seite 1654)
- Informationen zu Workflowaktionen (auf Seite 1665)
- Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln (auf Seite 1667)
- Erstellen von Workflowregeln (auf Seite 1677)
- Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen (siehe [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) auf Seite 1718)
- Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1720)
- Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1721)

### Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen

Wenn mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel vorhanden sind, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflow-Regel angegeben sind. Eine Aktion muss erst abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Sie können die Reihenfolge der Aktionen für eine Regel ändern.

#### **So ändern Sie die Reihenfolge der Aktionen für eine Workflow-Regel**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Reihenfolge der Aktionen geändert werden soll.

Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 151).

- 4 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Workflowregeldetail" in der Titelleiste "Aktionen" auf die Schaltfläche "Reihenfolge bearbeiten".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Aktionsreihenfolge bearbeiten" auf die Pfeilsymbole, um Folgendes durchzuführen:
  - eine Aktion in der Liste nach oben oder unten zu verschieben
  - eine Aktion an die oberste oder unterste Position in der Aktionsliste zu verschieben

**HINWEIS:** Wenn für die Regel die Aktion "Werte aktualisieren" vorhanden ist, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion für die Regel vorangehen, sofern das Trigger-Ereignis für die Workflowregel nicht "Vor geändertem Datensatz gespeichert" lautet.

- 7 Klicken Sie auf "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen \(auf Seite 1696\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen \(auf Seite 1698\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen \(auf Seite 1702\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden \(auf Seite 1708\)](#)
- [Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren \(auf Seite 1713\)](#)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten \(auf Seite 1715\)](#)

## Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln

Wenn Sie eine Workflow-Regel erstellen, weist Oracle CRM On Demand dieser Regel automatisch die nächste freie Nummer für Regeln zu, die auf dem gleichen Datensatztyp und Trigger-Ereignis basieren. Wenn das Trigger-Ereignis für die Workflow-Regel "Nach Zuordnung zu übergeordnetem Datensatz" oder "Nach Aufhebung der Zuordnung zu übergeordnetem Datensatz" lautet, weist Oracle CRM On Demand der Regel automatisch die nächste freie Nummer für Regeln zu, die auf demselben Datensatztyp, demselben Trigger-Ereignis und demselben übergeordneten Datensatztyp basieren. Für Workflowregeln, die ein anderes Triggerereignis als "Geplantes Ereignis" aufweisen, bestimmt die Reihenfolgenummer die Reihenfolge, in der Oracle CRM On Demand eine Folge von Workflowregeln aufruft, die auf demselben Datensatztyp und demselben Triggerereignis sowie, falls zutreffend, auf demselben übergeordneten Datensatztyp basieren. Sie können die Reihenfolge der Regeln ändern.

**HINWEIS:** Workflowregeln, die das Triggerereignis "Geplantes Ereignis" aufweisen, wird ebenfalls eine Reihenfolgenummer zugewiesen, sie werden aber nicht nacheinander ausgeführt. Die Reihenfolgenummer ist für geplante Ereignisse schreibgeschützt.

Beispiel: Wenn Sie eine Workflow-Regel basierend auf dem Firmendatensatztyp mit dem Trigger-Ereignis "Bevor Datensatz gelöscht wird" erstellen und zwei Workflow-Regeln bereits den gleichen Datensatztyp und das gleiche Trigger-Ereignis aufweisen, wird der neuen Regel die Reihenfolgenummer 3 zugeordnet. Später können Sie die Reihenfolge ändern, damit die neue Regel die erste aufgerufene Regel für den angegebenen Datensatztyp und das Trigger-Ereignis ist.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Reihenfolge einer Workflow-Regel ändern.

### So ändern Sie die Reihenfolge von Workflow-Regeln

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Listenseite "Workflowregeln" die Regel, deren Reihenfolge Sie ändern möchten, und klicken Sie auf den Namenslink der Regel.

Weitere Informationen zur Suche nach Workflowregeln auf der Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 4 Klicken Sie auf der Seite "Workflowregeldetails" auf "Reihenfolge bearbeiten".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Workflowreihenfolge bearbeiten" auf die Pfeilsymbole, um Folgendes durchzuführen:
  - eine Workflowregel in der Liste nach oben oder unten verschieben
  - eine Workflowregel an die oberste oder unterste Position in der Regelliste verschieben
- 6 Klicken Sie auf "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Workflowregel löschen, werden die anderen Regeln, die auf dem gleichen Datensatz und Trigger-Ereignis basieren, automatisch neu sortiert. Wenn sie jedoch eine Workflowregel inaktiv setzen, verändert sich die Reihenfolge innerhalb der Liste von Regeln, die auf dem gleichen Datensatz und dem gleichen Trigger-Ereignis basieren, nicht (aber die Regel wird nicht aufgerufen).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)

### Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen

Wenn Sie eine Workflow-Regel deaktivieren, während eine Instanz einer Warteaktion in der Regel aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

Wenn Sie eine Warteaktion in einer Workflow-Regel deaktivieren, während eine Instanz der Warteaktion aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

**HINWEIS:** Informationen darüber, was geschieht, wenn Sie ein geplantes Ereignis deaktivieren (d.h. eine Workflowregel mit dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis") finden Sie unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel deaktivieren.

#### **So deaktivieren Sie eine Workflow-Regel**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, die deaktiviert werden soll.  
Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 4 Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Regel "Bearbeiten".
- 5 Deaktivieren Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel-Aktion deaktivieren.

#### **So deaktivieren Sie eine Workflow-Regel-Aktion**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Listenseite für die Workflow-Regeln die Regel, aus der Sie die Aktion löschen möchten.  
Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 4 Klicken Sie auf den Link "Workflow-Name" für die Regel.

- 5 Suchen Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Aktionen" die Aktion, die gelöscht werden soll.
- 6 Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Aktion "Bearbeiten".
- 7 Deaktivieren Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" das Kontrollkästchen "Aktiv".

**HINWEIS:** Wenn es eine Aktion "Werte aktualisieren" in der Regel gibt, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion in der Regel vorangehen, es sei denn, das Trigger-Ereignis für die Workflow-Regel lautet "Vor geändertem Datensatz gespeichert". Wenn Sie versuchen, eine Warteaktion zu deaktivieren, und der Aktion "Werte aktualisieren" keine andere Warteaktion vorangeht, können Sie die Warteaktion in Oracle CRM On Demand nicht deaktivieren.

- 8 Speichern Sie die Änderungen.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln \(auf Seite 1719\)](#)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1721\)](#)

### Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen

Wenn Sie eine Workflow-Regel löschen, werden auch alle Aktionen in der Regel gelöscht. Darüber hinaus werden gegebenenfalls die Reihenfolgennummern der verbleibenden Regeln für den relevanten Datensatztyp automatisch aktualisiert, um sicherzustellen, dass es keine Lücke in der Nummernfolge gibt.

Wenn Sie eine Workflowregel löschen, während mindestens eine Instanz einer Warteaktion für die Regel den Status "Ausstehend" aufweist, werden diese ausstehenden Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten gelöscht. Keine der verbleibenden Aktionen in der Workflowregel wird ausgeführt, und keine der nachfolgenden Workflowregeln in der Regelfolge für diesen Datensatztyp wird ausgelöst.

Wenn Sie eine Aktion aus einer Workflow-Regel löschen, werden gegebenenfalls die Reihenfolgennummern der verbleibenden Aktionen in der Regel automatisch aktualisiert, um sicherzustellen, dass es keine Lücke in der Nummernfolge gibt.

Wenn Sie eine Warteaktion aus einer Workflow-Regel löschen, während eine Instanz der Warteaktion aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

**HINWEIS:** Informationen darüber, was geschieht, wenn Sie ein geplantes Ereignis löschen (d.h. eine Workflowregel mit dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis") finden Sie unter [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel löschen.

#### **So löschen Sie eine Workflow-Regel**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, die gelöscht werden soll.

Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 4 Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Regel "Löschen".
- 5 Bestätigen Sie, dass Sie die Regel löschen möchten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel-Aktion löschen.

### **So löschen Sie eine Workflow-Regel-Aktion**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflowkonfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Listenseite für die Workflow-Regeln die Regel, aus der Sie die Aktion löschen möchten. Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 4 Klicken Sie auf den Link "Workflow-Name" für die Regel.
- 5 Suchen Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Aktionen" die Aktion, die gelöscht werden soll.
- 6 Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für die Aktion "Löschen".

**HINWEIS:** Wenn die Regel eine Aktion "Werte aktualisieren" aufweist, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion für die Regel vorangehen, es sei denn, das Trigger-Ereignis für die Workflow-Regel lautet "Vor geändertem Datensatz gespeichert". Wenn Sie versuchen, eine Warteaktion zu löschen, und der Aktion "Werte aktualisieren" keine andere Warteaktion vorangeht, können Sie die Warteaktion in Oracle CRM On Demand nicht löschen.

- 7 Bestätigen Sie, dass Sie die Aktion löschen möchten.

### **Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#)
- [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#)
- [Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln \(auf Seite 1667\)](#)
- [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflowregelaktionen \(siehe \[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen\]\(#\) auf Seite 1718\)](#)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln \(auf Seite 1719\)](#)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen \(auf Seite 1720\)](#)

## **Workflowmonitore**

Über die Workflowmonitore können Sie Informationen zu Folgendem anzeigen:

- Nicht erfolgreiche Instanzen von Workflowregeln und Workflowaktionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1722\)](#).
- Ausstehende Instanzen von Warteaktionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#).

### **Workflowmonitor - Fehler**

Anhand der unter "Workflowmonitor - Fehler" bereitgestellten Informationen können Sie feststellen, warum bestimmte Instanzen einer Workflowregel oder einer Workflowaktion nicht erfolgreich waren. Bei Bedarf können Sie über den Workflowmonitor - Fehler auf die Details einer Workflowregel zugreifen, um alle Fehler in der

Konfiguration der Workflowaktion zu beheben. Details zu den Fehlerinstanzen werden unter "Workflowmonitor - Fehler" 30 Tage lang gespeichert, außer Sie löschen sie bereits zuvor.

Informationen zu den Typen von Fehlern, die unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet werden, finden Sie unter Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670).

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Fehler finden Sie in folgenden Themen:

- [Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1723\)](#)
- [Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1724\)](#)
- [Felder für Workflowfehlerinstanzen \(auf Seite 1724\)](#)

### **Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler**

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler anzeigen. Informationen zu den Typen von Fehlern, die unter "Workflowmonitor - Fehler" gemeldet werden, finden Sie unter Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670).

**Hinweis zu Beginn:** Um Workflowmonitoren verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten.

#### **So zeigen Sie eine Fehlerinstanz im Workflowmonitor - Fehler an:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow Monitor".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflowmonitor" auf "Workflowmonitor - Fehler".
- 4 Suchen Sie auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" nach der gewünschten Instanz.

**TIPP:** Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 5 Um Details einer Instanz anzuzeigen, klicken Sie auf den Link "Instanz-ID".
- 6 Um Details der Workflowregel anzuzeigen, von der ein Datensatz eine Instanz ist, klicken Sie für diesen Datensatz auf den Link "Workflowname".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine gefilterte Liste mit Fehlerinstanzen erstellen können.

#### **So erstellen Sie eine gefilterte Liste mit Fehlerinstanzen:**

- Klicken Sie auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen".

Weitere Informationen über das Erstellen und Optimieren von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie gefilterte Listen mit Fehlerinstanzen verwalten.

#### **So verwalten Sie gefilterte Listen mit Fehlerinstanzen:**

- Klicken Sie auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie die Option zum Öffnen der Seite "Listen verwalten".

Weitere Informationen über das Verwalten von Listen finden Sie unter Seite "Listen verwalten" (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) auf Seite 155).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Filter für eine Liste mit Fehlerinstanzen anzeigen.

### **So zeigen Sie den Filter für eine Liste mit Fehlerinstanzen an:**

- Klicken Sie auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Listenfilter anzeigen".  
Weitere Informationen über Listenfilter finden Sie unter Listenanzeige (siehe [Die Seite "Liste anzeigen"](#) auf Seite 157).

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Fehler finden Sie in folgenden Themen:

- [Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1722\)](#)
- [Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1724\)](#)
- [Felder für Workflowfehlerinstanzen \(auf Seite 1724\)](#)

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

### **Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler**

Sie können Fehlerinstanzen einzeln aus dem Workflowmonitor - Fehler löschen. Details zu den Fehlerinstanzen werden unter "Workflowmonitor - Fehler" 30 Tage lang gespeichert, außer Sie löschen sie bereits zuvor.

**HINWEIS:** Auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" steht die Stapellöschfunktion nicht zur Verfügung.

**Hinweis zu Beginn:** Um Workflowmonitore verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Fehlerinstanz aus dem Workflowmonitor - Fehler löschen.

### **So löschen Sie eine Fehlerinstanz aus dem Workflowmonitor - Fehler:**

- 1 Suchen Sie auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" nach der Instanz, die Sie löschen möchten.  
**TIPP:** Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).
- 2 Klicken Sie auf den Link "Löschen" für die Instanz.

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Fehler finden Sie in folgenden Themen:

- Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen (siehe [About Workflow Rule and Workflow Action Failures](#) auf Seite 1670)
- [Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1722\)](#)
- [Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1723\)](#)
- [Felder für Workflowfehlerinstanzen \(auf Seite 1724\)](#)

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

### **Felder für Workflowfehlerinstanzen**

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zu den Feldern, die Sie für nicht erfolgreiche Instanzen von Workflowregeln, geplanten Ereignissen und Workflowaktionen im Workflowmonitor - Fehler anzeigen können.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben, die Sie für nicht erfolgreiche Instanzen von Workflowregeln und für nicht erfolgreiche Instanzen von Workflowaktionen für die Workflowregeln anzeigen können.

Feld	Beschreibung
Instanz-ID	Die ID, die Oracle CRM On Demand für diese Workflowinstanz generiert.
Workflowname	Der Name der Regel für eine Instanz einer nicht erfolgreichen Workflowregel.  Der Name der Workflowregel, in der die Aktion konfiguriert ist, für eine Instanz einer nicht erfolgreichen Workflowaktion.  Durch Klicken auf den Namen der Workflowregel wird die Seite "Workflowregeldetails" geöffnet, auf der Sie Details zur Konfiguration der Regel anzeigen können.
Workflowaktion	Der Name der Workflowaktion. Der Datensatz ist eine Instanz dieser Workflowaktion.  Wenn der Datensatz eine Instanz einer nicht erfolgreichen Workflowregel ist, ist dieses Feld leer.
Triggerereignis	Das Ereignis, das die Workflowregel auslöst.
Datensatztyp	Der Typ des Datensatzes, in dem diese Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.
Datensatzzeilen-ID	Die Zeilen-ID des Datensatzes, in dem diese Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.  Wenn die Instanz einer Workflowregel oder Workflowaktion aufgrund eines Syntaxfehlers nicht erfolgreich war, ist dieses Feld leer.
Übergeordneter Datensatztyp	Wenn der Datensatz, der die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat, im Hinblick auf die Aktion, die die Workflowregel ausgelöst hat, das untergeordnete Element eines übergeordneten Datensatzes ist, wird in diesem Feld der Datensatztyp des übergeordneten Datensatzes angezeigt.
Übergeordnete Datensatzzeilen-ID	Wenn der Datensatz, der die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat, im Hinblick auf die Aktion, die die Workflowregel ausgelöst hat, das untergeordnete Element eines übergeordneten Datensatzes ist, wird in diesem Feld die Zeilen-ID des übergeordneten Datensatzes angezeigt.
Fehlermeldung	Der Grund, aus dem diese Instanz der Workflowregel oder der Workflowaktion beendet wurde.
Initiiert von	Der Name des Benutzers, dessen Aktion die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat.

Feld	Beschreibung
Initiiert am	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem/der die Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.
Beendet am	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem/der diese Instanz der Workflowregel oder der Workflowaktion beendet wurde.
Kanalname	Der Name des Kanals, über den die Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde, z.B. Webservices, Online, Import usw.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben, die Sie für nicht erfolgreiche Instanzen von geplanten Ereignissen und für nicht erfolgreiche Instanzen von Workflowaktionen für die geplanten Ereignisse anzeigen können.

Feld	Beschreibung
Instanz-ID	Die von Oracle CRM On Demand für dieses geplante Ereignis oder die Workflowaktionsinstanz generierte ID.
Workflowname	Der Name des geplanten Ereignisses für eine Instanz eines nicht erfolgreichen geplanten Ereignisses. Der Name des geplanten Ereignisses, in der die Aktion konfiguriert ist, für eine Instanz einer nicht erfolgreichen Workflowaktion. Durch Klicken auf den Namen des geplanten Ereignisses wird die Seite "Workflowregeldetails" geöffnet, auf der Sie Details zur Konfiguration des geplanten Ereignisses anzeigen können.
Workflowaktion	Der Name der Workflowaktion. Der Datensatz ist eine Instanz dieser Workflowaktion. Wenn der Datensatz eine Instanz eines nicht erfolgreichen geplanten Ereignisses ist, ist dieses Feld leer.
Triggerereignis	Dieses Feld zeigt immer das geplante Ereignis an.
Datensatztyp	Der Name des Datensatztyps, für den das geplante Ereignis konfiguriert ist.
Datensatzzeilen-ID	Die ID des Datensatzes, für die die Aktion nicht erfolgreich war, für eine Instanz einer nicht erfolgreichen Workflowaktion. Für eine Instanz eines nicht erfolgreichen geplanten Ereignisses ist dieses Feld leer.
Übergeordneter Datensatztyp	Nicht anwendbar

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Datensatzzeilen-ID	Nicht anwendbar
Fehlermeldung	Der Grund, wieso diese Instanz des geplanten Ereignisses oder der Workflowaktion nicht erfolgreich war.
Initiiert von	Der Name des Benutzers, der das geplante Ereignis aktiviert hat.
Initiiert am	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem/der die Instanz des geplanten Ereignisses oder der Workflowaktion generiert wurde.
Beendet am	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem/der die Instanz des geplanten Ereignisses oder der Workflowaktion beendet wurde.
Vorkommen Nummer	Die Nummer, die dieser Instanz des geplanten Ereignisses innerhalb der Gruppe von Vorkommen für das Ereignis zugeordnet wurde.
Kanalname	Nicht anwendbar

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Fehler finden Sie in folgenden Themen:

- [Informationen zu Fehlern bei Workflowregeln und Workflowaktionen \(siehe \[About Workflow Rule and Workflow Action Failures\]\(#\) auf Seite 1670\)](#)
- [Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1722\)](#)
- [Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1723\)](#)
- [Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1724\)](#)

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

### Workflowmonitor - Warten

Im Workflowmonitor - Warten können Sie die Details zu Folgendem anzeigen:

- Ausstehende Instanzen von Warteaktionen und Details zu diesen Workflowaktionen.
- Instanzen von geplanten Ereignissen (d.h. Workflowregeln mit dem Triggerereignis "Geplantes Ereignis"), die ausstehen oder aktuell ausgeführt werden.

Beispiel: Wenn eine Instanz einer Workflowwarteaktion oder eine Instanz eines geplanten Ereignisses länger als erwartet ausstehend ist, können Sie die Instanz sowie die Konfiguration der Workflowregel, des geplanten Ereignisses oder der Workflowaktion im Workflowmonitor - Warten prüfen. Bei Bedarf können Sie die Instanz löschen.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine ausstehende Instanz einer Warteaktion löschen, wird keine der verbleibenden Aktionen in der Workflowregel ausgeführt. Wenn Sie eine ausstehende Instanz eines geplanten Ereignisses löschen, wird die Instanz des Ereignisses abgebrochen, der Status des geplanten Ereignisses auf "Beendet" gesetzt und das

geplante Ereignis deaktiviert. Für die restlichen Vorkommen des geplanten Ereignisses werden keine weiteren Instanzen generiert.

### Ausstehende Instanzen von Warteaktionen

Betrachten Sie das folgende Beispiel, um zu verstehen, wie ausstehende Instanzen von Warteaktionen für eine Workflowregel verarbeitet werden. Sie können eine Workflowregel mit der folgenden geplanten Aktionsabfolge konfigurieren:

- 1 Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden
- 2 Aktion zum Senden einer E-Mail
- 3 Warteaktion mit einer Dauer von 48 Stunden
- 4 Aktion zum Senden einer E-Mail
- 5 Aktion zum Erstellen einer Aufgabe

Wenn die Aktionen richtig konfiguriert sind, behält die erste Warteaktion in der Abfolge (Aktion 1) mindestens 24 Stunden lang den Status "Ausstehend". Nach Ablauf der Wartezeit wird die Aktion "E-Mail senden" (Aktion 2) ausgeführt. Die nächste Aktion in der Abfolge ist die zweite Warteaktion (Aktion 3 in der Workflowregel). Sie behält mindestens 48 Stunden lang den Status "Ausstehend". Nach Ablauf der Wartezeit werden die Aktionen "E-Mail senden" (Aktion 4) und "Aufgabe erstellen" (Aktion 5) ausgeführt.

**HINWEIS:** Mit der Wartezeit wird die Mindestzeitdauer angegeben, die verstreichen muss, bevor Oracle CRM On Demand andere Aktionen in der Workflowregel ausführt. Die tatsächliche Dauer, die verstreicht, bevor die anderen Aktionen ausgeführt werden, ist möglicherweise länger. Dies hängt von der Auslastung der Oracle CRM On Demand-Datenbank und des Oracle CRM On Demand-Servers sowie von der Anzahl der Warteaktionen ab, die ausstehend sind, wenn die Wartezeit beendet ist.

Wenn die Wartezeit für Aktion 3 jedoch fälschlicherweise mit 48 Tagen statt 48 Stunden angegeben wurde, behält die Aktion 48 Tage lang den Status "Ausstehend" bei. Sie können die Aktion im Workflowmonitor - Warten anzeigen und die Aktionsdetails aufrufen, um zu prüfen, ob die Wartezeit falsch angegeben wurde. Anschließend können Sie die Instanz der Warteaktion löschen.

Wenn Sie die Instanz der Warteaktion löschen, wird die Instanz der Workflowregel beendet, und die verbleibenden Aktionen in der Regelinstanz werden nicht ausgeführt. Im vorherigen Beispiel geschieht Folgendes:

- Wenn Sie Aktion 1 löschen, während sie den Status "Ausstehend" aufweist, werden die Aktionen 2, 3, 4 und 5 nicht ausgeführt.
- Wenn Sie Aktion 3 löschen, während sie den Status "Ausstehend" aufweist, werden die Aktionen 4 und 5 nicht ausgeführt.

**HINWEIS:** Warteaktionen sind die einzigen Workflowaktionstypen, die im Status "Ausstehend" verbleiben können.

### Ausstehende Instanzen von geplanten Ereignissen

Der Status einer ausstehenden Instanz eines geplanten Ereignisses lautet bis zum Datum und zur Uhrzeit der geplanten Ausführung der Instanz (Fortsetzungsdatum) "In Warteschlange". Das Fortsetzungsdatum ist der frühestmögliche Zeitpunkt, zu dem die Instanz ausgeführt wird. Je nach Auslastung der Oracle CRM On Demand-Datenbank und des Oracle CRM On Demand-Servers zu diesem Zeitpunkt und der Anzahl der ausstehenden Warteaktionsinstanzen und geplanten Ereignisinstanzen wird die Instanz möglicherweise nicht sofort ausgeführt. Nachdem die Ausführung der Instanz gestartet wurde, ändert sich der Status der Instanz in "Wird ausgeführt" und das Feld "Tatsächliches Startdatum" wird ausgefüllt. Möglicherweise müssen Sie Ihre Browserseite aktualisieren, um die aktualisierten Felder anzuzeigen. Die Instanz wird während der Ausführung weiterhin unter "Workflowmonitor - Warten" angezeigt.

Bei Bedarf können Sie eine Instanz eines geplanten Ereignisses während der Ausführung löschen. Wenn Sie dies tun, wird die Instanz unter "Workflowmonitor - Warten" entfernt. Darüber hinaus wird der Status des geplanten Ereignisses auf "Beendet" gesetzt, das geplante Ereignis deaktiviert, und es werden keine weiteren Instanzen für

die verbleibenden Vorkommen des geplanten Ereignisses generiert. Die Instanz wird weiterhin bis zur nächsten Prüfung von Oracle CRM On Demand ausgeführt, um zu bestimmen, ob das geplante Ereignis noch aktiv ist. Diese Prüfung wird während der Ausführung einer Instanz in einem Fünf-Minuten-Intervall durchgeführt. Wenn Oracle CRM On Demand feststellt, dass das geplante Ereignis deaktiviert wurde, wird die Instanz, die ausgeführt wurde, beendet, und jede Workflowaktion, die nicht bereits für die Instanz ausgeführt wurde, wird nicht ausgeführt.

Sie können auch eine Instanz eines geplanten Ereignisses löschen, während es aussteht (d.h., während der Status auf "In Warteschlange" gesetzt ist), wie in [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#) beschrieben.

### Zugehörige Themen

Informationen zu geplanten Ereignissen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zu geplanten Ereignissen \(auf Seite 1681\)](#)
- [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#)

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Warten finden Sie in folgenden Themen:

- [Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1729\)](#)
- [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#)
- [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#)

### Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ausstehende Instanzen im Workflowmonitor - Warten anzeigen. Weitere Informationen darüber, was im Workflowmonitor - Warten aufgezeichnet und angezeigt wird, finden Sie unter [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#) und [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#).

**Hinweis zu Beginn:** Um Workflowmonitoren verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten.

#### ***So zeigen Sie eine ausstehende Instanz im Workflowmonitor - Warten an:***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow Monitor".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflowmonitor" auf "Workflowmonitor - Warten".
- 4 Suchen Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" nach der gewünschten Instanz.

**TIPP:** Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 5 Um Details einer Instanz anzuzeigen, klicken Sie auf den Link "Instanz-ID".
- 6 Um Details der Workflowaktion oder des geplanten Ereignisses anzuzeigen, von der/dem der Datensatz eine Instanz ist, klicken Sie auf den Link "Workflowname".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine gefilterte Liste mit ausstehenden Instanzen erstellen können.

#### ***So erstellen Sie eine gefilterte Liste ausstehender Instanzen:***

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen".

Weitere Informationen über das Erstellen und Optimieren von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie gefilterte Listen ausstehender Instanzen verwalten.

### **So verwalten Sie Listen ausstehender Instanzen:**

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie die Option zum Öffnen der Seite "Listen verwalten".

Weitere Informationen über das Verwalten von Listen finden Sie unter Seite "Listen verwalten" (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) auf Seite 155).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Filter für eine Liste ausstehender Instanzen anzeigen.

### **So zeigen Sie den Filter für eine Liste ausstehender Instanzen an:**

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Listenfilter anzeigen".

Weitere Informationen über Listenfilter finden Sie unter Listenanzeige (siehe [Die Seite "Liste anzeigen"](#) auf Seite 157).

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Warten finden Sie in folgenden Themen:

- [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#)
- [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#)
- [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#)

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln und geplanten Ereignissen finden Sie im folgenden Thema:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

### **Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten**

Sie können ausstehende Instanzen einzeln aus dem Workflowmonitor - Warten löschen. Um mehrere ausstehende Instanzen gleichzeitig zu löschen, müssen Sie eine gefilterte Liste der Instanzen erstellen und die Batchlöschfunktion verwenden. Weitere Informationen darüber, was im Workflowmonitor - Warten aufgezeichnet und angezeigt wird, finden Sie unter [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#) und [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#).

Berücksichtigen Sie beim Löschen von ausstehenden Instanzen Folgendes:

- Wenn Sie eine ausstehende Instanz einer Warteaktion aus dem Workflowmonitor - Warten löschen, wird die Workflowregelinstanz beendet und keine der verbleibenden Aktionen für die Workflowregel ausgeführt.
- Wenn Sie eine ausstehende Instanz eines geplanten Ereignisses löschen, wird die Instanz des Ereignisses abgebrochen, der Status des geplanten Ereignisses auf "Beendet" gesetzt und das geplante Ereignis deaktiviert. Für die restlichen Vorkommen des geplanten Ereignisses werden keine weiteren Instanzen generiert.

Wenn Sie weitere Instanzen des geplanten Ereignisses generieren möchten, müssen Sie das geplante Ereignis erneut aktivieren. Informationen zum Aktualisieren von geplanten Ereignissen finden Sie unter [Erstellen von geplanten Ereignissen \(auf Seite 1684\)](#).

- Nachdem Sie eine ausstehende Instanz einer Warteaktion oder eines geplanten Ereignisses gelöscht haben, können Sie sie nicht wiederherstellen.

**Hinweis zu Beginn:** Um Workflowmonitore verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflowregeln verwalten" enthalten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine ausstehende Instanz aus dem Workflowmonitor - Warten löschen.

### **So löschen Sie eine ausstehende Instanz aus dem Workflowmonitor - Warten:**

- 1 Suchen Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" nach der Instanz, die Sie löschen möchten.

**TIPP:** Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter [Filtern von Listen \(auf Seite 151\)](#).

- 2 Klicken Sie auf den Link "Löschen" für die Instanz.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Liste ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten löschen.

### **So löschen Sie eine Liste ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten:**

- 1 Erstellen Sie die Liste der Instanzen, die Sie löschen möchten, sofern dies noch nicht geschehen ist. Weitere Informationen über das Erstellen und Optimieren von Listen finden Sie unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Auflistung ausstehender Instanzen" auf "Menü", und wählen Sie "Batchlöschvorgang" aus.
- 3 Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" im Abschnitt "Aktive Anforderungen" auf "Fortfahren".

**HINWEIS:** Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, werden die Datensätze nicht gelöscht.

**TIPP:** Sie können jederzeit zur Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der "Admin-Homepage" auf den Link "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" klicken.

- 5 Um die Protokolldatei für den Löschvorgang zu prüfen, klicken Sie auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" im Abschnitt "Verarbeitete Anforderungen" auf "Löschvorgangslage anzeigen".

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Warten finden Sie in folgenden Themen:

- [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#)
- [Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1729\)](#)
- [Felder für ausstehende Workflowinstanzen \(auf Seite 1731\)](#)

### **Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

### **Felder für ausstehende Workflowinstanzen**

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben, die Sie für ausstehende Instanzen von Warteaktionen und geplanten Ereignissen anzeigen können.

Feld	Beschreibung für Instanzen von Workflowwarteaktionen	Beschreibung der Instanzen von geplanten Ereignissen
Instanz-ID	Die ID, die Oracle CRM On Demand für diese Workflowinstanz generiert.	Die von Oracle CRM On Demand für die Instanz dieses geplanten Ereignisses generierte ID.
Workflowname	Der Name der Workflowregel, in der die Workflowaktion konfiguriert ist. Durch Klicken auf den Namen der Workflowregel	Der Name des geplanten Ereignisses, zu dem diese Instanz gehört.

Feld	Beschreibung für Instanzen von Workflowwarteaktionen	Beschreibung der Instanzen von geplanten Ereignissen
	wird die Seite "Workflowregeldetails" geöffnet, auf der Sie Details zur Konfiguration der Workflowregel anzeigen können.	
Workflowaktion	Der Name der Workflowaktion. Die Instanz ist eine Instanz dieser Workflowaktion.	Nicht anwendbar
Triggerereignis	Das Ereignis, das die Workflowregel auslöst.	Dieses Feld zeigt immer das geplante Ereignis an.
Initiiert von	Der Name des Benutzers, dessen Aktion die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat.	Der Name des Benutzers, der das geplante Ereignis aktiviert hat.
Initiiert am	Das Datum und die Uhrzeit, zu dem/der die Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.	Das Datum und die Uhrzeit zu dem/der diese ausstehende Instanz generiert wurde.
Wiederaufnahme am	Datum und Uhrzeit, zu dem/der der Wartezeitraum für diese Instanz der Workflowaktion endet.	Das Datum und die Uhrzeit, nach dem/der die ausstehende Instanz ausgeführt wird.
Tatsächliches Startdatum	Nicht anwendbar.	Wenn die Ausführung der Instanz noch nicht gestartet wurde, ist dieses Feld leer.  Wenn die Instanz derzeit ausgeführt wird, zeigt dieses Feld das Datum und die Uhrzeit an, zu dem bzw. der die Ausführung der Instanz gestartet wurde.
Status	Der Wert in diesem Feld wird immer auf "In Warteschlange" gesetzt.  <b>HINWEIS:</b> Nach dem Start der Ausführung einer Instanz einer Workflowaktion "Warten" wird die Instanz unter "Workflowmonitor - Warten" entfernt.	Wenn die Instanz noch nicht mit der Ausführung begonnen hat, wird dieses Feld auf "In Warteschlange" gesetzt.  Wenn die Instanz derzeit ausgeführt wird, wird dieses Feld auf "Wird ausgeführt" gesetzt.  <b>HINWEIS:</b> Nachdem eine Instanz eines geplanten Ereignisses abgeschlossen ist, wird die Instanz unter "Workflowmonitor - Warten" entfernt.

Feld	Beschreibung für Instanzen von Workflowwarteaktionen	Beschreibung der Instanzen von geplanten Ereignissen
Vorkommen Nummer	Nicht anwendbar	Diese Anzahl enthält die ausgelösten Instanzen des geplanten Ereignisses. Die aktuelle ausstehende Instanz ist in dieser Anzahl enthalten.  <b>HINWEIS:</b> Wenn ein geplantes Ereignis deaktiviert und später erneut aktiviert wird, wird die Anzahl der Vorkommen für die erste Instanz, die nach der Aktivierung der Regel generiert wurde, auf 1 zurückgesetzt.
Datensatztyp	Der Typ des Datensatzes, in dem diese Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.	Der Datensatztyp, für den das geplante Ereignis konfiguriert ist.
Datensatzzeilen-ID	Die Zeilen-ID des Datensatzes, in dem diese Instanz der Workflowregel ausgelöst wurde.	Nicht anwendbar
Übergeordneter Datensatztyp	Wenn der Datensatz, der die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat, im Hinblick auf die Aktion, die die Workflowregel ausgelöst hat, das untergeordnete Element eines übergeordneten Datensatzes ist, wird in diesem Feld der Datensatztyp des übergeordneten Datensatzes angezeigt.	Nicht anwendbar
Übergeordnete Datensatzzeilen-ID	Wenn der Datensatz, der die Instanz der Workflowregel ausgelöst hat, im Hinblick auf die Aktion, die die Workflowregel ausgelöst hat, das untergeordnete Element eines übergeordneten Datensatzes ist, wird in diesem Feld die Zeilen-ID des übergeordneten Datensatzes angezeigt.	Nicht anwendbar

Weitere Informationen über die Verwendung des Workflowmonitors - Warten finden Sie in folgenden Themen:

- [Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1727\)](#)
- [Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1729\)](#)
- [Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten \(auf Seite 1730\)](#)

#### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflowregeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflowkonfiguration \(auf Seite 1653\)](#)

## Daten-/Zuweisungsregeln

Klicken Sie auf ein Thema, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für das Einrichten von Zuweisungsregeln (zur automatischen Zuweisung von Datensätzen), Prognosedefinitionen, Lead-Konvertierungslayouts und -Konvertierungszuordnungen, Verkaufsmethoden und Branchen anzuzeigen:

- [Einrichten von Zuweisungsregeln \(auf Seite 1738\)](#)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts \(auf Seite 1746\)](#)
- [Einrichten der Prognosedefinition \(auf Seite 1749\)](#)
- [Aktualisieren der Prognosedefinition \(auf Seite 1755\)](#)
- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches \(auf Seite 1757\)](#)
- [Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens \(auf Seite 1764\)](#)

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Zuweisungsregeln \(auf Seite 1734\)](#)
- [Leadkonvertierungsverwaltung \(auf Seite 1743\)](#)

### Informationen zu Zuweisungsregeln

**Hinweis zu Beginn.** Zum Einrichten der Zuweisungsregeln muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" enthalten.

Mithilfe von Zuweisungsregeln können Sie geeigneten Personen, Teams und Gebieten basierend auf den von Ihnen eingerichteten Regeln (so genannten Regelgruppen) automatisch Leads, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen oder Firmen zuweisen.

Wenn Ihr Unternehmen die Gruppenzuweisungsoption verwendet, werden die Datensätze, die Sie Mitgliedern einer Gruppe zuweisen, für alle Mitglieder dieser Gruppe freigegeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Gruppenverwaltung \(auf Seite 1616\)](#).

Zuweisungsregeln können je nach Unternehmensstruktur und Geschäftsprozessen recht einfach sein. Beispiel:

- Die Leads für ein bestimmtes Gebiet werden dem regionalen Vertriebsleiter zugewiesen.
- Neue Serviceanfragen werden dem Technischen Serviceleiter zugewiesen.

Andererseits können die Regeln auch komplexer sein. Beispiel:

- Die meisten Leads werden nach Produktkompetenz und Gebiet zugewiesen, einige werden jedoch einem Call-Center-Manager zugewiesen.
- Die meisten Serviceanfragen werden nach Problembereichen zugewiesen, alle Anfragen zu einem bestimmten Produkt werden jedoch an einen Mitarbeiter weitergeleitet.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie Sie Datensatztypen zuweisen können:

Dieser Datensatztyp	verfügt über die Zuweisungsoptionen
Firmen	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter oder einem Gebiet zuweisen. Außerdem können Sie Teams festlegen, in denen die Verantwortlichkeit für neu zugewiesene Firmendatensätze freigegeben wird.

Dieser Datensatztyp	verfügt über die Zuweisungsoptionen
Leads	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter zuweisen.
Verkaufsprojekte	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter oder einem Gebiet zuweisen. Außerdem können Sie Teams festlegen, in denen die Verantwortlichkeit für neu zugewiesene Verkaufsprojekte freigegeben wird.
Serviceanfragen	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter zuweisen.

Die Zuweisungsregeln in der aktiven Gruppe werden ausgewertet, wenn folgende Bedingungen im Zusammenhang mit einem Datensatztyp auftreten:

- Für Leads: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert, und die Änderung wird gespeichert.
- Bei Serviceanfragen:
  - Die Serviceanfrage wurde ohne Angabe eines Verantwortlichen erstellt, oder der Verantwortliche wurde aus dem Datensatz gelöscht (d. h., das Feld "Verantwortlicher" ist leer).
  - Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert, und die Änderung wird gespeichert.
- Für Firmen: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert, und die Änderung wird gespeichert.
- Für Verkaufsprojekte: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert, und die Änderung wird gespeichert.

**HINWEIS:** Der Assignment Manager versucht, einen Datensatz sofort neu zuzuweisen, nachdem das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" für den Datensatz aktiviert und der Datensatz gespeichert wurde. Wenn ein Lead-Datensatz in eine Firma oder ein Verkaufsprojekt konvertiert wird, schlägt aber jeder Versuch fehl, die Firma oder das Verkaufsprojekt neu zuzuweisen, da der Assignment Manager den Datensatz erst neu zuweisen kann, wenn der Lead vollständig konvertiert wurde. Beispiel: Wenn Sie mit einer Workflowregel das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" aktivieren oder für die Firma oder das Verkaufsprojekt einen Standardwert festsetzen, wenn der Lead konvertiert wird, führt dies nicht dazu, dass der Datensatz neu zugewiesen wird. Stattdessen müssen Sie den Datensatz manuell neu zuweisen. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" für den konvertierten Datensatz, nachdem der Datensatz vollständig konvertiert wurde.

### E-Mail-Benachrichtigungen

Wird einem Lead oder einer Serviceanfrage ein Verantwortlicher zugewiesen, wird dem neuen Verantwortlichen eine E-Mail gesendet. Die für die E-Mail verwendete Vorlage wird durch die Sprache festgelegt, die auf der Seite "Persönliche Details" des neuen Verantwortlichen gewählt ist. Beispiel: Wenn der Benutzer die Benachrichtigung-E-Mails auf Spanisch erhalten möchte, muss auf der Seite "Persönliche Details" des Benutzers im Feld "Sprache" die Option "Spanisch" gewählt sein. Sie können die E-Mail-Benachrichtigung für Serviceanfragen auf Grundlage von Regeln deaktivieren, indem Sie auf der Seite zur Bearbeitung der Zuweisungsregeln für Serviceanfragen das Kontrollkästchen (Flag) "E-Mail-Benachrichtigung senden" deaktivieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Zuweisungsregeln finden Sie unter [Einrichten von Zuweisungsregeln \(auf Seite 1738\)](#).

In den E-Mail-Benachrichtigungen lautet der Absender immer "donotreply@crmondemand.com", und das Feld "Sender" ist auf die E-Mail-Adresse festgelegt, die Sie in der Zuweisungsregelgruppe im Feld "Rücksendeadresse" angegeben haben. Oracle CRM On Demand hängt jeder E-Mail eine Zeichenfolge an, sodass die E-Mail im E-Mail-Übermittlungssystem bei Oracle verfolgt werden kann. Wenn ein Empfänger der E-Mail-Benachrichtigung antwortet, wird in der Antwort das Feld "An" auf die Adresse festgelegt, die Sie in der Zuweisungsregelgruppe im Feld "Rücksendeadresse" angegeben haben.

### Verfolgen des Neuzuweisungsvorgangs

Drei Felder unterstützen Sie beim Verfolgen der Neuzuweisung von Verantwortlichen bzw. beim Ausführen von Analysen, um festzustellen, wie lange die Neuzuweisung dauert. Diese Felder können Seitenlayouts für Firmen, Verkaufsprojekte, Leads und Serviceanfragen hinzugefügt werden. Die Felder lauten:

■ Zuweisungsstatus

Der Status kann "In Warteschlange" (der Datensatz befindet sich in der vom Assignment Manager zu verarbeitenden Warteschlange) oder "Wird verarbeitet" (der Datensatz wird derzeit vom Assignment Manager verarbeitet) lauten oder leer sein (der Datensatz befindet sich weder in der Warteschlange, noch wird er verarbeitet).

■ Einreichungsdatum letzte Zuweisung

Wenn sich der Datensatz in der Verarbeitungswarteschlange befindet oder derzeit vom Assignment Manager verarbeitet wird, wird in diesem Feld das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz bei aktiviertem Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" gespeichert wurde. Bei einem Serviceanfragedatensatz wird in diesem Feld jedoch das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz gespeichert wurde, ohne dass im Feld "Verantwortlicher" ein Eintrag vorhanden war.

■ Abschlussdatum letzte Zuweisung

Wenn ein Datensatz niemals neu zugewiesen wurde, ist dieses Feld leer. Andernfalls werden in diesem Feld Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz zuletzt neu zugewiesen wurde.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

### Aktivieren von Regelgruppen

Sie können mehrere Zuweisungsregelgruppen erstellen, für jeden Datensatztyp kann jedoch immer nur eine Regelgruppe aktiv sein.

**VORSICHT:** Die Regelgruppe, die bei der letzten Freigabe der Regel als *aktiv* markiert wurde, bleibt aktiv, bis die Regeln erneut freigegeben werden. Bei der nächsten Freigabe der Regeln wird die Regelgruppe aktiv, die zuletzt als *aktiv* markiert wurde. Wenn Sie eine neue Regelgruppe erstellen und diese als aktiv markieren, löschen Sie die vorher aktive Regelgruppe erst, nachdem die Regeln freigegeben wurden.

**TIPP:** Regelgruppen können als historische Referenz für Leads dienen. Anstatt Regelgruppen zu löschen, setzen Sie diese auf inaktiv.

### Informationen zur Gruppenzuweisung

Wenn in Ihrem Unternehmen Datensätze nicht einzelnen Mitarbeitern, sondern ganzen Gruppen zugewiesen werden, muss der Unternehmensadministrator folgende Schritte durchführen:

- 1 Aktivieren Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" das Feld "Standardgruppenzuweisung" (siehe [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1238)).
- 2 Richten Sie zuerst die Gruppen ein, bevor Sie die Zuweisungsregeln aktivieren (siehe [Einrichten von Gruppen](#) (auf Seite 1619)).
- 3 Wählen Sie ein Gruppenmitglied als Verantwortlichen für Firmen bzw. Verkaufsprojekte während des Zuweisungsvorgangs aus.

**HINWEIS:** Die Gruppenfunktion wird für Datensätze von Leads oder Serviceanfragen nicht unterstützt.

Wenn der Datensatz einem Verantwortlichen in der Gruppe zugewiesen wurde:

- Im Feld "Verantwortlicher" werden Informationen über den Verantwortlichen angezeigt.
- Auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" wird im Feld "Hauptgruppe" der Name der Gruppe des Verantwortlichen angezeigt, wenn der Unternehmensadministrator dieses Feld ihrem Layout hinzugefügt hat.
- Der Datensatz wird in den Bereichen der Anwendungen angezeigt, in denen normalerweise die Datensätze dieses Mitarbeiters, z. B. Homepages und Datensatzlisten, angezeigt werden.

Im Allgemeinen haben alle Mitglieder der Gruppe Vollzugriff auf den Datensatz. Die Zugriffsebenen können jedoch angepasst werden, um den Benutzerzugriff einzuschränken.

### Informationen zu Assignment Manager und Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Wenn dem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen wurde, bevor der Assignment Manager den Datensatz einem Verantwortlichen neu zuweist, entfernt er das primäre Buch aus dem Datensatz. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Wenn Sie einen Datensatz im Buchmodus konfigurieren, empfiehlt es sich, alle Regelgruppen für diesen Datensatztyp zu deaktivieren. Weitere Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit \(auf Seite 1580\)](#).

### Szenario zum Zuweisen von Leads

Das folgende Beispiel veranschaulicht Geschäftsregeln zum Zuweisen von Leads in einem typischen Unternehmen. Der Administrator führt folgende Schritte aus, um Regeln zur automatischen Zuweisung der Leads dieses Unternehmens einzurichten:

- 1 Der Administrator stellt die unternehmensspezifischen Geschäftsregeln zum Zuweisen von Leads zu Personen auf.  
 Beispiel: Bei Firmen in Deutschland werden die meisten Verkaufsgebiete nach Bundesländern zugewiesen. In einigen Ländern wird die Gebietszuweisung jedoch nach Kompetenzen in Bezug auf ein Produkt zugewiesen. Außerdem wird die Firma "Corporation XYZ" unabhängig vom Bundesland oder Produktinteresse des Leads immer einem bestimmten Vertriebsleiter zugewiesen.
- 2 Auflisten sämtlicher Zuweisungsszenarios, die für die Geschäftsregeln berücksichtigt werden müssen:
  - **Firma (Unternehmen) lautet "Corporation XYZ"**. Wird Vertriebsleiter A zugewiesen.
  - **Hauptadresse – Bundesland ist "BW", "RP", "BY", "HE"**. Wird Vertriebsleiter B zugewiesen.
  - **Hauptadresse – Bundesland ist "HB", "MV", "NI", "SH"**. Wird Vertriebsleiter C zugewiesen.
  - **Lead interessiert sich für Produkt ABC (in allen außer den bereits aufgelisteten Bundesländern und nicht für "Corporation XYZ")**. Wird Vertriebsleiter D zugewiesen.
  - **Hauptadresse – Bundesland nicht aufgelistet**. Wird Vertriebsleiter E zugewiesen.
- 3 Ordnet die Szenarios in der Reihenfolge an, in der sie berücksichtigt werden sollen.  
 Zunächst wird das Feld "Firma" überprüft. Lautet der Wert "Corporation XYZ", wird der Lead unabhängig von sonstigen Bedingungen Vertriebsleiter A zugewiesen. Wird dieses Kriterium nicht erfüllt, betrachten Sie das Feld "Hauptadresse - Bundesland". Lautet der Wert "BW", "RP", "BY" oder "HE", weisen Sie den Lead Vertriebsleiter B zu usw.

Als bewährte Methode empfiehlt sich die Vorlage für Datensatzzuweisungen, die Sie bei der Planung der unternehmensspezifischen Zuweisungsszenarios und beim Einrichten der gewünschten Regeln unterstützt.

### Kriterien/Bedingungen in Zuweisungsregeln

Sie können die folgenden Bedingungen in den Kriterien für Zuweisungsregeln verwenden:

- **Zwischen**. Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld zwischen zwei Werten liegt, die im Regelkriterium definiert werden. (Die Ergebnisse umfassen keine Datensätze, bei denen der Wert im Kriterienfeld einem der Werte in der Regel entspricht.) Trennen Sie die Werte durch Komma. Verwenden Sie keine Bindestriche (-) zur Angabe eines Wertebereichs oder zur Trennung von Werten.  
 Verwenden Sie die Bedingung "Zwischen" nur für Datumsfelder. Verwenden Sie das Datumsformat TT/MM/JJJJ.
- **Enthält alle Werte**. Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld mit den genauen Werten übereinstimmt. Durch die Anwendung werden keine Substrings der Werte oder desselben

Werts mit abweichender Klein- oder Großschreibung abgerufen. Sie können einen Einzelwert oder mehrere, durch Kommata getrennte Werte eingeben.

- **Enthält genauen Feldwert.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen das Kriterienfeld die gesamte Zeichenfolge des Kriterienfeldwerts enthält, jedoch keine zusätzlichen Zeichen. Wenn Sie z. B. als Kriterienwert *Abgeschlossen* eingeben, wird die Regel mit Datensätzen verglichen, deren Kriterienfeld den Wert "Abgeschlossen" enthält, nicht aber "Abgeschlossen/gewonnen".  
Sie können die Bedingung "Enthält genauen Feldwert" nicht für Datums- oder Zahlenfelder verwenden.
- **Enthält keinen der Werte.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen das Kriterienfeld Werte enthält, die dem Regelkriterienwert nicht entsprechen.  
Sie können die Bedingung "Enthält keinen der Werte" nicht für Datums- oder Zahlenfelder verwenden.
- **Kleiner als oder gleich.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld kleiner als oder gleich dem Regelkriterienwert ist.  
Sie können die Bedingung "Kleiner als oder gleich" nur für Zahlen- und Währungsfelder verwenden.
- **Größer als oder gleich.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld größer als oder gleich dem Regelkriterienwert ist.  
Sie können die Bedingung "Größer als oder gleich" nur für Zahlen- und Währungsfelder verwenden.

Beachten Sie die folgenden Punkte in Bezug auf Regelkriterien:

- Eine Regel ohne Kriterien ist immer wahr.
- Regeln werden sequenziell bewertet. Die Bewertung stoppt, wenn die Kriterien für eine Regel erfüllt sind.

Wenn beispielsweise 10 Regeln bewertet werden und die Kriterien für Regel 6 erfüllt sind, werden die Regeln 7, 8, 9 und 10 ignoriert (d.h., sie werden nicht bewertet). Gibt es für Regel 6 keine Kriterien, ist Regel 6 wahr, und die Regeln 7, 8, 9 und 10 werden ignoriert.

Schrittweise Anweisungen für das Einrichten von Zuweisungsregeln finden Sie in [Einrichten von Zuweisungsregeln \(auf Seite 1738\)](#).

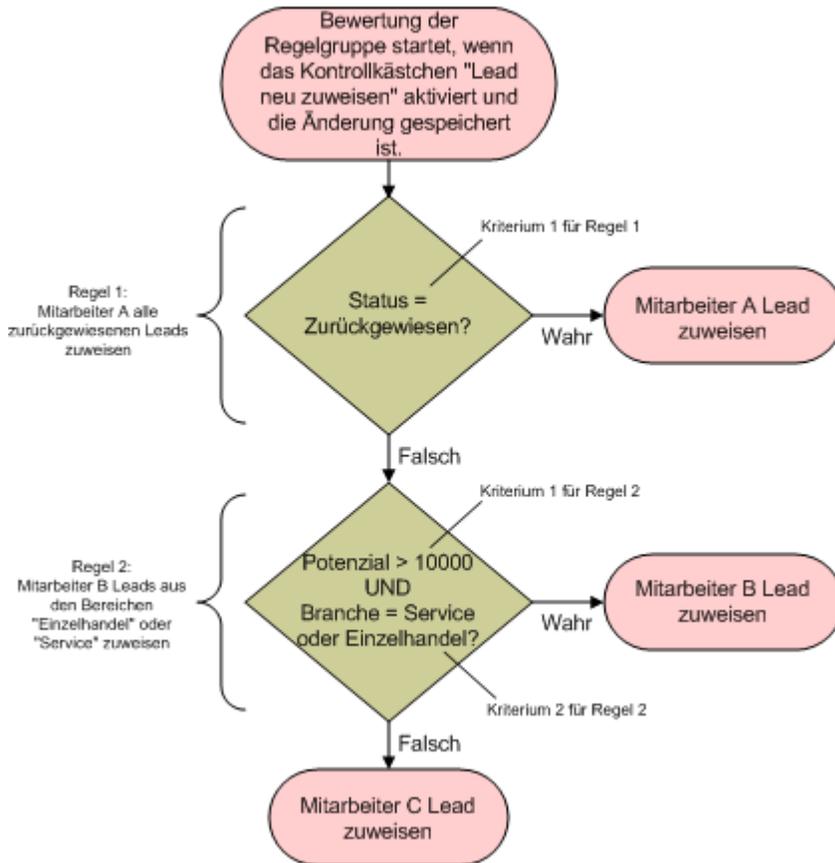
## Einrichten von Zuweisungsregeln

### Hinweis zu Beginn:

- Zum Einrichten der Zuweisungsregeln muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" enthalten.
- Weitere Informationen über die Angabe von Zuweisungsregeln finden Sie in [Informationen zu Zuweisungsregeln \(auf Seite 1734\)](#).

### Beispiel für Zuweisungsregelgruppen

Regelgruppen bestehen aus Regeln, die sich wiederum aus Kriterien zusammensetzen. In der folgenden Abbildung sind die Komponenten einer Regelgruppe dargestellt.



Auswerten einer Lead-Zuweisungsregelgruppe

**HINWEIS:** Um die ordnungsgemäße Funktion der Schaltfläche "Zurückweisen" auf der Seite "Lead-Details" zu gewährleisten, muss die erste Regel in der Regelgruppe zurückgewiesene Leads zuweisen.

**So richten Sie Zuweisungsregeln ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zuweisungsregeln" auf den Link des entsprechenden Datensatztyps.  
Es wird eine Liste aller bis zum aktuellen Datum für Ihr Unternehmen definierten Regelgruppen angezeigt.
- 4 Erstellen Sie eine neue Regelgruppe:
  - a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Regelgruppe".
  - b Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Feld	Beschreibung
Regelgruppenname	Ein eindeutiger Name mit maximal 30 Zeichen.

Feld	Beschreibung
Aktive Regelgruppe	Es kann immer nur eine Regelgruppe aktiv sein. Wenn Sie eine neue Regelgruppe als aktiv angeben, wird die zuvor aktivierte Regelgruppe inaktiv.
Nicht zugewiesener Verantwortlicher	Ein Mitarbeiter, der Datensätze übernimmt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. <b>Beispiel:</b> Mitarbeiter C in Abbildung 1.
Rücksendeadresse	Dieses Feld wird nur für Lead- und Serviceanfrage-Regelgruppen angezeigt. Die E-Mail-Adresse, die Sie im Feld "Rücksendeadresse" in der Zuweisungsregelgruppe angegeben haben, wird im Feld "Sender" der E-Mail-Benachrichtigungen angezeigt, die an Verantwortliche von Leads und Serviceanfragen gesendet werden. Wenn ein Empfänger der E-Mail-Benachrichtigung antwortet, wird in der Antwort das Feld "An" auf die Adresse festgelegt, die Sie im Feld "Rücksendeadresse" angegeben haben. <b>HINWEIS:</b> Für Firmen- und Verkaufsprojekt Datensätze werden keine E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.
Nicht zugewiesenes Firmengebiet	Ein Gebiet, das Datensätze erbt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. Dieses Feld wird nur für Firmenregelgruppen angezeigt.
Nicht zugewiesenes Verkaufsprojektgebiet	Ein Gebiet, das Datensätze erbt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. Dieses Feld wird nur für Verkaufsprojektregelgruppen angezeigt.

**c** Speichern Sie den Datensatz.  
Dabei wird der Name der neuen Regelgruppe gespeichert, so dass anschließend Regeln zur Regelgruppe hinzugefügt werden können.

**5** Fügen Sie der Regelgruppe eine Regel hinzu:

**a** Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" in der Titelleiste "Regeln" auf "Neu".

**b** Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Die Beispaltenspalte in dieser Tabelle zeigt, wie die Felder für Regel 2 in Abbildung 1 ausgefüllt werden.

Feld	Beschreibung	Beispiel
Regelname	Ein eindeutiger Name.	Leads mit hohem Potenzial aus den Bereichen

Feld	Beschreibung	Beispiel
		"Einzelhandel" oder "Service" zuweisen
Auftrag	Die Reihenfolge, in der die Regeln bewertet werden. Wenn die Kriterien für eine Regel erfüllt werden, wird der Datensatz zugewiesen, und alle nachfolgenden Regeln werden ignoriert.	1
Verantwortlichem zuweisen	Wenn die Regelkriterien erfüllt werden, wird der Datensatz diesem Benutzer zugewiesen.  Für die Gruppenzuweisung von Firmen und Verkaufsprojekten muss der Benutzer Mitglied der Gruppe sein, für die die Datensätze freigegeben sind.	Mitarbeiter B
Zu Gebiet zuweisen	Wenn die Regelkriterien erfüllt werden, wird der Datensatz diesem Gebiet zugewiesen.  Dieses Feld wird nur für Firmen- und Verkaufsprojektregeln angezeigt.	Nordöstliche Region
Zugehörige Personen einbeziehen	Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die mit der Firma verknüpften Personen dem angegebenen Firmenverantwortlichen und dem Gebiet zugewiesen.  Dieses Feld wird nur für Firmenregeln angezeigt.	Nicht anwendbar
Zugehörige Verkaufsprojekte einbeziehen	Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die mit dem Verkaufsprojekt verknüpften Personen dem angegebenen Firmenverantwortlichen und dem Gebiet zugewiesen.  Dieses Feld wird nur für Firmenregeln angezeigt.	Nicht anwendbar
Teamzuweisung einbeziehen	Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die Teammitglieder der Firma zugewiesen.  Dieses Feld wird nur für Firmen- und Verkaufsprojektregeln angezeigt.	Nicht anwendbar

- c Speichern Sie den Datensatz.

Dabei wird die Regel gespeichert, und Sie können dieser Regel jetzt Kriterien hinzufügen.

- 6 (Optional) Aktualisieren Sie bei Firmen und Verkaufsprojekten den Zugriff auf verknüpfte Datensätze und Benutzer:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" auf den Link "Name" der Regel, für die Sie den Zugriff für verknüpfte Datensätze und Benutzer aktualisieren möchten.
  - b Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Teamzuweisung" auf "Benutzer hinzufügen" oder "Benutzer bearbeiten".
  - c Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Benutzer aus.
  - d Weisen Sie die Zugriffsebenen für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte zu.
  - e Speichern Sie die Änderungen.
- 7 Fügen Sie der Regel ein Regelkriterium hinzu:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Regelkriterien" auf "Neu".
  - b Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Die Beispaltenspalte in dieser Tabelle zeigt, wie die Felder für Regel 2 in Abbildung 1 ausgefüllt werden.

Feld	Beschreibung	Beispiel
Feld	Name des zu bewertenden Felds. <b>HINWEIS:</b> Wenn ein Feld umbenannt wurde, wird der neue Feldname angezeigt.	Potenzieller Umsatz
Bedingung	Die folgenden Bedingungen können für Datums- oder Zahlenfelder nicht verwendet werden: "Enthält alle Werte", "Enthält genauen Feldwert" und "Enthält keinen der Werte".  Die folgenden Bedingungen können nur für Zahlen- und Währungsfelder verwendet werden: "Größer als oder gleich", "Kleiner als oder gleich".  Der Operator "Zwischen" kann nur für Datumsfelder verwendet werden.	Größer als oder gleich
Wert(e)	Verwenden Sie Kommata, um die Werte voneinander zu trennen. Wenn der Wert, für den Sie einen Treffer suchen, ein Komma enthält, beispielsweise eine Adresse, setzen Sie diesen Wert in Anführungszeichen.  Geben Sie bei der Bedingung "Zwischen" durch Kommata getrennte Mindest- und Höchstwerte ein.	10000

- c Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
    - Wenn Sie der Regel weitere Kriterien hinzufügen möchten, klicken Sie auf "Speichern und Neue Regelkriterien", und kehren Sie zu Schritt b zurück. Wenn Sie mehrere Kriterien für eine Regel definiert haben, muss der Datensatz *alle Kriterien* erfüllen, damit der Regel entsprochen wird.
    - Wenn Sie sämtliche Kriterien für die Regel eingegeben haben, klicken Sie auf "Speichern".
- 8 Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Regel" auf "Zurück zu Regelgruppendetails".
- 9 Führen Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" einen der folgenden Schritte durch:
  - Wenn Sie der Regelgruppe weitere Regeln hinzufügen möchten, kehren Sie zu Schritt 5 zurück.
  - Wenn Sie alle Regeln für die Regelgruppe eingegeben haben, klicken Sie auf "Zurück zu Regelgruppenliste", um den Vorgang zu beenden.

**TIPP:** Regeln werden entsprechend ihrer Reihenfolge in der Regelgruppe ausgeführt. Deshalb stellen Sie sicher, dass sie in der richtigen Reihenfolge angezeigt werden. Wenn einer Regel entsprochen wurde, werden die darauf folgenden ignoriert.

### So bearbeiten, aktivieren oder deaktivieren Sie eine Regelgruppe

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 In dem Abschnitt "Zuweisungsregeln" klicken Sie auf den Link für den Typ von Zuweisungsregeln, der bearbeitet werden soll.  
Es wird eine Liste aller bis zum aktuellen Datum für Ihr Unternehmen definierten Regelgruppen angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf den Link der Regelgruppe, die Sie aktualisieren möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" auf "Bearbeiten".
- 6 Aktualisieren Sie die Felder, und speichern Sie den Datensatz.

Die vorgenommenen Änderungen werden um Mitternacht gemäß der Uhrzeit des Oracle-Servers (Standardeinstellung) wirksam, oder zu der Zeit, die für die Zuweisungsregelgruppen zur Aktualisierung festgelegt wurde.

**VORSICHT:** Wenn Sie eine Regelgruppe als *aktiv* markieren, bleibt die Regelgruppe, die bei der letzten Freigabe der Regeln als *aktiv* markiert wurde, so lange aktiv, bis die Regeln erneut freigegeben werden. Bei der nächsten Freigabe der Regeln wird die Regelgruppe aktiv, die zuletzt als *aktiv* markiert wurde. Wenn Sie eine neue Regelgruppe als *aktiv* markieren, löschen Sie die vorher aktive Regelgruppe erst, nachdem die Regeln freigegeben wurden.

### So bearbeiten Sie Zuweisungsregeln

- 1 Auf der Seite "Regelgruppendetails" klicken Sie auf den Bearbeiten-Link der Regel, die geändert werden soll.
- 2 Aktualisieren Sie die Felder.

**HINWEIS:** Sie können die Reihenfolge ändern, in der Regeln ausgewertet werden, indem Sie das Feld "Reihenfolge" bearbeiten. Für die zu ändernde Regel geben Sie eine Reihenfolgenummer ein, die höher ist als die Reihenfolgenummer der Regel, die vor der zu ändernden Regel stehen soll, und niedriger als die Reihenfolgenummer der Regel, die auf die zu ändernde Regel folgen soll.

Wenn zum Beispiel drei Regeln mit der Reihenfolge 1 bis 3 vorhanden sind und die Reihenfolge so geändert werden soll, dass die Regel, die aktuell die Nummer 1 hat, nach der Regel ausgewertet werden soll, die aktuell die Nummer 2 hat, ändern Sie die Reihenfolge der Regelnummer 1 in einen Wert wie z. B. 2.1 (oder einen Wert größer als 2 und kleiner als 3).

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

### Leadkonvertierungsverwaltung

Benutzer in Ihrem Unternehmen können Lead-Datensätze in Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert wurde, können Benutzer Lead-Datensätze auch in Geschäftsregistrierungsdatsätze konvertieren.

Wenn Benutzer einen Lead-Datensatz konvertieren, können sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Neue Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsätze erstellen, die automatisch mit dem Lead-Datensatz verknüpft werden.
- Den Lead-Datensatz mit bestehenden Firmen- und Personendatsätzen verknüpfen. Benutzer wählen die Datensätze, die mit dem Lead verknüpft werden sollen, beim Konvertieren des Leads.

Wenn Sie die notwendigen Optionen in den Leadkonvertierungslayouts freigeben, können Benutzer außerdem Folgendes ausführen:

- Kopieren Sie die Mitglieder des Leadteams in das Team für die Firma, die Person und das Verkaufsprojekt, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden.
- Verknüpfen Sie die zugeordneten benutzerdefinierten Objektdatensätze des Leads mit der Firma, der Person und dem Verkaufsprojekt, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden.

Sie können festlegen, welche Optionen Benutzern auf der Seite "Lead konvertieren" zur Verfügung stehen, indem Sie Lead-Konvertierungslayouts für die Seite erstellen und diese Layouts Benutzerrollen zuweisen.

In der Standardanwendung werden einige Informationen des Leaddatensatzes in die entsprechenden Felder der Datensätze "Firma", "Person", "Verkaufsprojekt" und "Geschäftsregistrierung" übertragen, die beim Konvertierungsprozess erstellt oder mit dem Lead verknüpft werden. Sie können bestimmen, welche Informationen durch die Konfiguration von Folgendem übertragen werden:

- Die Zuordnungen zwischen Feldern im Datensatztyp "Lead" und den Datensatztypen "Firma", "Person", "Geschäftsregistrierung" und "Verkaufsprojekt". Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#).
- Die Felder aus dem Leaddatensatz, die in den Abschnitten "Verkaufsprojekt" und "Geschäftsregistrierung" auf der Seite "Lead konvertieren" angezeigt werden. Benutzer können die Werte dieser Felder auf der Seite "Lead konvertieren" bearbeiten. Diese Werte werden in das neue Verkaufsprojekt oder die neue Geschäftsregistrierung übertragen. Informationen zum Konfigurieren, welche Felder auf der Seite "Lead konvertieren" angezeigt werden, finden Sie unter Erstellen von Leadkonvertierungslayouts (siehe [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) auf Seite 1746).

**HINWEIS:** Nur die Felder, die den Feldern im relevanten Datensatztyp zugeordnet sind, können dem Layout der Seite "Lead konvertieren" hinzugefügt werden. Wenn ein Feld, das Sie zur Seite "Lead konvertieren" hinzufügen möchten, den Feldern des relevanten Datensatztyps nicht bereits zugeordnet ist, müssen Sie die Zuordnung vornehmen, bevor Sie das Feld dem Layout der Seite "Lead konvertieren" hinzufügen können. Zusätzlich sind zusammengesetzte Felder und Felder vom Feldtyp "Weblink" nicht verfügbar zum Hinzufügen zu einem Leadkonvertierungslayout, selbst wenn solche Felder Feldern im entsprechenden Datensatztyp zugeordnet sind. Das Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" und das Feld "Nächster Schritt" werden immer im Abschnitt "Verkaufsprojekt" der Seite "Lead konvertieren" angezeigt. Das Feld "Geschäftsregistrierungsname" und das Feld "Hauptpartnerfirma" werden immer im Abschnitt "Geschäftsregistrierung" angezeigt. Sie können diese Felder nicht aus dem Seitenlayout entfernen.

Um Lead-Konvertierungen durchführen zu können, müssen Benutzer über die erforderlichen Zugriffsrechte für Datensatztypen sowie die entsprechenden Berechtigungen in ihrer Rolle verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads \(auf Seite 287\)](#).

Wenn ein Benutzer einen Lead zurückweist, muss er auf der Seite "Lead zurückweisen" im Feld "Zurückweisungscode" einen Code wählen. In diesem Feld sind standardmäßig verschiedene Werte vorgegeben. Sie können diese Werte jedoch ändern oder weitere Werte hinzufügen. Weitere Informationen über die Auswahlliste "Zurückweisungscode" finden Sie unter [Zurückweisungscode für Leads \(auf Seite 1749\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen über die Verwaltung der Lead-Konvertierung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einrichten der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1744\)](#)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts \(auf Seite 1746\)](#)

### Einrichten der Lead-Konvertierung

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Einstellungen zur Konvertierung und Zurückweisung von Leads für Ihre Benutzer und Datensatztypen einzurichten:

- 1 Wenn Sie bei der Lead-Konvertierung weitere Felder zuordnen möchten, richten Sie neue Zuordnungen ein. Weitere Informationen über das Zuordnen von Feldern finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung \(auf Seite 1745\)](#).
- 2 Wenn Sie das Layout der Seite "Lead konvertieren" anpassen möchten, gehen Sie wie folgt vor:
  - a Erstellen Sie neue Layouts.  
Weitere Informationen über das Erstellen von Layouts finden Sie unter [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts \(auf Seite 1746\)](#).
  - b Fügen Sie die neuen Layouts den entsprechenden Rollen hinzu.  
Weitere Informationen über das Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).
- 3 Stellen Sie sicher, dass die Benutzer über die erforderlichen Zugriffsrechte für Datensatztypen sowie die entsprechenden Berechtigungen in ihrer Rolle verfügen.  
Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen für die Lead-Konvertierung finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads \(auf Seite 287\)](#).
- 4 Sie haben die Möglichkeit, die Werte in der Auswahlliste "Zurückweisungscode" zu bearbeiten.  
Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldwerten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#). Weitere Informationen über die Auswahlliste "Zurückweisungscode" finden Sie unter [Zurückweisungscode für Leads \(auf Seite 1749\)](#).

### Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung

Benutzer in Ihrem Unternehmen können Lead-Datensätze in Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert wurde, können Benutzer Lead-Datensätze auch in Geschäftsregistrierungsdatsätze konvertieren.

Benutzer können einen Lead-Datensatz in einen Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsatz konvertieren. Einige Werte werden standardmäßig in die neuen Datensätze übernommen. Sie können die Menge der übernommenen Informationen erhöhen, indem Sie zusätzliche Felder, einschließlich benutzerdefinierter Felder, zuordnen. Ein Beispiel für die Zuordnung von Lead-Feldern finden Sie unter [Leads \(auf Seite 273\)](#).

Beim Konvertieren eines Lead-Datensatzes werden die zugeordneten Felder wie folgt übertragen:

- Wenn Benutzer neue Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsätze erstellen, werden die Werte der zugeordneten Felder auf dem Lead-Datensatz in das vorgegebene Feld des neuen Datensatzes übertragen.
- Wenn Benutzer den Lead-Datensatz mit einem vorhandenen Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsatz verknüpfen, den sie bei der Lead-Konvertierung wählen, bleiben die Felder des vorhandenen Datensatzes, die bereits Werte enthalten, unverändert. Leere Felder werden mit dem Wert des zugeordneten Lead-Feldes gefüllt.

**HINWEIS:** Ein Partnerbenutzer kann keine Geschäftsregistrierung genehmigen und auch keiner Geschäftsregistrierung einen Genehmiger zuweisen. Wenn ein Partnerbenutzer versucht, einen Lead in eine Geschäftsregistrierung zu konvertieren, schlägt die Konvertierung daher fehl, wenn der Konvertierungsprozess versucht, im Geschäftsregistrierungsdatsatz das Feld "Aktueller Genehmiger" oder das Feld "Endgültiger Genehmiger" zu aktualisieren. Wenn Ihr Unternehmen es Partnerbenutzern gestattet, Leads in Geschäftsregistrierungen zu konvertieren, ordnen Sie dem Feld "Aktueller Genehmiger" oder dem Feld "Endgültiger Genehmiger" im Datensatztyp für Geschäftsregistrierungen keine Felder im Datensatztyp "Lead" zu.

### Informationen zu Weblinkfeldern

Ordnen Sie keine Weblinkfelder für die Leadkonvertierung zu. Web-Link-Felder enthalten keine Daten, sondern Skripte für Links, mit denen Benutzer Aktionen ausführen können. Die Inhalte eines Web-Link-Feldes können bei der Lead-Konvertierung nicht in einen neuen Datensatz übertragen werden.

### Informationen zu zusammengesetzten Feldern

Ordnen Sie keine zusammengesetzten Felder für die Leadkonvertierung zu. Ein *zusammengesetztes Feld* ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie Text angezeigt werden können. Die Inhalte eines zusammengesetzten Feldes können bei der Leadkonvertierung nicht in die neuen Datensätze übertragen werden. Wenn Sie die Werte von den Feldern, die in einem zusammengesetzten Feld angezeigt werden, bei der Leadkonvertierung in die neuen Datensätze übernehmen möchten, weisen Sie die einzelnen Felder für die Leadkonvertierung zu.

### Info über benutzerdefinierte Auswahllistenfelder und -werte

Auswahllistenfelder aus dem Lead-Datensatz können Textfeldern (lang oder kurz) in Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- und Geschäftsregistrierungsdatensätzen bzw. einem Auswahllistenfeld mit identischen Werten zugeordnet werden.

**Hinweis zu Beginn.** Zum Durchführen der folgenden Prozedur muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" enthalten.

### So ordnen Sie zusätzliche Felder bei der Lead-Konvertierung zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierungsverwaltung" auf "Lead-Konvertierungszuordnung".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Lead-Konvertierungszuordnung" die zuzuordnenden Felder aus.
- 5 Um die Zuordnung auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen, klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Standard".
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

### Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts

Sie können festlegen, welche Optionen Benutzern für die Lead-Konvertierung zur Verfügung stehen, indem Sie benutzerdefinierte Layouts für die Seite "Lead konvertieren" erstellen und diese Layouts Benutzerrollen zuweisen.

**HINWEIS:** Um Leads in Firmen, Personen, Verkaufsprojekte oder Geschäftsregistrierungen zu konvertieren, müssen die Benutzer ebenfalls über die entsprechenden Berechtigungen in ihren Zugriffsprofilen und Rollen verfügen. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen für die Lead-Konvertierung finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads \(auf Seite 287\)](#).

Die folgende Tabelle enthält die Optionen, die Sie auf der Seite "Lead konvertieren" freigeben können.

Datensatztyp	Optionen
Firma	Nicht in Firma konvertieren Vorhandene Firma verwenden Neue Firma automatisch erstellen Leadteam zu Firma kopieren Benutzerdefiniertes Objekt $n$ zuordnen, wobei $n$ eine Zahl zwischen 01 und 41 ist

Datensatztyp	Optionen
<b>Person</b>	Vorhandene Person verwenden Neue Person automatisch erstellen Leadteam zu Person kopieren Benutzerdefiniertes Objekt $n$ zuordnen, wobei $n$ eine Zahl zwischen 01 und 41 ist
<b>Verkaufsprojekt</b>	Nicht in Verkaufsprojekt konvertieren Neues Verkaufsprojekt automatisch erstellen Leadteam zu Verkaufsprojekt kopieren Benutzerdefiniertes Objekt $n$ zuordnen, wobei $n$ eine Zahl zwischen 01 und 41 ist
<b>Geschäftsregistrierung</b>	Geschäftsregistrierung nicht erstellen Geschäftsregistrierung automatisch erstellen  <b>HINWEIS:</b> Die Optionen für die Geschäftsregistrierung sind nur anwendbar, wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert ist.

Es wird ein Standardlayout bereitgestellt. Das Standardlayout beinhaltet einige Optionen für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte, jedoch keine Optionen für Geschäftsregistrierungen. Sie können das Standardlayout kopieren und die Kopie anschließend bearbeiten. Das Standardlayout selbst können Sie jedoch nicht bearbeiten oder löschen.

Je nachdem, welche Optionen Sie für einen Datensatztyp freigeben, wirken sich diese folgendermaßen auf die Abschnitte zum Datensatztyp auf der Seite "Lead konvertieren" aus:

- Wenn Sie keine Optionen für einen Datensatztyp freigeben, enthält die Seite "Lead konvertieren" keinen Abschnitt für diesen Datensatztyp.
- Wenn Sie nur die Option "Nicht in Firma konvertieren" für den Datensatztyp "Firma" freigeben, wird der Abschnitt "Firma" nicht auf der Seite angezeigt.
- Wenn Sie nur die Option "Nicht in Verkaufsprojekt konvertieren" für den Verkaufsprojekt-Datensatztyp freigeben, enthält die Seite keinen Verkaufsprojektabschnitt.
- (Nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition anwendbar) Wenn Sie nur die Option "Geschäftsregistrierung nicht erstellen" für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" freigeben, enthält die Seite keinen Geschäftsregistrierungsabschnitt.

**Hinweis zu Beginn.** Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zugriffsregeln" enthalten.

### **So erstellen Sie ein Layout für die Lead-Konvertierung**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Daten-/Zuweisungsregeln".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierungsverwaltung" auf "Lead-Konvertierung - Layout".
- 4 Klicken Sie auf der Seite der Layoutliste der Lead-Konvertierung auf "Neues Layout".
- 5 Schritt 1 "Layout-Name":
  - a Geben Sie den Namen für das Layout ein.
  - b (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für das Layout ein.
  - c Wenn Sie dieses Layout als Standardlayout für alle Benutzer verwenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Lead-Konvertierung - Standard-Layout".

**HINWEIS:** Standardmäßig wird das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" in Oracle CRM On Demand angegebene Layout als Standard-Layout für das Unternehmen verwendet, wenn kein anderes Layout als Standard gekennzeichnet wurde. Wenn Sie ein anderes Layout erstellen und das Kontrollkästchen "Standard-Layout" für das neue Layout aktivieren, wird nicht mehr das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout als Standard verwendet. Das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout wird nur als Standard-Layout für das Unternehmen verwendet, wenn das Kontrollkästchen "Standard-Layout" für alle anderen Layouts deaktiviert ist. Für das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout ist das Kontrollkästchen "Standard-Layout" allerdings nie aktiviert, auch wenn dieses Layout als Standard verwendet wird.

- 6 Schritt 2 "Aktionen auswählen": Markieren Sie den Datensatztyp, für den Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierung - Datensatztypen" Aktionen (Firma, Person, Verkaufsprojekt oder Geschäftsregistrierung) wählen möchten. Sie können die Aktionen, die auf der Seite angezeigt werden sollen, durch Klicken auf die Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Lead-Konvertierung - Verfügbare Aktionen" in den Abschnitt "Lead-Konvertierung - Ausgewählte Aktionen" verschieben. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Datensatztypen.
- 7 Geben Sie in Schritt 3 "Felder auswählen" die Leadfelder, die Sie in die Abschnitte "Verkaufsprojekt" und "Geschäftsregistrierung" der Seite "Lead konvertieren" übertragen möchten, wenn der Benutzer auf der Leaddetailseite auf "Konvertieren" klickt, wie folgt an:
  - a Wählen Sie in der Liste "Leadkonvertierung - Datensatztypen" den Datensatztyp aus, für den Sie die Felder für die Seite "Lead konvertieren" konfigurieren möchten ("Verkaufsprojekt" oder "Geschäftsregistrierung").

Die Liste "Ausgewählte Felder für Leadkonvertierung" zeigt anfänglich die Felder, die standardmäßig übertragen werden. Die Liste "Verfügbare Felder für Leadkonvertierung" zeigt alle zusätzlichen Felder, die für die Übertragung auf die Seite "Lead konvertieren" für diesen Datensatz verfügbar sind.

**HINWEIS:** Nur die Felder, die den Feldern im relevanten Datensatztyp zugeordnet sind, können dem Layout der Seite "Lead konvertieren" hinzugefügt werden. Wenn ein Feld, das Sie zur Seite "Lead konvertieren" hinzufügen möchten, den Feldern des relevanten Datensatztyps nicht bereits zugeordnet ist, müssen Sie die Zuordnung vornehmen, bevor Sie das Feld dem Layout der Seite "Lead konvertieren" hinzufügen können. Zusätzlich sind zusammengesetzte Felder und Felder vom Feldtyp "Weblink" nicht verfügbar zum Hinzufügen zu einem Leadkonvertierungslayout, selbst wenn solche Felder Feldern im entsprechenden Datensatztyp zugeordnet sind. Das Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" und das Feld "Nächster Schritt" werden immer im Abschnitt "Verkaufsprojekt" der Seite "Lead konvertieren" angezeigt. Das Feld "Geschäftsregistrierungsname" und das Feld "Hauptpartnerfirma" werden immer im Abschnitt "Geschäftsregistrierung" angezeigt. Sie können diese Felder nicht aus dem Seitenlayout entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Leadkonvertierung (siehe [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) auf Seite 1745).

- b Verschieben Sie die gewünschten Felder in die Liste "Ausgewählte Felder für Leadkonvertierung", und verschieben Sie alle nicht gewünschten Felder in die Liste "Verfügbare Felder für Leadkonvertierung". Die maximale Anzahl an Feldern, die in die Liste "Ausgewählte Felder für Leadkonvertierung" für einen Datensatztyp eingeschlossen werden können, ist neun.
- c Wiederholen Sie die Schritte a und b für den anderen Datensatztyp (Verkaufsprojekt oder Geschäftsregistrierung).

- 8 Prüfen Sie Ihre Auswahl in Schritt 4 "Bestätigen". Falls erforderlich, kehren Sie zu Schritt 2 "Aktionen auswählen" oder zu Schritt 3 "Felder auswählen" zurück, um Ihre Auswahl zu ändern.
- 9 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

### Zurückweisungscode für Leads

Wenn ein Benutzer einen Lead zurückweist, muss er auf der Seite "Lead zurückweisen" im Feld "Zurückweisungscode" einen Code wählen. Benutzer können auch eine Textbeschreibung für den Grund der Zurückweisung im Feld "Zurückweisungsgrund" angeben. Wenn ein Benutzer den Wert *Sonstige* im Feld "Zurückweisungscode" wählt, muss eine Beschreibung im Feld "Zurückweisungsgrund" angegeben werden. Andernfalls ist die Eingabe im Feld "Zurückweisungsgrund" optional.

Im Feld "Zurückweisungscode" sind standardmäßig verschiedene Werte vorgegeben, Sie können diese Werte jedoch ändern oder weitere Werte hinzufügen. Die Standardwerte sind:

- Drittanbieterperson
- Nicht erneut kontaktieren
- Duplikat
- Kein Kontakt möglich
- Ungeeignete Person
- Unzureichende Daten
- Falsche Telefonnummer
- Kein geschäftliches Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt in Verarbeitung
- Sonstige
- Kürzlich kontaktiert (<30 Tage)
- Dateneingabe/Systemfehler
- Ist bereits Produkteigentümer
- Zielkriterien nicht erfüllt

Informationen zum Bearbeiten von Auswahllistenwerten finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

**HINWEIS:** Wenn Sie den Wert *Sonstige* umbenennen, muss dennoch ein Wert im Feld "Zurückweisungsgrund" eingegeben werden, sobald der Benutzer den umbenannten Wert auf der Seite "Lead zurückweisen" wählt.

### Informationen zum Beschränken von Zurückweisungscodewerten

Das Feld "Status" wird auf der Seite "Lead zurückweisen" angezeigt. Es ist schreibgeschützt und auf "Zurückgewiesen" gesetzt. Sie können die Werte beschränken, die für Benutzer im Feld "Zurückweisungscode" auf der Seite "Lead zurückweisen" zur Auswahl stehen, indem Sie eine überlappende Auswahlliste definieren, für die das Feld "Status" die übergeordnete Auswahlliste und das Feld "Zurückweisungscode" die zugehörige Auswahlliste darstellt. Informationen zum Definieren von überlappenden Auswahllisten finden Sie unter [Definieren von überlappenden Auswahllisten \(auf Seite 1426\)](#). Sie können Zurückweisungscodewerte auch deaktivieren. Informationen hierzu finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

**HINWEIS:** Sie können nur das Feld "Status" als übergeordnete Auswahlliste verwenden, um die Werte im Feld "Zurückweisungscode" zu beschränken.

### Einrichten der Prognosedefinition

Je nach den von Ihnen definierten Einstellungen wird durch Prognosen in Oracle CRM On Demand die Erstellung von Verkaufsprognosen automatisiert. Prognosen werden entweder wöchentlich oder monatlich automatisch

erstellt. Jede erstellte Prognose wird im Archiv gespeichert und dient als historischer Datensatz zu Referenz- und Analysezwecke.

Jede Prognose ist eine Momentaufnahme von Informationen zum Umsatz und potenziellen Umsatz für das Quartal. Durch eine Prognose können Vertriebsmitarbeiter und Manager auf Grundlage des aktuellen Status ihrer Verkaufsprojekte ihre Quartalsvertriebsleistung mit Planzielen und abgeschlossenen sowie zu erwartenden Umsätzen abgleichen.

Teilnehmer an Prognosen werden nach Rolle gewählt. Die Berichtsstruktur Ihres Unternehmens und die für die Prognose Teilnehmer ausgewählten Rollen müssen so eingerichtet werden, dass die Teilnehmer zu einem Benutzer der obersten Ebene zusammengefasst werden. Normalerweise handelt es sich bei diesem Benutzer der obersten Ebene um einen leitenden Angestellten bzw. den CEO des Unternehmens.

Wenn eine Prognose erstellt wird, meldet Oracle CRM On Demand den Mitarbeitern, dass die Prognose erstellt wurde und überprüft werden kann, indem auf der Homepage jedes Teilnehmers zwei Tage lang ein Hinweis angezeigt wird. Um diesen Zeitraum zu verlängern, aktualisieren Sie das Feld "Ablaufdatum" für diesen Hinweis. Weitere Informationen über Hinweise finden Sie unter [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen \(auf Seite 1306\)](#).

### Bestimmen des Prognosetyps

Das Unternehmen kann Verkaufsprojekte, Produkte, Firmen oder Personen als Basis für seine Prognosen verwenden. Es gibt vier Arten von Prognosen:

- Verkaufsprojektprodukt
- Verkaufsprojektumsatz
- Firmenumsatz
- Personenumsatz

Das Unternehmen kann mehrere Prognosetypen aus den für die Prognoseerstellung festgelegten Datumsangaben generieren. Beim Festlegen der Prognoseeinstellungen für das Unternehmen geben Sie die Prognosetypen an, die im gesamten Unternehmen verwendet werden.

**HINWEIS:** Vertriebsmitarbeiter müssen je Prognosetyp bestimmte Aktionen durchführen. Stellen Sie sicher, dass die zu verwendenden Prognosetypen kommuniziert werden, bevor die Vertriebsarbeiter mit der Erstellung von Verkaufsprojekt-, Firmen- und Personendatensätzen beginnen.

### Prognosen für Verkaufsprojektprodukte

Mit Prognosen für Verkaufsprojektprodukte werden Berichte für die Produkte erstellt, die mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind. Die Zahlen der Prognosen für Verkaufsprojektprodukte werden anhand der Felder "Menge", "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für alle Produkte berechnet, für die ein Prognose Teilnehmer verantwortlich ist und deren Umsatz während des Prognosezeitraums berücksichtigt werden soll. Der Umsatz für ein Produkt kann zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum in einem Bericht erfasst werden.

Bei Prognosen für Verkaufsprojektprodukte müssen Vertriebsmitarbeiter Produkte mit ihren Verkaufsprojektdatensätzen verknüpfen. Vertriebsmitarbeiter müssen außerdem die Menge, den Kaufpreis sowie Anfangs- und Abschlussdatum eingeben, um die Produkte festzulegen, die in den Prognosen berücksichtigt werden sollen.

Ein Datensatz für ein Verkaufsprojektprodukt muss Folgendes aufweisen, um in der Prognose berücksichtigt zu werden:

- Ein Abschlussdatum im Prognosezeitraum
- Einen Prognose Teilnehmer als Verantwortlichen

Damit ein Datensatzwert in der Umsatzprognose eines Unternehmens berücksichtigt werden kann, müssen einige zusätzliche Bedingungen erfüllt sein. Detaillierte Informationen finden Sie unter "Info über Verkaufsprojekte und Prognosen".

Richten Sie eine Prognose für Verkaufsprojektprodukte ein, wenn das Unternehmen eine Prognose für einmalige oder wiederkehrende Umsätze erstellen möchten, die auf Produkten basieren.

### Verkaufsprojektumsatzprognose

Mit Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz werden Berichte für den Umsatz erstellt, der in den Verkaufsprojektdatensätzen angegeben ist. Die Prognosezahlen werden anhand der Felder "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für alle Verkaufsprojektdatensätze berechnet, für die folgende Bedingungen gelten:

- Das Verkaufsprojekt hat ein Abschlussdatum, das im Prognosezeitraum liegt
- Eine der folgenden Bedingungen ist wahr:
  - Ein Prognoseteilnehmer ist für das Verkaufsprojekt verantwortlich
  - Ein Prognoseteilnehmer ist ein Mitglied des Verkaufsprojektteams und hat einen Anteil am Verkaufsprojektumsatz, der größer als 0 Prozent ist (d.h., der Wert im Feld "Prozentaufteilung" auf der Seite "Verkaufsprojektteam" ist größer als null).

**HINWEIS:** Um den Umsatz eines Verkaufsprojekts auf die Teammitglieder aufzuteilen, muss das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt - Umsatzteilung aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert werden.

Bei Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz müssen Vertriebsmitarbeiter die Felder "Verkaufsprojektumsatz" und "Abschlussdatum" ausfüllen, um die Verkaufsprojekte anzugeben, die in ihren Prognosen verwendet werden sollen. Verknüpfte Produkte werden in der Prognose ignoriert.

Damit ein Datensatzwert in der Umsatzprognose eines Unternehmens berücksichtigt werden kann, müssen einige zusätzliche Bedingungen erfüllt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Verkaufsprojekte und Prognosen (siehe [Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) auf Seite 350).

Richten Sie eine Prognose für den Verkaufsprojektumsatz ein, wenn Sie den gesamten Verkaufsprojektumsatz unabhängig von dem Umsatz prognostizieren möchten, der von einzelnen Produkten stammt.

### Firmen- und Personenumsatzprognosen

Mit Firmen- und Personenumsatzprognosen werden Berichte für den Umsatz erstellt, der in Umsatzdatensätzen aufgelistet ist, die mit Firmen- oder Personendatensätzen verknüpft sind. Die Prognosezahlen werden anhand der Felder "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für die Datensätze berechnet, die die Kriterien für die Aufnahme in der Prognose erfüllen. Um in der Prognose berücksichtigt zu werden, muss ein Firmen- oder Personenumsatzdatensatz die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Ein Prognoseteilnehmer ist für den Datensatz verantwortlich.
- Der Datensatz muss den Status "Offen", "Ausstehend" oder "Geschlossen" aufweisen.
- Für den Datensatz muss das Feld "Prognose" gewählt sein.
- Der Datensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden.
- Der Datensatz muss über Umsatz verfügen, der während des Prognosezeitraums berücksichtigt werden soll.

Der Umsatz für eine Firma oder eine Person kann zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum in einem Bericht erfasst werden. Für Firmenumsatz- und Personenumsatzprognosen müssen Benutzer Umsätze im ihren Firmen- oder Personendatensätzen verknüpfen. Außerdem müssen Benutzer die Felder "Anfangs-/Abschlussdatum", "Status" und "Prognose" im Umsatzdatensatz aktualisieren, um anzugeben, welche Produkte in den Prognosen erscheinen sollen.

Damit ein Datensatzwert in der Umsatzprognose eines Unternehmens berücksichtigt werden kann, müssen einige zusätzliche Bedingungen erfüllt sein. Detaillierte Informationen finden Sie unter Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen (siehe [Tracking Revenue Based on Accounts](#) auf Seite 317) und Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen (siehe [Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#) auf Seite 338).

Richten Sie eine Firmen- oder Personenumsatzprognose ein, wenn in Ihrem Unternehmen eine Prognose für einmaligen oder wiederkehrenden Umsatz erstellt werden soll.

### Auswählen der Prognosedauer

Sie können Prognosen konfigurieren, um Umsatzvoraussagen für maximal vier Quartale anzuzeigen. Mit der Funktion der erweiterten Prognosen können Sie eine Prognose für das aktuelle Quartal und für das folgende bzw. die folgenden zwei oder drei Quartale anzeigen.

Standardmäßig ist als Prognosedauer ein Quartal festgelegt (nur das aktuelle Quartal ist in der Prognose enthalten). Wenn Sie die Dauereinstellung auf mehrere Quartale erweitern, umfasst die Prognose sowohl das aktuelle Quartal als auch zukünftige Quartale. Beispiel: Wenn Sie eine Prognosedauer von zwei Quartalen wählen, umfasst die Prognose das aktuelle Quartal und das nächste Quartal.

### Angeben von Prognoserollen

Als Teil Ihrer Prognosedefinition wählen Sie die zu übernehmenden Rollen. Wenn Sie der Prognosedefinition eine Rolle hinzufügen, sind alle Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, als Prognoseteilnehmer angegeben.

### Einrichten von Benutzern für Prognosen

Die Benutzer, die Sie in die Prognosen des Unternehmens einbeziehen möchten, müssen ordnungsgemäß eingerichtet werden. Die entsprechenden Benutzerdatensätze müssen die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Der Datensatz muss im Feld "Rolle" einen gültigen Wert aufweisen.
- Der Datensatz muss einen gültigen Wert im Feld "Vorgesetzter" oder "Alias Vorgesetzter" aufweisen, abhängig davon, welches der Felder im Seitenlayout für den Benutzerdatensatz angezeigt wird.
- Der Status des Benutzers muss auf "Aktiv" gesetzt werden, es sei denn, Sie haben die Option gewählt, bei der Prognosen für inaktive Benutzer zulässig sind.

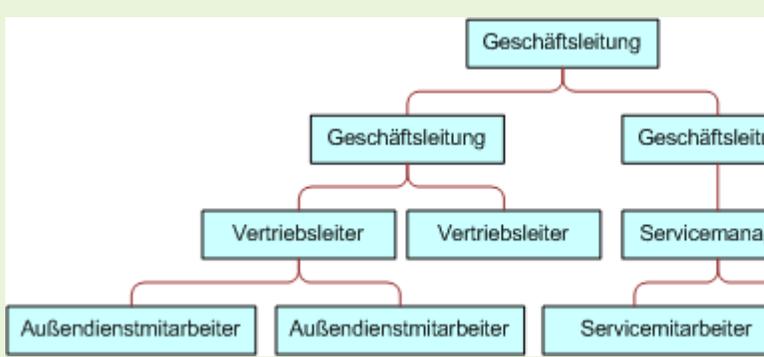
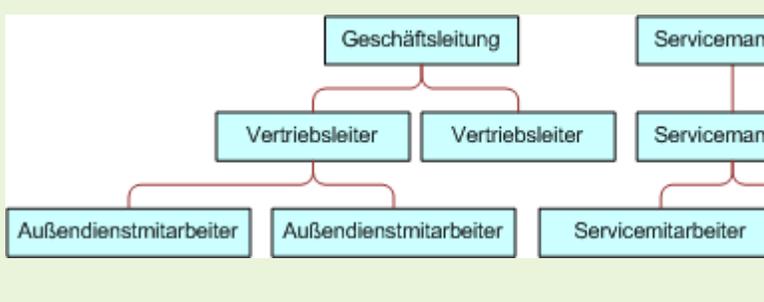
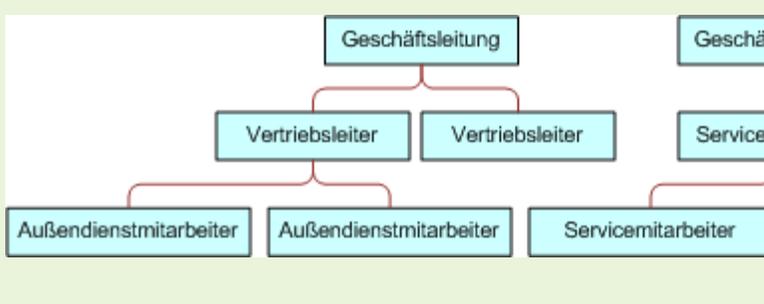
**VORSICHT:** Ist ein in der Prognose berücksichtigter Benutzer nicht ordnungsgemäß eingerichtet, schlägt die gesamte Prognose fehl.

### Beispiele für Berichtsstrukturen und Rollen für die Prognoseerstellung

Zum Generieren von Prognosen müssen Sie die Berichtsstruktur des Unternehmens ordnungsgemäß einrichten. Die Prognosehierarchie basiert auf der Hierarchie, die in den Benutzerdatensätzen im Feld "Vorgesetzter" oder "Alias Vorgesetzter" angegeben ist. Alle Prognoseteilnehmer, mit Ausnahme eines Benutzers der obersten Ebene, müssen an einen anderen Prognoseteilnehmer berichten, damit alle einzelnen Prognosen zu einer unternehmensweiten Prognose zusammengefasst werden. Wenn mehrere Prognoseteilnehmer nicht einem anderen Prognoseteilnehmer zugeordnet sind oder ein Manager mit Prognoseteilnehmern als direkt zugeordneten Mitarbeitern den Status "Inaktiv" aufweist, schlägt die Prognose fehl.

**HINWEIS:** Wenn beim Erstellen der Prognose aufgrund eines Problems mit der Berichtsstruktur ein Fehler auftritt, erhält die primäre Kontaktperson (im "Unternehmensprofil" angegeben) eine Benachrichtigung per E-Mail vom Kundendienst. Nachdem die Berichtsstruktur verbessert und die Prognose aktualisiert wurde, wird die Prognose automatisch in dieser Nacht erstellt, auch dann, wenn es sich nicht um die Nacht handelt, in der die Prognose für gewöhnlich erstellt wird.

In der folgenden Tabelle werden die für die Prognoseerstellung geeigneten bzw. nicht geeigneten Kombinationen aus Berichtsstruktur und Teilnehmerrolle dargestellt.

Bei dieser Berichtsstruktur	Prognose funktioniert/ funktioniert nicht	Grund
	<p>Funktioniert bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geschäftsleitung</li> <li>■ Vertriebsleiter</li> <li>■ Außendienstmitarbeiter</li> </ul> <p>Funktioniert nicht bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertriebsleiter</li> <li>■ Außendienstmitarbeiter</li> <li>■ Geschäftsleitung</li> <li>■ Außendienstmitarbeiter</li> </ul>	<p>Teilnehmer werden zu einem Teilnehmer der obersten Ebene zusammengefasst.</p> <p>Die Teilnehmer werden nicht zu einem Teilnehmer zusammengefasst. Sie werden zu zwei Vertriebsmitarbeitern zusammengefasst.</p> <p>Die Außendienstmitarbeiter werden zu einem Vertriebsleiter zusammengefasst, der kein Teilnehmer ist.</p>
	<p>Funktioniert bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geschäftsleitung</li> <li>■ Vertriebsleiter</li> <li>■ Servicemanager</li> <li>■ Außendienstmitarbeiter</li> </ul>	<p>Die Teilnehmer werden zu einem Teilnehmer zusammengefasst.</p>
	<p>Funktioniert nicht bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geschäftsleitung</li> <li>■ Vertriebsleiter</li> <li>■ Servicemanager</li> <li>■ Vertriebsleiter</li> <li>■ Servicemitarbeiter</li> <li>■ Außendienstmitarbeiter</li> </ul>	<p>Zwei Teilnehmer berichten an keine andere Person. Nur ein Teilnehmer der Prognoseoberste</p>

Bei dieser Berichtsstruktur	Prognose funktioniert/ funktioniert nicht	Grund
		Strukturebene) kann an keine andere Person berichten.

### Berücksichtigen inaktiver Benutzer in Prognosen

In Prognosen können sowohl inaktive als auch aktive Benutzer berücksichtigt werden. Geben Sie beim Einrichten der Prognosedefinition an, ob inaktive Benutzer in Prognosen berücksichtigt werden sollen.

### Übermitteln von Prognosen an direkt zugeordnete Mitarbeiter durch Manager zulassen

Geben Sie beim Einrichten der Prognosedefinition an, ob Manager Prognosen automatisch an direkt zugeordnete Mitarbeiter übermitteln können.

### Prognosen und benutzerdefinierte Geschäftskalender

Bei der Verwendung von benutzerdefinierten Geschäftskalendern wird die Definition Ihres Unternehmens für den benutzerdefinierten Geschäftskalender zur Generierung von Prognosen verwendet. Daher stimmen die Monate für den Prognosezeitraum mit den Monaten des benutzerdefinierten Geschäftskalenders überein.

Ihr Unternehmensadministrator muss für jedes Jahr, für das Sie Prognosen in Oracle CRM On Demand erstellen möchten, einen Datensatz für den benutzerdefinierten Geschäftskalender erstellen. Wenn die Anzahl der erstellten Geschäftskalender zur Unterstützung der gewählten Prognosedauer nicht ausreicht, kann die Prognoseserie nicht generiert werden, und es können keine Prognosen erstellt werden.

**HINWEIS:** Wenn die Prognose nicht generiert werden kann, da die Anzahl der Geschäftskalender nicht ausreicht, erhält die primäre Person (ist im Unternehmensprofil angegeben) eine E-Mail-Benachrichtigung vom Kunden-Support. Nach der Erstellung der Datensätze für den Geschäftskalender zur Unterstützung der Prognosedefinition und nach der Aktualisierung der Prognosedefinition wird die Prognose automatisch in dieser Nacht generiert, auch wenn in dieser Nacht normalerweise keine Prognosen generiert werden.

### Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen zu Prognosefehlern

In den E-Mail-Benachrichtigungen, die bei Prognosefehlern gesendet werden, lautet der Absender immer "donotreply@crmondemand.com", und das Feld "Sender" ist immer auf "support@crmondemand.com" festgelegt. Oracle CRM On Demand hängt jeder E-Mail eine Zeichenfolge an, sodass die E-Mail im E-Mail-Übermittlungssystem bei Oracle verfolgt werden kann. Wenn der E-Mail-Empfänger versucht, auf die E-Mail zu antworten, wird in der Antwort das Feld "An" automatisch auf "support@crmondemand.com" festgelegt.

Im folgenden Verfahren wird die Einrichtung der Prognosedefinition beschrieben.

### So richten Sie die Prognosedefinition ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseverwaltung" auf "Prognosedefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedefinition" auf "Aktualisieren".
- 5 Aktivieren Sie in Schritt 1 (Prognosetypen wählen) das Kontrollkästchen "Aktiv" für jeden Prognosetyp, der generiert werden soll.

Ihr Unternehmen kann eine Prognose für den Verkaufsumsatz erstellen, der auf Verkaufsprojektprodukten, dem Verkaufsprojektumsatz sowie dem Firmen- und Personenumsatz basiert.

- 6 Wählen Sie in Schritt 2 die prognostizierte Häufigkeit:

- a Wählen Sie im Feld für die Dauer der Prognose einen bestimmten Wert.

**HINWEIS:** Die Geschäftskalendereinstellungen für Ihr Unternehmen bestimmen die Dauer der jeweiligen Quartale. Das Anfangsdatum und das Enddatum für die Dauer der Prognose werden entsprechend dem in Ihrem Unternehmensprofil festgelegten Startdatum des Geschäftskalenders und dem Typ des Geschäftskalenders berechnet. Der Typ des benutzerdefinierten Geschäftskalenders, das Startdatum und das Enddatum basieren auf dem von Ihrem Unternehmensadministrator definierten Geschäftskalender.

- b Geben Sie im Feld "Prognose-Momentaufnahme jeweils am" an, wie oft die Prognose-Momentaufnahme erstellt werden soll.

Sie können wöchentliche oder monatliche Prognosen wählen.

**HINWEIS:** Bei Auswahl von "Monat" bestimmt der für das Unternehmen gewählte Geschäftskalendertyp die Dauer eines Monats.

- c Wählen Sie im Feld "Tag der Prognose-Momentaufnahme" den Tag des Monats oder der Woche, an dem die Prognose-Momentaufnahme erstellt werden soll.

Prognosen werden zu Beginn des gewählten Tages (d.h., eine Minute nach Mitternacht) in der Zeitzone des Rechenzentrums generiert. Wird die Prognose monatlich durchgeführt und enthält der aktuelle Monat nicht den Tag, der für die Generierung der Prognose festgelegt wurde, passt Oracle CRM On Demand die Momentaufnahme so an, dass die Prognose am letzten Tag des Monats erzeugt wird. Wenn z. B. der Tag der Prognosemomentaufnahme auf den 30. eingestellt wurde und der aktuelle Monat der Februar ist, passt Oracle CRM On Demand die Prognosemomentaufnahme so an, dass die Prognose am 28. erstellt wird.

- 7 Wählen Sie in Schritt 3 prognostizierte Rollen:

- a Fügen Sie dem Bereich "Prognose: Rollen" die Rollen derjenigen Benutzer hinzu, die an der Prognose teilnehmen sollen. Verschieben Sie die "Unternehmensrollen" mithilfe der Pfeiltasten in die Liste "Prognoserollen".

- b Um Prognosen für inaktive Benutzer zuzulassen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Prognosen für inaktive Benutzer zulassen".

- c Damit Manager Prognosen automatisch an direkt zugeordnete Mitarbeiter übermitteln können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vom Manager gesendete Prognosen automatisch an das Team senden".

- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

- 9 Verifizieren Sie auf der Seite "Prognosedefinition" die Prognosedetails, indem Sie die Häufigkeit der Prognosemomentaufnahmen, den Tag der Prognosemomentaufnahme, die Daten der nächsten Prognoseserien und die Liste der Teilnehmer der Prognoseserie überprüfen.

**VORSICHT:** Nach dem Einrichten Ihrer Prognosedefinition ist für bestimmte Änderungen an Benutzerdatensätzen oder Geschäftskalendern eine Aktualisierung Ihrer Prognosedefinitionseinstellungen erforderlich. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Aktualisieren der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1755).

## Aktualisieren der Prognosedefinition

Sie können die Prognosedefinition Ihres Unternehmens aktualisieren, um die prognostizierte Häufigkeit zu ändern oder um Rollen hinzuzufügen oder zu entfernen usw. Darüber hinaus müssen Sie, wenn bestimmte Änderungen an Benutzerdatensätzen durchgeführt werden oder wenn Ihr Geschäftskalender geändert wird, die Prognosedefinition ändern, damit die Änderungen übernommen werden.

Sie müssen Ihre Prognosedefinition aktualisieren, wenn folgende Änderungen durchgeführt werden:

- Der Manager für einen Prognoseteilnehmer wird geändert. Die Informationen zum Manager werden im Benutzerdatensatz des Prognoseteilnehmers entweder im Feld "Vorgesetzter" oder im Feld "Alias Vorgesetzter" gespeichert, je nachdem, welches dieser Felder im Seiten-Layout für den Benutzerdatensatz angezeigt wird.

Wenn der Manager für einen Prognoseteilnehmer geändert wird, müssen Sie die Prognosedefinition wie folgt aktualisieren:

- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan nicht in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Rolle der Prognosedefinition hinzufügen.
- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Prognosedefinition aktualisieren, damit die neue Berichtsstruktur in zukünftigen Prognosen übernommen wird.

**HINWEIS:** Die Hierarchie der Prognoseteilnehmer muss für alle Personen mit Ausnahme der Person auf höchster Ebene Manager enthalten.

- Benutzer, die Teilnehmer in der Prognosehierarchie sind, werden deaktiviert.

Wenn ein Mitarbeiter aus Ihrem Unternehmen ausscheidet, müssen Sie den Status für diesen Benutzer in "Inaktiv" ändern. Wenn der inaktive Mitarbeiter ein Manager in der Prognosehierarchie war, müssen die Benutzerdatensätze aller Prognoseteilnehmer, deren Vorgesetzter dieser Mitarbeiter war, ebenfalls aktualisiert werden.

In diesem Fall müssen Sie die Prognosedefinition wie folgt aktualisieren:

- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan nicht in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Rolle der Prognosedefinition hinzufügen.
- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Prognosedefinition aktualisieren, damit die neue Berichtsstruktur in zukünftigen Prognosen übernommen wird.

**HINWEIS:** Wenn in Ihrer Prognosedefinition Prognosen für inaktive Benutzer zulässig sind, dann müssen Sie die Prognosedefinition nicht aktualisieren, wenn ein Prognoseteilnehmer auf den Status "Inaktiv" gesetzt wird.

- Benutzer werden zu den in der Prognosedefinition enthaltenen Rollen hinzugefügt oder daraus entfernt.

In diesem Fall müssen Sie lediglich die Prognosedefinition aktualisieren, damit die Änderungen übernommen werden.

- Es werden Änderungen an Ihrem Geschäftskalender durchgeführt.

In diesem Fall müssen Sie lediglich die Prognosedefinition aktualisieren, damit die Änderungen übernommen werden.

**HINWEIS:** Sie müssen die Prognosedefinition aktualisieren, wenn eine Änderung an Ihrem Geschäftskalender durchgeführt wird, unabhängig vom Typ des von Ihrem Unternehmen verwendeten Geschäftskalenders (Standardkalender oder benutzerdefinierter Kalender).

**HINWEIS:** Wenn eine in diesem Abschnitt beschriebene Änderung in Oracle CRM On Demand durchgeführt wird, muss die Prognosedefinition aktualisiert werden, damit die generierten Prognosen die Änderungen wiedergeben.

Im folgenden Abschnitt wird beschrieben, wie die Prognosedefinition aktualisiert wird.

### **So aktualisieren Sie die Prognosedefinition**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseverwaltung" auf "Prognosedefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedefinition" auf "Aktualisieren".
- 5 Führen Sie in Schritt 1: "Prognosetyp wählen" die erforderlichen Änderungen durch.
- 6 Klicken Sie auf Schritt 2: "Prognostizierte Häufigkeit wählen".
- 7 Führen Sie in Schritt 2: "Prognostizierte Häufigkeit wählen" die erforderlichen Änderungen durch.
- 8 Klicken Sie auf Schritt 3: "Prognostizierte Rollen wählen".

9 Führen Sie in Schritt 3: "Prognostizierte Rollen wählen" die erforderlichen Änderungen durch.

10 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Ihre Prognosedefinition wird automatisch aktualisiert, und eine Zusammenfassung der Definition einschließlich der aktualisierten Liste der Prognoseteilnehmer wird auf der Seite "Prognosedefinition" angezeigt.

## Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches

Sie können eine benutzerdefinierte Vertriebsmethode erstellen, die die Anforderungen und die Komplexität Ihrer Vertriebsumgebung widerspiegelt und Ihre Vertriebsmitarbeiter bei der Geschäftsabwicklung durch die verschiedenen Vertriebsphasen leitet.

Sie können die Vertriebsphaseninformationen so anpassen, dass die Vertriebsprozesse oder Geschäftspraktiken Ihres Unternehmens wiedergegeben werden. Wenn Mitarbeiter Verkaufsprojekte erstellen und aktualisieren, können sie eine Vertriebsphase wählen, die die Entwicklung des Verkaufsprojekts innerhalb des Vertriebsprozesses darstellt. Jede Vertriebsphase ist an einen Prozentsatz gebunden. Diese Informationen werden in Berichten und Prognosen verwendet, einschließlich Ihrer Berechnungen für Pipeline, erwarteten und abgeschlossenen Umsatz.

Als Bestandteil der Anpassung der Vertriebsphasenwerte können Sie folgende Schritte durchführen:

- Umbenennen der Vertriebsphasen
- Hinzufügen oder Löschen von Vertriebsphasen
- ändern der Reihenfolge von Vertriebsphasen
- ändern der den Vertriebsphasen zugeordneten Wahrscheinlichkeitsprozentsätze

### Informationen zu Vertriebsprozessen

Einige Vertriebsumgebungen erfordern nur einen Vertriebsprozess mit einer Reihe von Vertriebsphasen. Andere Vertriebsumgebungen sind komplexer und erfordern mehrere Vertriebsprozesse mit unterschiedlichen Vertriebsphasen für die einzelnen Prozesse. Beispielsweise folgen interne Vertriebsmitarbeiter einem anderen Vertriebsprozess als externe Vertriebsmitarbeiter.

Zusätzlich müssen Vertriebsmitarbeiter möglicherweise je nach Verkaufsprojekt einem anderen Vertriebsprozess folgen. Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter z. B. einen Teil einer Ausrüstung verkaufen, müssen sie eventuell einem längeren, mehrphasigen Vertriebsprozess folgen. Wenn sie jedoch einen Servicevertrag verkaufen, kann der Prozess kürzer sein und weniger Vertriebsphasen umfassen.

Um die Vertriebsmethode feiner zu filtern, können Sie eine Reihe von Vertriebsphasen als Vertriebsprozesse definieren und jeden Prozess mit einer der folgenden Optionen verknüpfen:

- Verkaufsprojekttyp
- Rolle des Benutzers

Mit dieser Option können Sie den Vertriebsprozess (und die Vertriebsphasen jedes Prozesses) für verschiedene Verkaufsprojekttypen oder verschiedene Benutzerrollen anpassen.

**Beispiel:** Ihre Vertriebsmitarbeiterin erstellt ein neues Verkaufsprojekt. Beim Eingeben von Informationen über das Verkaufsprojekt wählt sie die Verkaufsprojektoption "Service" aus. Dadurch zeigt die Anwendung den entsprechenden Vertriebsprozess für diesen Verkaufsprojekttyp an.

**HINWEIS:** Der Standardvertriebsprozess auf Grundlage einer Benutzerrolle wird durch den Vertriebsprozess auf Grundlage des Verkaufsprojekttyps überschrieben. Wenn die Mitarbeiterin also ein Verkaufsprojekt erstellt, wird diesem Verkaufsprojekt der Standardvertriebsprozess ihrer Benutzerrolle zugewiesen. Wenn sie anschließend einen Verkaufsprojekttyp wählt, dem ein Vertriebsprozess zugeordnet ist, wird der Vertriebsprozess für das Verkaufsprojekt auf Grundlage des von ihr gewählten Verkaufsprojekttyps ausgeführt.

### Informationen zu Vertriebsphasen in Suchen und Listenfiltern

Die Vertriebsphasen, die ein Benutzer in den Suchkriterien und Listenfiltern auswählen kann, werden wie folgt festgelegt:

- Wenn bei einer gezielten Suche nach dem Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in der Aktionsleiste das Feld "Vertriebsphase" als Suchfeld verfügbar ist, kann ein Benutzer nur die Vertriebsphasen auswählen, die dem für die Benutzerrolle angegebenen Vertriebsprozess zugeordnet sind, bzw. die Vertriebsphasen für den Standardvertriebsprozess, wenn für die Benutzerrolle kein Vertriebsprozess angegeben wurde. Die verfügbaren Vertriebsphasen werden nicht durch den Verkaufsprojekttyp beschränkt, selbst wenn das Feld "Verkaufsprojekttyp" als Suchfeld in der Aktionsleiste zur Verfügung steht und der Benutzer einen Verkaufsprojekttyp für die Suche auswählt.
- Bei einer erweiterten Suche nach dem Datensatztyp "Verkaufsprojekt" kann ein Benutzer alle Vertriebsphasen auswählen, die in Oracle CRM On Demand als Filterwerte für das Feld "Vertriebsphase" vorhanden sind. Die verfügbaren Filterwerte beschränken sich nicht auf die Vertriebsphasen für einen bestimmten Vertriebsprozess, selbst wenn ein Standardbetriebsprozess für die Rolle des Benutzers festgelegt ist, der die Suche ausführt, oder wenn der Benutzer einen Verkaufsprojekttyp als Filter für die Suche auswählt.
- Beim Einrichten eines Listenfilters für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" kann ein Benutzer alle Vertriebsphasen auswählen, die in Oracle CRM On Demand als Filterwerte für das Feld "Vertriebsphase" vorhanden sind. Die verfügbaren Filterwerte beschränken sich nicht auf die Vertriebsphasen für einen bestimmten Vertriebsprozess, selbst wenn ein Standardbetriebsprozess für die Rolle des Benutzers festgelegt ist, der die Liste erstellt, oder wenn der Benutzer einen Verkaufsprojekttyp als Filter für die Liste auswählt.

### Informationen zu Vertriebsphasenkategorien

Sie können auch Vertriebsphasenkategorien einrichten, z.B. Phase 1, 2 oder 3, die Sie mit bestimmten Vertriebsphasen unterschiedlicher Vertriebsprozesse verknüpfen können. Wenn es erforderlich ist, Informationen verschiedener Prozesse zusammenzufassen, können Sie Berichte mit den Vertriebsphasenkategorien vergleichen und erhalten so eine genaue Anzeige Ihrer Pipeline aller Verkaufsprojekttypen oder Rollen.

### Informationen zu Vertriebsprozess-Coaches

Mit dem Vertriebsprozess-Coach können Sie Ihr Team auch bei der korrekten Eingabe der erforderlichen Informationen während der einzelnen Vertriebsphasen unterstützen. Der Vertriebsprozess-Coach leitet die Mitarbeiter durch die spezifischen Schritte und stellt nützliche Informationen bereit, beispielsweise Dokumente, Vorlagen und Informationen zu Mitbewerbern. Sie können außerdem die Erfassung von Informationen bezüglich der Entwicklung von Verkaufsprojekten innerhalb des Vertriebszyklus durchsetzen. Darüber hinaus können Sie angeben, dass beim Speichern eines Verkaufsprojektdatensatzes bestimmte Aufgaben automatisch erstellt werden, die in der Aufgabenliste des jeweiligen Mitarbeiters angezeigt werden.

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertriebsprozess-Coach können Sie folgende Schritte durchführen:

- Hinzufügen von Informationen für die einzelnen Vertriebsphasen, auf die die Mitarbeiter über die Schaltfläche "Coach" zugreifen können.
- Festlegen von Anforderungen für die einzelnen Vertriebsphasen, wie auszufüllende Felder. Dies sind die Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen, bevor das Verkaufsprojekt in einer neuen Phase gespeichert werden kann.
- Einrichten von automatisierten Aufgaben, die erstellt werden, wenn die Mitarbeiter Ihre Verkaufsprojekte mit verschiedenen Vertriebsphasen speichern.

Wenn Sie die Namen von Vertriebsphasen ändern, nachdem das System eingerichtet wurde, behalten alle vorherigen Datensätze die ihnen zugewiesenen Vertriebsphasen so lange bei, bis sie manuell aktualisiert werden.

**HINWEIS:** Um die Standardwerte für Auswahllisten für das Feld "Wahrscheinlichkeit %" zu ändern, müssen Sie dieses Feld auf der Seite für die Feldeinrichtung für Verkaufsprojekte bearbeiten (siehe [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385)).

Gehen Sie zum Einrichten von Vertriebsmethoden folgendermaßen vor:

- 1 Richten Sie die Vertriebsphasenkategorien ein (falls Sie über mehrere Vertriebsprozesse verfügen).

- 2 Richten Sie den (oder die) Vertriebsprozesse ein.
- 3 Richten Sie die Vertriebsphasen für die einzelnen Vertriebsprozesse ein.
- 4 Richten Sie die Coaching-Funktion für die Vertriebsphasen ein.

#### Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Vertriebsphasendefinition verwalten" beinhalten.
- Wenn Sie einen Vertriebsprozess auf Grundlage des Felds "Vertriebsprojekttyp" zuweisen möchten, vergewissern Sie sich, dass sich die gewünschten Werte in der Auswahlliste befinden. Die Standardwerte für "Vertriebsprojekttyp" sind "Erneuerung" und "Neues Geschäft". Anweisungen zum Anpassen von Auswahllistenwerten finden Sie unter Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385).

Vergewissern Sie sich außerdem, dass das Feld "Vertriebsprojekttyp" im Seitenlayout jeder Rolle angezeigt wird, mit der Sie das Feld verwenden möchten. Informationen dazu finden Sie in Anpassen statischer Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

#### So richten Sie eine Vertriebsphasenkategorie ein (optional)

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebskategorien".
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsphasenkategorien" auf "Neu", um eine neue Vertriebsphasenkategorie zu erstellen, oder wählen Sie "Bearbeiten" aus dem Menü auf Datensatzebene für die zu bearbeitende Vertriebsphasenkategorie.
- 6 Geben Sie auf der Seite "Vertriebsphasenkategorie bearbeiten" oder auf der Seite "Neue Vertriebsphasenkategorie" die erforderlichen Informationen ein.

Feld	Beschreibung
Phasenkategorie	Der Name der Vertriebsphasenkategorie
Auftrag	Die Abfolge der Vertriebsphasenkategorien, wie sie in Oracle CRM On Demand angezeigt werden.
Zum Übersetzen markieren	<p>(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</p> <p>Wenn Sie einen neuen Vertriebsphasen-Kategorienamen hinzufügen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt. Neu hinzugefügte Namen werden automatisch in den anderen aktivierten Sprachen angezeigt (ohne Klammern und in schwarzer Schrift).</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" auswählen, wenn Sie den Namen einer Vertriebsphasenkategorie aktualisieren, wird der aktualisierte Name in den Auswahllisten für die anderen aktivierten Sprachen angezeigt (blauer Text mit Klammern), bis Sie manuell die übersetzten Versionen eingeben. Der blaue Text hilft Ihnen beim Erkennen der zu übersetzenden Begriffe.</p>

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wird der aktualisierte Name in den anderen Sprachen nicht angezeigt. Diese bleiben von Ihren Änderungen unberührt.

- 7 Speichern Sie den Datensatz.
- 8 So geben Sie die übersetzte Entsprechung der neuen Vertriebsphasenkategorie ein:
  - a Wählen Sie die Sprache aus der Liste "Übersetzungssprache".
  - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Vertriebsphasenkategorie.
  - c Geben Sie die Übersetzung in das zugehörige Feld "Phasen-kategorie" ein, und klicken Sie auf "Speichern".

**So richten Sie einen Vertriebsprozess ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf "Neu", um einen neuen Vertriebsprozess zu erstellen, oder klicken Sie auf "Bearbeiten" im Menü auf Datensatzebene für den Vertriebsprozess, den Sie bearbeiten möchten.
- 6 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Vertriebsprozess bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Standardvertriebsprozess	Standardvertriebsprozess des Unternehmens. Dieser Vertriebsprozess wird verwendet, wenn Ihrer Benutzerrolle oder dem Verkaufsprojekttyp des Datensatzes kein anderer Vertriebsprozess zugeordnet ist.
Zum Übersetzen markieren	(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

- 7 Klicken Sie auf "Speichern".
- 8 So verknüpfen Sie den Vertriebsprozess mit einem Verkaufsprojekttyp-Feldwert:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Namen des Vertriebsprozesses, für den Sie einen Link erstellen möchten.
  - b Klicken Sie in der Titelleiste "Zugeordnete Verkaufsprojekttypen" auf "Hinzufügen".

- c Wählen Sie den Verkaufsprojekttyp aus, und klicken Sie auf "Speichern".

**HINWEIS:** Jedem Verkaufsprojekttyp kann nur ein Vertriebsprozess zugeordnet werden. Danach wird der Wert für den Verkaufsprojekttyp aus der Auswahlliste entfernt und ist nicht mehr für andere Vertriebsprozesse verfügbar. Dadurch wird verhindert, dass Sie mehr als einen Vertriebsprozess mit einem Verkaufsprojekttyp verknüpfen.

Wenn Mitarbeiter Datensätze mit dem Verkaufsprojekttyp anzeigen, der dem von Ihnen gewählten Wert entspricht, werden die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess angezeigt.

- 9 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Vertriebsprozesses ein:
  - a Wechseln Sie zurück zur Seite "Vertriebsprozessliste".
  - b Wählen Sie die Sprache aus der Liste "Übersetzungssprache".
  - c Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für den Vertriebsprozess.
  - d Geben Sie die Übersetzung in das Feld "Vertriebsprozess" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- 10 So wählen Sie den als Standard zu verwendenden Vertriebsprozess aus
  - a Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Link "Vertriebsprozessname" des Vertriebsprozesses, der als Standard verwendet werden soll.
  - b Klicken Sie auf "Bearbeiten".
  - c Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardvertriebsprozess".
  - d Speichern Sie den Datensatz.

**HINWEIS:** Dieser Vertriebsprozess wird für Datensätze oder Rollen angezeigt, die mit keinem anderen Vertriebsprozess verknüpft sind.

**So richten Sie Vertriebsphasen für einen Vertriebsprozess ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Link "Vertriebsprozessname".
- 5 So richten Sie eine Vertriebsphase ein
  - a Klicken Sie auf der Titelleiste "Vertriebsphase" auf "Neu", um eine neue Vertriebsphase zu erstellen, oder wählen Sie "Bearbeiten" im Menü auf Datensebene der Vertriebsphase, die Sie bearbeiten möchten.
  - b Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Vertriebsphase bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Standardwahrscheinlichkeit	<p>Prozentwert, der die Zuversicht für den Abschluss des Geschäfts mit dem angegebenen Umsatz zum angegebenen Abschlussdatum angibt. Standardmäßig wird die einem Verkaufsprojekt zugewiesene Wahrscheinlichkeit automatisch auf Grundlage der Vertriebsphase angepasst, in der sich das Verkaufsprojekt befindet. Benutzer können diesen Wert manuell überschreiben. Wenn jedoch ein Benutzer eine neue Vertriebsphase für das Verkaufsprojekt wählt, wird für die neue Vertriebsphase der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwahrscheinlichkeitswert aktualisiert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn der Wert im Feld "Vertriebsphase" in einem oder mehreren Verkaufsprojektdatensätzen mithilfe der Funktion "Massenaktualisierung" geändert wird, wird für die neue Vertriebsphase der</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit aktualisiert.</p> <p><b>Wichtig:</b> Richten Sie keine anderen Vertriebsphasen mit einer Wahrscheinlichkeit von 0 oder 100 Prozent ein, mit Ausnahme von Abgeschlossen/Verloren- und Abgeschlossen/Gewonnen-Phasen. Das Ändern von Auswahllisten, die intern von der Oracle CRM On Demand-Anwendung verwendet werden, kann sich negativ auf die Standardfunktionalität auswirken.</p>
Auftrag	Reihenfolge, in der Vertriebsphasen in der Auswahlliste angezeigt werden. Wenn Sie eine Vertriebsphase hinzufügen, müssen Sie den Reihenfolgenwert aller folgenden Vertriebsphasen ändern. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass die Informationen der Vertriebsphasen-Dropdown-Liste auf den Verkaufsprojektseiten in der richtigen Reihenfolge angezeigt werden.
Zum Übersetzen markieren	(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".
Phasenkategorie	Der Name der Vertriebsphasenkategorie, unter die diese Vertriebsphase fällt.

- 6 Speichern Sie den Datensatz.
- 7 So geben Sie die übersetzte Entsprechung der neuen Vertriebsphase ein:
  - a Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessdetails" im Abschnitt "Vertriebsphase" auf "Ganze Liste anzeigen".
  - b Wählen Sie auf der Seite "Vertriebsphase" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache.
  - c Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Vertriebsphase.
  - d Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Vertriebsphase" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- 8 Speichern Sie den Datensatz.

**So richten Sie die Coaching-Funktion für die Vertriebsphasen ein**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.  
 Wenn Sie die Hauptsprache Ihres Unternehmens nicht wählen, wird das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht angezeigt, und die Anwendung weist nicht auf nicht übersetzte Begriffe hin, die Sie an dieser Stelle hinzufügen.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsphasenliste" auf den Link der Vertriebsphase (in der Spalte "Vertriebsphase"), für die Sie die Coaching-Informationen einrichten möchten.
- 6 So legen Sie ein für diese Vertriebsphase erforderliches Feld fest:
  - a Klicken Sie in der Titelleiste "Zusätzlich erforderliche Felder" auf "Neu".

- b** Wählen Sie auf der Seite "Zusätzlich erforderliche Felder bearbeiten" das entsprechende Feld aus der Liste.
  - c** Beachten Sie die Tipps für die Eingabe der auf dem Bildschirm angezeigten Standardwerte, und geben Sie anschließend den Wert ein, den Sie als Standardwert (optional) verwenden möchten.  
Wenn Sie einen Standardwert eingeben, wird dieser Standardwert nur dann dem Datensatz hinzugefügt, wenn das Feld leer ist. Wenn der Datensatz beispielsweise bereits über einen Umsatzwert verfügt, führt die Angabe eines Standardwerts als Umsatz an dieser Stelle nicht dazu, dass der bereits im Datensatz gespeicherte Umsatzbetrag überschrieben wird.
  - d** Speichern Sie den Datensatz.
- 7** So fügen Sie Richtlinien für die von Ihren Mitarbeitern zu überprüfende Vertriebsphase hinzu, z. B. in dieser Phase zu erreichende Ziele und Meilensteine:
- a** Klicken Sie in der Titelleiste "Prozess-Coach-Schritte" auf "Neu".
  - b** Geben Sie auf der Seite "Prozess-Coach-Schritte bearbeiten" eine Zahl ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge diese Informationen angezeigt werden sollen.  
Wenn die Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, werden ihnen die ersten 10 Unterschritte angezeigt. Wenn Sie mehr als 10 Informationen eingeben, können die Mitarbeiter die vollständige Liste anzeigen, indem sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.
  - c** Um die Informationen zum Übersetzen zu markieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".
  - d** Speichern Sie den Datensatz.  
Wenn die Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, um einen Verkaufsprojektdatensatz mit dieser Vertriebsphase aufzurufen, werden diese Informationen auf der Seite "Vertriebsprozess-Coach" angezeigt.
- 8** So fügen Sie einen Anhang oder einen URL für Mitarbeiter hinzu, damit sie auf die für die Vertriebsphase erforderlichen Ressourcen zugreifen können:
- a** Klicken Sie in der Titelleiste "Nützliche Ressourcen" auf "Anhang hinzufügen" oder "URL hinzufügen".
  - b** Geben Sie auf den Seiten "Anhang hinzufügen" oder "URL hinzufügen" die entsprechenden Informationen ein.
  - c** Speichern Sie den Datensatz.  
Wenn Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, wird die Liste der mit dieser Vertriebsphase verknüpften Anhänge oder URLs auf der Seite "Vertriebsprozess-Coach" angezeigt.
- 9** Gehen Sie wie folgt vor, um die Aufgaben zu definieren, die beim Aktualisieren der Vertriebsphase durch die Mitarbeiter automatisch erstellt werden sollen:
- a** Klicken Sie in der Titelleiste "Automatisierte Aufgaben" auf "Neu".
  - b** Geben Sie die Informationen auf der Seite "Automatisierte Aufgaben bearbeiten" ein.  
Die hier von Ihnen festgelegten Informationen dienen als Vorlage für die einzelnen Aufgaben. Die neu erstellte Aufgabe ist mit diesem Verkaufsprojekt verknüpft und wird daher ebenso wie die entsprechende Aktivitätsliste auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt.
- HINWEIS:** Sie müssen eine Zahl in das Feld "Fälligkeitsdatum" eingeben, um anzugeben, wie viele Tage nach der Erstellung der Aufgabe vergangen sein müssen, bis diese fällig ist. Wenn die Aufgabe beispielsweise am 6. Dezember erstellt wurde und Sie hier den Wert 10 als Fälligkeitsdatum eingegeben haben, wird diese Aufgabe auf der Aufgabenliste des Mitarbeiters am 16. Dezember als fällig angezeigt.
- Für "Verantwortlicher" gilt das folgende Verhalten:
- Die Aufgabe wird für jeden Benutzer erstellt, dem die von Ihnen ausgewählte Rolle zugewiesen ist.

- Wenn keiner der Benutzer die Firmenteamrolle erfüllt, wird die Aufgabe dem Verantwortlichen des Verkaufsprojekts zugewiesen.

**HINWEIS:** Informationen dazu, wie Modi der Datensatzverantwortlichkeit sich auf die Verantwortlichkeit für automatisch generierte Aufgaben auswirken, finden Sie unter [Modi der Datensatzverantwortlichkeit und automatisch generierte Aufgaben \(auf Seite 1585\)](#).

- c Speichern Sie den Datensatz.

## Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens

Das Branchenfeld ist ein Auswahllistenfeld für eine Reihe von Datensatztypen, einschließlich der Datensatztypen "Firma", "Anwendung", "Lead" und "Partner". Es wird verwendet, um den Geschäftstyp zu verfolgen, der einem Datensatz zugeordnet ist. Sie können Branchen hinzufügen und entfernen oder den Anzeigenamen von Branchen in der Liste ändern. Dadurch können Sie die Branchenauswahlliste so ändern, dass sie der Nomenklatur entspricht, die Ihr Unternehmen verwendet.

**HINWEIS:** Die Anzahl der Branchen, die Sie dieser Liste hinzufügen können, ist nicht limitiert. Es stehen jedoch nur die ersten 300 aktiven Branchen in der Liste für Benutzer in den Auswahllistenwerten im Branchenfeld auf einer Datensatzdetailseite zur Wahl. Die Branchenwerte werden anhand der ASCII-Codereihenfolge aufsteigend sortiert. Das bedeutet, dass bei der Sortierreihenfolge die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt wird. Die Werte, die mit einer Zahl beginnen, werden zuerst angezeigt. Darauf folgen die Werte, die mit einem Großbuchstaben beginnen, und dann die Werte, die mit einem Kleinbuchstaben beginnen. Eine Branche ist aktiv, wenn das Kontrollkästchen "Aktiviert" für die Branche aktiviert ist.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Branche aktualisiert wird.

### So aktualisieren Sie Branchen:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Branchendefinition" auf den Link "Branchendefinition".
- 4 Ändern Sie bei Bedarf auf der Seite "Branche bearbeiten" die Informationen für die Branche.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Branche hinzugefügt wird.

### So fügen Sie Branchen hinzu:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Branchendefinition" auf den Link "Branchendefinition".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Branche bearbeiten" im Feld "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens, und klicken Sie auf "Neu".
- 5 Geben Sie auf der neuen Seite "Branche bearbeiten" die Informationen für die Branche ein.
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Der Branchen-SIC-Code ist eines der Felder auf der Seite "Branche bearbeiten". Beim SIC-System (Standard Industrial Classification) handelt es sich um eine Reihe von Zahlencodes zur Klassifizierung von Unternehmen anhand der Produkte und Dienstleistungen, die sie anbieten. Unternehmen, die denselben Aktivitäten nachgehen, wird unabhängig von ihrer Größe oder Art des Unternehmens derselbe SIC-Code zugewiesen. Die SIC-Codes wurden entwickelt, um das Sammeln, tabellarische Anordnen und Analysieren von Daten zu vereinfachen und den Vergleich von statistischen Analysen zu verbessern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die übersetzte Entsprechung einer Branche manuell eingegeben wird.

**So geben Sie die übersetzte Entsprechung von Branchen manuell ein:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Branchendefinition" auf den Link "Branchendefinition".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Branche bearbeiten" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache.
- 5 Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das Feld "Anzeigenname" ein.
- 6 Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen zum ersten Mal in Oracle CRM On Demand eingerichtet wird, werden die Standardnamen und Anzeigenamen der Branchen in der Standardsprache Ihres Unternehmens erstellt. Wenn die Standardsprache Ihres Unternehmens später geändert wird, werden die Anzeigenamen der Branchen in der neuen Sprache angezeigt. Die Standardnamen der Branchen werden jedoch weiterhin auch in der Sprache angezeigt, die ursprünglich als Standardsprache Ihres Unternehmens eingerichtet war.

**Änderungsverfolgung**

Als Administrator können Sie Laufzeitänderungen an Datensatztypen mit der Funktion "Änderungsverfolgung" verfolgen. Wenn Sie die Änderungsverfolgung für einen Datensatztyp aktivieren, protokolliert Oracle CRM On Demand alle Änderungsereignisse für diesen Datensatztyp und schreibt einen Datensatz zur Änderungsverfolgung in die Liste der Ereignisse für die Änderungsverfolgung. Oracle CRM On Demand löscht alte Datensätze zur Änderungsverfolgung endgültig, wenn gelöschte Elemente regelmäßig endgültig gelöscht werden. Mindestens 30 Tage alte Datensätze werden als alte Datensätze definiert.

In Oracle CRM On Demand integrierte externe Anwendungen, wie z.B. Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, können die Änderungsverfolgung ebenfalls verwenden. Darüber hinaus können externe Anwendungen Einträge zur Änderungsverfolgung mithilfe von Web Services lesen. Informationen zur Verwendung von Web Services zum Lesen von Einträgen zur Änderungsverfolgung finden Sie in der Dokumentation *Oracle Web Services On Demand Guide*.

**Zugehörige Themen**

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)
- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten (siehe [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten](#) auf Seite 1778)
- [Beispiele zu Ereignisdatsätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

**Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung**

Gehen Sie wie folgt vor, um die Änderungsverfolgung in Oracle CRM On Demand für alle Module zu aktivieren.

**Hinweis zu Beginn.** Sie müssen bei Oracle CRM On Demand als Administrator angemeldet sein, und Ihre Rolle muss die Berechtigungen "Änderungsverfolgung verwalten" sowie "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten. Wenn die Berechtigung "Änderungsverfolgung verwalten" für Ihre Administratorrolle nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

**So aktivieren Sie die Änderungsverfolgung für Datensatztypen**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Änderungsverfolgung aktivieren".
- 3 Aktivieren Sie auf der daraufhin geöffneten Seite das Kontrollkästchen "Änderungsworkflows aktivieren" für die Datensatztypen oder Objektnamen, die Sie verfolgen möchten.

**HINWEIS:** Sie können die Änderungsverfolgung für einen Datensatztyp deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen "Änderungsworkflow aktivieren" für diesen Datensatztyp deaktivieren.

Um die entsprechenden Änderungsinformationen auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung anzuzeigen, rufen Sie die Admin-Homepage auf, und klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Änderungsverfolgung".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)
- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten (siehe [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten](#) auf Seite 1778)
- [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

### 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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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	<p>User</p> <p><b>NOTE:</b> 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 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.</p>
Address	<p>Address</p> <p><b>NOTE:</b> 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.</p>
Address Location	Address

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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  <b>NOTE:</b> 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 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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
Custom Object 14 Team	CustomObject14Team
Custom Object 15	CustomObject15
Custom Object 15 Book	CustomObject15Book
Custom Object 15 Team	CustomObject15Team
<p><b>NOTE:</b> 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.</p>	
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
Plan Account	PlanAccount
Plan Contact	PlanContact
Plan Opportunity	PlanOpportunity
Policy	Policy
Policy Book	PolicyBook
Policy Holder	PolicyHolder
Portfolio	Portfolio
Portfolio Team	Team
Position	User
	<b>NOTE:</b> The Position record contains the record ownership information for the Account, Contact,

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
	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
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

Record Type in Oracle CRM On Demand User Interface	Record Type in Oracle CRM On Demand Web Services
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
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](#) (siehe [Änderungsverfolgung](#) auf Seite 1765)

- [Enabling the Modification Tracking Feature](#) (siehe [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung](#) auf Seite 1765)
- [About Modification Tracking Events](#) (siehe [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung](#) auf Seite 1779)
- [Viewing the Modification Tracking List Page](#) (siehe [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung](#) auf Seite 1780)
- [Modification Tracking Information for Changes to Lists of Values in Picklists](#) (siehe [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten](#) auf Seite 1778)
- [Examples of Modification Tracking Event Records](#) (siehe [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung](#) auf Seite 1782)
- [Creating Modification Records Manually](#) (siehe [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen](#) auf Seite 1786)

### Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten

In diesem Thema wird beschrieben, wie mit der Funktion "Änderungsverfolgung" Änderungen an den Wertelisten in Auswahllisten verfolgt werden können. Um Änderungen an Auswahllisten zu verfolgen, aktivieren Sie "Auswahlliste" sowie den Datensatztyp mit der Auswahlliste für die Änderungsverfolgung. "Auswahlliste" ist als Objektname auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung verfügbar. Oracle CRM On Demand protokolliert den Namen eines Datensatztyps auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung für Erst-, Lese-, Aktualisierungs- oder Löschvorgänge in der Auswahlliste für den Datensatztyp, wenn die Änderungsverfolgung für das Auswahllistenobjekt aktiviert ist. In der folgenden Tabelle sind die Spalten aufgeführt, die bei aktivierter Änderungsverfolgung für das Auswahllistenobjekt auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung angezeigt werden.

Spaltenüberschrift	Beschreibung
Objektname	Auswahlliste.
Objekt-ID	Die Zeilen-ID des Objekts, die von Oracle CRM On Demand zugewiesen wird, z.B. 1QA2-NX0XH. Diese ID ist in der Werteliste einer Auswahlliste eindeutig.  In bestimmten Feldern wird für mehrere Objekte dieselbe Werteliste verwendet. Wenn ein Benutzer einen Wert in der Werteliste bearbeitet, protokolliert Oracle CRM On Demand für alle Felder Einträge zur Änderungsverfolgung. In diesem Fall ist die Objekt-ID für alle Einträge zur Änderungsverfolgung identisch.
Datensatztyp	Der Änderungsverfolgungsname des Datensatztyps, dessen Auswahlliste bearbeitet wird. Dies ist der Name des Datensatztyps, der auf der Seite "Änderungsverfolgung" angezeigt wird, wenn der Datensatztyp verfolgt wird.
Feldname	Das Web Services 2.0-Tag des bearbeiteten Auswahllistenfeldes.

Wenn Sie ein Auswahllistenfeld bearbeiten, wird auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung ein Eintrag angezeigt, sofern Sie den zugehörigen Datensatztyp für die Änderungsverfolgung aktiviert haben. Wenn Sie ein Auswahllistenfeld in einem bestimmten Datensatztyp einmal bearbeiten, können dadurch auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung mehrere Einträge protokolliert werden, da Oracle CRM On Demand die Auswahllistenfelder den Wertelistentypen zuordnet, die für mehrere Auswahllistenfelder in verschiedenen Datensatztypen verwendet werden. Die Anzahl der Einträge entspricht der Anzahl der öffentlichen Felder, die den Wertelistentypen der bearbeiteten Auswahllistenfelder zugeordnet sind.

Beispiel: Eine Auswahlliste mit dem Namen "Auswahlliste Rolle" und dem Wertelistentyp PARTY\_REL\_TYPE wird außerdem von den Datensatztypen "Firmenpartner", "Firmenmitbewerber", "VP-Mitbewerber" und "Verkaufsprojektpartner" verwendet. Die Auswahlliste wird auch von zwei Feldern in den Datensatztypen "Rolle"

und "Umgekehrte Rolle" verwendet. Wenn Sie in diesem Beispiel die Werteliste für ein Auswahllistenfeld bearbeiten, erstellt Oracle CRM On Demand für alle Auswahllistenfelder separate Einträge zur Änderungsverfolgung.

### Einschränkungen der Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten

In den folgenden Fällen erstellt Oracle CRM On Demand keine Ereignisse für die Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten:

- Der zugehörige Datensatztyp der Auswahlliste ist für das Unternehmen nicht eingerichtet.
- Die Änderungen an den Auswahllisten gehören zu Datensatztypen, die für die Änderungsverfolgung nicht aktiviert sind.
- Das geänderte Auswahllistenfeld ist über Web Services nicht zugänglich.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)
- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

### Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung

Die folgende Tabelle listet die Ereignisse für die Änderungsverfolgung auf, die auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung erstellt und angezeigt werden.

Ereignisname	Beschreibung
Zuordnen	Dieses Ereignis gibt an, dass zwei Datensätze mit einer n:n-Beziehung (z.B. Personen und Firmen) zugeordnet werden. Beispiel: Ein Ereignis vom Typ "Zuordnen" tritt ein, wenn einem Firmendatensatz eine Person hinzugefügt wird. Analog tritt ein Ereignis vom Typ "Zuordnung aufheben" ein, wenn Sie eine Person aus einem Firmendatensatz löschen.
DeleteRecord	Dieses Ereignis gibt an, dass ein Datensatz zum Löschen markiert wurde, z.B. beim Löschen eines Datensatzes für den Nachrichtenplan. Verfolgen Sie mithilfe dieses Ereignisses das Löschen von Datensätzen.
Zuordnung aufheben	Dieses Ereignis gibt an, dass die Zuordnung zweier Datensätze mit einer n:n-Beziehung aufgehoben wird. Beispiel: Ein Ereignis vom Typ "Zuordnung aufheben" tritt ein, wenn Sie eine Person aus einem Firmendatensatz löschen.
MergeRecords	Dieses Ereignis gibt an, dass zwei Datensätze zusammengeführt werden, z.B. wenn ein doppelt vorhandener Leaddatensatz und dessen untergeordnete Datensätze mit einem primären Leaddatensatz zusammengeführt werden. In diesem Fall entspricht die Objekt-ID des zusammengeführten Datensatzes der Zeilen-ID des primären Leaddatensatzes, und die Objekt-ID des untergeordneten Datensatzes entspricht der Zeilen-ID des doppelt vorhandenen Leaddatensatzes. Das Ereignis "MergeRecords"

Ereignisname	Beschreibung
	wird für die folgenden Datensatztypen unterstützt: Firma, Person, Haushalt, Lead, Partner, Portfolio, Serviceanfrage. <b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand protokolliert keine separaten MergeRecords-Ereignisse für Zusammenführungen untergeordneter Datensätze.
PreDeleteRecord	Dieses Ereignis gibt an, dass ein Datensatz in Kürze gelöscht werden soll, jedoch wird der Datensatz möglicherweise nicht wirklich gelöscht. <b>HINWEIS:</b> Es wird nicht empfohlen, dass Sie mithilfe dieses Ereignisses gelöschte Datensätze verfolgen. Wenn Sie das Löschen von Datensätzen verfolgen möchten, verwenden Sie stattdessen das Ereignis "DeleteRecord".
RestoreRecord	Dieses Ereignis gibt an, dass ein zuvor zum Löschen markierter Datensatz wiederhergestellt wurde, z.B. beim Wiederherstellen eines zuvor zum Löschen markierten Datensatzes für den Nachrichtenplan.
WriteRecordNew	Dieses Ereignis gibt an, dass ein neuer Datensatz für einen Datensatztyp gespeichert wurde, z.B. beim Erstellen eines neuen Firmendatensatzes. Dieses Ereignis kennzeichnet auch Änderungen an Auswahllisten.
WriteRecordUpdated	Dieses Ereignis gibt an, dass ein vorhandener Datensatz für einen übergeordneten Datensatztyp oder ein untergeordnetes Objekt geändert wurde, z.B. beim Aktualisieren eines vorhandenen Personendatensatzes.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten (siehe [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten](#) auf Seite 1778)
- [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

### Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung

In diesem Thema wird beschrieben, wie Informationen zur Änderungsverfolgung angezeigt werden.

**Hinweis zu Beginn.** Sie müssen als Administrator bei Oracle CRM On Demand angemeldet sein, und Ihre Rolle muss die Berechtigung "Änderungsverfolgung verwalten" beinhalten. Wenn die Berechtigung "Änderungsverfolgung verwalten" für Ihre Administratorrolle nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

#### **So zeigen Sie die Listenseite für die Änderungsverfolgung an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Änderungsverfolgung".

Die Listenseite für die Änderungsverfolgung wird geöffnet, und eine Liste aller Datensätze zur Änderungsverfolgung wird angezeigt. Beispiele zu Datensätzen zur Änderungsverfolgung finden Sie unter [Beispiele zu Ereignisdatsätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#).

In der folgenden Tabelle wird die Listenseite für die Änderungsverfolgung beschrieben.

Spaltenüberschrift	Beschreibung
Objektname	Der Name des Objekts, für das das Verfolgungsereignis gilt, z.B. Person. Der Objektname ist in der Regel ein Datensatztypname oder "Auswahlliste".
Objekt-ID	Die Zeilen-ID des Objekts, die von Oracle CRM On Demand zugewiesen wird, z.B. 1QA2-NX0XH.
Name des untergeordneten Objekts	Der Name des untergeordneten Objekts, für das das Verfolgungsereignis gilt, z.B. Adresse Person. Der Name des untergeordneten Objekts wird nur angezeigt, wenn das Objekt für das Änderungsereignis relevant ist. Das Objekt wird als untergeordnetes Objekt eines anderen Objekts in der Ansicht geändert. Beispiel: Ändern einer Adresse in einer Personenansicht.
ID des untergeordneten Objekts	Die Objekt-ID des untergeordneten Objekts, die von Oracle CRM On Demand zugewiesen wird, z.B. 1QA2-OBA65.
Ereignisname	Der Name des Ereignisses (z.B. WriteRecordNew), wenn ein neuer Datensatz erstellt wird. Informationen zu den Ereignisnamen finden Sie in den entsprechenden Beschreibungen unter <a href="#">Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung (auf Seite 1779)</a> .
Datensatztyp	Der Datensatztyp, für den ein Administrator eine Konfigurationsänderung vornimmt, die die Änderungsverfolgung auslöst. Das Feld "Datensatztyp" wird nur für eine Konfigurationsänderung erfasst. Ein Beispiel für die Änderungsverfolgung bei einer Konfigurationsänderung ist die Bearbeitung einer Werteliste in einem Auswahllistenfeld durch einen Administrator. In diesem Fall wird der Name des Objekts, zu dem das bearbeitete Auswahllistenfeld gehört, im Feld "Datensatztyp" erfasst.
Feldname	Das Web Service Version 2.0-Tag für ein Feld, wenn Sie eine Auswahlliste für dieses Feld bearbeiten. Für benutzerdefinierte Auswahllistenfelder ist das Web Service Version 2.0-Tag das generische Integrationstag. Dieses Feld wird nur für Auswahllistenbearbeitungen erfasst.
Änderungsnummer	Ein Zähler, der angibt, wie oft der Datensatz geändert wurde. Wird ein Datensatz neu erstellt, wird die Änderungsnummer auf null (0) gesetzt. Bei jeder Änderung des Datensatzes wird die Nummer entsprechend erhöht.
Geändert: Datum	Das Datum (TTMMJJJJ) und die Uhrzeit (HH:MM) des Änderungsereignisses.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)

- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden \(siehe \[Record Types That Are Tracked\]\(#\) auf Seite 1766\)](#)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)
- [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten \(siehe \[Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten\]\(#\) auf Seite 1778\)](#)
- [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

## Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung

In diesem Abschnitt finden Sie verschiedene Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung, die von Oracle CRM On Demand für bestimmte Benutzeraktionen erstellt werden. Nach der Aktivierung der Änderungsverfolgung werden die Ereignisdatensätze auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung aufgeführt, wie in den folgenden Beispielen dargestellt. Je nach Typ der Benutzeraktion und Beziehung der erfassten Datensatztypen können mehrere Datensätze als Ergebnis eines Ereignisses geschrieben werden. Beispiel: Bei einer 1:n-Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten Objekten oder bei einer n:n-Beziehung zwischen Objekten können mehrere Datensätze geschrieben werden.

### Beispiel 1: Datensatz für die Änderungsverfolgung zur Erstellung eines neuen Firmendatensatzes

In diesem Beispiel erstellt ein Benutzer einen neuen Firmendatensatz. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordNew	Kein	Kein	0	26.03.2014 09:28

### Beispiel 2: Datensatz für die Änderungsverfolgung zur Aktualisierung eines vorhandenen Firmendatensatzes

In diesem Beispiel aktualisiert ein Benutzer einen vorhandenen Firmendatensatz, indem er ein Feld im Firmendatensatz ändert. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	1	26.03.2014 09:52

### Beispiel 3: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Löschen eines vorhandenen Firmendatensatzes

In diesem Beispiel löscht ein Benutzer einen vorhandenen Firmendatensatz. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatz	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	PreDeleteRecord	Kein	Kein	2	26.03.2014 09:58
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	DeleteRecord	Kein	Kein	3	26.03.2014 10:00

#### Beispiel 4: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Wiederherstellen eines zum Löschen markierten Firmendatensatzes

In diesem Beispiel stellt ein Benutzer einen zum Löschen markierten Datensatz wieder her, bevor dieser Datensatz in Oracle CRM On Demand bereinigt wird. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatz	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	RestoreRecord	Kein	Kein	3	26.03.2014 10:03

#### Beispiel 5: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Zuordnen eines Firmendatensatzes zu einem Personendatensatz

In diesem Beispiel fügt ein Benutzer einem Personendatensatz einen vorhandenen Firmendatensatz hinzu. Der Benutzer ordnet dabei dem Personendatensatz den Firmendatensatz zu. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatz	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Person	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	Zuordnen	Kein	Kein	0	26.03.2014 10:16
Person	1QA2-OD635	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	1	26.03.2014 10:16
Person	1QA2-OD635	Firmenperson	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	1	26.03.2014 10:16
Firma	1QA2-OD54E	Person	1QA2-OD635	Zuordnen	Kein	Kein	0	26.03.2014 10:16
Firma	1QA2-OD54E	Person	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	4	26.03.2014 10:16

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	4	26.03.2014 10:16
Person	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	4	26.03.2014 10:16

**Beispiel 6: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Aufheben der Zuordnung zwischen einem Firmendatensatz und einem Personendatensatz**

In diesem Beispiel entfernt ein Benutzer einen zugehörigen Firmendatensatz aus einem Personendatensatz. Der Benutzer hebt dabei die Zuordnung zwischen dem Firmendatensatz und dem Personendatensatz auf. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	5	26.03.2014 10:35
Person	1QA2-OD635	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	2	26.03.2014 10:35
Person	1QA2-OD635	Firma	1QA2-OD54E	Zuordnung aufheben	Kein	Kein	1	26.03.2014 10:35
Firma	1QA2-OD54E	Person	1QA2-OD635	Zuordnung aufheben	Kein	Kein	1	26.03.2014 10:35

**Beispiel 7: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Hinzufügen eines untergeordneten Datensatzes zu einem übergeordneten Firmendatensatz**

In diesem Beispiel erstellt ein Benutzer in einem Firmendatensatz einen neuen Adressdatensatz als zugehöriges Element. Der Benutzer fügt dabei die Firmenadresse als einen untergeordneten Datensatz des übergeordneten Firmendatensatzes hinzu. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Kein	Kein	0	26.03.2014 11:44
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	6	26.03.2014 11:44

### Beispiel 8: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Aktualisieren eines vorhandenen untergeordneten Datensatzes

In diesem Beispiel aktualisiert ein Benutzer in einem Firmendatensatz einen vorhandenen Adressdatensatz. Der Benutzer aktualisiert dabei die Firmenadresse als einen untergeordneten Datensatz des übergeordneten Firmendatensatzes. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	1	26.03.2014 11:51

### Beispiel 9: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Aktualisieren eines vorhandenen untergeordneten Datensatzes

In diesem Beispiel löscht ein Benutzer in einem Firmendatensatz den vorhandenen Adressdatensatz. Der Benutzer löscht dabei die Firmenadresse als untergeordneten Datensatz des übergeordneten Firmendatensatzes. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Firma	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Kein	Kein	8	26.03.2014 12:00
Firma	1QA2-OD54E	Adresse	1QA2-OD6PN	Kein	Kein	Kein	1	26.03.2014 12:00

### Beispiel 10: Datensatz für die Änderungsverfolgung zum Aktualisieren eines Auswahllistenwertes

In diesem Beispiel aktualisiert ein Benutzer eine Auswahlliste in einem Firmendatensatz, indem er ein vorhandenes Feld der Auswahlliste "Priorität" anpasst und den Wert "Unbestimmt" hinzufügt. Oracle CRM On Demand generiert einen Ereignisdatensatz ähnlich dem Datensatz in der folgenden Tabelle.

Objektname	Objekt-ID	Name des untergeordneten Objekts	ID des untergeordneten Objekts	Ereignisname	Datensatztyp	Feldname	Änderungsnummer	Geändert: Datum
Auswahlliste	1QA2-OD54E	Kein	Kein	WriteRecordUpdated	Firma	Priorität	8	26.03.2014 13:00

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion der Änderungsverfolgung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)

- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten \(siehe \[Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten\]\(#\) auf Seite 1778\)](#)
- [Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen \(auf Seite 1786\)](#)

## Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen

Mit der Funktion "Änderungsverfolgung" kann Oracle CRM On Demand Ereignisdatensätze zwar automatisch schreiben und verfolgen, Ereignisdatensätze können jedoch auch manuell erstellt werden. Diese Funktion kann nützlich sein, wenn Sie Ereignisse außerhalb von Oracle CRM On Demand erfassen möchten.

**Hinweis zu Beginn.** Sie müssen als Administrator bei Oracle CRM On Demand angemeldet sein, und Ihre Rolle muss die Berechtigung "Änderungsverfolgung verwalten" beinhalten. Wenn die Berechtigung "Änderungsverfolgung verwalten" für Ihre Administratorrolle nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

### So erstellen Sie Änderungsdatensätze manuell

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Änderungsverfolgung".
- 3 Klicken Sie auf der Listenseite für die Änderungsverfolgung auf "Neu".
- 4 Füllen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus, und speichern Sie den Datensatz.

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsseländerung - Verfolgungsinformationen</b>	
Objektname	Der Name des Datensatztyps, für den das Verfolgungsereignis gilt, z.B. Person. Der Objektname ist in der Regel ein Datensatztypname oder "Auswahlliste". (Erforderlich)
Objekt-ID	Die Zeilen-ID des Datensatztyps, die standardmäßig von Oracle CRM On Demand zugewiesen wird, z.B. 1QA2-NX0XH. (Erforderlich)
Name des untergeordneten Objekts	Der Name des untergeordneten Datensatzes, für den das Verfolgungsereignis gilt, z.B. Adresse Person. Der Name des untergeordneten Datensatzes wird nur angezeigt, wenn der Datensatz relevant ist. Das Objekt wird dabei als untergeordnetes Objekt eines anderen Datensatzes in der Ansicht geändert. Beispiel: Ändern einer Adresse in einer Personenansicht.
Zeilen-ID des untergeordneten Objekts	Die Zeilen-ID des untergeordneten Datensatzes, die von Oracle CRM On Demand zugewiesen wird, z.B. 1QA2-OBA65.
Ereignisname	Der Name des Ereignisses (z.B. WriteRecordNew), wenn ein neuer Datensatz erstellt wird. Weitere Informationen zu den möglichen Ereignisnamen finden Sie in der Tabelle mit den Beschreibungen der Ereignisnamen unter <a href="#">Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung (auf Seite 1779)</a> . (Erforderlich)
Änderungsnummer	Ein Zähler, der angibt, wie oft der Datensatz geändert wurde. Wird ein Datensatz neu erstellt, wird die Änderungsnummer auf 0 (null) gesetzt. Bei jeder Änderung des Datensatzes wird die Nummer entsprechend erhöht. (Erforderlich)

Feld	Beschreibung
Datensatztyp	Der Datensatztyp, für den ein Administrator eine Konfigurationsänderung vornimmt, die die Änderungsverfolgung auslöst. Das Feld "Datensatztyp" wird nur für eine Konfigurationsänderung erfasst. Ein Beispiel für die Änderungsverfolgung bei einer Konfigurationsänderung ist die Bearbeitung einer Werteliste in einem Auswahllistenfeld durch einen Administrator. In diesem Fall wird der Name des Objekts, zu dem das bearbeitete Auswahllistenfeld gehört, im Feld "Datensatztyp" erfasst.
Feldname	Das Web Service Version 2.0-Tag für ein Feld, wenn Sie eine Auswahlliste für dieses Feld bearbeiten. Für benutzerdefinierte Auswahllistenfelder ist das Web Service Version 2.0-Tag das generische Integrationstag. Dieses Feld wird nur für Auswahllistenbearbeitungen erfasst.
Geändert: Datum	Das Datum (TTMMJJJJ) und die Uhrzeit (HH:MM) des Änderungsereignisses.

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Funktion "Änderungsverfolgung" finden Sie in den folgenden Themen:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- Datensatztypen, die von der Änderungsverfolgung erfasst werden (siehe [Record Types That Are Tracked](#) auf Seite 1766)
- [Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1779\)](#)
- [Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1780\)](#)
- Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten (siehe [Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten](#) auf Seite 1778)
- [Beispiele zu Ereignisdatensätzen für die Änderungsverfolgung \(auf Seite 1782\)](#)

## Datenverwaltungstools

Im Abschnitt "Datenverwaltungs-Tools" der "Admin-Homepage" können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Importieren und Exportieren von Unternehmensdaten. Weitere Informationen finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#).
- Anzeigen von Batchlösch- und Wiederherstellungsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" \(auf Seite 2040\)](#).
- Zeigen Sie Batch-Buchzuweisungsanforderungen und Batch-Teamzuweisungsanforderungen an. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" \(auf Seite 2042\)](#).
- Erstellen und verwalten Sie die Warteschlangen für Integrationsereignisse. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Integrationsereignisse (siehe [Informationen zu Integrationsereignissen](#) auf Seite 2044).

### Import- und Exporttools

Auf der Seite der Import- und Exporttools sind mehrere Utilitys verfügbar, die die Möglichkeiten zum Import und Export in Oracle CRM On Demand erweitern:

- **Importassistent.** Weitere Informationen finden Sie unter [Importassistent \(auf Seite 2020\)](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2032\)](#).

- **Oracle Migration Tool On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2038\)](#).
- **Oracle Web Services.** Weitere Informationen finden Sie unter [Integration von Web Services \(auf Seite 2033\)](#).

Weitere Informationen zum Wählen einer geeigneten Importmethode finden Sie in Artikel 1801156.1 unter My Oracle Support.

Der Importvorgang umfasst folgende Schritte:

- [Vorbereiten für den Datenimport \(auf Seite 1835\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Prüfen von Importergebnissen (siehe [Reviewing Import Results](#) auf Seite 2025)

Sie können auch Daten aus Oracle CRM On Demand in CSV-Dateien exportieren. Sie erhalten weitere Informationen zum Exportieren, indem Sie auf folgende Themen klicken:

- [Exportieren Ihrer Daten \(auf Seite 2026\)](#)
- [Prüfen von Exportergebnissen \(auf Seite 2030\)](#)

#### Hinweis zu Beginn:

- Um Daten importieren zu können, muss Ihre Rolle entweder die Berechtigung "Admin-Import" oder "Marketing-Import" beinhalten. Mit der Berechtigung "Admin-Import" können Sie sämtliche Datensatztypen importieren, wohingegen Sie mit der Berechtigung "Marketing-Import" lediglich Firmen, Personen und Leads importieren können.
- Wenn ein Benutzer bis zu 2000 Personen importieren möchte, müssen Sie die Berechtigung "Persönlicher Import" für die Benutzerrolle aktivieren. Die Berechtigung "Persönlicher Import" bietet eine bessere Kontrolle der Datenimporte eines Benutzers. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).
- Überprüfen Sie den gesamten Abschnitt ebenso wie die Schulungslektionen zum Importieren von Datensätzen, die zusätzliche Informationen zur Durchführung von Importen (Best Practices) enthalten.

**VORSICHT:** Sie können das Importieren von Datensätzen nicht rückgängig machen und keine Massenlöschung von Datensätzen durchführen. Testen Sie daher den Importvorgang mit einer Datei von 5 bis 10 Datensätzen, um zu verhindern, dass Sie im Anschluss die Daten bereinigen müssen. Wenn Ihr Unternehmen eine große Anzahl von Datensätzen importiert, nehmen Sie an einer Schulungssession zum Datenimport teil, oder wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. Wenn Sie Informationen zu diesen Ressourcen benötigen, klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand oben auf den globalen Link "Schulung und Support".

- Beachten Sie, dass zusammengesetzte Felder nicht in Oracle CRM On Demand importiert oder exportiert werden können. Ein zusammengesetztes Feld ist ein Feld, in dem die Werte aus mehreren Feldern sowie zusätzlicher Text angezeigt werden können. Sie können jedoch die einzelnen Felder importieren und exportieren, aus denen die zusammengesetzten Felder bestehen.
- Um Daten exportieren zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Admin-Export" beinhalten.

Sie können Daten aus kommagetrennten Dateien (CSV-Dateien) importieren, um automatisch Datensätze in Oracle CRM On Demand zu erstellen. Die Größe von CSV-Dateien darf 20 MB nicht überschreiten. Um die Dateigröße zu verringern, können Sie entweder die Datensätze in mehrere Dateien aufteilen oder die Datenmenge verringern, indem Sie Spalten löschen, die nicht importiert werden sollen. Im Oracle Data Loader On Demand Guide können Sie eine CSV-Beispieldatei einsehen.

In dieser Tabelle wird beschrieben, welche Datensatztypen Sie durch das Importieren von Daten erstellen können und wie viele Datensätze Sie jedes Mal importieren können, wenn Sie den Importprozess ausführen.

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Firma	30000
Firmenadresse	50000
Firmenmitbewerber	50000
Firmenperson	50000
Firmenpartner	50000
Account Team	50000
Adresse	30000
Termin	30000
Person Termin	50000
Benutzer Termin	50000
Anlage	80000
Person (Admin)	30000
Personenadresse	50000
Personenteam	50000
Kampagne	50000
Kampagnenempfänger	50000
Geschäftsregistrierungen	30000
Lead	30000
Änderungsverfolgung	30000
Notiz	50000
Auftrag	30000
Auftragsposition	30000
Verkaufsprojekt	30000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Rolle Verkaufsprojektperson	50000
Verkaufsprojektprodukt	80000
Verkaufsprojektteam	50000
Produkt	80000
Produktkategorie	30000
Eigenschaft	30000
Soziales Profil	30000
Lösung	50000
Serviceanfrage	30000
Aufgabe	30000
Person Aufgabe	50000
Benutzer nach Aufgabe	50000
Benutzer	500
Person für Fahrzeug	50000

Je nach den branchenspezifischen Lösungen, die Sie implementiert haben, können die folgenden Datensätze für den Import bereitgestellt werden:

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Zuteilung	30000
Anwendung	30000
Gesperrtes Produkt	30000
Geschäftsplan	30000
Anspruch	30000
Staatliche Zulassung für Person	30000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Deckung	30000
Benutzerdefinierte Objekte	30000
Schaden	30000
Händler	80000
Geschäftsregistrierung	30000
Veranstaltung	30000
Konto	30000
Kontoinhaber	30000
Kontoanteil	30000
Finanzplan	30000
Finanzprodukt	30000
Finanztransaktion	30000
HCP-Personenzuteilungen	30000
Bestandsauditbericht	30000
Bestandsperiode	30000
Beteiligte Partei	30000
Versicherungsobjekt	30000
MDF-Anfrage	30000
Nachrichtenplan	30000
Nachrichtenplanposition	30000
Beziehung von Nachrichtenplanpositionen	30000
Antwort auf Nachricht	30000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Zielsetzung	30000
Partner	30000
Partnerprogramm	30000
Planfirma	30000
Planperson	30000
Planverkaufsprojekt	30000
Police	30000
Policeninhaber	30000
Portfolio	30000
Preisliste	30000
Preislistenposition	30000
Musterausschlussklausel	30000
Musterbestand	30000
Mustercharge	30000
Mustertransaktion	30000
Signatur	30000
Produkt - Sonderpreisgestaltung	30000
Sonderpreisanfrage	30000
Transaktionsposition	30000
Fahrzeug	80000

### Informationen über Länder- und Adresszuordnung

Die folgende Tabelle enthält Folgendes:

- Auswahllistenwerte für das Länderfeld in Oracle CRM On Demand

Die Auswahllistenwerte für das Länderfeld in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden. Damit beim Import Ihrer Dateien alle Daten erfasst werden, sollten Sie sicherstellen, dass Ihre Ländernamen exakt den zulässigen Namen entsprechen, einschließlich Interpunktion und Groß-/Kleinschreibung. Andernfalls werden die jeweiligen Ländernamen nicht importiert.

**HINWEIS:** Da die einzelnen Werte der Länderauswahlliste auf 30 Zeichen beschränkt sind, werden längere Namen in der Auswahlliste abgeschnitten.

■ Adressenzuordnung nach Land

Für den Datenimport müssen Sie für jedes der in Oracle CRM On Demand verwendeten Adressfelder eine Spalte einrichten. In der nachfolgenden Tabelle wird dargestellt, wie Sie die Adressfelder eines Landes den entsprechenden Feldern in Oracle CRM On Demand zuordnen. Nur durch eine korrekte Zuordnung können Sie sicherstellen, dass alle Informationen aus Ihren Dateien in den dafür vorgesehenen Feldern der Anwendung angezeigt werden.

**HINWEIS:** Zusätzlich zu souveränen Staaten enthält die folgende Tabelle weitere Entitys wie abhängige Gebiete, Fremdgebiete und Gebiete souveräner Staaten. Beispiel: Die Isle of Man ist als autonomer Kronbesitz direkt der britischen Krone unterstellt, und Svalbard ist eine Region in Norwegen.

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
USA	8	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis	US- Staat	PLZ	
Afghanistan	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Åland (Inseln)	5	Hausnummer Straße	Adresse 2					PLZ	Insel
Albanien	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Algerien	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Amerikanisch-Samoa	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Andorra	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Angola	4	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort				
Anguilla	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Antigua und Barbuda	4				Ort	Postfach			Insel

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Argentinien	7	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort			PLZ	Provinz
Armenien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Aruba	5	Hausnummer Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Ascension	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Australien	6	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort			PLZ	Bundesstaat
Österreich	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Aserbaidshan	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Bahamas	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			Inselcode	Insel
Bahrain	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Bangladesch	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Barbados	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Weißrussland	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortiercode		PLZ	
Belgien	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortiercode		PLZ	
Belize	5	Hausnummer Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Benin	4				Ort	Sortiercode		Postfach	
Bermuda	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Bhutan	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Bolivien	4	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort				
Bonaire, Sint Eustatius und Saba	5	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort				Insel
Bosnien und Herzegowina	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Botswana	3				Ort	Postfach			
Bouvetinsel	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Brasilien	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Bundesstaat
Britisches Territorium im Indischen Ozean	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Brunei Darussalam	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Bulgarien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Burkina Faso	4				Ort	Sortierungscode		Postfach	
Burundi	3				Ort	Postfach			
Kap Verde	4	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort				
Kambodscha	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Kamerun	3				Ort	Postfach			
Kanada	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES-LAND	PLZ	BEZIRK
Kaimaninseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Zentralafrikanische Republik	5				Ort	Postfach			
Tschad	3				Ort	Postfach			
Kanalinseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Chile	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort	Gemeinde		PLZ	Provinz
China	7	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Bezirk	Ort			PLZ	Provinz
Weihnachtsinseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Kokos-/ Keelinginseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Kolumbien	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort	Sortierungscode			Provinz
Kongo	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Demokratische Republik Kongo	5	Straße/ Hausnummer			Ort	Sortierungscode		Postfach	
Cookinseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Costa Rica	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Elfenbeinküste	5	Straße/ Hausnummer			Ort	Sortierungscode		Postfach	
Kroatien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Kuba	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	
Curacao	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Zypern	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Tschechische Republik	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Dänemark	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Dschibuti	3				Ort	Postfach			
Dominica	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Dominikanische Republik	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Ecuador	7	Adresszeile 1	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Ägypten	6	Adresszeile 1		Bezirk	Ort			PLZ	Provinz
El Salvador	5	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	Provinz
Äquatorialguinea	3				Ort	Postfach			
Eritrea	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Estland	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Eswatini	4				Ort	Postfach		PLZ	
Äthiopien	3				Ort	Postfach			
Falklandinseln (Malwinen)	3	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Färöer	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Fidschi	5	Hausnummer Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Finnland	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Frankreich	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort	CEDEX-Code		PLZ	
Französisch-Guayana	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Französisch-Polynesien	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Französische Südgebiete	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Gabun	3				Ort	Postfach			
Gambia	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Georgien	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Deutschland	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Ghana	3				Ort	Postfach			
Gibraltar	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Griechenland	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Grönland	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Grenada	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Guadeloupe	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Guam	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Guatemala	5	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	Provinz
Guernsey	6	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3				PLZ	Insel
Guinea	3				Ort	Postfach			
Guinea-Bissau	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	
Guyana	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Haiti	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortiercode		PLZ	
Heard und McDonaldinseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Heiliger Stuhl/ Vatikanstadt	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Honduras	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Hongkong	7	Hausnummer Straße	Adresse 2	Bezirk	Ort	Adresse 4			Teilgebiet
Ungarn	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Island	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Indien	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat
Indonesien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES-LAND	PLZ	BEZIRK
Iran	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Irak	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Irland	6	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis		Eircode	
Isle of Man	7	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis		PLZ	
Israel	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Italien	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Jamaika	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort	Sortiercode			Pfarrbezirk
Japan	6	Hausnummer Straße/ Chome	Ku		Shi/Gun			PLZ	Präfektur
Jersey	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2					PLZ	Pfarrbezirk
Jordanien	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Kasachstan	4	Adresszeile 1			Ort			PLZ	
Kenia	4				Ort	Postfach		PLZ	
Kiribati	4	Adresszeile 1			Ort				Insel
Die demokr. Volksrep. Korea	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Republik Korea	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Kosovo	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Bezirk	Ort			PLZ	
Kuwait	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Kreis		PLZ	
Kirgisistan	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Laos	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Lettland	5	Straße/ Hausnummer			Ort	Sortierungscode		PLZ	
Libanon	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Lesotho	3				Ort	Postfach			
Liberia	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Libyen	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Liechtenstein	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Litauen	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	
Luxemburg	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Macau	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Mazedonien	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Madagaskar	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Malawi	3				Ort	Postfach			

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Malaysia	7	Hausnummer Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort			PLZ	Bundesstaat
Malediven	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Mali	5	Hausnummer Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Malta	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Insel
Marshallinseln	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat
Martinique	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Mauretanien	3				Ort	Postfach			
Mauritius	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Mayotte	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Mexiko	8	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort	Kolonie/ Abschnitt		PLZ	Bundesstaat
Mikronesien	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Moldawien (Republik Moldau)	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Monaco	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Mongolei	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Montenegro	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Provinz

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Montserrat	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Marokko	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Mosambik	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	
Myanmar	5	Adresszeile 1			Ort	Gemeinde		PLZ	
Namibia	3				Ort	Postfach			
Nauru	3			Bezirk		Postfach			
Nepal	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Niederlande	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Niederländische Antillen	5	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort				Insel
Neukaledonien	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Neuseeland	6	Hausnummer Straße	Adresse 2	Bezirk	Ort			PLZ	
Nicaragua	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Niger	3				Ort	Postfach			
Nigeria	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Niue	3				Ort	Postfach			
Norfolkinsel	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat
Nördliche Marianen	6	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Norwegen	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Oman	4				Ort	Postfach		PLZ	Gebiet
Pakistan	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort			PLZ	
Palau	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat
Staat Palästina	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Panama	5	Adresszeile 1			Ort	Sortierungscode			Provinz
Papua-Neuguinea	3				Ort				Provinz
Paraguay	4	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort				
Peru	8	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode			Provinz
Philippinen	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Bezirk	Ort			PLZ	Provinz
Pitcairn	2	Straße/ Hausnummer							
Polen	5	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	
Portugal	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Puerto Rico	5	Adresszeile 1			Ort	URB		PLZ	
Qatar	6		Adresszeile 2		Ort	Kreis		PLZ	Postfach
Réunion	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Rumänien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Russische Föderation	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Ruanda	3				Ort	Postfach			
Samoa	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat
San Marino	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Sao Tome und Principe	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Saudi-Arabien	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Senegal	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Serbien	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Seychellen	4				Ort	Postfach			Insel
Sierra Leone	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Singapur	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Sint Maarten (Niederländisch)	5	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort				Insel
Slowakei	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort	Sortierungscode		PLZ	
Slowenien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Salomonen	5				Ort	Postfach		Inselcode	Insel

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES-LAND	PLZ	BEZIRK
Somalia	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Südafrika	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Südgeorgien/ Südliche Sandwichinseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Südsudan	4	Hausnummer/ Straße			Ort	Postfach		PLZ	
Spanien	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Sri Lanka	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
St. Barthélemy	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort	CEDEX-Code		PLZ	
St. Helena	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
St. Kitts und Nevis	5	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort				Insel
St. Lucia	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
St. Martin (Französisch)	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort	CEDEX-Code		PLZ	
St. Pierre und Miquelon	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
St. Vincent und die Grenadinen	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Sudan	4				Ort	Postfach		PLZ	
Suriname	3	Straße/ Hausnummer			Ort				

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Svalbard und Jan Mayen-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Schweden	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Schweiz	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Syrien	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Taiwan (Chinesische Provinz)	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Tadschikistan	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Die vereinigte Rep. Tansania	3				Ort	Postfach			
Thailand	7	Adresszeile 1	Adresse 2	Adresse 3	Ort			PLZ	Provinz
Timor-Leste	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Togo	3				Ort	Postfach			
Tokelau	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Tonga	4				Ort	Postfach			Insel
Trinidad und Tobago	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Floor	Ort				
Tunesien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	
Türkei	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ	Gebiet

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Turkmenistan	4	Hausnummer/ Straße			Ort			PLZ	
Turks- und Caicos-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Tuvalu	4				Ort	Postfach			Insel
Uganda	3				Ort	Postfach			
Ukraine	5	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	
Union der Komoren	3				Ort	Postfach			
Vereinigte Arabische Emirate	6		Adresse 2		Ort	Postfach		PLZ	Emirat
Großbritannien	7	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis		PLZ	
Kleinere, außenliegende Inseln der USA	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Uruguay	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Usbekistan	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Oblast
Vanuatu	3				Ort	Postfach			
Venezuela	7	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Floor	Ort			PLZ	Provinz
Vietnam	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Jungferninseln (Britisch)	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Jungferninseln (USA)	6	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	ADR	ADR2	ADR3	ORT	KREIS	BUNDES	LAND	BEZIRK
Wallis- und Futuna-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Provinz
Westсахara	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Jemen	3	Straße/ Hausnummer			Ort				
Sambia	5	Hausnummer Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	
Simbabwe	5	Hausnummer Straße	Adresse 2	Floor	Ort				

### Gültige Abkürzungen für US-Bundesstaaten

Diese Tabelle zeigt die Auswahllistenwerte für US-Bundesstaaten an.

Abkürzungen	Vollständiger Name
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Kalifornien
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgien
HI	Hawaii
IA	Iowa

Abkürzungen	Vollständiger Name
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio

Abkürzungen	Vollständiger Name
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

### Gültige Abkürzungen für US-Gebiete

Diese Tabelle zeigt die Auswahllistenwerte für US-Gebiete an.

Abkürzungen	Vollständiger Name
AS	Amerikanisch-Samoa
FM	Föderierte Staaten von Mikronesien
GU	Guam
MH	Marshallinseln
MP	Nördliche Marianen

Abkürzungen	Vollständiger Name
PW	Palau
UM	Kleinere, außenliegende Inseln der USA
VI	Jungferninseln (USA)

### Gültige Postcodes für die USA

Diese Tabelle enthält die drei offiziellen Staatencodes für militärische Postempfänger in den USA.

Abkürzungen	Beschreibung
AE (Postleitzahlen 09xxx)	Armed Forces Europe. Dazu gehören Kanada, der Mittlere Osten und Afrika.
AK (Postleitzahlen 962xx bis 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (Postleitzahlen 340xx)	Armed Forces Americas. Dazu gehören Mittel- und Südamerika.

### Gültige Abkürzungen für kanadische Provinzen/Territorien

Diese Tabelle zeigt die offiziellen Abkürzungen für kanadische Provinzen an (Textfelder).

Abkürzungen	Vollständiger Name
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Neufundland und Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island

Abkürzungen	Vollständiger Name
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs

Wenn Sie Datensätze importieren, können Sie eine der folgenden Methoden für die Handhabung doppelter Datensätze auswählen:

- Duplikate nicht importieren
- Duplikate überschreiben vorhandene Datensätze

**HINWEIS:** Die Option zum Überschreiben ist nicht verfügbar, wenn Sie Benutzer für Termine, Benutzer für Aufgaben oder Notizen importieren. Für diese Typen werden immer neue Datensätze erstellt.

- Bei Duplikaten zusätzliche Datensätze erstellen (nur bei Personen, Leads, Terminen und Aufgaben)

Wenn Sie beim Import Ihrer Daten vorhandene Datensätze überschreiben, prüft Oracle CRM On Demand, ob der Datensatz in Ihrer Importdatei ein Duplikat eines vorhandenen Datensatzes in Oracle CRM On Demand ist, indem die Werte in den in der Duplikatprüfung verwendeten Feldern überprüft werden. Wenn Ihr Datensatz ein Duplikat ist, aktualisiert Oracle CRM On Demand die Felder im vorhandenen Datensatz in Oracle CRM On Demand mit den Feldern aus dem Datensatz, den Sie importieren, mit Ausnahme der in der Duplikatprüfung verwendeten Felder.

Bei vielen Datensatztypen können Sie entweder das Feld für die externe ID oder eine vordefinierte Gruppe von Feldern verwenden, um zu überprüfen, ob der Datensatz in Ihrer Importdatei ein Duplikat eines vorhandenen Datensatzes in Oracle CRM On Demand ist. Wenn Sie das Feld für die externe ID für die Prüfung auf doppelte Datensätze verwenden, werden alle Felder im Datensatz in Oracle CRM On Demand mit Ausnahme des Feldes für die externe ID aktualisiert, wenn ein doppelter Datensatz gefunden wird. Nach demselben Prinzip werden alle Felder mit Ausnahme der in der Duplikatprüfung verwendeten Felder in Oracle CRM On Demand aktualisiert, wenn Sie die vordefinierte Gruppe von Feldern für die Duplikatprüfung verwenden.

Wenn Sie die vordefinierte Gruppe von Feldern verwenden, um zu prüfen, ob der Datensatz in Ihrer Importdatei ein Duplikat eines vorhandenen Datensatzes ist, prüft Oracle CRM On Demand den Wert in allen vordefinierten Feldern, um zu bestimmen, ob der Datensatz ein Duplikat ist. Wenn die Werte in allen vordefinierten Feldern in der CSV-Datei genau mit den Werten in allen entsprechenden Feldern in einem vorhandenen Datensatz übereinstimmen, ist der Datensatz ein Duplikat. Angenommen, Sie importieren einen Personendatensatz, und die Werte in den Feldern "Vorname", "Nachname", "Tel.-Nr. (geschäftlich)" und "E-Mail" stimmen mit den Werten in einem vorhandenen Datensatz überein. Der Datensatz, den Sie importieren, gilt dann als Duplikat. Wenn jedoch die Werte in den Feldern "Vorname", "Nachname" und "E-Mail" mit Werten in einem vorhandenen Datensatz übereinstimmen, aber das Feld "Tel.-Nr. (geschäftlich)" in der CSV-Datei, nicht jedoch im vorhandenen Datensatz, leer ist, gilt der Datensatz in der CSV-Datei nicht als Duplikat.

Beispiel: Beim Datensatztyp "Firma" können Sie das Feld für die externe ID oder eine Kombination der Felder "Firmenname" und "Standort" verwenden, um eine Prüfung auf doppelte Datensätze durchzuführen. Wenn der Datensatz in Ihrer Datei ein Duplikat ist, wird der vorhandene Datensatz in Oracle CRM On Demand mit den Daten aus Ihrer Importdatei wie folgt aktualisiert:

- Wenn Sie das Feld für die externe ID für die Duplikatprüfung verwendet haben, werden alle Felder mit Ausnahme des Feldes für die externe ID für den Datensatz in Oracle CRM On Demand aktualisiert.

- Wenn Sie die Felder "Firmenname" und "Standort" für die Prüfung auf doppelte Datensätze verwenden, werden alle Felder mit Ausnahme der Felder "Firmenname" und "Standort" für den Datensatz in Oracle CRM On Demand aktualisiert.

**So aktualisieren Sie Datensätze:**

- 1 Richten Sie die CSV-Importdatei mit einer Spalte für externe IDs oder mit Spalten für alle in der Duplikatprüfung verwendeten Felder ein.
- 2 Stellen Sie sicher, dass die externen IDs für die Feldwerte der Duplikatprüfung genau den Werten in den bereits vorhandenen Datensätzen entsprechen. Wenn Sie externe IDs verwenden, müssen diese im System eindeutig sein, damit eine Aktualisierung funktioniert.
- 3 Es müssen wenigstens alle erforderlichen Felder in der CSV-Importdatei enthalten sein.
- 4 Wählen Sie in Schritt 1 des Importassistenten die Option "Vorhandene Datensätze überschreiben".
- 5 Achten Sie darauf, dass im Schritt "Feldzuordnung" des Importassistenten das Feld für die externe ID oder die für die Duplikatprüfung verwendeten Felder zugeordnet werden.
- 6 Führen Sie alle Schritte des Importassistenten für den Datenimport durch.

Wenn Sie mithilfe des Importassistenten Datensätze aktualisieren, werden nur die Felder überschrieben, die Sie im Schritt "Feldzuordnung" zuordnen. Daher ist für Felder, die nicht aktualisiert werden müssen, und die auch nicht für die Duplikatprüfung verwendet werden, keine Zuordnung erforderlich.

Wenn externe IDs vorhanden sind und Sie diese für den Import zugeordnet haben, ermittelt die Anwendung anhand dieser IDs, ob ein Datensatz doppelt vorkommt. Sie können diese externen IDs beim Import anderer Datensatztypen als Verweise verwenden, so dass die Zuordnungen in Oracle CRM On Demand übernommen werden.

Beispiel: Wenn die Datei "account.csv" die Spalte "account\_id" enthält, sollten Sie diese dem Feld "Externe eindeutige ID" in Oracle CRM On Demand zuordnen. Beim Import von Personen enthält Ihre Datei "contacts.csv" die Spalte "contact\_id" (die eindeutige ID für die Person) und die Spalte "account\_id" (als Verweis auf die IDs in der Datei account.csv). Sie sollten daher "contact\_id" dem Feld "Externe eindeutige ID" und "account\_id" dem Feld "Externe ID Firma" zuordnen. Während des Importvorgangs überprüft die Anwendung in jedem Personendatensatz das Feld "account\_id", um die zugeordnete Firma zu ermitteln und somit die Person mit der Firma zu verknüpfen.

Wenn es keine externen IDs gibt oder Sie diese in Ihrer Datei nicht dem Feld "Externe ID" in der Anwendung zugeordnet haben, dann ermittelt die Anwendung beim Vergleich bestimmter Felder Duplikate. In der folgenden Tabelle werden Felder aufgelistet, mit denen Datensatzduplikate ermittelt werden.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Firma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmenname und Firmenstandort ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Firmenadresse	Firma, Adresse und Adresstyp
Firmenbuch	Firma und Buch

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Firmenperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Firmenname und Vollständiger Name Person ODER</li> <li>■ Externe ID Firma und Externe ID Person (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Firmen-ID und Personen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Firmenteam	Firma und Benutzer
Akkreditierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Akkreditierungsanfrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Adresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adressenname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Zuteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produkt, Typ, Verantwortlicher und Anfangsdatum ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Anwendung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Termin	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand prüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Termine über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Person Termin	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID Termin, Person (Externe ID Person oder Vor- und Zuname Person)</li> </ul>
Benutzer Termin	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID Termin, Benutzer (Benutzer-Anmelde-ID oder Externe ID Benutzer)</li> </ul>
Anlage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul>
Gesperrtes Produkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Buch	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Buchname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Buchbenutzer	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ "Buch-ID", "Externe ID Buch" oder "Buchname", wenn Sie vorhandene Bücher ermitteln</li> <li>■ "Benutzer-Anmelde-ID", "Externe Benutzer-ID" oder "Benutzer-ID", wenn Sie Buchbenutzer innerhalb des Buchs ermitteln</li> </ul>
Brokerprofil	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name Brokerprofil ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Geschäftsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Kampagne	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quellcode ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Kampagnenempfänger	<p>Kampagne (Externe ID Kampagne oder Kampagnen-ID), Person (Vor- und Zuname Person oder Externe ID Person), Quellcode</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sie müssen entweder den Vor- und Zunamen der Person oder die externe ID der Person angeben, jedoch nicht beides.</p>
Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
	<p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Zertifizierungsanfrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Anspruch	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anspruchsnummer</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Person	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorname, Nachname, Tel.-Nr. (geschäftlich), E-Mail</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Personen über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Personenadresse	Person, Adresse und Adresstyp
Personenbuch	Person und Buch
Staatliche Zulassung für Person	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lizenznummer</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Personenteam	Person (Name Person oder Externe ID Person) und Benutzer (Benutzer-ID)
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</li> </ul> <p>ODER</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Kursregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Deckung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deckungsname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Benutzerdefinierte Objekte 01, 02, 03	<p>Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</p> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand prüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für benutzerdefinierte Objekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand prüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für benutzerdefinierte Objekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Schaden	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Schadensname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Händler	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Geschäftsregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Veranstaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Prüfung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Prüfungsregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Konto	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Konto ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Kontoanteil	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name Kontoanteile ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Kontoinhaber	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name Kontoinhaber ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Finanzplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finanzplanbezeichnung ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Finanzprodukt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Finanzproduktname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Finanztransaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transaktions-ID ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
HCP-Personenzuteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Personen-ID, Produkt-ID, Zuteilungstyp und Anfangsdatum ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Versicherungsobjekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Typ ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Bestandsauditbericht	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Berichtsdatum ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Bestandsperiode	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Startdatum ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Eingeladener	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name des Ereignisses und der Person (vollständiger Name der Person oder vollständiger Name der Person und Personen-ID) ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Beteiligte Partei	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name beteiligte Partei ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorname, Nachname, Firma, Hauptadresse - Tel.-Nr. und E-Mail ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf Duplikatdatensätze, wenn Leads über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
MDF-Anfrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anfragename ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Nachrichtenplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Nachrichtenplanposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Notiz	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Duplikatprüfung (es werden immer neue Datensätze erstellt).</li> </ul>
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zielsetzungsname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Verkaufsprojekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkaufsprojektname und Firma (Name Firma oder Externe ID Firma) ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Rolle Verkaufsprojektperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkaufsprojektname und Vollständiger Name Person</li> </ul>
Verkaufsprojekt - Produktumsatz	<p>Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</p> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Produktumsatzdatensätze für Verkaufsprojekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Auftrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsnummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Auftragsposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragspositionsnummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partnername und Standort ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Partnerprogramm	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partnerprogrammname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Planfirma	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beziehungsschlüssel ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Planperson	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vor- und Nachname Person ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Planverkaufsprojekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkaufsprojekt ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Police	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Policennummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Policeninhaber	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name Versicherungsnehmer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontonummer und Produkt ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Preisliste	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Preislistenname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Preislistenposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Position ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produktname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Produktindikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produktindikationsname ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Produktkategorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kategorienname ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Musterausschlussklausel	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beziehungsschlüssel ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Musterbestand	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beziehungsschlüssel ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Mustercharge	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chargennr. ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Musteranforderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragsnummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Musteranforderungsposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Auftragspositionsnummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Mustertransaktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Serviceanfrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SA-Nummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Soziales Profil	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autor und Community ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titel ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Produkt - Sonderpreisgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Positionsnummer ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für Produkte mit Sonderpreisgestaltung über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Sonderpreisanfrage <b>HINWEIS:</b> Im Importassistenten wird dieser Datensatztyp als SP-Anfrage angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anfragename ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Person Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID Aufgabe, Person (Externe ID Person oder Vor- und Zuname Person)</li> </ul>
Benutzer Aufgabe	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Externe ID Aufgabe, Benutzer (Benutzer-Anmelde-ID oder Externe ID Benutzer)</li> </ul>
Transaktionsposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muster ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Benutzer-ID ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fahrgestellnr. ODER</li> <li>■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER</li> <li>■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)</li> </ul>
Person für Fahrzeug	Fahrzeug und Person

**VORSICHT:** Wir empfehlen, bei der Aktualisierung von Dateien entweder die externe ID oder die anderen Felder zur Duplikatprüfung zuzuordnen. Wenn Sie beide zuordnen, besteht die Gefahr, dass versehentlich Felder überschrieben werden, die zur Duplikatprüfung verwendet werden. Wenn Sie zum Beispiel die Felder "Externe ID", "Firmenname" und "Firmenstandort" bei der Aktualisierung von Firmendatensätzen zuordnen, und aufgrund des Felds "Externe ID" wird ein Duplikat ermittelt, dann überschreiben die Felder "Firmenname" und "Firmenstandort" die bestehenden Werte in der Datenbank. Wenn basierend auf "Externe ID" keine Duplikate gefunden werden, prüft das System basierend auf "Firmenname" und "Firmenstandort" auf Duplikate. Wenn Duplikate gefunden werden, wird das Feld "Externe ID" in der Datenbank überschrieben.

**Zusammenfassung: Firmenimport und Externe ID**

Beim Importieren von Firmen legen Sie fest, wie doppelte Datensätzen von der Anwendung verarbeitet werden sollen.

- Datensatzduplikate nicht importieren  
Wenn Duplikate gefunden werden, wird der doppelte Datensatz nicht importiert.
- Vorhandene Datensätze überschreiben  
Wenn Duplikate gefunden werden, wird der vorhandene Datensatz aktualisiert. Wenn mehr als ein Duplikat vorgefunden wird, werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.

Wenn Sie eines der Verfahren ausgewählt haben, können Sie Felder zuordnen, u.a. auch diese beiden externen IDs, die Ihnen bei Firmenimporten zur Verfügung stehen:

- **Externe eindeutige ID.** Bezieht sich auf die externe ID des aktuellen Datensatzes, der importiert werden soll. Die externe eindeutige ID ist direkt an der Duplikatprüfung beteiligt, wie in diesem Abschnitt beschrieben wird.
- **Übergeordnete externe ID Firma.** Verweist auf die externe ID des Datensatzes, der dem aktuellen Datensatz übergeordnet ist.

Das Verhalten in der Umgebung der einzelnen externen IDs ist jeweils unabhängig voneinander.

**Szenarien für externe eindeutige IDs**

**Szenario A – Externe eindeutige ID wird nicht zugeordnet**

Die Duplikatprüfung basiert auf Firmenname und Firmenstandort. Wird ein Duplikat gefunden, wird das Verhalten durch die für die Duplikatprüfung ausgewählte Option bestimmt.

**Szenario B – Externe eindeutige ID wird zugeordnet**

Der Import versucht zuerst, mithilfe der externen eindeutigen ID einen doppelten Datensatz zu finden.

- Szenario B1 - Ein Duplikat einer externen ID gefunden  
Firmenname und Firmenstandort werden nach Duplikaten neben dem aktuell vorliegenden Datensatz überprüft. Wenn ein Duplikat gefunden wird, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt. Ist die Prüfungsoption für Duplikate auf "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt, wird der Datensatz aktualisiert (einschließlich Firmenname und Firmenstandort).

Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

- Szenario B2 - Mehrere Duplikate von externen IDs gefunden  
Es werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.
- Szenario B3 - Kein Duplikat einer externen ID gefunden  
Beim Import wird jetzt eine Duplikatprüfung auf Basis des Namens und Standorts der Firma durchgeführt.
  - Szenario B3a - Es wurde kein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden.  
Der Datensatz wird eingefügt.
  - Szenario B3b - Es wurde ein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden  
Wenn die Duplikatprüfungsoption auf "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt ist, wird der Datensatz *einschließlich der externen eindeutigen ID* überschrieben. Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt
  - Szenario B3c – Mehrere doppelte Firmennamen und Firmenstandorte gefunden  
Es werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.

### Szenario C – Externe eindeutige ID ist nicht zugeordnet

Die Duplikatprüfung erfolgt auf Grundlage des Firmennamens und -standorts.

- Szenario C1 – Ein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden  
Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt ist, wird der Datensatz aktualisiert.  
Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.
- Szenario C2 – Mehrere Duplikate eines Firmennamens und -standorts gefunden.  
Es werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.
- Szenario C3 - Kein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden  
Der Datensatz wird eingefügt.

### Szenarien für externe IDs übergeordneter Firmen

Die Option "Externe ID übergeordnete Firma" wird zum Festlegen des zugehörigen Datensatzes der übergeordneten Firma verwendet. Sie hat keine Auswirkungen auf die Duplikatprüfung oder Aktualisierungen.

#### Szenario A – übergeordnete externe ID Firma wird zugeordnet

Beim Importieren wird die externe ID der übergeordneten Firma *nur* zum Festlegen der übergeordneten Firma verwendet.

- Szenario A1 – Mehrere Datensätze stimmen mit der externen ID der übergeordneten Firma überein  
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.
- Szenario A2 – Ein Datensatz stimmt mit der externen ID der Firma überein  
Die übergeordnete Firma wird festgelegt.
- Szenario A3 – Kein Datensatz entspricht der externen ID der übergeordneten Firma  
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.

#### Szenario B – Die externe ID der übergeordneten Firma wird nicht zugeordnet

Beim Importieren werden der Name und der Standort der übergeordneten Firma zum Festlegen der übergeordneten Firma verwendet.

- Szenario B1 – Mehrere Datensätze stimmen mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein.

Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.

- Szenario B2 – Ein Datensatz stimmt mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein

Die übergeordnete Firma wird festgelegt.

- Szenario B3 – Kein Datensatz stimmt mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein

Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.

## Verknüpfen von Datensätzen beim Import

Wenn Sie Datensätze importieren, sollen diese möglicherweise mit bestehenden Datensätzen in der Datenbank verknüpft werden. Beispielsweise können Sie einen Personendatensatz (Josef Schmitz) mit einem Firmendatensatz (Autohaus Schmitz) verknüpfen.

Ein Datensatz muss bereits in der Datenbank vorhanden sein, bevor Sie einen anderen Datensatz beim Import mit ihm verknüpfen können. Wenn Sie mehrere Datensatztypen importieren möchten, sollten Sie daher die Reihenfolge einhalten, in der sie auf der Seite "Import- und Exporttools" vorkommen. Importieren Sie beispielsweise Firmendatensätze vor Personendatensätzen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Datensätze beim Importieren zu verknüpfen:

- Sie können den Namen des verknüpften Datensatzes
- oder den zugehörigen externen Kennungscode angeben.

In beiden Fällen müssen Sie sicherstellen, dass Ihre CSV-Importdatei eine Spalte mit den Daten enthält.

### Verknüpfen von Datensätzen durch den Namen

Wenn Sie Datensätze durch Angeben des Namens verknüpfen möchten, fügen Sie der zu importierenden Datei eine Spalte mit dem Namen des zu verknüpfenden Datensatzes hinzu. Wenn Sie beispielsweise mit Firmen verknüpfte Personendatensätze importieren möchten,

- fügen Sie der zu importierenden Datei die Spalte "Firmenname" hinzu
- geben Sie zu jedem Personendatensatz den Namen der entsprechenden Firma ein
- verwenden Sie den Importassistenten, um dem Firmenfeld im Personendatensatz die Spalte "Firmenname" zuzuordnen.

**HINWEIS:** Wenn ein Personendatensatz mit einer verbundenen Firma importiert wird, die in der Datenbank noch nicht vorhanden ist, wird ein entsprechender Datensatz während des Imports erstellt. Für den durch das System erstellten Firmendatensatz wird als Rechnungs- und Lieferanschrift die unter "Person" angegebene Adresse verwendet. Um diese Funktion zu aktivieren, wählen Sie in Schritt 1 des Importassistenten die Option "Zugehörigen Datensatz erstellen".

### Verknüpfen von Datensätzen über die externe ID

Sie können für jeden Datensatz in der Anwendung einen eindeutigen Kennungscode in das Feld "Externe ID" importieren. Anschließend können Sie über das Feld "Externe ID" Links zwischen Datensätzen in nachfolgenden Importvorgängen erstellen.

Beispielsweise wird durch eine exportierte CSV-Datei mit Personendatensätzen für jede Person eine verknüpfte Firma identifiziert. In der Spalte "Firmencode" wird jede Firma nicht mit Namen, sondern als numerischer Code angezeigt. Beim Importieren dieser Datensätze importieren Sie zuerst die Firmendatensätze, und ordnen Sie dabei die Spalte "Firmencode" in der CSV-Datei dem Feld "Externe ID" in der Anwendung zu. Importieren Sie als Nächstes die Personendatensätze, und ordnen Sie die Spalte "Firmencode" in der CSV-Datei dem Feld "Externe ID Firma" im Oracle CRM On Demand-Personendatensatz zu, um eine Verknüpfung zwischen dem Personen- und dem Firmendatensatz zu erstellen.

## Richtlinien zur Datenprüfung

Prüfen Sie die Daten in Ihrer CSV-Datei, bevor Sie sie in Oracle CRM On Demand importieren:

- 1 Prüfen Sie die Richtlinien für den Feldtyp der Daten. Siehe: [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#).
- 2 Prüfen Sie die spezifischen Informationen zu den jeweiligen Datensatztypen, die Sie importieren möchten. Die empfohlene Reihenfolge für das Importieren von Datensätzen ist in der Dropdown-Liste auf der Seite "Import- und Exporttools" aufgeführt. Die Datensatztypen in der Liste hängen von den von Ihnen implementierten branchenspezifischen Lösungen ab, dennoch müssen Sie die Datensatztypen in der in der Liste angezeigten Reihenfolge importieren.

**HINWEIS:** Die Richtlinien zur Datenprüfung verwenden Beispiele, die für Installationen von Oracle CRM On Demand in den USA und in Kanada relevant sind. In anderen länderspezifischen Installationen müssen die Standardlisten mit gültigen Werten unter Umständen geändert werden, wodurch sie sich von den Informationen in diesem Thema unterscheiden können. Beispiel: Die Liste mit gültigen Werten für Staaten oder Provinzen wird sich bei Installationen außerhalb der USA und Kanada wahrscheinlich unterscheiden. Gültige Werte können auch je nach unterstützter Sprache unterschiedlich sein.

Oracle CRM On Demand legt die Feldreihenfolge in der CSV-Exportdatei fest, und diese kann sich jederzeit ändern. Verlassen Sie sich deshalb nicht darauf, dass die Felder in der Export-CSV-Datei in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Das Umbenennen der iTAG- oder Feldnamenwerte hat keine Auswirkung auf die Reihenfolge der Felder in der Exportdatei. Wenn Sie die Feldreihenfolge besser kontrollieren möchten, ziehen Sie die Verwendung von Oracle Web Services in Betracht.

## Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten

Stellen Sie sicher, dass die Daten, die Sie importieren möchten, den Spezifikationen ihres Feldtyps entsprechen. In diesem Thema werden die folgenden Feldtypen beschrieben:

- Text
- Auswahlliste
- Nummer
- Ganzzahl
- Währung
- Prozent
- Kontrollkästchen
- E-Mail
- Telefon
- Datum/Uhrzeit
- Datum

### Text

Jedes Textfeld in Oracle CRM On Demand hat eine maximale Länge. Darüber hinaus gehende Zeichen werden nicht importiert. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

**TIPP:** Überprüfen Sie die Länge der Daten, die Sie importieren möchten, auf die zulässige Länge. (Öffnen Sie die Datei in einer Tabellenkalkulationsanwendung, und verwenden Sie eine der Tabellenkalkulationsfunktionen, um den längsten Wert in einer Spalte zu ermitteln.) Wenn die Daten das Limit überschreiten, sollten Sie sie in ein benutzerdefiniertes Feld importieren, die Daten auf zwei getrennte Felder aufteilen oder einige Daten abkürzen, so dass sie der Ziellänge entsprechen.

### Auswahlliste

Mit Einzelauswahllistenfeldern kann ein Benutzer einen einzelnen Wert aus einer Werteliste für das Feld auswählen. Mit Mehrfachauswahllistenfeldern kann ein Benutzer einen oder mehrere Werte aus einer Werteliste für das Feld auswählen. Wenn Sie mehrere Werte in ein Mehrfachauswahllistenfeld importieren, müssen Sie die Werte durch ein Semikolon trennen.

Wenn Ihre Benutzersprache mit der Unternehmenssprache identisch ist, können Sie während des Importprozesses auswählen, ob der Anwendung neue Auswahllistenwerte aus Ihrer CSV-Datei hinzugefügt werden sollen oder nicht. Die ausgewählte Option gilt sowohl für Einzel- als auch für Mehrfachauswahllistenfelder.

**Hinweis:** Die Option zum Importieren neuer Auswahllistenwerte ist nicht verfügbar, wenn Sie Notizen importieren. Außerdem ist sie nicht verfügbar, wenn sich Ihre Benutzersprache von der Standardsprache des Unternehmens unterscheidet.

Wenn keine Auswahllistenwerte hinzugefügt werden sollen, werden nur die Auswahllistenwerte importiert, die genau mit denen in der Anwendung übereinstimmen. (Bei allen Werten muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.) Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Der Administrator des Unternehmens kann, mit Ausnahme einiger spezifischer Felder, die Auswahllistenwerte für Felder ändern (diese Ausnahmen finden Sie in den Richtlinien für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten).

**HINWEIS:** Wenn Sie die Option wählen, mit der beim Importieren von Daten neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

Wenn ein Einzelwert-Auswahllistenfeld in einem Datensatz einen deaktivierten Wert enthält, wird der Wert nicht aus dem Feld entfernt, wenn Sie den Datensatz über den Importassistenten aktualisieren, es sei denn, Sie geben einen neuen, aktiven Wert oder einen Nullwert für das Feld in den Importdaten an. Wenn ein Mehrfach-Auswahllistenfeld in einem Datensatz mindestens einen deaktivierten Wert enthält, bestimmt die Einstellung im Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" im Unternehmensprofil, ob der Importassistent das Feld mit einer Liste von Werten aktualisieren kann, die die deaktivierten Werte enthält, die bereits in dem Feld ausgewählt sind. Weitere Informationen zum Kontrollkästchen "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" finden Sie unter [Informationen zur Einstellung für "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten"](#) (auf Seite 1387).

### ***So vergleichen Sie die Daten in Ihrer Datei mit den gültigen Werten in der Anwendung***

- 1 Öffnen Sie Ihre Datei in einer Tabellenkalkulationsanwendung.

**TIPP:** Wenn Sie die Datei in Microsoft Excel öffnen, können Sie mithilfe der AutoFilter-Funktion feststellen, welche Werte für bestimmte Spalten in Ihrer Datei angezeigt werden.

- 2 Vergleichen Sie die Werte in Ihrer Datei mit den gültigen Werten in Oracle CRM On Demand, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:
  - Wenn Ihnen die Rolle eines Administrators zugewiesen ist, klicken Sie auf den globalen Link "Admin" in der Anwendung, und öffnen Sie die Seite "Feldeinrichtung", auf der sich das Feld befindet, dessen Werte Sie vergleichen möchten.
  - Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die entsprechende Registerkarte, und wählen Sie einen Datensatz. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf die Dropdown-Liste für das zu überprüfende Feld und vergleichen Sie die Werte mit Ihren Daten.

**TIPP:** Wenn Sie die Importdaten *nur* auf die Werte beschränken möchten, die mit den vorhandenen Werten übereinstimmen, stellen Sie sicher, dass jeder importierte Wert genau mit einem vorhandenen Wert übereinstimmt. Die Groß-/Kleinschreibung muss bei der Prüfung auf Übereinstimmung beachtet werden. Sie können die Daten in der Importdatei entweder so ändern, dass sie den gültigen Werten entsprechen, oder Sie

können der Anwendung Auswahllistenwerte hinzufügen (siehe [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385)).

### Nummer

Importdaten können eine beliebige Zahl zwischen -2,147,483,647 und 2,147,483,647 sein. Die Kommas in Ihren Importdateien werden ignoriert. Die Stellen nach einem Dezimaltrennzeichen werden auf die nächste 100er-Stelle gerundet.

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekanntem Zeichen gefunden wird oder der Wert außerhalb des gültigen Bereichs liegt. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Zahlenfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 1,234).

### Ganzzahl

Ganze Zahlen können beliebige Zahlen von - 2147483648 bis 2147483647 sein.

### Währung

Importdaten können eine beliebige Zahl mit bis zu 15 Stellen sein. Die Kommas in den Importdateien werden ignoriert. Die Stellen nach einem Dezimaltrennzeichen werden auf die nächste 100er-Stelle gerundet.

Importdaten können von einem \$ oder einem anderen Währungssymbol begleitet sein. Negative Zahlen sind ungültig.

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekanntem Zeichen gefunden wird oder der Wert zu viele Stellen enthält. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Währungsfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: \$1,000,000.00).

### Prozent

Importdaten können eine beliebige Zahl mit bis zu 15 Stellen sein. Die Kommas in den Importdateien werden ignoriert. Die Stellen nach einem Dezimaltrennzeichen werden auf die nächste 100er-Stelle gerundet. Negative Zahlen sind ungültig. Vor oder nach Importdaten können ein %-Zeichen und eine beliebige Anzahl von Leerstellen zwischen der Zahl und dem %-Zeichen stehen. Beispielsweise werden all diese gültigen Werte in der Anwendung als 1,234.36 % angezeigt:

1234.36  
 1,234.36  
 1234.35678  
 1234.36 %  
 1,234.36 %

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekanntem Zeichen gefunden wird oder der Wert außerhalb des gültigen Bereichs liegt. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Prozentwertfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 1.234,36% (mit Punkt und gefolgt von einem %-Symbol)).

### Kontrollkästchen

Ein Kontrollkästchen verfügt nur über zwei Einstellungen: aktiviert oder deaktiviert. Die folgende Tabelle enthält die Werte, die Sie beim Importieren von Daten verwenden können. Bei diesen Werten muss die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden, daher erkennt die Anwendung "wahr", "w" usw.

Kontrollkästchen ist aktiviert	Kontrollkästchen ist leer (nicht aktiviert)
1	0
J	N
Ja	Nein
W	F
Wahr	Falsch
Aktiviert	Deaktiviert

Alle anderen Werte in den Importdaten führen zu einer Deaktivierung des Kontrollkästchenfelds in der Anwendung. Es erfolgt *keine* Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Sie müssen Ihre Übersetzungen der Werte in der Tabelle verwenden, wenn Sie einen Import in einer anderen Sprache durchführen. Die Anwendung akzeptiert jedoch die Werte in den ersten beiden Zeilen der Tabelle unabhängig von Ihrer Spracheinstellung: J, N, 1, 0.

**TIPP:** Suchen Sie nach Werten, die erwartungsgemäß zu einer Aktivierung führen können, jedoch während des Imports nicht als solche erkannt werden. Konvertieren Sie diese Werte vor dem Importieren in J.

Wenn während des Importvorgangs ein Kontrollkästchenfeld des importierten Datensatztyps keinem Importdateifeld zugeordnet ist, wird dessen Wert für jeden importierten Datensatz auf "Deaktiviert" gesetzt.

### E-Mail

Wenn die Importdaten einem bestimmten Format nicht entsprechen, werden die Daten für dieses Feld nicht importiert. Die folgenden Kriterien werden als ungültig betrachtet:

- E-Mail-Daten, die mit dem at-Zeichen (@) oder einem Punkt (.) enden oder beginnen. Beide Symbole müssen von alphanumerischen Zeichen umgeben sein. Die folgenden Werte sind beispielsweise nicht gültig:  
a@.  
@a.  
@a  
a@a. a@a @a.a
- Leere Zeichenfolge
- Zeichenfolge zu lang
- Keine Zeichen vor dem At-Zeichen (@), Beispiel: @riqhtequip.com
- Kein At-Zeichen (@), Beispiel: isampleriqhtequip.com
- Kein Punkt (.), Beispiel: isample@riqhtequipcom
- Keine Domäne, Beispiel: isample@
- Kein Domänensuffix, wie com, Beispiel: isample@riqhtequip
- Mehrere At-Zeichen (@), Beispiel: isample@@riqhtequip.com
- Aufeinanderfolgende Punkte (.), Beispiel: isample@riqhtequip..com
- Leerzeichen in der Zeichenfolge, Beispiel: isa mple@riqhtequip
- Andere Zeichen als die folgenden Zeichen im lokalen Teil einer E-Mail-Adresse:

- Klein- und Großbuchstaben (Groß-/Kleinschreibung wird nicht beachtet)
- Die Ziffern 0 bis 9
- Die Zeichen ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Sonderzeichen im Domännennamen einer E-Mail-Adresse. Sonderzeichen umfassen: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

Wenn Ihr Administrator das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert, können Sie für die Adresse im E-Mail-Feld nur bei den Datensatztypen "Person" und "Lead" die meisten Unicodezeichen (UTF-8) verwenden, einschließlich akzentuierter Buchstaben. Sie können die Unicodezeichen (UTF-8) sowohl in den lokalen als auch in den Domainteil dieser E-Mail-Adressen verwenden, wenngleich aufeinanderfolgende Punkte nach wie vor nicht zulässig sind. Außerdem sind die folgenden Zeichen nicht zulässig, auch wenn das Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" im Unternehmensprofil aktiviert ist:

, ( ) [ ] : ; " < >

Mit der E-Mail-Nachricht "Importergebnisse" werden Sie benachrichtigt, wenn Daten für das Feld wegen falscher Formatierung nicht importiert werden.

### Telefon

Für die Eingabe von Telefonnummern gelten dieselben Formatregeln wie für das Importieren von Telefonnummerdaten. Daten, deren Telefonnummernformat erkannt wird, werden in der Anwendung in ein einheitliches Format konvertiert.

Für Telefonnummernfelder gelten dieselben Regeln für die Feldlänge wie für Textfelder. Insbesondere, wenn die Importdaten die für dieses Anwendungsfeld zulässige Länge überschreiten, werden die überschüssigen Zeichen *nicht* importiert. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

### Datum/Uhrzeit

Importdaten können verschiedene Darstellungen von Datum/Uhrzeit enthalten. Während des Importvorgangs wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Format aus.

Datums-/Uhrzeitfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 01/19/1964 12:15 PM). Das Format der angezeigten Daten wird durch die Gebietsschemaeinstellung auf der Seite "Persönliche Details" des Benutzers festgelegt.

Die Datums-/Uhrzeitwerte für die Zeitzone der Person, die den Import durchführt, müssen korrekt sein, d.h. sie müssen den Angaben auf der Seite "Persönliche Details" in der Anwendung entsprechen. Nachdem die Datums-/Uhrzeitwerte importiert wurden, werden sie den Benutzern aus einer anderen Zeitzone deren Zeitzone entsprechend angezeigt.

**TIPP:** Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone der Person, die den Import durchführt, mit der Zeitzone der Datums-/Uhrzeitwerte in der Importdatei übereinstimmt. Wenn die in den Importdaten angegebenen Datums-/Uhrzeitwerte sich auf die Pazifikzeit beziehen und ein Benutzer in der Zeitzone mit östlicher Standardzeit diese Daten importiert, werden alle Uhrzeiten um drei Stunden voraus angezeigt. Die Lösung für den Benutzer liegt darin, die Uhrzeit vorübergehend auf Pazifikzeit einzustellen, wenn er den Import durchführt, damit die Uhrzeiten korrekt importiert werden. Sie müssen genau wissen, auf welche Zeitzone sich die Datums-/Uhrzeitwerte in Ihrer Importdatei beziehen, bevor Sie einen Import starten. Beachten Sie, dass die meisten Datums-/Uhrzeitwerte in CSV-Datendateien im GMT-Format (Greenwich Mean Time) angegeben sind, und überprüfen Sie dies, bevor Sie den Import starten.

- Info über den Feldtyp "Datum/Uhrzeit"

Wenn Sie den Importassistenten ausführen, müssen Sie angeben, ob die Datumsangaben der Importdaten mit Monat (MM) oder Tag (TT) beginnen. Wenn Sie zuerst den Monat angeben möchten, werden folgende Formate unterstützt:

MM/TT/JJ

MM/TT/JJJJ

MM/TT (als Jahr wird standardmäßig das aktuelle Jahr angegeben)

Wenn Sie zuerst den Tag angeben möchten, werden folgende Formate unterstützt:

TT/MM/JJ

TT/MM/JJJJ

TT/MM (als Jahr wird standardmäßig das aktuelle Jahr angegeben)

Sie können auch das folgende Importdatenformat angeben: JJJJ-MM-TT.

Bei all diesen Formaten kann MM und TT eine 0 vorangestellt werden, wenn das Datum oder der Monat einstellig ist und die 0 nicht erforderlich ist.

**HINWEIS:** Datumsangaben im Format TT-MON-JJ oder TT-MON-JJJJ werden derzeit *nicht* unterstützt.

■ Info über Zeiten im Feldtyp "Datum/Uhrzeit"

In den Importdaten kann eine Uhrzeit angegeben werden. Um eine Uhrzeit zusammen mit einem Datum anzugeben, fügen Sie eine Leerstelle zwischen dem Datum und der darauf folgenden Uhrzeit ein. Wenn keine Uhrzeit mit dem Datum angegeben wird, wird die Uhrzeit auf 00:00:00 (Mitternacht) eingestellt. Folgende Uhrzeitformate werden unterstützt:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(wobei HH24 einen Zeitraum von 24 Stunden darstellt und AM entweder für morgens oder abends steht, wenn HH ein 12-Stunden-Wert ist)

MI oder SS können weggelassen werden und werden in diesem Fall während des Imports auf 00 gesetzt. HH, MI und SS kann eine 0 vorangestellt werden, wenn der Wert einstellig, die 0 aber nicht erforderlich ist.

**HINWEIS:** Ungeachtet der Option für das Datum-/Uhrzeitformat, die Sie während des Importierens wählen, werden Zeitangaben im 24-Stundenformat akzeptiert. Wenn Sie beispielsweise das Standardformat für Kanada wählen (HH:MM:SS AM/PM) und Ihre Datei eine Zeitangabe von 15:00:00 aufweist, werden die Daten ordnungsgemäß mit der Zeitangabe 3:00:00 PM importiert.

## Datum

In die Datentypfelder der Anwendung können lediglich Datumswerte eingegeben werden, keine Uhrzeiten. Beim Importieren in eines dieser Felder gelten dieselben Importdatenformate wie für Datums/Uhrzeittypenfelder. Die Importdaten sollten jedoch *keine* Uhrzeitwerte enthalten. Wenn eine Uhrzeit angegeben ist, wird sie während des Imports ignoriert.

Datumfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 12/18/2003).

## Informationen zu erforderlichen Feldern

Wenn ein Feld als erforderlich gilt (entweder standardmäßig oder durch den Administrator zugewiesen), wird der gesamte Datensatz zurückgewiesen, wenn die erforderlichen Felder keinen Spalten in Ihrer CSV-Datei zugeordnet sind. Es erfolgt eine Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

**TIPP:** Prüfen Sie die Felder für den Datensatztyp, den Sie importieren, um festzulegen, welche dieser Felder Pflichtfelder sind. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert für diese Felder enthalten.

## Informationen zu schreibgeschützten Feldern

Schreibgeschützte Felder verhalten sich während des Imports folgendermaßen:

- Wenn ein schreibgeschütztes Feld über eine Auswahlliste verfügt, müssen Sie die Auswahllistenwerte genau zuordnen, um sie importieren zu können.

- Wenn Sie lediglich schreibgeschützten Zugriff auf ein Feld haben, können Sie keine Daten in dieses Feld importieren.

## Vorbereiten für den Datenimport

Bevor Sie mit dem Import von Daten in Oracle CRM On Demand beginnen, müssen Sie zuerst festlegen, welche Importmethode Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zur Wahl der entsprechenden Importmethode finden Sie unter [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#). Beispiel: Das Oracle Data Loader On Demand-Utility unterstützt nur bestimmte Datensatztypen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Oracle Data Loader On Demand Guide. Bevor Sie einen Import durchführen, wird empfohlen, folgenden Abschnitt zu lesen: .

Möglicherweise müssen Daten in Ihrer CSV-Datei bearbeitet bzw. Oracle CRM On Demand angepasst werden, um sicherzustellen, dass alle Ihre Dateidaten importiert werden. Um festzustellen, ob dies erforderlich ist, führen Sie vor dem Import folgende Schritte aus:

- Legen Sie fest, welche Datensatztypen importiert werden sollen.  
Möglicherweise möchten Sie verschiedene Datensatztypen wie Leads, Firmen, Personen und Notizen importieren. Importieren Sie jeweils einen Datensatztyp, und führen Sie die Importschritte in der empfohlenen Reihenfolge aus.  
Wenn Sie beispielsweise über eine Datei mit einer Personenliste und über eine andere Datei mit einer Firmenliste verfügen, möchten Sie erst Firmen und dann Personen importieren, um die Beziehungen zwischen diesen Datensatztypen beizubehalten.  
Die Reihenfolge wird in der Benutzerschnittstelle selbst oder auf der Seite "Import- und Exporttools" angezeigt.

- Überprüfen Sie die Daten in Ihrer Datei, um Folgendes sicherzustellen:
  - Großschreibung, Abkürzungen und Rechtschreibung sind konsistent  
Textwerte werden genau so importiert wie sie in Ihrer CSV-Datei angezeigt werden. Daher können Unterschiede bei der Großschreibung dazu führen, dass zusätzliche Datensätze erstellt werden, obwohl dies nicht gewünscht ist. Beispielsweise würden diese Werte für Firmennamen neue Datensätze ergeben: ABC, abc, A.B.C.  
Da zwei Firmendatensätze als identisch erkannt werden, wenn Firmenname *und* -standort identisch sind, müssen Adressen außerdem auf gleiche Weise buchstabiert, großgeschrieben und abgekürzt werden, um zu verhindern, dass zusätzliche Datensätze erstellt werden. Die folgenden Datensätze würden beispielsweise **nicht** als identisch angesehen:  
ABC, 111 10th Avenue  
ABC, 111 10th Ave.  
ABC, 111 10th Ave  
ABC, 111 Tenth Avenue
  - Überschreitet nicht die maximal zulässige Länge
  - Entspricht den Formatierungsanforderungen für dieses Feld

Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für Datenüberprüfung (siehe [Richtlinien zur Datenprüfung](#) auf Seite 1829).

- Überprüfen Sie die Anwendung auf erforderliche Felder für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.  
Die Daten in Ihrer CSV-Datei müssen allen erforderlichen Feldern zugeordnet werden. Falls nicht, wird der Datensatz zurückgewiesen. Auf der Bearbeitungsseite des zu importierenden Datensatztyps können Sie feststellen, welche Felder erforderlich sind. Erforderliche Felder werden in Rot angezeigt. Ihr Administrator kann außerdem ein Feld so konfigurieren, dass es bedingt erforderlich ist. Das bedeutet, dass das Feld nicht standardmäßig erforderlich ist, sondern erst dann, wenn die Daten in anderen Feldern im Datensatz bestimmte Kriterien erfüllen. Wenn ein Feld aufgrund einer für das Feld definierten erfüllten Bedingung erforderlich ist, und wenn Ihre Importdatei keinen Wert für das bedingt erforderliche Feld enthält, wird der Datensatz abgelehnt.

- Fügen Sie der Anwendung Felder hinzu, wenn Sie Daten importieren möchten, die den Standardfeldern in der Anwendung nicht zugeordnet sind.

Während des Importvorgangs muss jedes Feld in Ihrer Datei einem vorhandenen Feld in der Anwendung zugeordnet sein, damit die betreffenden Daten erfasst werden können. Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können Sie neue (benutzerdefinierte) Felder in Oracle CRM On Demand erstellen und diese den entsprechenden Feldern in der Datei zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#)

- Legen Sie ggf. Auswahllistenwerte fest.

Während des Importvorgangs können Sie angeben, wie die Anwendung Auswahllistenwerte in Ihrer CSV-Datei behandeln soll, die nicht den vorhandenen Auswahllistenwerten in der Anwendung entsprechen:

- Sie der Anwendung als neue hinzufügen

**HINWEIS:** Um die Änderungen der Auswahllistenwerte in der Anwendung anzuzeigen, müssen Sie sich eventuell ab- und wieder anmelden.

- Sie nicht hinzufügen (nur die Werte erfassen, die zutreffen, und die anderen frei lassen)

Wenn Sie die in der Anwendung vorhandenen Auswahllistenwerte verwenden möchten und nur die diesen Werten entsprechenden Daten importieren möchten, müssen Sie die Auswahllistenwerte auf ihre Übereinstimmung sowie auf ihre Rechtschreibung und Großschreibung hin überprüfen (bei Werten muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden).

Einige Auswahllistenwerte können nicht geändert werden, und einige weisen ein anderes Verhalten auf. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für Datenüberprüfung (siehe [Richtlinien zur Datenprüfung auf Seite 1829](#)) und in den Richtlinien für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.

- Wählen Sie das richtige Zeitformat.

Wenn Sie das Zeitformat HH:MM:SS AM wählen, geben Sie in der CSV-Datei an, ob für die Daten AM oder PM gilt, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Wenn Sie AM/PM-Zeitformate wählen, die Daten jedoch AM oder PM nicht enthalten, werden die Felder folgendermaßen verarbeitet:

- Wenn das HH-Feld größer als oder gleich 8 und kleiner als oder gleich 12 ist, werden diese Felder als AM betrachtet.
- Wenn das HH-Feld kleiner als 8 und größer als 12 ist, werden diese Felder als PM betrachtet. Beispiel: 7:00:00 wird als 7:00 PM (19 Uhr) verarbeitet, während 9:00:00 als 9:00 AM (9 Uhr) verarbeitet wird.

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- Ändern von Auswahllistenwerten (siehe [Changing Picklist Values](#) auf Seite 1385)
- [Import- und Exporttools \(auf Seite 1787\)](#)

Weitere Informationen zum Vorbereiten von Datenimporten finden Sie unter 1800338.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

## Firmenadressfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Firmenadressen in Oracle CRM On Demand. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Sie können Firmenadressfelder nur dann in Oracle CRM On Demand importieren, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter [Verwalten von Adressen \(auf Seite 389\)](#).

Feldname für Standardfirmenadressen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zeilen-ID	ID	15	Keine.
Firmen-ID	ID	15	Keine.
Externe ID Firma	Text	30	Keine.
Adress-ID	ID	15	Keine.
Externe ID - Adresse	Text	30	Keine.
Adresstyp	Auswahlliste	30	Die folgenden Standardadrestypen sind verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".
Rechnung	Kontrollkästchen		Wenn der Wert für das Rechnungsfeld "J" lautet, handelt es sich bei der Adresse um eine Rechnungsadresse. Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N".
Versand	Kontrollkästchen		Wenn der Wert für das Versandfeld "J" lautet, handelt es sich bei der Adresse um eine Versandadresse. Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N".

### Firmenbuchfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält Informationen zur Einrichtung der CSV-Datei, die vor dem Import von Firmenbüchern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind.

**HINWEIS:** Damit Sie Firmen- oder Personenbuchdatensätze importieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zukünftige Bücher verwalten" enthalten.

Die Informationen in diesem Abschnitt ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Weitere Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen finden Sie unter [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#).

Standardfeldname für Buchfirmen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Buch	Zeichenfolge	150	Kein

Standardfeldname für Buchfirmen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Buch-ID	Zeichenfolge	15	Kein
Externe ID Buch	Zeichenfolge	30	Kein
Firma: ID	Zeichenfolge	15	Firmen-ID.
Firma	Zeichenfolge	100	Kein
Firmenstandort	Zeichenfolge	50	Kein
Externe ID Firma	Zeichenfolge	30	Kein
Startdatum	Datum	Kein	Das Datum, an dem die Datensatzaktivierung ausgeführt werden muss.
Enddatum	Datum	Kein	Das Datum, an dem die Datensatzaktivierung enden muss.
Künftig primär	Zeichenfolge	1	Wenn das zukünftige Primär-Flag den Wert "J" aufweist, wird bei Aktivierung des Buches für das Datenobjekt das Buch für den aktuellen Datensatz auf primär festgelegt. Dies basiert auf dem Feld "Anfangsdatum". Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N".

### Felder für Firmenpersonen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Firmenpersonen in Oracle CRM On Demand. Sie ergänzt die Richtlinien aus dem Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Firmenpersonen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmen-ID	ID	15	Kein
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Firmenname	Varchar	100	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Personenname	Text	255	Vor- und Nachname der Person
Personen-ID	ID	15	Kein
Währung	Varchar	20	Kein
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein

#### Firmenmitbewerberfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Firmenmitbewerbern in Oracle CRM On Demand. Sie ergänzt die Richtlinien aus dem Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Firmenmitbewerber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmen-ID	ID	15	Kein
Mitbewerber-ID	ID	15	Kein
Diese Firma	Text	100	Steht für den übergeordneten Firmennamen
Firmenmitbewerber	Text	100	Steht für den Namen des Mitbewerbers
Externe eindeutige ID Firma	Text	30	Kein
Externe ID Mitbewerber	Text	30	Kein

Standardfeldname für Firmenmitbewerber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
ID	ID	15	Steht für die Zeilen-ID des Firmenmitbewerbers
Rolle	Auswahlliste	30	Kein
Rolle umkehren	Auswahlliste	30	Kein
Startdatum	Datum	Kein	Kein
Enddatum	Datum	Kein	Kein
Status	Text	30	Kein
Stärken	Notiz	1999	Kein
Schwächen	Notiz	1999	Kein
Personen-ID	ID	15	Kein
Primäre Person	Text	100	Kein
Kommentare	Notiz	1999	Kein

#### Firmenveranstaltungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Firmenveranstaltungen in Oracle CRM On Demand. Sie ergänzt die Richtlinien aus dem Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Firmenveranstaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	50	Kein
Firmen-ID	ID	15	Kein
Externe eindeutige ID Firma	ID	15	Externe eindeutige ID der Firma
Veranstaltung	Text	50	Name der Veranstaltung

Standardfeldname für Firmenveranstaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Veranstaltungs-ID	ID	15	Kein
Externe System-ID Veranstaltung	ID	15	Externe System-ID der Veranstaltung
Zeilen-ID	ID	15	Kein

### Firmenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze, die vor dem Import von Firmen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Firmenname	Text	100	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie daher sicher, dass alle Datensätze in diesem Feld Werte enthalten, bevor Sie den Import durchführen.
Firmentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Interessent", "Kunde", "Partner" und "Mitbewerber"
Jahresumsatz	Währung	15	Kein
Rechnungsadresse	Auswahlliste	100	Der Wert in diesem Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind. Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Rechnungsadresse 2, 3	Text	je 100	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet USA. Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Postfach/ Sortierungscode	Text	30	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Abschnitt", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Region	Text	50	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			<p>MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	<p>Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Externe ID Rechnungsadresse	Text	30	Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Besuchshäufigkeit	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen abgeschnitten. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Furigana-Name	Text	100	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
HIN	Text		Krankenhaus-ID (HIN). Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Branche	Auswahlliste	50	<p>Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten. Alternativ kann der Administrator für Oracle CRM On Demand in Ihrem Unternehmen ein eigenes Firmenfeld erstellen, das die gültigen Werte enthält, die in Ihren Importdaten enthalten sein sollen. Dadurch können Sie die Daten statt in dieses Feld in das benutzerdefinierte Feld importieren.</p> <p>Gültige Standardwerte: "Automotive", "Energie", "Financial Services", "Hochtechnologie", "Produktion", "Sonstige", "Pharmazeutik", "Einzelhandel", "Dienstleistungen" und "Telekommunikation".</p>
Art der Beeinflussung	Text	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Letztes Anrufdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Standort	Text	50	<p>In den meisten Fällen wird dieses Feld verwendet, um doppelte Datensätze zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Datensatzduplikaten und externen IDs (siehe <a href="#">Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs</a> auf Seite 1813).</p> <p>Um beispielsweise zwischen Hauptsitz und einer Niederlassung von Firma XYZ zu unterscheiden, überprüft die Anwendung sowohl den Firmennamen als auch den Standort, um zu ermitteln, ob der Datensatz doppelt vorkommt.</p>

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Haupt-Faxnr.	Telefon	40	Kein
Haupt-Telefonnr.	Telefon	40	Kein
Marktpotenzial	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktsegment	Text	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dieser Text kann bearbeitet werden.
Marktanteil	Nummer	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Anzahl Mitarbeiter	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Kein
Anzahl der Ärzte	Nummer	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Übergeordnete Firma	Text	100	Muss ein gültiger Firmenname sein.

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID übergeordnete Firma	Text	30	Kein
Standort übergeordnete Firma	Text	50	Kein
Partner	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Weist darauf hin, dass diese Firma ein Partner ist.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Niedrig", "Mittel", "Hoch"
Öffentliches Unternehmen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn es sich um ein öffentliches (im Gegensatz zu einem privaten) Unternehmen handelt.
Bewertung 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a> .
Bewertung 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Bewertung 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Firma neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Beim Import werden automatisch Zuweisungsregeln für diesen Firmendatensatz in Kraft gesetzt, wenn Ihr Unternehmensadministrator oder Manager diese Funktion eingerichtet hat.
Referenz	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn diese Firma eingewilligt hat, dass sie gegenüber Interessenten als Referenz angegeben werden darf.
Referenz am	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Gebiet	Auswahlliste	25	Gültige Standardwerte: Osten, Westen, Zentral

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Route	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Versandadresse	Auswahlliste	100	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.  Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Versandadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse 2, 3	Text	je 100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - Ort	Text	50	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet USA. Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).

Name Standardfirmenfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - Postfach/ Sortiercode	Text	30	<p>Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Abschnitt", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Region	Text	50	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	<p>Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - PLZ	Text	30	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.

Name Standardfirmenfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Lieferadresse	Text	30	Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Quellkampagne	Auswahlliste	30	Die Kampagne, anhand derer diese Firma erstellt wurde.
Status	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Ampel 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a> .
Ampel 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Ampel 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Gebiet	Text	255	Kein
Website	Text	100	Es erfolgt keine Formatüberprüfung (mit Ausnahme der Länge) der für dieses Feld importierten Daten.
Umsatz bis dato	Nummer	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Firmenpartnerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Firmenpartnern in Oracle CRM On Demand. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Firmenpartner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmen-ID	ID	15	Keine.
Partner-ID	ID	15	Keine.
Übergeordneter Firmenname	Text	100	Keine.
Externe eindeutige ID Firma	Text	30	Keine.
Externe ID Partner	Text	30	Keine.
ID	ID	15	Keine.
Rolle	Auswahlliste	30	Keine.
Rolle umkehren	Auswahlliste	30	Keine.
Startdatum	Datum	Kein	Keine.
Enddatum	Datum	Kein	Keine.
Status	Text	30	Keine.
Stärken	Notiz	1999	Keine.
Schwächen	Notiz	1999	Keine.
Personen-ID	ID	15	Keine.
Primäre Person	Text	100	Keine.
Kommentare	Notiz	1999	Keine.

### Firmenteam-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält bestimmte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Firmenteam in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname für Firmenteam-Feld	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenzugriff	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Uneingeschränkt", "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Verantwortlicher".  Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Firmenstandort	Text	50	Kein
Firmenname	Text	100	Kein
Personenzugriff	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff".  Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff".  Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Teamrolle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Verantwortlicher", "Unterstützg. d. Geschäftsleitg.", "Berater", "Partner", "Sonstiges"
Benutzer-ID	Text	50	Kein
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Externe Benutzer-ID	Text	30	Kein

#### Akkreditierungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Akkreditierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Akkreditierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Akkreditierungsgebühr	Währung	22	Keine.
Akkreditierungs-ID	Text	50	Es wird empfohlen, dass die interne ID für die Akkreditierung eindeutig ist.
Verfügbar ab	Datum	7	Keine.
Verfügbar bis	Datum	7	Keine.
Unternehmen	Text	50	Keine.
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Akkreditierungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Währung	Auswahlliste	15	Kein
Beschreibung	Text	250	Keine.
E-Mail	Text	40	Die E-Mail-Adresse für die Akkreditierungsperson.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld für die Eingabe des Vornamens der Akkreditierungsperson nur dann, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld für die Eingabe des Nachnamens der Akkreditierungsperson nur dann, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Name	Text	50	Es wird empfohlen, dass der Akkreditierungsname eindeutig ist.
Zielsetzung	Auswahlliste	50	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	50	Die Telefonnummer für die Akkreditierungsperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine.

Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine.
Erneuerbar	Kontrollkästchen		Keine.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertrieb, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Entwurf und Sicherheit.
Gültigkeit (in Monaten)	Nummer	22	Keine.
Website	Text	100	Der URL für eine Seite mit zusätzlichen Akkreditierungsinformationen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Akkreditierungsfelder (siehe [Accreditation Fields](#) auf Seite 581)

### Felder für Akkreditierungsanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Anfragedaten für die Kursakkreditierung in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Akkreditierungsanfrage	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Akkreditierungsdatum	Datum	7	Keine.
Akkreditierungsname	Auswahlliste	15	Keine.
Akkreditierungsnummer	Text	50	Akkreditierungsnummern sind normalerweise eindeutig.
Akkreditierungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Angefordert, Gewährt und Abgelehnt.
Beschreibung	Text	250	Keine.

Ablaufdatum	Datum	7	Keine.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Partnername	Auswahlliste	15	Keine.
Plan	Auswahlliste	15	Keine.
Erneuerbar	Kontrollkästchen		Keine.
Anfragedatum	Datum	7	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Adressfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze, die vor dem Import von Adressen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Adresse	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Adressenname	Text	100	Dieses Feld ist ein Pflichtfeld und muss eindeutig sein.
Land	Text	30	Kein
Adresszeile 1	Text	200	Kein
Adresse 2	Text	100	Kein
Adresse 3	Text	100	Kein
Bundesstaat	Text	30	Kein

Standardfeldname für Adresse	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Ort	Text	50	Kein
Provinz	Text	50	Kein
Postleitzahl	Text	30	Kein
Beschreibung	Text	100	Kein
Kommentare	Text	1999	Kein
Breitengrad	Nummer	22	Sie können diesen Feldwert für mobile Anwendungen verwenden, wie z.B. Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales und Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, die Geocoding-Funktionen unterstützen.
Längengrad	Nummer	22	Sie können diesen Feldwert für mobile Anwendungen verwenden, wie z.B. Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales und Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, die Geocoding-Funktionen unterstützen.

### Zuordnungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zuordnungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Feldname für Standardzuordnungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zuteilungstyp	Text	30	Keine
Zuteilungsmenge	Nummer	22	Die Menge des Produkts, die dem Vertriebsbeauftragten vom Administrator zugeordnet wird.
Verteilte Menge	Nummer	22	Die Menge des Produkts, die der Vertriebsbeauftragte in der Zuteilungsperiode abgegeben hat.

Feldname für Standardzuordnungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Das letzte Datum, an dem das Produkt verteilt werden kann.
Max. Menge	Nummer	22	Die Menge des Produkts, die der Vertriebsbeauftragte zu einem bestimmten Zeitpunkt an einen Kunden verteilen kann.
Sortieren nach	Nummer	22	Die Reihenfolge, in der dem Benutzer die Produkte in der Liste angezeigt werden.
Restmenge	Nummer	22	Die Menge des Produkts, die dem Vertriebsbeauftragten für die Abgabe in der Zuteilungsperiode verbleibt.
Muster	Text	15	Der Produktname, der mit der Zuordnung verknüpft ist.
Startdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem die Verteilung beginnt.
Musterabgabe stoppen	Boolescher Wert	1	Wenn dieses Feld gewählt wird, kann das Produkt nicht mehr verteilt werden.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Antragsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Antragsdatensätzen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Adresse 1	Varchar	200	Straße und Hausnummer des Unternehmens, das den Antrag stellt.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Adresse 2	Varchar	100	Keine
Adresse 3	Varchar	100	Keine
Ort	Varchar	50	Keine
Land	Varchar	30	Keine
Postfach/Sortierungscode	Varchar	200	Keine
Bezirk	Varchar	50	Keine
US-Bundesstaat	Varchar	10	Keine
Postleitzahl	Varchar	30	Keine
Jahresumsatz	Nummer	22	Der Gesamtjahresumsatz des Unternehmens.
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der aktuelle Genehmigungsstatus des Antrags.
Genehmigungsdatum	Datum	7	Genehmigungsdatum und -uhrzeit des Antrags.
Kampagne	Varchar	15	Der Name der Kampagne, die den Partner zum Stellen des Partnerantrags motiviert hat.
Mobiltelefonnr.	Varchar	40	Die Mobiltelefonnummer der weiterleitenden Person.
Währung	Auswahlliste	15	Kein
Aktueller Genehmiger	Varchar	15	Der Name des aktuellen Genehmigers.
E-Mail-Adresse	Varchar	100	Die E-Mail-Adresse der weiterleitenden Person.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Bestehende Partnerschaften	Varchar		Die Liste der bestehenden Partnerschaften.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Erwartete Partnerschaftsvorteile	Varchar	500	Die Liste der erwarteten Vorteile aus dieser Partnerschaft.
Vorname	Varchar	50	Der Vorname der weiterleitenden Person.
Branche	Varchar	50	Die Branche, in der das Unternehmen tätig ist.
Berufsbezeichnung/Position	Varchar	75	Die Berufsbezeichnung/Position der weiterleitenden Person.
Nachname	Varchar	50	Der Nachname der weiterleitenden Person.
Standort	Varchar	50	Der Standort des Unternehmens.
Haupt-Faxnr.	Varchar	40	Die primäre Faxnummer des Unternehmens.
Haupt-Telefonnr.	Varchar	40	Die primäre Telefonnummer, unter der das Unternehmen zu erreichen ist.
Name	Varchar	50	Der Name des Unternehmens.
Anzahl Mitarbeiter	Nummer	22	Die Gesamtzahl der Mitarbeiter im Unternehmen.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Partner	Varchar	15	Der Partner, der diesem Antrag zugeordnet ist.
Partnerprogramm	Varchar	15	Der Name des Partnerprogramms, das dem Antrag zugeordnet ist.
Partnertyp	Varchar	30	Der Typ des Partners, für den der Antrag weitergeleitet wird.
Programmstufe	Varchar	30	Die dem Antrag zugeordnete Stufe des Partnerprogramms.
Zurückweisungsgrund	Varchar	30	Der Grund, aus dem der Antrag zurückgewiesen wurde.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Quelle	Varchar	30	Die Quelle, über die der Antrag gestellt wurde. Beispiel: Website, Direktversand, E-Mail usw.
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	Datum	7	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit des Antrags.
Website	Varchar	100	Die URL-Adresse des Unternehmens.
Fax-Nr. (geschäftlich)	Varchar	40	Die Geschäftsfaxnummer der weiterleitenden Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Varchar	40	Die Geschäftstelefonnummer der weiterleitenden Person.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Termine/Personen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import der Verknüpfung zwischen einer Person und einem Termin in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Termine/Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Vor- und Nachname Person	Text	255	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Externe ID Termin	Text	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Termine/Benutzer: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import der Verknüpfung zwischen einem Benutzer und einem Termin in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Termine/Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Benutzer-ID	Text	30	Kein
Externe ID Termin	Text	30	Kein
Externe Benutzer-ID	Text	30	Kein

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Termine, Aufgaben und Besuche: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung einer CSV-Datei, bevor Sie Termine und Aufgaben in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Wählen Sie das richtige Zeitformat. Wenn Sie das Zeitformat HH:MM:SS AM wählen, geben Sie in der CSV-Datei an, ob für die Daten AM oder PM gilt, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Wenn Sie AM/PM-Zeitformate wählen, die Daten jedoch AM oder PM nicht enthalten, werden die Felder folgendermaßen verarbeitet: Wenn das HH-Feld größer als oder gleich 8 und kleiner als oder gleich 12 ist, werden diese Felder als AM betrachtet. Wenn das HH-Feld kleiner als 8 und größer als 12 ist, werden diese Felder als PM betrachtet. Beispiel: 7:00:00 wird als 7:00 PM (19 Uhr) verarbeitet, während 9:00:00 als 9:00 AM (9 Uhr) verarbeitet wird.

Feldname für Standardtermin, Aufgabe und Besuch	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Kein

Feldname für Standardtermin, Aufgabe und Besuch	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Firmenstandort	Text	50	Kein
Aktivität	Text	100	Kein
Aktivitätswährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Terminerinnerung	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Kampagne	Text	50	Kein
Externe ID Kampagne	Text	30	Kein
Kommentare	Notiz	250	Kein
Person	Text	255	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Fälligkeitsdatum	Datum	32	Keine. Dieses Feld ist für Aufgaben verfügbar. Es ist ein standardmäßig erforderliches Feld.
Endzeit	Datum/Uhrzeit	32	Keine. Dieses Feld ist für Termine verfügbar. Es ist ein standardmäßig erforderliches Feld.
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Veranstaltung	Auswahlliste	50	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Feldname für Standardtermin, Aufgabe und Besuch	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Mittelanforderung	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Schreibgeschützt.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Lead	Text	255	Kein
Externe ID Lead	Text	30	Kein
Standort	Text	100	Nur für Termine.
Verkaufsprojekt	Text	100	Kein
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Kein
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Priorität	Auswahlliste	30	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Gültige Standardwerte: "Hoch", "Mittel", "Niedrig"
Privat	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Serviceanfrage	Text	64	Kein
Externe ID Serviceanfrage	Text	30	Kein

Feldname für Standardtermin, Aufgabe und Besuch	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Startzeit	Datum/Uhrzeit	32	Keine. Dieses Feld ist für Termine verfügbar. Es ist ein standardmäßig erforderliches Feld.
Status	Auswahlliste	30	Die folgenden Standardwerte sind gültig: "Abgeschlossen", "Übertragen", "In Bearbeitung", "Wartet auf andere Person", "Nicht gestartet"
Betreff	Text	150	Verfügbar für Aufgaben und Termine. Es ist ein standardmäßig erforderliches Feld.
Aufgabenwährung	Text	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Aufgabenerinnerung	Datum/Uhrzeit	32	Keine.
Typ	Auswahlliste	30	Dieses Feld ist für Aufgaben und Termine verfügbar. Die folgenden Standardwerte sind gültig: "Anruf", "Korrespondenz", "Demonstration", "E-Mail", "Ereignis", "Fax", "Meeting", "Sonstige", "Persönlich", "Präsentation", "Aufgabe"

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder \(auf Seite 258\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Anlagenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung einer CSV-Datei, bevor Sie Anlagen in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Anlagen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Kein
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Anlagenwährung	Auswahlliste	20	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Vertrag	Text	30	Kein
Kundenperson	Text	255	Kein
Beschreibung	Text	250	Kein
Ablaufdatum	Datum	7	Kein
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Installationsdatum	Datum	7	Dieses Feld wird beim Importieren von Anlagen in Oracle CRM On Demand automatisch mit dem aktuellen Datum ausgefüllt.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Benachrichtigungsdatum	Datum	7	Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Betriebsstatus	Text	30	Kein
Externe ID Produkt	Text	30	Kein
Produktname	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Kaufdatum	Datum	7	Kein
Kaufpreis	Währung	15	Kein

Standardfeldname für Anlagen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Menge	Nummer	15	Kein
Serien-Nr.	Text	100	Kein
Lieferdatum	Datum	7	Kein
Garantie	Text	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Anlagen \(auf Seite 315\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für gesperrte Produkte: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung der Datensätze, die vor dem Import von Datensätzen für gesperrte Produkte in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Feldname für gesperrtes Standardprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person	Text	15	Kein
Währung	Auswahlliste	15	Kein
Beschreibung	Text	250	Kein
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
ID	Text	15	Kein
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1	Kein
Indizierte Währung	Währung	22	Kein

Feldname für gesperrtes Standardprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Indiziertes Datum	Datum/ Uhrzeit	32	Kein
Indizierte Zahl	Nummer	22	Kein
Indizierte Auswahlliste 1	Auswahlliste	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 2	Auswahlliste	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 3	Auswahlliste	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 4	Auswahlliste	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 5	Auswahlliste	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Produkt	Text	100	Kein
Person: Externe eindeutige ID	Text	50	Kein
Verantwortlicher: Externe eindeutige ID	Text	50	Kein
Produkt: Externe eindeutige ID	Text	50	Kein

### Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Buchbenutzern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Weitere Informationen zur Verwendung von Büchern in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

Standardfeldname für Buchbenutzer	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zugriffsprofil	Zeichenfolge	100	Kein
Buchbenutzerrolle	Zeichenfolge	30	Kein

Standardfeldname für Buchbenutzer	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Benutzer	Zeichenfolge	50	Dieses Feld enthält den Wert für den Alias des Benutzers.
Buchname	Zeichenfolge	150	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie nur einen Wert für das Feld "Buchname" oder das Feld "Buch-ID" angeben (nicht beide).
Buch-ID	Zeichenfolge	15	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie nur einen Wert für das Feld "Buchname" oder das Feld "Buch-ID" angeben (nicht beide).  Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, ist das Feld "Buch-ID" obligatorisch.
Benutzer-ID	Zeichenfolge	15	Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, ist das Feld "Benutzer-ID" obligatorisch.  Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie Werte für mindestens eines der folgenden Felder angeben: "Benutzer-Anmelde-ID", "Benutzer-ID" oder "Externe Benutzer-ID".
Externe Benutzer-ID	Zeichenfolge	30	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie Werte für

Standardfeldname für Buchbenutzer	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			mindestens eines der folgenden Felder angeben: "Benutzer-Anmelde-ID", "Benutzer-ID" oder "Externe Benutzer-ID".
Benutzer-Anmelde-ID	Zeichenfolge	50	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie Werte für mindestens eines der folgenden Felder angeben: "Benutzer-Anmelde-ID", "Benutzer-ID" oder "Externe Benutzer-ID".

**Buchfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Büchern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Weitere Informationen zur Verwendung von Büchern in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Buchverwaltung (siehe [Book Management](#) auf Seite 1572).

Standardfeldname für Bücher	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Buch-ID	Zeichenfolge	15	Kein
Übergeordnetes Buch	Zeichenfolge	150	Kein
Buchtyp	Zeichenfolge	30	Kein
Kann Daten enthalten	Zeichenfolge	1	Kein
Buchname	Zeichenfolge	150	Kein
Beschreibung	Zeichenfolge	255	Kein

Standardfeldname für Bücher	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Partner	Zeichenfolge	100	Wenn Sie das Feld "Partner" importieren möchten, wird auch der Import des Feldes "Standort" empfohlen.
Externe eindeutige ID	Zeichenfolge	30	Kein
Standort	Zeichenfolge	50	Dieses Feld enthält den Standort des Partners.

### Felder für Broker-Profil: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Broker-Profildaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Broker-Profil	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Name Brokerprofil	Text	40	Der Name des Broker-Profiles.
Brokerprofil - Jahr	Auswahlliste	30	Das Jahr, in dem das Broker-Profil gültig ist.
Unternehmen - Vergangenes und zukünftiges Wachstum	Text	250	Die Beschreibung der Unternehmenshistorie und des zukünftigen Wachstums für den Broker.
Übersicht Unternehmen	Text	250	Stellt zusätzliche Informationen zum Broker bereit.
Erstellt	Text	30	Diese Informationen werden von Oracle CRM On Demand generiert: Der Name der Person, die das Broker-Profil erstellt hat, gefolgt vom Datum.
Währung	Auswahlliste	15	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Faxnummer	Telefon	35	Die Faxnummer des Brokers

Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Geändert	Text	30	Diese Informationen werden von Oracle CRM On Demand generiert: Der Name der Person, die das Broker-Profil zuletzt geändert hat, gefolgt vom Datum.
Partner	Auswahlliste	30	Der Name des Brokers.
Telefonnummer	Telefon	35	Die Telefonnummer des Brokers.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Hauptadresse	Text	50	Die Hauptadresse des Brokers.
Untergeordneter Vertriebskanal	Auswahlliste	30	Die Brokerabdeckung. Gültige Standardwerte: Global, Lokal, National, Regional und Großhändler.
Segmentierung	Auswahlliste	30	Die Brokersegmentierung. Gültige Standardwerte: Geschäftlich, Wachstum und Einzelhandel.
Gebiet/Regionale Struktur	Text	250	Das Gebiet oder die regionale Struktur des Brokers.
Website	Text	100	Der URL für eine Seite mit zusätzlichen Informationen zum Broker-Profil.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Felder für Brokerprofil \(siehe \[Felder für Brokerprofile\]\(#\) auf Seite 799\)](#)

### Felder für Geschäftspläne: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Geschäftsfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Geschäftsplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Kein

Standardfeldname für Geschäftsplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währung	Auswahlliste	20	Kein
Beschreibung	Notiz	250	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum	7	Kein
Hinweise	Text	250	Kein
Verkaufsprojekte	Text	250	Kein
Name übergeordneter Plan	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Periode	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Periode.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Planumsatz	Währung	22	Kein
Produktname	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Produkts.
Status	Auswahlliste	30	Kein
Stärken	Text	250	Kein
Gefahren	Text	250	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein
Schwächen	Text	250	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Kampagnenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kampagnen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter

[Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardkampagne Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Tatsächliche Kosten	Währung	15	Kein
Zielgruppe	Text	2000	Kein
Budgetierte Kosten	Währung	15	Kein
Kampagnenwährung	Auswahlliste	15	Kein
E-Mail Kampagne	Text	50	Kein
Kampagnenname	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.
Tel.-Nr. Kampagne	Telefon	40	Kein
Kampagnentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Anzeige", "Direktmailing", "E-Mail", "Veranstaltung - Seminar", "Veranstaltung - Messe", "Veranstaltung - Sonstige", "Liste - Gekauft", "Liste - Gemietet", "Empfehlung - Mitarbeiter", "Empfehlung - Extern", "Website", "Sonstige".
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Enddatum	Datum	7	Kein
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Geplante Leads (Anz.)	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Kein
Zielsetzung	Text	2000	Kein

Standardkampagne Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Angebot	Text	255	Kein
Verantwortlicher	E-Mail	50	Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.  Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Umsatzziel	Währung	15	Kein
Quellcode	Text	30	Standardmäßig erforderliches Feld.
Startdatum	Datum	7	Kein
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Geplant", "Aktiv", "Abgeschlossen"

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kampagnenfelder: Importvorbereitung \(auf Seite 1871\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Kampagnenempfängerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kampagnenempfängern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Zum Importieren von Kampagnenempfängerfeldern sind mindestens die Angaben "Externe ID Person" und "Kampagnenname" erforderlich.

Standardfeldname für Produktkategorie	Datentyp	Maximale Länge
Lieferstatus	Text	30
Antwortstatus	Text	30
Kampagnenname	Text	100
Vor- und Nachname Person	Text	255
Externe ID Kampagne	Text	30
Externe ID Person	Text	30
Beschreibung	Text	250

**Zertifizierungsfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zertifizierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Zertifizierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine.
Verfügbar bis	Datum	7	Keine.
Zertifizierungsgebühr	Währung	22	Keine.
Zertifizierungs-ID	Text	50	Es wird empfohlen, dass die interne ID für die Zertifizierung eindeutig ist.
Unternehmen	Text	50	Keine.
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Zertifizierungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.

Beschreibung	Text	250	Keine.
E-Mail	Text	50	Die E-Mail-Adresse für die Zertifizierungsperson.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Zertifizierungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Zertifizierungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Name	Text	50	Der Name der Zertifizierung.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	30	Keine.
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	40	Die Telefonnummer für die Zertifizierungsperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine.
Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine.
Erneuerbar	Kontrollkästchen		Keine.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertriebsberatung, Service, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Design und Sicherheit.
Gültigkeit (in Monaten)	Nummer	22	Keine.
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Zertifizierungsinformationen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Zertifizierungsfelder (siehe [Certification Fields](#) auf Seite 572)

## Felder für Zertifizierungsanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zertifizierungsanfragedaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Zertifizierungsanfrage	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine.
Kandidat - Datum	Datum	7	Keine.
Zertifizierungsname	Auswahlliste	15	Keine.
Zertifizierungsnummer	Text	50	Zertifizierungsnummern sind normalerweise eindeutig.
Zertifizierungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Angefordert, Gewährt und Abgelehnt.
Währung	Auswahlliste	15	Keine.
Beschreibung	Text	250	Keine.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine.
Ablaufdatum	Datum	7	Keine.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Plan	Auswahlliste	15	Keine.
Anfragedatum	Datum	7	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Erneuerbar	Kontrollkästchen		Keine.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)

- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Zertifizierungsfelder (siehe [Certification Fields](#) auf Seite 572)

### Anspruchsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Anspruchsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Anspruchsdaten gültig.

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Arbeitsfähigkeit	Auswahlliste	30	Kein
Adresse	Text	200	Kein
Adresszeile 1	Text	100	Kein
Adresszeile 2	Text	100	Kein
Haftungsbetrag	Währung	22	Kein
Schadensbetrag	Währung	22	Kein
Schuldhaft	Auswahlliste	30	Kein
Firma	Text	15	Das mit diesem Datensatz verknüpfte externe Institut (Firma).
Firma: Externe System-ID	Text	30	Kein
Schadenskategorie	Auswahlliste	30	Kein
Ort	Text	50	Kein
Anspruchsnummer	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Mitarbeiterklasse	Auswahlliste	30	Kein
Abschlussdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kommentare	Text	250	Kein
Externe System-ID Unternehmen	Text	30	Auch externe eindeutige ID genannt.
Bedingungen	Text	50	Kein
Person	Text	15	Kein
Externe System-ID Person	Text	30	Kein
Land	Text	30	Kein
Kreis	Text	50	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Datum der Kenntnisnahme des Anspruchs durch Arbeitgeber	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Datum der Kenntnisnahme der Verletzung durch Arbeitgeber	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Anzahl verletzte Mitarbeiter	Anzahl	22	Kein
Ereignisnummer	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/ Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Name des Krankenhauses	Text	50	Kein
Haushalt	Text	15	Kein
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Kein
Verletzt während der Arbeitszeit	Auswahlliste	30	Kein

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Schadensart	Auswahlliste	30	Kein
Haftungsquelle	Auswahlliste	30	Kein
Geschäftszweig	Auswahlliste	30	Kein
Schadensort	Auswahlliste	30	Kein
Schadensschlüssel	Auswahlliste	30	Kein
Schadensdatum und -zeit	Datum/ Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Schadensbeschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Schadenstyp	Auswahlliste	30	Kein
Code für medizinische Verletzung	Auswahlliste	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Verletzter Körperteil	Auswahlliste	30	Kein
Anzahl verletzte Personen	Anzahl	22	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Ort der Verletzung	Auswahlliste	30	Kein
Polizei	Text	50	Kein
Polizeiberichtsnummer	Text	50	Kein
Police	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Postleitzahl	Text	30	Kein
Provinz	Text	50	Kein
Beziehung zum Versicherten	Auswahlliste	30	Kein
Berichtsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Berichtsnummer	Text	50	Kein
Gemeldet von	Auswahlliste	30	Kein
Kontaktdaten des Berichtenden	Text	50	Kein
Bundesstaat	Text	10	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein
Todeszeitpunkt	Datum/ Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Verletzungsart	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Personenadressfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei vor dem Import von Personenadressen in Oracle CRM On Demand.

Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Sie können Personenadressfelder nur dann in Oracle CRM On Demand importieren, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter [Verwalten von Adressen \(auf Seite 389\)](#).

Standardfeldname für Personenadressen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zeilen-ID	ID	15	Keine.

Standardfeldname für Personenadressen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Personen-ID	ID	15	Keine.
Externe ID Person	Text	30	Keine.
Adress-ID	ID	15	Keine.
Externe ID - Adresse	Text	30	Keine.
Adresstyp	Auswahlliste	30	Die folgenden Standardadrestypen sind verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".
Primär	Kontrollkästchen	1	Wenn der Wert für das primäre Feld "J" lautet, handelt es sich bei der Adresse um eine Hauptadresse. Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N".

### Personenbuchfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung der CSV-Datei, die vor dem Import von Personenbüchern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind.

**HINWEIS:** Damit Sie Firmen- oder Personenbuchdatensätze importieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zukünftige Bücher verwalten" enthalten.

Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Weitere Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen finden Sie unter [Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen \(auf Seite 1592\)](#).

Standardfeldname für Buchpersonen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Name	Zeichenfolge	150	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass

Standardfeldname für Buchpersonen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Sie einen Wert für das Feld "Name" oder das Feld "Buch-ID" angeben (nicht beide).  Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, ist das Feld "Name" optional.
Buch-ID	Zeichenfolge	15	Wenn Sie einen neuen Import durchführen, wird empfohlen, dass Sie einen Wert für das Feld "Name" oder das Feld "Buch-ID" angeben (nicht beide).  Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz aktualisieren, ist das Feld "Buch-ID" obligatorisch.
Externe ID Buch	Zeichenfolge	30	Kein
Person: ID	Zeichenfolge	15	Die Personen-ID ist die Zeilen-ID der Person.
Externe ID Person	Zeichenfolge	30	Kein
Startdatum	Datum	Kein	Das Datum, an dem die Datensatzaktivierung ausgeführt werden muss.
Enddatum	Datum	Kein	Das Datum, an dem die Datensatzaktivierung enden muss.

Standardfeldname für Buchpersonen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Künftig primär	Zeichenfolge	1	Wenn das zukünftige Primär-Flag den Wert "J" aufweist, wird bei Aktivierung des Buches für das Datenobjekt das Buch für den aktuellen Datensatz als primär festgelegt. Dies basiert auf dem Feld "Anfangsdatum". Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N".

### Contact Fields: Import Preparation

If you have separate files to import for accounts and contacts, import the accounts first, and then the contacts. Be sure that your Contacts import file contains valid account names from the Accounts import file.

If you only have a Contacts import file, account records are created based on the account name data found in the Account Name field in the Contacts import file. If the contact record contains alternate address data, Oracle CRM On Demand creates a new account and populates the shipping address with the alternative address. The Billing address remains blank.

If multiple contacts are associated with the same account, the account's address fields are set to the Alternate address values associated with the first contact imported for that account. If the first contact imported does not contain alternate address data-but subsequent records *do*, the account's address fields are blank, since only the first imported contact is considered when setting the values of the account address fields. Therefore, if you are importing only from a Contacts import file, before importing, sort the data by Account Name, then make sure that the first contact for each different Account Name contains the address you want to use for the account.

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing contacts into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829). First, you must review the following import information before performing an import.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account	Text	100	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. If no match is found, it is the Account Name for a new Account that gets created as part of the Contact import process. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (siehe

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			<a href="#">Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs auf Seite 1813</a> ).
Account External ID	Text	30	None
Account Location	Text	50	The text for this field is one of several fields used to match an existing Account record. For more information, see About Record Duplicates and External IDs (siehe <a href="#">Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs auf Seite 1813</a> ).
Assistant Name	Text	50	None
Assistant Phone #	Phone	40	None
Best Time to Call	Picklist	30	Default values are Early afternoon, Early morning, Evening, Late afternoon, Mid-morning, and Saturday. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Blocked Reason Code	Picklist	30	Default values are Business, Do Not See, Do Not Ship, HR, and Legal. You can edit this picklist.
Call Frequency	Picklist	30	Default values are No See, 1-2 Times/Year, 3-4 Times/Year, and >5 Time/Year. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Cellular Phone #	Phone	40	None
Client Since Date	Date	Not applicable	This field is automatically populated with current date once the Client value is selected in the Contact Type drop-down menu.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact Address	Picklist	100	<p>This field is available only if shared addresses are set up for your company.</p> <p>This value must match the Address Name field in the existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.</p>
Contact Address 1	Text	200	<p>For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Address 2, 3	Text	100 each	<p>For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact City	Text	50	<p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Country	Picklist	30	<p>Default values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Currency	Picklist	20	<p>You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.</p>

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Contact PO Box/Sorting Code	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Province	Text	50	<p>If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast (see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Type	Picklist	30	Default valid values: Prospect, Customer, Partner, and Competitor
Contact US State	Picklist	2	<p>Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.</p> <p>This field is not available if shared addresses are set up for your company.</p>
Contact Zip/Post Code	Text	30	This field is not available if shared addresses are set up for your company.
Credit Score	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Currency	Picklist	15	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Current Investment Mix	Picklist	30	Default values are Aggressive, Moderate, and Conservative. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
Customer ID	Text	11	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Date of Birth	Date	7	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Degree	Picklist	30	Default values are PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Reg. Pharmacist, Master of Science, Dentist, LPN, and Master of Public Health. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. You can edit this picklist.
Department	Text	75	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.
Division	Text	50	None
Email	Text	100	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Weitere Informationen zum Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" finden Sie unter Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen (siehe <a href="#">Configuring Company Settings</a> auf Seite 1239).</p> <p>Informationen zu den Zeichen, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen unterstützt werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen</a> (auf Seite 67).</p>

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Experience Level	Picklist	30	Default values are None, Limited, Good, and Extensive. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. You can edit this picklist.
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Gender	Picklist	1	Default values are F and M. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Home Phone #	Phone	40	None
Home Value	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integration ID	Text	30	None
Investment Horizon	Picklist	30	Default values are Short term, Medium term, and Long term. You can edit this picklist. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Job Title	Text	75	None
Last Call Date	Date/Time		Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral -

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			Employee, Referral - External, Web Site, and Other.
Life Event	Picklist	30	Default values are Marriage, Birth of Child, Retirement, Divorce, and Other. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Not applicable	Not applicable	It is currently not possible to import data into this field. Its value can only be set directly in the application (on the Contact Edit page).
Manager External ID	Text	30	None
Marital Status	Picklist	30	Default values are Single, Divorced, Married, Partner, Separated, Widowed, and Widower. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Market Potential	Picklist	30	Default values are High, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Middle Name	Text	50	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Objective	Picklist	30	Default values are Capital Preservation, Income, Income/Growth, Balanced, Growth, Aggressive Growth, and International Diversification. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Opt In	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Opt Out	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Own or Rent	Picklist	30	Default values are Own or Rent. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Owner	Email	50	File data must match the User Sign In ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On email ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On email ID of the user performing the import for all of the imported records.
Owner External ID	Text	30	None
Personal Address External System ID	Text	30	If shared addresses are enabled for your company, then the data type for this field becomes a picklist. The value for this field must match the External Unique Id of an existing address record. Also, if the Validate Shared Addresses setting is enabled, this value must match an existing validated address record.
Picklist Value Group	Text	50	None
Primary Goal	Picklist	30	Default values are Saving for child's education, Saving for College, New Home, Accumulating wealth, Estate planning, Preserving my assets, and Retirement. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Private	Check box	Not applicable	This field should be set to the checked state if you want this contact to be visible only to the account owner.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Profession	Text	50	None.
Qualified Date	Date/Time	Not applicable	None.
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (siehe <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern</a> auf Seite 62).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Risk Profile	Picklist	30	Default values are Risk Averse, Risk Taker, Conservative, Moderate, and Aggressive. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referred by	Picklist	101	None.
Route	Picklist	30	Default values are Route 1, Route 2, Route 3, and Route 4. Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Picklist	30	Default values are White Collar, Blue Collar, Rural/Farming, Mass Retail, Mass Affluent, High Net Worth, Penta-Millionaires, and Ultra High Net Worth. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Self-Employed	Check box	Not applicable	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Source Campaign	Picklist	100	The campaign that generated the contact.

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Status	Picklist	30	This column stores the status of a client or contact. The following values are allowed: Active, Quiet Filed, and Dead Filed.
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (siehe <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern</a> auf Seite 62).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Tax Bracket	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tier	Picklist	30	Default values are Gold, Silver, Bronze, Top 100, Top, Medium, and Low. Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Time Zone	Picklist	30	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Total Assets	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Expenses	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Income	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Liabilities	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total Net Worth	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Type	Picklist	30	Default values are Prospect, Customer, Partner, and Competitor.
Work Fax #	Phone	40	None

Default Contact Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Work Phone #	Phone	40	None
YTD Sales	Currency	15	Specific to Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Related Topics

See the following topics for related information:

- [Contact Fields](#) (siehe [Personenfelder](#) auf Seite 345)
- [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829)
- [Importing Your Data](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020)

### Felder für staatliche Zulassungen für Personen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von staatlichen Zulassungen für Personen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1829). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für staatliche Zulassungen für Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person	Text	15	Keine
Ablaufdatum	Text	7	Das Datum, an dem die Approbation für diese Person abläuft (falls bekannt).
Lizenznummer	Text	30	Die erforderliche Zulassungsnummer für die Person im angegebenen Staat.
Bundesstaat	Text	30	Ein Staat in den USA oder eine Provinz in Kanada (optional).
Status	Text	30	Standardwerte für den Status der Zulassung: Leer, Aktiv oder Abgelaufen

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1829)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 2020)
- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 595)

**Personenteam-Felder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Personenteams in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardpersonenteam Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Personenzugriff	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff".  Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Vor- und Nachname Person	Text	60	Kein
Teamrolle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Verantwortlicher", "Unterstützg. d. Geschäftsleitg", "Berater", "Partner", "Sonstiges"
Benutzer-ID	Text	50	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Externe Benutzer-ID	Text	30	Kein

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\) \(auf Seite 162\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Kursregistrierung: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kursregistrierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kursregistrierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine.
Abschlussdatum	Datum	22	Keine.
Kursname	Auswahlliste	15	Es wird empfohlen, einen eindeutigen Kursnamen einzugeben.
Währung	Auswahlliste	15	Keine.
Beschreibung	Text	250	Keine.
Registrierungsdatum	Datum	22	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Registrierungsnummer	Text	100	Keine.
Registrierungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Registriert, Abgeschlossen und Unvollständig.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Angebotspartner	Auswahlliste	15	Das Drittunternehmen, bei dem sich der Kandidat für den Kurs registriert. Normalerweise erfolgt die Eingabe aus der Liste der Angebotspartner für den Kurs.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Kursfelder (siehe [Course Fields](#) auf Seite 553)

### Kursfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kursdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kurs	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine.
Verfügbar bis	Datum	7	Keine.
Unternehmen	Text	100	Das Unternehmen, bei dem die Kursperson arbeitet.
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Kursperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Kursgebühr	Währung	22	Keine.
Kurs-ID	Text	30	Es wird empfohlen, dass die interne ID für den Kurs eindeutig ist. Eindeutigkeit wird in Oracle CRM On Demand nicht erzwungen.
Kursdauer (Tage)	Nummer	22	Keine.
Beschreibung	Text	255	Keine.
Dauer (Stunden)	Nummer	22	Keine.
E-Mail	Text	100	Die E-Mail-Adresse für die Kursperson.
Prüfung	Auswahlliste	15	Keine.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Kursperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Format	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Mit Seminarleitung, CBT und Selbstbestimmt.
Praktische Übungen	Kontrollkästchen		Keine.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Kursperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Medium	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Klassenzimmer, Online und CD/DVD.
Name	Text	100	Es wird empfohlen, einen eindeutigen Kursnamen einzugeben.

Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	40	Die Telefonnummer für die Kursperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine.
Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertriebsberatung, Service, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Design und Sicherheit.
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Kursinformationen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Kursfelder (siehe [Course Fields](#) auf Seite 553)

### Deckungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Deckungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Deckungsdaten gültig.

Deckungsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Start	Datum	Nicht anwendbar	Kein

Deckungsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person	Text	15	Kein
Externe System-ID Person	Text	30	Kein
Deckung	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Deckungsname	Text	100	Kein
Deckungsprodukt	Text	15	Kein
Deckungsprodukt: ID Externes System	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt
Deckungsstatus	Auswahlliste	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Selbstbeteiligung	Währung	22	Kein
Ende	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Individuelle Versicherungsobergrenze	Währung	22	Kein
Versicherungssumme	Währung	22	Kein
Versicherungsobjekt	Text	30	Kein
Versicherungsobjekt: ID Externes System	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein

Deckungsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Police	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein
Versicherungsobergrenze gesamt	Währung	22	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Custom Object Field: Import Preparation

The following tables contain specific information about setting up your CSV file before importing custom object fields for custom objects into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829). First, you must review the following import information before performing an import.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

### Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03

The information in the following table is valid for Custom Object 01, Custom Object 02, and Custom Object 03 only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Name	Text	100
Account Location	Text	50
Description	Text	16,350
Custom Objects 04-15	Text	50
Division	Text	50
Custom Objects 04-15 External Unique ID	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Integration ID	Text	30
External Unique ID	Text	30
Owner	Email	50
Picklist Value Group	Text	50
Currency	Text	20
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Indexed Picklist 1	Text	30
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Indexed Number	Number	16
Indexed Date	Date/Time	32
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Checkbox	Boolean	1
Type	Text	30
Account	Text	100
Campaign	Text	100
Contact	Text	255
Custom Object 01	Text	50
Custom Object 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Dealer	Text	100
Event	Text	50
Fund	Text	50
Household	Text	50
Lead	Text	255
Opportunity	Text	100
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Service Request	Text	64
Solution	Text	100
Vehicle	Text	100
Account External ID	Text	30
Campaign External ID	Text	30
Contact External ID	Text	30
Custom Object 01 External ID	Text	30
Custom Object 02 External ID	Text	30
Custom Object 03 External ID	Text	30
Lead External ID	Text	30
Opportunity External ID	Text	30
Owner External ID	Text	30
Portfolio External ID	Text	30
Product External ID	Text	30
Service Request External ID	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Solution External ID	Text	30

### Custom Objects 04 and higher

The information in the following table is valid for custom objects 04 and higher only.

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Account	Text	100
Activity	Text	100
Book	String	150
Book:ID	String	15
Campaign	Text	100
Custom Objects 01-15	Text	50
Dealer	Text	100
Description	Text	16,350
Exchange Date	Date	32
External Unique ID	Text	30
Event	Text	50
Fund	Text	50
Fund Request	Text	50
Household	Text	1
Indexed Checkbox	Boolean	1
Indexed Currency	Currency	25
Indexed Date	DateTime	32
Indexed Number	Number	16
Indexed Picklist 1	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Indexed Picklist 2	Text	30
Indexed Picklist 3	Text	30
Indexed Picklist 4	Text	30
Indexed Picklist 5	Text	30
Integration ID	Text	30
Lead	Text	225
Name	Text	100
Opportunity	Text	100
Owner	Email	50
Portfolio	Text	100
Product	Text	100
Quick Search 1	Text	50
Quick Search 2	Text	50
Service Request	Text	64
Type	Text	30
Vehicle	Text	100
Account External Unique ID	Text	30
Activity External Unique ID	Text	30
Asset External System ID	Text	30
Campaign External Unique ID	Text	30
Company External System ID	Text	30
Contact External Unique ID	Text	30

Default Custom Object Field Name	Data Type	Maximum Length
Custom Objects 01-15 External Unique IDs	Text	30
Dealer External Unique ID	Text	30
Fund Request External Unique ID	Text	30
Household External Unique ID	Text	30
Opportunity External Unique ID	Text	30
Owner External Unique ID	Text	30
Portfolio External Unique ID	Text	30
Product External Unique ID	Text	30
Service Request External Unique ID	Text	30
Solution Request External Unique ID	Text	30
Vehicle External Unique ID	Text	30

### Schadensfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Schadensdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Schadensdaten gültig.

Schadensfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anspruch	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Anspruch: ID Externes System	Text	50	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein

Schadensfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Schaden	Text	50	Kein
Schadensbeschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Schadensname	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Beschreibung beschädigtes Eigentum	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Typ beschädigtes Eigentum	Text	50	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Geschätzter Betrag	Währung	22	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Versicherungsobjekt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Versicherungsobjekt: ID Externes System	Text	50	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein

Schadensfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Gegenstandsnummer	Anzahl	22	Kein
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Kein

### Zugehörige Themen

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Geschäftsregistrierung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Geschäftsregistrierungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Geschäftsregistrierung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmigungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Genehmigung ausstehend, Genehmigt, Zurückgewiesen, Zurückgegeben, Storniert und Abgelaufen.
Genehmigungsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Zugeordnete Person	Auswahlliste	100	Keine
Zugeordneter Kunde	Auswahlliste	100	Keine
Zugeordneter Lead	Text	100	Kein
Zugeordneter Lead: Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Zugeordneter Lead: Vorname	Text	50	Kein
Zugeordneter Lead: Nachname	Text	50	Kein

Standardfeldname für Geschäftsregistrierung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zugeordneter Lead: Integrations-ID	Text	30	Kein
Zugeordneter Lead: Nachname	Text	50	Kein
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Auswahlliste	100	Keine
Mobiltelefon	Text	40	Keine
Ort	Text	50	Keine
Abschlussdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Firmenname	Text	50	Keine
In Verkaufsprojekt konvertiert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Land	Auswahlliste	50	Keine
Aktueller Genehmiger	Auswahlliste	100	Keine
Erstellt: Datum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Währung	Auswahlliste	Nicht anwendbar	Sie können diese Auswahlliste nicht bearbeiten. Die Werte, die Sie importieren, müssen daher mit den gültigen Werten übereinstimmen.
Geschäftsumfang	Währung	15	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
E-Mail	Text	50	Kein
Wechselkurs	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Ablaufdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine

Standardfeldname für Geschäftsregistrierung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID	Text	40	Keine
Fax	Text	40	Keine
Endgültiger Genehmiger	Auswahlliste	100	Keine
Vorname	Text	50	Keine
Berufsbezeichnung/Position	Text	75	Keine
Nachname	Text	50	Keine
Zweiter Vorname	Text	50	Keine
Geändert: Datum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Anrede	Auswahlliste	30	Keine
Name	Text	100	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie sicher, dass für alle Datensätze Werte in diesem Feld enthalten sind, bevor Sie einen Import durchführen.
Neue Person	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Neuer Kunde	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Neues Verkaufsprojekt	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld gibt an, ob das der Geschäftsregistrierung zugeordnete Verkaufsprojekt neu ist.
Nächster Schritt	Text	250	Keine
Zielsetzung	Text	100	Kein
Zielsetzung: Externe eindeutige ID	Text	50	Kein

Standardfeldname für Geschäftsregistrierung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verantwortlicher	Auswahlliste	30	<p>Die Daten in diesem Feld müssen der Benutzer-ID eines bereits vorhandenen Benutzers von Oracle CRM On Demand entsprechen. Enthält ein Datensatz keinen gültigen Wert (oder keinen Wert) für dieses Feld, wird die Benutzer-ID des Benutzers verwendet, der den Import durchführt.</p> <p>Wenn dieses Feld beim Ausführen des Importassistenten keinem gültigen Importfeld zugeordnet wird, wird für den Verantwortlichen die Benutzer-ID des Benutzers verwendet, der den Import für alle importierten Datensätze durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Verantwortlicher für Partnerfirma	Auswahlliste	100	Standardmäßig zeigt dieses Feld die Partnerfirma der für die Geschäftsregistrierung verantwortlichen Person automatisch an. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Es kann nicht über den Upload-Prozess in Oracle CRM On Demand aktualisiert werden.
Ursprüngliche Partnerfirma	Auswahlliste	100	Der Partner, der das Verkaufsprojekt ursprünglich entdeckt hat. Dieser Partner entspricht in der Regel dem Hauptpartner, kann von diesem jedoch auch abweichen. Dieses Feld ist optional.
Partnerprogramm	Auswahlliste	50	Keine
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Postleitzahl	Text	30	Keine
Hauptpartner	Auswahlliste	100	Der primäre Partner ist für die Geschäftsregistrierung verantwortlich. Mit diesem Feld und mit dem Feld für den Standort des Hauptpartners wird ein Partner eindeutig bestimmt. Dieses Feld darf nicht leer sein.
Standort des Hauptpartners	Text	50	Der Standort des Hauptpartners, wie in der vorherigen Zelle angegeben. Mit diesem Feld und mit dem Feld

Standardfeldname für Geschäftsregistrierung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			"Hauptpartner" wird ein Partner eindeutig bestimmt. Dieses Feld darf nicht leer sein.
Produktinteresse	Text	100	Keine
Zurückweisungsgrund	Auswahlliste	30	Keine
Sonderpreis angefragt	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Bundesstaat	Auswahlliste	30	Keine
Straße	Text	100	Keine
Weiterleitungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Nicht weitergeleitet, Weitergeleitet und Zurückgerufen
Weiterleitungsdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Support erforderlich	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Telefon	Text	40	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Standard und Kein Standard

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Händlerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Händlerfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

**HINWEIS:** Dieser Abschnitt gilt speziell für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Name	Text	100	Kein
Website	Text	50	Kein
Website	Text	50	Kein
Übergeordneter Händler	Text	100	Kein
Status	Text	255	Kein
Übergeordnete Website	Text	50	Kein
Telefonnummer	Telefon	40	Kein
E-Mail	Text	50	Kein
URL	Text	100	Kein
Status	Text	30	Kein
Faxnummer	Telefon	40	Kein
Währung	Text	20	Kein
Phase	Text	30	Kein
Rang	Nummer	16	Kein
Rechnungsadresse	Auswahlliste	100	<p>Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p> <p>Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.</p>
Rechnungsadresse 1	Text	200	<p>Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p>

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse 2, 3	Text	je 100	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	<p>Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie die Daten importieren (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Rechnungsadresse - Postfach/ Sortierungscode	Text	30	<p>Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Rechnungsadresse - Region	Text	50	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente oder ihre Entsprechungen zu dem US-Bundesstaat zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	<p>Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten mit den gültigen Werten für dieses Feld übereinstimmen.</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30	<p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Externe ID - Rechnungsadresse	Text	30	<p>Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.</p>

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Versandadresse	Text	30	<p>Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p> <p>Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.</p>
Versandadresse 1	Text	200	<p>Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse 2, 3	Text	je 100	<p>Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Ort	Text	50	<p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30	<p>Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie die Daten importieren (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Postfach/ Sortierungscode	Text	30	<p>Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Abschnitt", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Region	Text	50	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente oder ihre Entsprechungen zu dem US-Bundesstaat zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Versandadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten mit den gültigen Werten für dieses Feld übereinstimmen.  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - PLZ	Text	30	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Externe ID - Lieferadresse	Text	30	Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Externe ID übergeordneter Händler	Text	30	Kein
ID Hauptverantwortlicher	ID	15	Kein
Händlertyp	Text	30	Kein
Geändert: Externes Datum	Datum/ Uhrzeit	32	Kein
Verantwortlicher	E-Mail	50	Kein
Geändert von	Text	255	Kein
Zeilen-ID	ID	15	Kein

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Integrations-ID	Text	30	Kein
Benutzerdefiniertes Objekt <i>N</i>	Text	50	Kein
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30	Kein
Indizierte Auswahlliste 6	Text	30	Kein
Indizierte Zahl	Nummer	16	Kein
Indiziertes Datum	Datum/ Uhrzeit	32	Kein
Indizierte Währung	Währung	25	Kein
Indizierter Langtext	Text	255	Kein
Indizierter Kurztext 1	Text	100	Kein
Indizierter Kurztext 2	Text	100	Kein
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1	Kein

### Veranstaltungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zum Einrichten Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Veranstaltungsfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur die ursprünglichen (standardmäßigen) Namen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn Ihnen beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu ermitteln.

Feldname für Veranstaltungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zeilen-ID	ID	15	Keine.
Produkt	Auswahlliste	100	Keine.
Produktkategorie	Auswahlliste	100	Keine.
Alias Verantwortlicher	Text	50	Keine.
Beschreibung	Text	250	Keine.
Geschäftsbereich	Text	50	Keine.
Sessiondetails	Text	500	Keine.
Vorname Besitzer	Text	50	Keine.
Nachname Besitzer	Text	50	Keine.
ID Hauptverantwortlicher	ID	15	Keine.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Keine.
Integrations-ID	Text	30	Keine.
ID Externes System	Text	30	Keine.
Indizierte Zahl	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Der Wert in diesem Feld muss ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647 sein.
Indizierte Auswahlliste 1	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierte Auswahlliste 2	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierte Auswahlliste 3	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierte Auswahlliste 4	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierte Auswahlliste 5	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierte Auswahlliste 6	Auswahlliste	30	Keine.
Indizierter Langtext	Text	255	Keine.

Feldname für Veranstaltungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Indizierter Kurztext 1	Text	40	Keine.
Indizierter Kurztext 2	Text	40	Keine.
Typ	Auswahlliste	15	Keine.
Standort	Text	100	Keine.
Maximale Teilnehmerzahl	Ganzzahl	Nicht anwendbar.	Der Wert in diesem Feld muss ein gültiger numerischer Wert zwischen 0 und 1000000 sein.
Name	Text	150	Dieses Feld ist erforderlich.
Veranstaltungsziel	Text	500	Dieses Feld ist erforderlich.
Startdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar.	Keine.
Budget	Währung	15	Keine.
CME-Guthaben	Ganzzahl	Nicht anwendbar.	Der Wert in diesem Feld muss ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647 sein.
Bestätigungsdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar.	Keine.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar.	Keine.
Status	Auswahlliste	30	Keine.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Prüfungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Prüfungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Prüfung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine.
Verfügbar bis	Datum	7	Keine.
Unternehmen	Text	100	Keine.
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Prüfungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Beschreibung	Text	255	Keine.
E-Mail	Text	100	Die E-Mail-Adresse für die Prüfungsperson.
Prüfungsgebühr	Währung	22	Keine.
Prüfungs-ID	Text	100	Es wird empfohlen, dass die interne ID für den Kurs eindeutig ist.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Prüfungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Format	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Multiple-Choice, Fragen und Antworten und Gemischt.
Benotungsmethode	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Noten, Punkte und Bewertungen.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Prüfungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Maximale Bewertung	Nummer	22	Keine.
Medium	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Computerbasiert, Papierbasiert und Gemischt.
Name	Text	100	Es wird empfohlen, dass der Prüfungsname eindeutig ist.
Anzahl Fragen	Nummer	22	Keine.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.

Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Minimale Bewertung	Nummer	22	Keine.
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	40	Die Telefonnummer für die Prüfungsperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine.
Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Zulässige Zeit (Minuten)	Nummer	22	Keine.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Beaufsichtigt und Online. Eine Prüfung gilt als <i>beaufsichtigt</i> , wenn während der Prüfung eine Aufsichtsperson anwesend ist.
Gültigkeit (in Monaten)	Zahl	22	Keine.
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Prüfungsinformationen.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Prüfungsfelder (siehe [Exam Fields](#) auf Seite 562)

### Felder für Prüfungsregistrierung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Prüfungsregistrierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Prüfungsregistrierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
--	---------	----------------	------------

Verwaltungspartner	Auswahlliste	15	Das Drittunternehmen, das für die Verwaltung der Prüfung zuständig ist. Normalerweise erfolgt die Eingabe aus der Liste der Verwaltungspartner für die Prüfung.
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine.
Abschlussdatum	Datum	7	Keine.
Währung	Auswahlliste	15	Keine.
Beschreibung	Text	255	Keine.
Prüfungsname	Auswahlliste	15	Keine.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine.
Erzielte Note	Text	50	Keine.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine.
Erzielte Bewertung	Nummer	22	Keine.
Bewertung läuft ab am	Datum	7	Keine.
Registrierungsdatum	Datum	7	In diesem Feld wird das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Registrierungsnummer	Text	50	Registrierungsnummern für Prüfungen sind normalerweise eindeutig.
Registrierungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Registriert, Durchlaufen und Fehler.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- Prüfungsfelder (siehe [Exam Fields](#) auf Seite 562)

### Finanzkontofelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Finanzkonten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontodaten gültig.

Feldname für Finanzkonto	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kontoinhaber	Text	15	Kein
Externe System-ID Kontoinhaber	Text	30	Kein
Saldo	Währung	22	Kein
Saldo zum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Filiale	Text	15	Kein
Externe System-ID Filiale	Text	30	Kein
Firma	Text	15	Kein
Firma: Externe System-ID	Text	30	Kein
Kampagne	Text	15	Kein
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe ID	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein

Feldname für Finanzkonto	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Konto	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Kontonummer	Text	50	Kein
Finanzberater	Text	15	Kein
Externe System-ID Finanzberater	Text	30	Kein
Extern	Boolescher Wert	1	Kein
Externe Institution	Text	15	Kein
Externe System-ID Externes Institut	Text	30	Die externe eindeutige ID des externen Instituts (Firma), das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Lokale Filiale	Auswahlliste	30	Kein
Haushalt	Text	15	Kein
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Gemeinsam	Boolescher Wert	1	Kein
Eröffnungsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Externe System-ID: Übergeordnetes Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Externe System-ID Portfolio	Text	30	Kein
Hauptfirma	Boolescher Wert	1	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Kontoinhaberfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kontoinhabern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontoinhaberdaten gültig.

Feldname für Kontoinhaber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Firma: Externe System-ID	Text	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Konto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzkontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist
Kontoinhaber	Text	15	Kein

Feldname für Kontoinhaber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe System-ID Kontoinhaber	Text	30	Kein
Name Kontoinhaber	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Haushalt	Text	15	Kein
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Kein
Datum der Zuordnung	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Primäre Person	Boolescher Wert	1	Kein
Rolle	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Kontoanteilefelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kontoanteilen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontoanteilsdaten gültig.

Feldname für Kontoanteile	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Konto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzkontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist
Name Kontoanteile	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Finanzprodukt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Performance	Text	22	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Kaufdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein

Feldname für Kontoanteile	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kaufpreis	Währung	22	Kein
Menge	Nummer	22	Kein
Wert	Währung	22	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Finanzplanfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Finanzplänen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Finanzplan

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzpläne gültig.

Feldname für Finanzplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Von Person genehmigt	Boolescher Wert	1	Kein
Firma	Text	15	Kein
Firma: Externe System-ID	Text	30	Kein
Kampagne	Text	15	Kein
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Kein
Person	Text	15	Kein
Externe System-ID Person	Text	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein

Feldname für Finanzplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Konto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Finanzplanbezeichnung	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Haushalt	Text	15	Kein
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Portfolio	Text	15	Kein
Externe System-ID Portfolio	Text	30	Kein
Gesendet an Person	Boolescher Wert	1	Kein

Feldname für Finanzplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Status	Auswahlliste	30	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Finanzproduktfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Finanzprodukten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzprodukt Daten gültig.

Feldname für Finanzprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kategorie	Auswahlliste	30	Kein
Klasse	Auswahlliste	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Aktueller Preis	Währung	20	Kein
Aktueller Preis zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar.	Kein
Geschäftsbereich	Text	30	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Finanzprodukt-ID	Text	50	Kein

Feldname für Finanzprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Finanzproduktname	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Finanzproduktübersicht	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Integrations-ID	Text	30	Kein
MDM-Product Hub-ID	Text	50	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	15	Kein
Externe System-ID Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
System-ID Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Preisquelle	Text	50	Auch aktuelle Preisquelle genannt.
Produktkatalog	Text	250	Kein
Produkt-URL	Text	250	Kein
Unterklasse	Auswahlliste	30	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)

## ■ Importieren Ihrer Daten (auf Seite 2020)

### Finanztransaktionsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Finanztransaktionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanztransaktionen gültig.

Feldname für Finanztransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Konto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Finanzprodukt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.

Feldname für Finanztransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Übergeordnete Finanztransaktion	Text	15	Kein
Externe System-ID Übergeordnete Finanztransaktion	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Menge	Nummer	22	Kein
Transaktionsdatum/-uhrzeit	Datum/Uhrzeit		Kein
Transaktions-ID	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Transaktionsperiode	Text	50	Kein
Transaktionspreis	Währung	22	Kein
Transaktionsquelle	Text	50	Kein
Transaktionstyp	Auswahlliste	30	Kein
Wert	Währung	22	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### HCP-Personenzuteilungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei vor dem Import von HCP-Personenzuteilungsfeldern in Oracle CRM On Demand. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für HCP-Personenzuteilungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
ID HCP-Personenzuteilung	Varchar	15	Gibt die Zeilen-ID an.
Zuordnungstyp	Auswahlliste	30	Die Standardwerte für dieses Feld lauten: "Detailzuteilung", "Musterzuteilung", "Werbemittelzuteilung" und "Musteranforderungszuteilung".
Startdatum	Datum/Uhrzeit	7	Dieses Feld ist erforderlich.
Währung	Auswahlliste	15	Keine.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine.
Geschäftsbereich	Text	50	Keine.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Wenn für den Datensatz "HCP-Personenzuteilung" ein Enddatum definiert ist, muss das Enddatum nach dem Anfangsdatum liegen.
Restmenge	Nummer	22	Wenn die HCP-Personenzuteilung erstmalig erstellt wird, müssen die Felder "Zuteilungsmenge" und "Restmenge" den gleichen positiven Wert aufweisen. Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.
Verteilte Menge	Nummer	22	Wenn die HCP-Personenzuteilung erstmalig erstellt wird,

Standardfeldname für HCP-Personenzuteilungen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			muss das Feld "Verteilte Menge" den Wert null besitzen. Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.
Zuteilungsmenge	Nummer	22	Wenn die HCP-Personenzuteilung erstmalig erstellt wird, müssen die Felder "Zuteilungsmenge" und "Restmenge" den gleichen positiven Wert aufweisen. Mengenfelder müssen Ganzzahlwerte enthalten.
Personen-ID	Varchar	15	Gibt die Zeilen-ID für die Person oder die HCP-Person an, für die die Zuteilungen definiert sind.
Produkt-ID	Varchar	15	Gibt die Zeilen-ID für das Produkt oder das Muster an, für das die Zuteilungen für eine bestimmte Person oder HCP-Person definiert sind.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Keine.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Versicherungsobjektfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Versicherungsobjektdateien in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Versicherungsobjektdateien gültig.

Feldname für Versicherungsobjekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Betrag	Währung	22	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Police	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Reihenfolge	Anzahl	22	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Typ	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

#### Felder für Bestandsauditberichte: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Bestandsauditberichten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Bestandsauditberichte	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kommentare	Notiz	255	Kein
Abschlussdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Bestandsperiode	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Bestandsperiode.
Ursache	Auswahlliste	30	Kein
Berichtsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

#### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

#### Felder für Bestandsperioden: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Bestandsperioden in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Bestandsperioden	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Aktiv	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Bestandsperiode aktiv oder inaktiv ist.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Dieses Feld ist leer, wenn die Bestandsperiode aktiv ist.
Abgeglichen	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Bestandsperiode abgeglichen wurde oder nicht.
Startdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Anfangsdatum der Bestandsperiode.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Eingeladenen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zum Einrichten Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Feldern für den Eingeladenen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur die ursprünglichen (standardmäßigen) Namen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn Ihnen beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu ermitteln.

Feldname für Eingeladenen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Teilnahmestatus	Text	30	Der Standardwert lautet "Ausstehend". Die weiteren Werte lauten "Teilgenommen", "Storniert", "Bestätigt", "Abgelehnt" und "Warteliste".
Personenname	Text	30	Wählen Sie aus dem zugeordnetem Applet eine Person.
Berufsbezeichnung/Position	Text	30	Die Berufsbezeichnung oder Position der Person.
Typ	Text	30	Der Personentyp.
E-Mail	Text	30	Kein

Feldname für Eingeladenen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Telefonnr.	Text	30	Kein
Sitzungsdetails	Text	30	Kein
Kommentare	Text	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für beteiligte Parteien: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Daten zu beteiligten Parteien in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Daten von beteiligten Parteien gültig.

Feldname für beteiligte Partei	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anspruch	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Anspruch: ID Externes System	Text	50	Kein
Person	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz. Das Feld "Person" umfasst den Vor- und Nachnamen der Person.
Externe System-ID Person	Text	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein

Feldname für beteiligte Partei	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe Quelle	Text	50	Kein
Beschreibung der Verletzung	Text	16350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Schadenszusammenfassung	Text	250	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Name beteiligte Partei	Text	50	Kein
Standort	Auswahlliste	30	Kein
Verantwortlicher	Text	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Rolle	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Rolle bei Unfall	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Leaderveranstaltungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Leadveranstaltungen in Oracle CRM On Demand. Sie ergänzt die Richtlinien aus dem Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Leadveranstaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Veranstaltung	Text	50	Name der Veranstaltung
Veranstaltungs-ID	ID	15	Kein
Externe System-ID Veranstaltung	ID	15	Externe System-ID der Veranstaltung
Lead	Text	50	Name des Leads
Lead-ID	ID	15	Kein
Externe eindeutige ID des Leads	ID	15	Externe eindeutige ID des Leads
Zeilen-ID	ID	15	Kein

### Lead Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing leads into Oracle CRM On Demand. This information supplements the guidelines given in the topic Field Type Guidelines for Importing Data (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829). First, you must review the following import information before performing an import.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Account External ID	Text	30	None
Alias	Text	50	None
Annual Revenues	Currency	15	None
Approximate Income	Currency	15	This is the amount of the approximate annual income.
Associated Account	Text	100	None.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Associated Contact	Text	101	The maximum number of characters allowed is 101. The first name can take up to 50 characters, followed by a single space, and the last name can take up to 50 characters, giving a total of 101 characters for the field.
Associated Deal Registration	Text	100	None
Associated Deal Registration: External ID	Text	50	None
Associated Opportunity	Not applicable	Not applicable	If you are importing a converted lead, this field's value must match an existing opportunity name.
Billing Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
Billing Address 2, 3	Text	100 each	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
Billing City	Text	50	None
Billing Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).
Billing PO Box/Sorting Code	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items to this field: Colonia/Section, CEDEX Code, Address 4, URB, and Township (see About Countries and Address Mapping

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			(siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).
Billing Province	Text	30	If your file contains non-U.S. addresses, map the following address items (or other equivalents to the U.S. State) to this field: MEX State, BRA State, Parish, Part of Territory, Island, Prefecture, Region, Emirate, and Oblast.
Billing US State	Picklist	2	Default valid values: Standard two-letter abbreviations for all the U.S. states (all capital letters). The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import.
Billing Zip/Post Code	Text	50	None
Campaign	Not applicable	Not applicable	This value is specified when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It is not possible to directly set values for the Campaign field in the import data.
Campaign External ID	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Company	Text	100	None
Contact External ID	Text	30	None
Created By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Date of Birth	Date	Not applicable	None
Description	Text	16,350	If a Description field in the import file exceeds 16,350 characters, it is truncated to 16,252 characters. The remaining characters are added to the linked Notes, each with a maximum limit of 16,350 characters.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Division	Text	50	None
Email	Text	100	<p>If the Allow Unicode Characters in Email Fields check box on the company profile is selected, then most Unicode (UTF-8) characters are allowed.</p> <p>Weitere Informationen zum Kontrollkästchen "Unicodezeichen in E-Mail-Feldern zulassen" finden Sie unter Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen (siehe <a href="#">Configuring Company Settings</a> auf Seite 1239).</p> <p>Informationen zu den Zeichen, die für die Verwendung in E-Mail-Adressen unterstützt werden, finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen</a> (auf Seite 67).</p>
Estimated Close Date	Date	7	None
External Unique ID	Text	30	None
First Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Furigana First Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Furigana Last Name	Text	50	The Furigana equivalent of the Kanji (for Japanese only).
Industry	Picklist	50	<p>Oracle CRM On Demand does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import. Alternatively, your company's Oracle CRM On Demand Administrator can create a custom Lead field that contains the valid values that you expect in your import data. This allows you to import your data into that custom field instead of this field.</p> <p>Default valid values: Automotive, Energy, Financial Services, High Technology,</p>

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
			Manufacturing, Other, Pharmaceuticals, Retail, Services, and Telecommunications
Integration ID	Text	30	None
Job Title	Text	75	None
Last Name	Text	50	This field is required by default. Make sure all records have values in this field before import.
Lead Currency	Text	20	None
Modified By	Not applicable	Not applicable	It is not currently possible to set the value of this field during import. Its value is set automatically by the application.
Mr./Ms.	Picklist	30	Default valid values: Miss., Mr., Ms., Mrs., and Dr.
Never Email	Check box	Not applicable	None
Next Step	Text	250	None
Number of Employees	Integer	15	None
Opportunity External ID	Text	30	None
Owner	Email	50	File data must match the Sign On User ID for an existing Oracle CRM On Demand user. If a record does not contain a valid value for this field (including no value), its value is set to the Sign On User ID of the user performing the import.  If this field is not mapped to a valid import file field when running the Import Assistant, the Owner is set to the Sign On User ID of the user performing the import for all of the imported records.
Picklist Value Group	Text	50	None
Potential Revenue	Currency	15	None
Primary Phone #	Phone	40	None

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Product Interest	Text	100	None
Profession	Text	50	This is the specified profession or occupation.
Rating	Picklist	30	Default valid values: A, B, C, and D
Rating 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.  For more information, see About Fields Displayed As Images (siehe <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern</a> auf Seite 62).
Rating 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Rating 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 1, 2, 3, 4, 5.
Reassign Lead Owner	Not applicable	Not applicable	This value is specified for all leads in a specific import when using the Oracle CRM On Demand Lead Import Assistant. It determines whether the imported leads are assigned to new owners based on Lead Assignment Rules defined for your company.
Referred By	Picklist	101	None
Sales Person	Picklist	30	None
Sales Person External ID	Text	30	None
Source	Picklist	30	Default valid values: Advertisement, Direct Mail, Email, Event - Seminar, Event - Trade Show, Event - Other, List - Purchased, List - Rented, Referral - Employee, Referral - External, Web Site, and Other
Status	Not applicable	Not applicable	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values and they must match the business logic.

Default Lead Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Stoplight 1	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2. For more information, see About Fields Displayed As Images (siehe <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern</a> auf Seite 62).
Stoplight 2	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Stoplight 3	Integer	Not applicable	Valid values for this field are: null, 0, 1, 2.
Web Site	Text	100	None
Work Fax #	Phone	40	None

### Related Topics

See the following topics for related information:

- Leads Fields (siehe [Leadfelder](#) auf Seite 291)
- Field Type Guidelines for Importing Data (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829)
- Importing Your Data (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020)

### Felder für MDF-Anfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von MDF-Anfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für MDF-Anfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Vorabgenehmigter Betrag	Nummer	22	Der Gesamtbetrag, den der Markeneigentümer für die Marketingaktivität genehmigt hat.
Angeforderter Betrag	Nummer	22	Der Gesamtbetrag, den der Partner für die Marketingaktivität anfordert.
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der aktuelle Genehmigungsstatus für die MDF-Anfrage.

Standardfeldname für MDF-Anfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmiger	Varchar	15	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Kampagne	Varchar	15	Die Kampagne, der die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Kategorie	Varchar	30	Die Kategorie, zu der die MDF-Anfrage gehört.
Entscheidungsdatum Anspruch	Datum	7	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Anspruchsstatus	Varchar	30	Gibt den Status des MDF-Anspruchs an.
Beschreibung	Varchar	250	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Fälligkeitsdatum	Datum	7	Das Datum, bis zu dem die Anfrage verarbeitet sein muss.
Enddatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Enddatum und -uhrzeit der Marketingaktivität.
Ablaufdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die MDF-Anfrage nicht mehr gültig ist.
Fonds	Varchar	15	Der Name des Fonds, der der MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Zuletzt genehmigt von	Varchar	15	Der Name der Person, die die Anfrage zuletzt genehmigt hat.
MDF-Anfrage - Währung	Varchar	20	Keine
Marketingziel	Varchar	30	Der Marketinggrund für die MDF-Anfrage.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet.
Partnerprogramm	Varchar	15	Das Partnerprogramm, dem die Anfrage zugeordnet ist.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein

Standardfeldname für MDF-Anfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Vorgenehmigungsdatum	Datum	7	Vorgenehmigungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die MDF-Anfrage trägt.
Ursachencode	Varchar	30	Der Grund für die Rückgabe oder Zurückweisung einer Sonderpreisanfrage.
Gebiet	Varchar	30	Die Region, für die die MDF-Anfrage gestellt wird.
Anfragedatum	Datum	7	Erstellungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Anfragenname	Varchar	50	Der Name der MDF-Anfrage.
Startdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Anfangsdatum und -uhrzeit der Marketingaktivität.
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	UTC-Datum	7	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit der Anfrage.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Nummer	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der für den Partner genehmigt wurde.
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Zahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wurde.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Antworten auf Nachricht: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Antworten auf Nachricht in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Antworten auf Nachricht	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	15	Kein
Aktivität	Text	15	Kein
Kommentare	Text	250	Kein
Person	Text	15	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Folgeaktivität aktivieren	Boolescher Wert	1	Kein
Endzeit	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Externe eindeutige ID	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Plan	Text	15	Kein
Planposition	Text	15	Kein
Antwort	Text	30	Kein
Abschnitt	Text	100	Kein
Folgenummer	Numerisch	22	Kein
Startzeit	Datum/Uhrzeit	7	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Anpassen von Antworten auf Nachrichten \(auf Seite 243\)](#)

### Felder für Nachrichtenpläne: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Nachrichtenplänen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien

unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Nachrichtenpläne	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Dieses Feld gibt die Zielgruppe für diesen Nachrichtenplan an, z.B. Herzchirurgen.
Code	Text	50	Dieses Feld verfolgt Nachrichtenpläne mit verschiedenen Zeilen-IDs. Beispiel: Wenn Sie einen Nachrichtenplan überarbeiten, erstellt dieses Feld eine Kopie des Nachrichtenplans mit einer laufenden Versionsnummer.
Obligatorische Ausschlussklausel	Boolescher Wert	1	Bei Auswahl dieses Feldes wird eine Eröffnungsnachricht angezeigt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Folgeaktivität aktivieren	Boolescher Wert	1	Kein
Ablaufdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan endet.
Externe eindeutige ID	Text	50	Kein
Reihenfolge sperren	Boolescher Wert	1	Dieses Feld sperrt den Nachrichtenplan. Damit wird verhindert, dass Benutzer die Reihenfolge ändern oder Nachrichten aus einem Nachrichtenplan entfernen.
Name	Text	200	Der Name des Nachrichtenplans oder der personalisierte Nachrichtenplan.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Priorität	Nummer	22	Kein
Freigabedatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Freigabedatum des Nachrichtenplans.

Standardname Felder für Nachrichtenpläne	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Segment	Text	50	In diesem Feld ist das Marktsegment beschrieben. Dies ist die Gruppe von Firmen, für die der Nachrichtenplan gilt, z.B. Universitätskliniken. In diesem Feld werden Vertriebsmitarbeitern bei der Planung von Besuchen die empfohlenen Nachrichtenpläne angezeigt.
Design	Text	30	Wenn der Nachrichtenplaner zur Bearbeitung oder Vorschau geöffnet ist, wird auch das Layout des Nachrichtenplans angezeigt.
Startdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte für dieses Feld: Genehmigt, In Bearbeitung, Zurückgewiesen, Freigegeben, Weitergeleitet.
Typ	Text	30	Gültige Standardwerte für dieses Feld: Produkteinführung und Zielgerichtete Nachrichten.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Nachrichtenpläne \(auf Seite 687\)](#)

### Felder für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Nachrichtenplanpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Nachrichtenplanposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Kein

Standardfeldname für Nachrichtenplanposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	255	Kein
Vorabladen deaktivieren	Boolescher Wert	1	Wenn das Feld "Vorabladen deaktivieren" den Wert "N" aufweist, der den Standardwert darstellt, ist das Vorabladen von Animationen für die Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales aktiviert. Für dieses Feld ist ein Wert erforderlich.
Eröffnungsnachricht	Boolescher Wert	1	Kein
Anzeigenname	Text	100	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Name	Text	100	Kein
Übergeordneter Nachrichtenplan	Text	30	Ein Nachrichtenplan besteht aus verschiedenen Nachrichtenplanpositionen. Im Feld "Übergeordneter Nachrichtenplan" ist der Nachrichtenplan angegeben, zu dem eine Nachrichtenplanposition gehört. Das Feld "Übergeordneter Nachrichtenplan" ist mit dem Namensfeld eines Nachrichtenplan-Datensatzes verknüpft.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Bewertung	Auswahlliste	30	Kein
Sendetyp	Auswahlliste	30	Verfügbare Werte sind "PDF-Versand" und "Standardversand". Der Standardwert ist "Standardversand". Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" aktiviert und das Kontrollkästchen "Optimiert" deaktiviert.
Folgenummer	Nummer	22	Kein
Lösungsname	Text	30	Kein
Sprechernotizen	Text	2000	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein

Standardfeldname für Nachrichtenplanposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Übersicht	Text	2000	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 695\)](#)

### Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Beziehungen für Nachrichtenplanposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Keine
Beschreibung	Text	255	Kein
Anzeigenname	Text	100	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Name	Text	100	Kein
Übergeordneter Nachrichtenplan	Text	15	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Bewertung	Auswahlliste	30	Kein
Folgenummer	Nummer	22	Kein
Lösungsname	Text	30	Kein

Standardfeldname für Beziehungen für Nachrichtenplanposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Status	Auswahlliste	30	Kein
Übersicht	Text	2000	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen \(auf Seite 700\)](#)

### Felder für Änderungsverfolgung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung der CSV-Datei, die vor dem Import der Felder zur Änderungsverfolgung in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie die Felder zur Änderungsverfolgung importieren.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Änderungsverfolgung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
ID des untergeordneten Objekts	Text	15	Keine.
Name des untergeordneten Objekts	Text	50	Keine.
Ereignisname	Text	150	Informationen zu Ereignisnamen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung (auf Seite 1779)</a> .
Feldname	Text	50	Keine.
Objekt-ID	Text	15	Keine.
Objektname	Text	50	Keine.
Änderungsnummer	Nummer	22	Keine.

Standardfeldname für Änderungsverfolgung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geändert: Datum	Datum/Uhrzeit	50	Keine.
Datensatztyp	Text	50	Der Datensatztyp, für den Auswahllistenwerte geändert wurden, z.B. Firma.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Änderungsverfolgung \(auf Seite 1765\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Notizfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Notizen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Notizen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Firmenname	Text	255	Kein
Externe ID Kampagne	Text	30	Kein
Kampagnenname	Text	255	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Personenname	Text	255	Kein
Beschreibung	Text	16.035	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Kein

Standardfeldname für Notizen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verkaufsprojektname	Text	100	Kein
Privat	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Externe ID Serviceanfrage	Text	30	Kein
Serviceanfragenummer	Nummer	15	Kein
Betreff	Text	30	Standardmäßig erforderliches Feld.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Zielsetzungen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zielsetzungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Zielsetzung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenname	Text	15	Der Firmenname, der der definierten Zielsetzung zugeordnet ist.
Personenname	Text	15	Der Personenname, der der definierten Zielsetzung zugeordnet ist.
Währung	Text	20	Die Währung, die für die Geldwerte der Zielsetzung verwendet wird.
Beschreibung	Text	2000	Das Beschreibungsfeld für die definierte Zielsetzung.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem der Wechselkurs für die Währung gültig ist.

Standardfeldname für Zielsetzung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielsetzungsname	Text	30	Keine
Zielsetzung - Umsatz	Text	22	Der Zielumsatz für die Zielsetzung.
Zielsetzung - Ziel	Nummer	22	Das Feld "Zielsetzung - Ziel" gibt die Anzahl von Vertriebseinheiten, Verordnungen, Besuchen usw. an. Diese Anzahl ist im Feld "Zielsetzungseinheiten" definiert.
Zielsetzungseinheiten	Auswahlliste	30	Im Feld "Zielsetzungseinheiten" ist die Anzahl für das Feld "Zielsetzung - Ziel" definiert.
Übergeordnete Zielsetzung	Text	15	Wenn die definierte Zielsetzung einer übergeordneten Zielsetzung zugeordnet ist, können über dieses Feld beide Zielsetzungen kombiniert werden.
Periode	Text	15	Der Periodenwert entspricht den Kriterien, die der Benutzer beim Einrichten von Prognosen in Oracle CRM On Demand eingibt.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Planname	Text	15	Der Name des Geschäftsplans, der dieser bestimmten Zielsetzung zugeordnet ist (optional).
Produktname	Text	15	Der Produktname, der der Zielsetzung zugeordnet ist.
Status	Auswahlliste	30	Der Status der Zielsetzung.
Zielgruppe	Text	2000	Die Personengruppe, für die die Zielsetzung gilt.
Typ	Auswahlliste	30	Der Typ der Zielsetzung. Die Werte werden vom Kunden definiert.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Zielsetzungen \(auf Seite 430\)](#)

### Felder für die Rolle einer Verkaufsprojektperson: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Rollen für Personen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Personenrollen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kaufrolle	Auswahlliste	39	Gültige Standardwerte: "Benutzer", "Bewertet von", "Genehmigt von", "Entscheidungsträger", "Benutzer und Bewerter", "Benutzer und Gutachter", "Benutzer/Entscheidungsträger", "Bewerter und Gutachter", "Bewerter/Entscheidungsträger", "Unbekannt"
Externe ID Person	Text	30	Kein
Personenname	Text	255	Kein
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Kein
Verkaufsprojektname	Text	100	Kein
Primär	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Personenfelder \(auf Seite 345\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Verkaufsprojekterveranstaltungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze vor dem Import von Verkaufsprojekterveranstaltungen in Oracle CRM On Demand. Sie ergänzt die Richtlinien aus dem Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Verkaufsprojektveranstaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Veranstaltung	Text	50	Name der Veranstaltung
Veranstaltungs-ID	ID	15	Kein
Externe System-ID Veranstaltung	ID	15	Externe System-ID der Veranstaltung
Verkaufsprojekt	Text	50	Name des Verkaufsprojekts
Verkaufsprojekt-ID	ID	15	Kein
Externe eindeutige ID Verkaufsprojekt	ID	15	Externe eindeutige ID des Verkaufsprojekts
Zeilen-ID	ID	15	Kein

**Verkaufsprojektfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Verkaufsprojekten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Verkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Firmenadresse	Auswahlliste	100	Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen.
Firmenadresse: ID	ID	15	Kein
Externe ID Firma	Text	30	Kein
Firmenstandort	Text	50	Kein
Adresse	Auswahlliste	100	Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen.
Adresse: ID	ID	15	Kein

Standardfeldname für Verkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Abschlussdatum	Datum	7	Standardmäßig erforderliches Feld.
Händler	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Erwarteter Umsatz	Währung	15	Kann nicht importiert werden. Wert, der basierend auf dem Feld "Potenzieller Umsatz" multipliziert mit dem Feld "Wahrscheinlichkeit" berechnet wird.
Externe eindeutige ID	Text	255	Kein
Prognose	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Leadquelle	Auswahlliste	30	Kein
Marke	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Name	Text	100	Kein
Nächster Schritt	Text	250	Kein
Verkaufsprojektwährung	Auswahlliste	15	Schreibgeschützt.
Verkaufsprojektwährung	Text	20	Kein
Verkaufsprojektname	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.

Standardfeldname für Verkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Niedrig", "Mittel", "Hoch"
Wahrscheinlichkeit %	Auswahlliste	3	<p>Gültige Standardwerte: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p><b>HINWEIS:</b> Diese Feld sollte im Layout immer angezeigt werden. Wenn es verborgen ist, können unerwartete Ergebnisse auftreten.</p>
Produktinteresse	Text	100	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bewertung 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	<p>Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a>.</p>
Bewertung 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Bewertung 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Ursache G/V	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Installationsbasis", "Preis", "Beziehung", "Historische Entwicklung", "Kein aktuelles Projekt", "Kein Etat", "Nicht qualifiziert", "An den Wettbewerb verloren", "Wegen Nichtentscheidung verloren", "Sonstige"

Standardfeldname für Verkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verkaufsprojekt neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Umsatz	Währung	15	Kein
Vertriebsphase	Auswahlliste	50	Standardmäßig erforderliches Feld.  Dieses Feld verhält sich anders als die meisten Felder. Nicht übereinstimmende Auswahllistenwerte werden auch dann nicht zur Liste hinzugefügt, wenn dies während des Importvorgangs angegeben wird. Die Importdaten müssen mit gültigen Werten dieses Feldes übereinstimmen. Wenn Sie Auswahllistenwerte erfassen möchten, die in der CSV-Datei nicht mit den Standardwerten der Auswahlliste übereinstimmen, sollten Sie diese vor dem Datenimport zur Anwendung hinzufügen. Andernfalls wird der ganze Datensatz zurückgewiesen. Gültige Standardwerte: "Qualifizierter Lead", "Aufbau der Vision", "Kandidatenliste", "Ausgewählt", "Verhandlung", "Abgeschlossen/Gewonnen", "Abgeschlossen/Verloren".
Quellkampagne	Auswahlliste	30	Die Kampagne, bei der das Verkaufsprojekt generiert wurde.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind "Offenstehend", "Verloren", "Gewonnen".
Ampel 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.  Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a> .
Ampel 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Ampel 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Gebiet	Text	50	Kein
Gesamtwert Anlage	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtprämie	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Auswahlliste	30	Kein

Standardfeldname für Verkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Jahr	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Verkaufsprojektteam-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zum Einrichten Ihrer CSV-Datei vor dem Import von Verkaufsprojektteams in Oracle CRM On Demand. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Verkaufsprojektteam	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die importierten Werte müssen genau mit den folgenden Standardwerten übereinstimmen: Schreibgeschützt, Bearbeiten, Vollständig, Kein Zugriff
Verkaufsprojektname	Text	100	Keine.
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine.
Benutzer-ID	Text	50	Keine.
Externe Benutzer-ID	Text	30	Keine.
Benutzer-Anmelde-ID	Text	50	Keine.
Teamrolle	Auswahlliste	30	Die Standardwerte für dieses Feld lauten: Verantwortlicher, Unterstützg. d. Geschäftsleitg, Berater, Partner, Sonstiges
Prozentaufteilung	Ganzzahl	22	Der Prozentsatz des Umsatzes, der dem Teammitglied zugeteilt werden soll.
Währung	Text	20	Keine.
Umtauschdatum	Datum	Kein	Das Datum, an dem der Wechselkurs für die Währung gültig ist.

**Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsatz": Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produktdatensätzen für Verkaufsprojekte in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardprodukt für Verkaufsprojekte Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl der Perioden	Ganzzahl	3	Wiederkehrende Umsätze können maximal 260 Perioden unterstützen. Die Länge der von der Gesamtzahl der Perioden abgedeckten Zeit variiert je nach angegebener Häufigkeit (im Feld "Häufigkeit"). Wenn Sie zum Beispiel wöchentlich wiederkehrende Umsätze haben, können Sie die Umsätze von bis zu fünf Jahren verfolgen.
Anlagewert	Währung	15	Kein
Vor- und Nachname Person	Text	255	Kein
Vertrag	Auswahlliste	30	Kein
Beschreibung	Text	250	Maximal 250 Zeichen
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Prognose	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Häufigkeit	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Integrations-ID	Text	30	Kein
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Kein
Verkaufsprojektname	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die

Standardprodukt für Verkaufsprojekte	Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
				von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Verantwortlicher		Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Externe ID Verantwortlicher		Text	30	Kein
Prämie		Währung	15	Kein
Wahrscheinlichkeit %		Auswahlliste	22	Kein
Externe ID Produkt		Text	30	Kein
Produktname		Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Kaufdatum		Datum	7	Kein
Kaufpreis		Währung	15	Kein
Menge		Nummer	15	Kein
Serien-Nr.		Text	100	Kein
Lieferdatum		Datum	7	Kein
Anfangs-/Abschlussdatum		Datum	7	Kein
Status		Text	30	Kein
Typ		Auswahlliste	30	Kein
Garantie		Auswahlliste	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Auftragsfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Aufträgen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Auftrag	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Auftrags-ID	Text	30	Der Primärschlüssel des Auftragsobjekts. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Buch	Zeichenfolge	150	Kein
Buch: ID	Zeichenfolge	15	Kein
Auftragsnummer	Text	50	Dieses Feld enthält standardmäßig die Auftrags-ID.
Beschreibung	Text	255	Dieses Feld enthält die Auftragsbeschreibung.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Preisliste	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die Standardwerte für diese Auswahlliste sind die Namen der Preislisten.
Verkaufsprojekt	Text	15	Keine.
Firma	Text	15	Keine.

Standardfeldname für Auftrag	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Endgültiges Konto	Text	15	Dieses Feld wird verwendet, wenn im Unternehmensprofil für die Einstellung zur Auftragsnutzung der Wert für die Ebiz PIP-Integration gewählt ist.  Die Ebiz PIP-Integration ist die Integrationslösung für Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite. Daher ist das Feld für Oracle CRM On Demand Order Management nicht verfügbar. Weitere Informationen zu Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite erhalten Sie bei der Kundenbetreuung.
Aktivität	Text	15	Keine.
Person	Text	15	Keine.
Versandadresse	Text	15	Die Adresse, an die der Auftrag versendet wird.
Rechnungsadresse	Text	15	Die Adresse, an die der Auftrag fakturiert wird.
Status der Auftragserstellung	Auswahlliste	30	Der Statuscode des Auftrags. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter <a href="#">Auftragsfelder (auf Seite 721)</a> .
Feld für Meldung zur Auftragsintegration	Text	255	Dieses Feld wird gefüllt, wenn im Unternehmensprofil für die Einstellung zur Auftragsnutzung der Wert für die Ebiz PIP-Integration gewählt ist.  Die Ebiz PIP-Integration ist die Integrationslösung für Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite. Daher ist das Feld für Oracle CRM On Demand Order Management nicht verfügbar. Weitere Informationen zu Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite erhalten Sie bei der Kundenbetreuung.

**Auftragspositionsfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Auftragspositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Auftragsposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Produkt	Text	15	Dieses Feld enthält den Fremdschlüssel für die Produkt-ID. Dies ist ein erforderliches Feld.
Auftrag	Text	15	Dieses Feld enthält den Fremdschlüssel für die Auftrags-ID. Dies ist ein erforderliches Feld.
Auftragspositionsnummer	Text	15	Dieses Feld enthält standardmäßig den Primärschlüssel des Objekts.
Menge	Nummer	22	Dieses Feld enthält die Anzahl der bestellten Produkte. Dies ist ein erforderliches Feld.
Stückpreis	Nummer	22	Keine.
Rabattbetrag	Nummer	22	Keine.
Rabattprozentsatz	Nummer	22	Keine.
Preis nach Rabatt	Nummer	22	Keine.

#### Partnerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Partnern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie Partner importieren.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl Ärzte	Zahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Firmenpartner	Kontrollkästchen	1	Kein
Jahresumsatz	Währung	15	Kein
Rechnungsadresse	Auswahlliste	100	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.  Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Rechnungsadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse 2	Text	100	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse 3	Text	100	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - Region	Text	50	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder ihre Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten mit den gültigen Werten für dieses Feld übereinstimmen.  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Externe ID Rechnungsadresse	Text	30	Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Besuchshäufigkeit	Auswahlliste	30	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Channel Account-Manager	Text	50	Kein
Datum Complianceprüfung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Dies ist das Fälligkeitsdatum für die Prüfung des Compliance-Status.
Compliancestatus	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Beschreibung	Text	255	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Sachkenntnis	Text	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine.
Furigana-Name	Text	100	Keine.
HIN	Text	30	Krankenhaus-ID (HIN)
Branche	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Standardwerte für diese Auswahlliste: "Automotive", "Energie", "Financial Services", "High Tech", "Fertigung", "Sonstige", "Pharma", "Einzelhandel", "Dienstleistungen" und "Telekommunikation".
Art der Beeinflussung	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Abschlussdatum letzte Zuweisung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Kein
Einreichungsdatum letzte Zuweisung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Kein
Letztes Besuchsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Kein
Standort	Text	50	Kein

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Haupt-Faxnr.	Telefon	40	Kein
Haupt-Telefonnr.	Telefon	40	Kein
Marktpotenzial	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktsegment	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktanteil	Nummer	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Diese Zahl liegt zwischen null (0) und 100.
Max. Benutzeranzahl	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Kein
Anzahl Mitarbeiter	Ganzzahl	22	Kein
Ursprüngliche Partnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Sie enthält den Wert des gültigen Partners.
Verantwortlicher	Text	50	Dieses Feld enthält den Namen des aktuellen Datensatz-Verantwortlichen.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt.
Partnerwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Dieser Wert muss mit dem vorhandenen Wert für die aktuelle Partnerwährung übereinstimmen.
Partnerebene	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Partnername	Text	100	Dies ist der Name des Partners.
Status der Partnerorganisation	Auswahlliste	30	Dieses Feld zeigt an, ob der Partner eine aktive oder eine inaktive Organisation in PRM (Partner Relationship Management) darstellt. Ist dieses Feld auf "Aktiv" gesetzt, wird automatisch ein Buch für die Partnerorganisation erstellt. Ihre Benutzer

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			werden automatisch zum Buch hinzugefügt. Dieses Buch wird nur bei der Zuordnung von Partnern in der Position zur Partnerbeziehung unter dem Partnerdatensatzfeld verwendet. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Preisliste	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die Standardwerte für diese Auswahlliste sind die Namen der Preislisten.
Primärer Partnertyp	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die Standardwerte für diese Auswahlliste sind die Partnertypen, die den Partnern zugeordnet sind.
Hauptpartnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese Auswahlliste ist der Wert des Partners.
Priorität	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Öffentliches Unternehmen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine.
Ranking	Nummer	22	Keine.
Firma neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Beim Import werden automatisch Zuweisungsregeln für diesen Firmendatensatz in Kraft gesetzt, wenn Ihr Unternehmensadministrator oder Manager diese Funktion eingerichtet hat.
Referenz	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn diese Firma eingewilligt hat, dass sie gegenüber Interessenten als Referenz angegeben werden darf.
Referenz am	Datum	Nicht anwendbar	Kein

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Region	Auswahlliste	25	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Gültige Standardwerte: Osten, Westen und Zentral.
Route	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Versandadresse	Auswahlliste	100	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.  Dieser Wert muss mit dem Feld "Adressenname" im vorhandenen Adressdatensatz übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Versandadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse 2	Text	100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse 3	Text	50	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - Ort	Text	50	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30	<p>Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i>. Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie die Daten importieren (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Postfach/ Sortierungscode	Text	30	<p>Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p> <p>Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.</p>
Versandadresse - Region	Text	50	<p>Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente oder ihre Entsprechungen zu dem US-Bundesstaat zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Informationen zur Länder- und Adresszuordnung (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).</p>

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten mit den gültigen Werten für dieses Feld übereinstimmen.  Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Versandadresse - PLZ	Text	30	Dieses Feld ist nicht verfügbar, wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind.
Externe ID - Lieferadresse	Text	30	Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen aktiviert sind, entspricht der Datentyp für dieses Feld einer Auswahlliste. Der Wert für dieses Feld muss mit der externen eindeutigen ID eines vorhandenen Adressdatensatzes übereinstimmen. Darüber hinaus muss dieser Wert mit einem vorhandenen validierten Adressdatensatz übereinstimmen, wenn die Einstellung "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist.
Quellkampagne	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese Auswahlliste ist der Name der Quellkampagne, von der die Firma generiert wurde.
Status	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.

Standardfeldname für Partner	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Gebiet	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese Auswahlliste ist der Name des Gebiets.
Website	Text	100	Keine.
Umsatz bis dato	Währung	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Damit ist Jahr bis heute gemeint.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Partnerprogrammfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Partnerprogrammen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Partnerprogramm	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Geschäftsregistrierung zulässig	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Beschreibung	Text	16.350	Kein
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
MDF zulässig	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Vollständiger Name Verantwortlicher	Auswahlliste	30	Kein
Partnerprogrammname	Text	30	Kein

Standardfeldname für Partnerprogramm	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Partnertyp	Auswahlliste	30	Kein
Programmtyp	Auswahlliste	30	Kein
Sonderpreisgestaltung zulässig	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein

### Felder für Planfirmen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planfirmen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Planfirmen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Firma.
Geschäftsplan	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Primäre Planfirma	Boolescher Wert	1	Gibt an, ob die Firma eine primäre Firma ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Planfirmen \(auf Seite 435\)](#)

### Felder für Planpersonen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planpersonen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter

[Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Planperson	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsplan	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Person	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Person.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Primäre Planperson	Boolescher Wert	1	Gibt an, ob die Person die primäre Person ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Planpersonen \(auf Seite 439\)](#)

### Felder für Planverkaufsprojekte: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planverkaufsprojekten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Planverkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Verkaufsprojekt	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Verkaufsprojekts.

Standardfeldname für Planverkaufsprojekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsplan	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Planverkaufsprojekte \(auf Seite 442\)](#)

### Policenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Policen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Policendaten gültig.

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Fakturierungsstatus	Auswahlliste	30	Kein
Firma	Text	15	Kein
Firma: Externe System-ID	Text	30	Kein
Kampagne	Text	15	Kein
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Kein
Stornierungsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Externe System-ID Unternehmen	Text	30	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Gültigkeitsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Ablaufdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Versicherungssumme	Währung	22	Kein
Konto	Text	15	Kein
Externe System-ID Finanzkonto	Text	30	Kein
Haushalt	Text	15	Kein
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Fälligkeitsdatum Rechnung	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Übergeordnete Police	Text	15	Kein
Externe System-ID Übergeordnete Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der übergeordneten Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Policennummer	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz. Dieses Feld wird auch Policennummernfeld genannt.
Zahlungsart für Police	Auswahlliste	30	Kein
Policentyp	Auswahlliste	30	Kein
Hauptagentur	Text	15	Kein
Externe System-ID Hauptagentur	Text	30	Die externe eindeutige ID der Hauptagentur (Firma ist auf Partner gesetzt), die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Hauptagent	Text	15	Kein
Externe System-ID Hauptagent	Text	30	Die externe eindeutige ID des Hauptagenten (Person), der mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Herstellercode	Text	50	Kein
Tarifplan	Auswahlliste	30	Kein
Tarifregion	Auswahlliste	30	Kein
Referenzquelle	Auswahlliste	30	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein
Substatus	Auswahlliste	30	Kein
Laufzeit	Text	50	Kein
Gesamtprämie	Währung	22	Kein

## Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Policeninhaberfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen über die Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Policeninhabern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Policeninhaberdaten gültig.

Standardname Policeninhaberfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftskontoinhaber	Text	15	Kein
Externe System-ID Geschäftskontoinhaber	Text	30	Kein
Externe System-ID Unternehmen	Text	50	Kein
Inhaber Person	Text	15	Kein
Externe eindeutige ID Person Inhaber	Text	50	Kein
Währungscode	Auswahlliste	20	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
ID Externes System	Text	50	Kein
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Kein
Externe Quelle	Text	50	Kein
Haushaltsvorstand	Text	15	Kein

Standardname Policeninhaberfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe System-ID Haushaltsvorstand	Text	30	Kein
Vorstand Prozent	Prozent	22	Kein
Versicherungstyp	Auswahlliste	30	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Police	Text	15	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist
Name Versicherungsnehmer	Text	250	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz
Rolle	Auswahlliste	30	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Portfoliofelder: Importvorbereitung

**HINWEIS:** Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Programmversion nicht verfügbar.

Die folgende Tabelle enthält spezifische Informationen zur Einrichtung einer CSV-Datei, bevor Sie Portfoliokonten in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für](#)

das [Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Kontonummer	Text	100	Kein
Firmentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Rentenvertrag", "Gruppen-Police", "401K", "Girokonto", "Steuerfreies Pensionssparkonto", "Lebensversicherung", "Mutual Funds", "Sparkonto" und "Sonstige".
Jahresrate %	Nummer	15	Kein
Verkaufs-/ Stornierungsdatum	Datum	7	Kein
Kreditlimit	Währung	20	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Gültigkeitsdatum	Datum	7	Kein
Ablaufdatum	Datum	7	Kein
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Nennwert	Währung	20	Kein
Institution	Text	100	Kein
Standort des Instituts	Text	50	Kein

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Darlehensbetrag	Währung	20	Kein
Fälligkeit	Datum	7	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Prämie	Währung	20	Kein
ID Hauptverantwortlicher	Text	50	Kein
Produkt	Text	50	Kein
Kaufdatum	Datum	7	Kein
Umsatz	Währung	20	Kein
Risikoklasse	Text	50	Kein
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Aktiv", "Offenstehend", "Angebot", "Beendet" und "Geschlossen".
Laufzeit	Nummer	20	Kein
Laufzeiteinheit	Auswahlliste	20	Gültige Standardwerte: "Tag", "Woche", "Monat" und "Jahr".
Gesamtwert Anlage	Währung	20	Kein
Bewertungsdatum	Datum	7	Kein
Externe ID Institut	Text	30	Links zwischen Institut und Konto.
Externe ID Produkt	Text	30	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Portfolios \(auf Seite 736\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Preislisten: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Preislisten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardpreisliste	Mustertraktat	Datentypen	Maximale Länge	Kommentare
Währung		Varchar	20	Die Währung der Preisliste.
Beschreibung		Varchar	255	Kein
Gültig ab		UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die Preisliste gültig ist.
Gültig bis		UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, bis zu dem die Preisliste gültig ist.
Verantwortlicher		Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Preislistenname		Varchar	50	Kein
Status		Varchar	30	Der aktuelle Status der Preisliste. Beispiel: In Bearbeitung, Veröffentlicht usw.
Typ		Varchar	30	Der Typ der Preisliste.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Preislistenpositionen: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Preislistenpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Preislistenposition Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Varchar	255	Kein
Gültig ab	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die Preisliste gültig ist.
Gültig bis	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, bis zu dem die Preisliste gültig ist.
Listenpreis	Zahl	22	Der Preis des Produkts.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Preisliste	Varchar	15	Der Name der Preisliste, der diese Position zugeordnet ist.
Preistyp	Varchar	30	Der Preistyp für die Position, z.B. Standard.
Produkt	Varchar	15	Das Produkt der Preislistenposition.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Produktkategorien: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produktkategoriefeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kampagnenadressaten	Datentyp	Maximale Länge
Kategorienname	Text	100
Übergeordnete Kategorie	Text	100
Externe eindeutige ID	Text	30

Standardfeldname für Kampagnenadressaten	Datentyp	Maximale Länge
Externe ID übergeordnete Produktkategorie	Text	30
Beschreibung	Text	16.350

**Produktfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produkten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardprodukt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Karosserie	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gültige Standardwerte: "Coupé", "Salon", "Cabriolet", "Heckklappe", "Kombi", "Sedan"
Kategorie	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Garnitur, Traktor, SUV, Innen, Schwerlast, Außen, Elektrik, Antriebsstrang, Kleinlast, PKW
Kontrolliert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Rechnungsbetrag Händler	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beschreibung	Text	255	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Anzahl Türen	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Gültige Standardwerte: "3-türig", "2-türig" und "4-türig".
Motor	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Chargennummernverfolgung	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Marke	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Bestellbar	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Übergeordnetes Produkt	Text	100	Kein
Teilenummer	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Preistyp	Auswahlliste	30	Kein
Produktkategorie	Text	100	Kein
Produktwährung	Währung	15	Kein
Produktname	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Produkttyp	Auswahlliste	30	Kein
Überarbeitung	Auswahlliste	30	Kein
Durchnummeriert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Status	Auswahlliste	30	Kein
Untertyp	Auswahlliste	30	Kein
Indikationsgruppe	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Getriebe	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ausstattung	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardprodukt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Typ	Auswahlliste	30	Kein
Jahr	Nummer	50	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Produktindikation: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produkten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur die ursprünglichen (standardmäßigen) Namen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Produktindikation	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Produktindikationsname	Text	50	Muss innerhalb eines Unternehmens eindeutig sein.
Produkt-ID	Referenz	Nicht zutreffend	Die Produktsuche auf Markenebene.
Produktname	Referenz	Nicht zutreffend	Die Produktnamenssuche auf Markenebene.
Produktkategorie	Referenz	Nicht zutreffend	Schreibgeschützter Text. Dieser Name zeigt die Produktkategorie der ausgewählten Produktmarke an.

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

## Felder für Musterausschlussklauseln: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterausschlussklauseln in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldernamen für Musterausschlussklauseln	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kommentare	Text	255	Dieses Feld bietet zusätzliche Informationen zum Ausschlussklauselfeld.
Land	Auswahlliste	30	Das Zielland der Ausschlussklausel.
Nummer	Text	15	Keine.
Geschäftsbereich	Text	50	Keine.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Keine.
Standardsprache	Auswahlliste	30	Die Standardsprache des Datensatzes für die zugehörige Ausschlussklausel.
Ausschlussklauseltext	Text	1000	Dies ist der Ausschlussklauseltext.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Ablaufdatum für die Ausschlussklausel.
Startdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Aktivierungsdatum für die Ausschlussklausel.
Status	Auswahlliste	30	Werte für dieses Feld: Aktiv, Inaktiv und Abgelaufen.
Typ	Auswahlliste	30	Dieser Wert gibt an, ob die Ausschlussklausel global oder mehrsprachig ist.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Musterbestände: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterbeständen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Musterbestand	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Auditbericht - ID	Text	15	Kein
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Bestandsperiode	Text	15	Das Referenzfeld, das auf die Objekt-ID der Bestandsperiode verweist.
Letzte Bestandszählung	Nummer	22	Kein
Chargennr.	Text	15	Kein
Anfangssaldo	Nummer	22	Kein
Bestandszählung	Nummer	22	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Muster	Text	15	Das Referenzfeld, das auf das Musterprodukt dieses Bestands verweist.
Systemzählung	Nummer	22	Keine

**Zugehörige Themen**

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Musterbestand \(auf Seite 609\)](#)

**Felder für Musterchargen: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterchargen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Feldes. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Musterchargen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Abschlussdatum	Text	255	Die Textversion des Feldes "Cutoff_Date".
Cutoff_Date	Datum	10	Dieses Datum wird berechnet. Die Berechnung basiert auf dem Ablaufdatum minus dem im Feld "Tage (Kurzformat)" angegebenen Wert. Beispiel: Wenn das Ablaufdatum der 31. Januar und der Wert im Feld "Tage (Kurzformat)" 30 ist, ist der Wert im Feld "Cutoff_Date" der 1. Januar. Mit diesem Datum wird angegeben, dass die Mustercharge in absehbarer Zeit verwendet oder an die Zentrale zurückgegeben werden muss.
Beschreibung	Text	255	Die Chargenbeschreibung.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Ablaufdatum	Datum	7	Das Ablaufdatum der Mustercharge.
Bestand nach Charge	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob der Bestand auf Chargenebene oder auf Produktebene verfolgt wird.
Chargennr.	Text	100	Der Chargenname.
Bestellbar	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Charge bestellt werden kann.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Produktebene	Zahl	22	Kein
Muster	Text	15	Der Produktname.
Tage (Kurzformat)	Nummer	22	Die Anzahl der Leadtage.
Startdatum	Datum	7	Das Anfangsdatum der Mustercharge.
ME	Text	30	Die Maßeinheit.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Musterchargen \(auf Seite 667\)](#)

**Felder für Musteranforderungen: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung der CSV-Datei, die vor dem Import von Musteranforderungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie Daten importieren.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Feldname für Standardmusteranforderung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	15	Keine.
Firma: Externe eindeutige ID	Text	30	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Firmendatensatzes, mit dem die Musteranforderung verknüpft ist.
Buch	Zeichenfolge	150	Kein
Buch: ID	Zeichenfolge	15	Kein
Rechnungsadresse	Text	15	Die Adresse, an die der Auftrag fakturiert wird.
Person	Text	15	Dieses Feld ist erforderlich.
Person: Externe eindeutige ID	Text	30	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Personendatensatzes, mit dem die Musteranforderung verknüpft ist.
Währung	Auswahlliste	15	Die Werte in dieser Auswahlliste sind schreibgeschützt. Die Werte, die Sie importieren, müssen mit den gültigen Werten in dieser Auswahlliste übereinstimmen.
Beschreibung	Text	255	Dieses Feld enthält die Beschreibung des Musteranforderungsdatensatzes.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein

Feldname für Standardmusteranforderung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Kein
Externes Kennzeichen	Text	1	Die Werte für dieses Feld lauten "J" und "N". Wenn das externe Kennzeichen den Wert "J" aufweist, wurde die Musteranforderung von einem externen System erstellt.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine.
ID	Text	15	Dieses Feld enthält die ID der Musteranforderung.
Erstellter Auftrag	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Auftrags.
Feld für Meldung zur Auftragsintegration	Text	255	Keine.
Auftragsnummer	Text	50	Der Standardwert für dieses Feld ist die Auftrags-ID.
Verantwortlicher	Text	15	Dieses Feld enthält den Verantwortlichen des Datensatzes.
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Verantwortlichendatensatzes, mit dem die Musteranforderung verknüpft ist.
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Keine
Versandadresse	Text	15	Die Adresse, an die der Auftrag versendet wird. Dieses Feld ist erforderlich.
ID Lieferadresse	Text	15	Das ID-Feld der Lieferadresse.
Status	Auswahlliste	30	Der Statuscode für die Musteranforderung.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

**Felder für Musteranforderungsartikel: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung der CSV-Datei, die vor dem Import von Musteranforderungsartikeln in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie Daten importieren.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Feldname für Standardmusteranforderungsartikel	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person: Externe eindeutige ID	Text	30	Keine.
Währung	Auswahlliste	15	Die Werte in dieser Auswahlliste sind schreibgeschützt. Die Werte, die Sie importieren, müssen mit den gültigen Werten in dieser Auswahlliste übereinstimmen.
Rabattbetrag	Nummer	22	Keine.
Rabatt in Prozent	Zahl	22	Keine.
Geschäftsbereich	Text	50	Keine.
ID	Text	15	Dieses Feld enthält die ID des Musteranforderungsartikels.
Auftrag	Text	15	Dieses Feld enthält die ID der Musteranforderung. Dieses Feld ist erforderlich.
Auftragspositionsnummer	Text	15	Dieses Feld enthält die ID des Musteranforderungsartikels.
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Musteranforderungsdatensatzes, mit dem der Musteranforderungsartikel verknüpft ist.
Auswahllistenwertelement	Text	50	Keine.
Preis	Zahl	22	Keine.
Preis nach Rabatt	Nummer	22	Keine.

Feldname für Standardmusteranforderungsartikel	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Produkt	Text	15	Dieses Feld enthält den Fremdschlüssel für die Produkt-ID. Dies ist ein erforderliches Feld.
Produkt: Externe eindeutige ID	Text	30	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Produktdatensatzes, mit dem der Musteranforderungsartikel verknüpft ist.
Menge	Zahl	22	Dieses Feld enthält die Anzahl der bestellten Produkte. Dieses Feld ist erforderlich, und der Wert muss größer als null sein.  <b>HINWEIS:</b> Wenn der Datensatztyp "Musteranforderungszuteilung" definiert wird, wird der Wert im Feld "Menge" mit den entsprechenden Feldern "Zuteilungsmenge", "Max. Menge" und "Max. Menge pro Kunde" abgeglichen. Wenn diese Validierung nicht erfolgreich war, kann der Datensatztyp "Musteranforderungsartikel" nicht in Oracle CRM On Demand importiert werden.
Status	Auswahlliste	30	Der Statuscode für den Musteranforderungsartikel.

**HINWEIS:** Wenn ein Produkt für eine Person gesperrt ist, können Sie für diese Person keinen Musteranforderungsartikel für dieses Produkt importieren. Wenn Sie es versuchen, wird der Datensatz nicht importiert, und in der Logdatei wird für die Importanforderung eine Fehlermeldung aufgezeichnet. Weitere Informationen zum Sperren von Produkten für Personen finden Sie unter [Gesperrte Produkte \(auf Seite 723\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Mustertransaktionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Mustertransaktionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

Wenn Sie eine Workflowaktion verwenden möchten, um eine Reihe von Mustertransaktionen während des Imports automatisch weiterzuleiten, verwenden Sie ein benutzerdefiniertes Feld. Beispiel: Setzen Sie "Zum Weiterleiten markieren" (Mark for Submit) auf "Y", um anzugeben, dass die Mustertransaktionen zur Weiterleitung

nach abgeschlossenem Import bereit sind. Weitere Informationen zum Verwenden der Workflowaktion "Weiterleiten", um Mustertransaktionen weiterzuleiten, finden Sie unter [Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen \(auf Seite 2082\)](#).

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Mustertransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl gesendeter Pakete	Nummer	22	Die Anzahl der Pakete, die bei ausgehenden Mustertransaktionen gesendet werden.
Anzahl empfangene Pakete	Nummer	22	Die Anzahl der Pakete, die bei eingehenden Mustertransaktionen empfangen wurden.
Anpassungsgrund	Auswahlliste	30	Standardwerte für dieses Feld: Menschliches Versagen, Diebstahl, Anfangszähler, Verloren, Gefunden und Anfrage.
Kommentare	Text	255	Das Beschreibungsfeld.
Datum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum der Transaktion.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Erwartetes Eingangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Erwartetes Lieferdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Von Transaktion	Text	15	Kein
Bestandsperiode: Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Bestandsperiode: Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Rechnungsnr.	Text	15	Kein
Name	Text	50	Kein
Übergeordnete Transaktion	Text	15	Kein

Standardfeldname für Mustertransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Eingangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Stammtransaktion	Text	15	Kein
Status	Auswahlliste	30	Standardwerte: In Bearbeitung, Unterwegsbestand, Angepasst, Verarbeitet und Mit Abweichungen verarbeitet.
Sendedatum	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Verfolgungsnr.	Text	15	Kein
Transfer an	Text	15	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Standardwerte: Eingang, Ausgang, Muster verloren, Bestandsanpassung und Ausbezahlung.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Serviceanfragefelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Serviceanfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Kein
Externe ID Firma	Text	30	Kein

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Bereich	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Produkt", "Installation", "Instandhaltung", "Schulung" und "Sonstige"
Ursache	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Unklare Anweisungen", "Benutzer benötigt Schulung", "Bekanntes Problem", "Neu", "Sonstige"
Geschlossen	Uhrzeit	Datum/Uhrzeit	Kein
Person	Text	255	Kein
Externe ID Person	Text	30	Kein
Händler	Auswahlliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
Geöffnet	Datum/Uhrzeit	7	Kein
Verkaufsprojekt	Text	100	Kein

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Kein
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "1-Sofort", "2-Hoch", "3-Mittel", "4-Niedrig"
Produkt	Auswahlliste	100	Kein
Verantwortlichen neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Kein
Servicehändler	Text	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Quelle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Telefon", "Web", "E-Mail", "Fax"
SA-Währung	Text	20	Kein
SA-Nummer	Text	64	Kein
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Offen", "Offenstehend", "Geschlossen", "Offen - Eskaliert", "Storniert"

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Betreff	Text	250	Kein
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Frage", "Entscheidungsfaktor", "Erweiterungsanfrage", "Sonstige"
Fahrzeug	Text	100	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Serviceanfragefelder \(auf Seite 454\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Signaturfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Signaturen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Signaturfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Aktivitäts-ID	Text	15	Kein
Person - Vorname	Text	50	Kein
Nachname Person	Text	50	Kein
Ausschlussklauseltext	Text	500	Kein
Kopfzeilentext	Text	800	Kein
Vorname Vertriebsmitarbeiter	Text	50	Kein
Nachname Vertriebsmitarbeiter	Text	50	Kein

Standardname Signaturfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Signatursteuerung	Text	16000	Dieses Feld enthält die x- und y-Koordinaten der Signatur.
Signaturdatum	Datum	7	Kein

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für soziales Profil: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von sozialen Profilen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für soziale Profile	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Community	Text	255	Der Name der Social Media-Site, wie z.B. Facebook oder Twitter, auf der die Person beobachtet wurde.
Währung	Auswahlliste	15	Keine.
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine.
Autorlink	URL	255	Ein Weblink zur Profildseite des Benutzers für diesen Social Media-Typ. Über den Link wird ein neues Fenster geöffnet.
Autor	Text	100	Der eindeutige Benutzername der Person auf der Social Media-Site.
Aktiv	Boolescher Wert	1	Gibt an, ob das Social Media-Profil aktiv ist. Der Standardwert ist true (1).

**Lösungsfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung einer CSV-Datei, die vor dem Import von Lösungen nach Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardlösung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsbereich	Text	50	Kein
Externe eindeutige ID	Text	30	Kein
FAQ	Text	250	Kein
Integrations-ID	Text	30	Kein
Auswahllistenwertegruppe	Text	50	Kein
Produktkategorie	Auswahlliste	100	Kein
Veröffentlicht	Auswahlliste	1	Gültige Standardwerte sind "Y" und "N". Diese müssen in Englisch bleiben, unabhängig von Ihren Spracheinstellungen.
Bewertung 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a> .
Bewertung 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Bewertung 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 1, 2, 3, 4, 5.
Serviceanfragezählung	Ganzzahl	22	Kein
Lösungswährung	Auswahlliste	20	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Lösungsdetails	Text	16.000	Kein

Standardlösung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Lösungsbewertung	Nummer	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Entwurf", "Genehmigt", "Nicht mehr aktuell"
Ampel 1	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern (auf Seite 62)</a> .
Ampel 2	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Ampel 3	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Gültige Werte für dieses Feld: Null, 0, 1, 2.
Titel	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lösungsfelder \(auf Seite 463\)](#)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produkten mit Sonderpreisgestaltung in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorgelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Autorisierte Kosten	Nummer	22	Der Preis des Partners, der für die Sonderpreisanfrage verhandelt wird.
Mitbewerbername	Varchar	100	Der Name des Mitbewerbers für die Anfrage.

Standardname Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Mitbewerberpartner	Varchar	100	Der Name des mitbewerbenden Partners.
Mitbewerberprodukt	Varchar	100	Der Name des Mitbewerberprodukts.
Produktpreis Mitbewerber	Nummer	22	Der Preis des Mitbewerberprodukts.
Währung	Varchar	20	Keine
Beschreibung	Varchar	250	Keine
UVP	Nummer	22	Der vom Hersteller empfohlene Preis (UVP - unverbindliche Preisempfehlung) in der verwendeten Währung.
Sonstige Mitbewerberinformationen	Varchar	250	Sonstige Informationen zu Produktangeboten von Mitbewerbern. Beispiel: Kommentare zu Sonderpreisen usw.
Produkt	Varchar	15	Der Name des Produkts für die Sonderpreisanfrage.
Anschaffungskosten	Nummer	22	Der Preis, den der Partner ursprünglich bezahlt hat, um das Produkt zu erwerben.
Menge	Nummer	22	Die erwartete Menge an Produkten, die im Rahmen dieser Anfrage verkauft werden.
Angeforderte Kosten	Zahl	22	Der reduzierte Preis, der vom Partner angefordert wurde.
Angeforderter Wiederverkaufspreis	Nummer	22	Der Wiederverkaufspreis, zu dem der Partner das Produkt verkaufen wollte.
SP-Anfrage	Varchar	15	Die Sonderpreisanfrage, der dieses Produkt mit Sonderpreisgestaltung zugeordnet ist.
Vorgeschlagener Wiederverkaufspreis	Nummer	22	Der Wiederverkaufspreis, der vom Markeneigentümer vorgeschlagen wurde.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Sonderpreisanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Sonderpreisanfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Sonderpreisanfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage.
Genehmiger	Varchar	15	Der Name des Genehmigers.
Autorisierungsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Genehmigungsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisanfrage.
Entscheidungsdatum Anspruch	Datum	7	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Anspruchsstatus	Datum	7	Der Status des Sonderpreisanspruchs.
Währung	Varchar	20	Die Währung der Sonderpreisanfrage.
Geschäftsregistrierung	Varchar	15	Die Geschäftsregistrierung, die der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Beschreibung	Varchar	15	Keine
Fälligkeitsdatum	Datum	7	Das Datum, bis zu dem die Anfrage verarbeitet sein muss.
Endkunde	Varchar	15	Der Kunde für die Anfrage. Wenn die Anfrage einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist, können Sie eine Verkaufsprojektfirma wählen.
Enddatum	UTC-Datum	7	Das Datum und die Uhrzeit, ab dem/der die Sonderpreisgestaltung nicht mehr gültig ist.
Fond	Varchar	15	Der Name des Fonds, der der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.

Standardname Felder für Sonderpreisanfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zuletzt genehmigt von	Varchar	15	Der Name der Person, die die Anfrage zuletzt genehmigt hat.
Verkaufsprojekt	Varchar	15	Das Verkaufsprojekt, dem die Anfrage zugeordnet ist.
Ursprüngliche Partnerfirma	Varchar	15	Der Partner, der die Sonderpreisanfrage erstellt hat.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet.
Partnerprogramm	Varchar	15	Das Partnerprogramm, dem die Anfrage zugeordnet ist.
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die Sonderpreisanfrage trägt.
Ursachencode	Varchar	30	Der Grund für die Rückgabe oder Zurückweisung einer Sonderpreisanfrage.
Anfragedatum	Datum	7	Erstellungsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisanfrage.
Anfragenname	Varchar	50	Der Name der Anfrage
Startdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Anfangsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisgestaltung.
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum und die Uhrzeit der Weiterleitung der Anfrage.
Autorisierter Gesamtbetrag	Nummer	22	Der Gesamtbetrag, der autorisiert wird.
Angeforderter Gesamtbetrag	Zahl	22	Der Gesamtbetrag, der vom Partner angefordert wurde.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Zahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der für den Partner genehmigt wurde.

Standardname Felder für Sonderpreisanfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Zahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wird.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Personenfelder für Aufgaben: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import der Verknüpfung zwischen einer Person und einer Aufgabe in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Aufgaben/Personen	Datentyp	Maximale Länge
Vor- und Nachname Person	Text	60
Externe ID Person	Text	30
Externe ID Aufgabe	Text	30

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Benutzerfelder Aufgabe: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import der Verknüpfung zwischen einem Benutzer und einer Aufgabe in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Aufgaben/Benutzer	Datentyp	Maximale Länge
Benutzer-ID	Text	50
Externe ID Aufgabe	Text	30
Externe Benutzer-ID	Text	30

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### Felder für Transaktionspositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Transaktionspositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Transaktionsposition	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	250	Die Beschreibung der Transaktionsposition.
Bestandsperiode	Text	15	Keine
Zeilennummer	Nummer	22	Die eindeutige Nummer, die dem Header-Datensatz der Transaktion zugeordnet ist.
Chargennr.	Text	15	Das Referenzfeld für die Musterchargen-ID.
Menge	Nummer	22	Die Anzahl der Muster, die der Transaktionsposition zugeordnet sind.
Muster	Text	15	Der Name des Musters für die Transaktionsposition. Alle Muster müssen dokumentiert werden.
Liefermenge	Nummer	22	Die Anzahl der Muster, die in einer Transaktionsposition geliefert wurden.

Standard-Transaktionsposition	Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Transaktionsnummer		Text	15	Das Referenzfeld für die Mustertransaktions-ID.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#)
- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)

### User Fields: Import Preparation

The following table contains specific information about setting up your CSV file before importing users into Oracle CRM On Demand.

**NOTE:** To import user records, your role must include the [Manage Users](#) privilege.

This information supplements the guidelines given in the topic [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829). First, you must review the following import information before performing an import.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Alias	Text	50	Required field by default.
User Address 1	Text	200	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
User Address 2, 3	Text	100	For a description of how to map address fields on a country-by-country basis, see <a href="#">About Countries and Address Mapping</a> (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
User City	Text	50	None

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
User Country	Picklist	30	Default valid values are the names of all the countries in the world. The valid value for the U.S. is USA. The application does not allow modification of valid values for this field. Make sure the import data matches the valid values for this field before import (see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792)).
User PO Box/Sorting Code	Text	30	None
User Province	Text	50	For Canada, see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792). However, this is not a picklist field.
User US State	Picklist	2	For the list of valid US state values, see About Countries and Address Mapping (siehe <a href="#">Informationen über Länder- und Adresszuordnung</a> auf Seite 1792).
User Zip/Post Code	Text	30	None
Cellular Phone #	Phone	40	None
Currency	Text	50	This field is set at the company level, and, consequently, you cannot import this field or edit its picklist values.
Department	Text	75	None
Division	Text	75	None
Email	Text	50	Required field by default.
Email Temporary Password When I Click Save	Check box	Not applicable	If you select this check box and save, an email with a temporary password is sent to the user.
Employee Number	Number	30	None
External Unique ID	Text	30	Contains the External ID of the imported record.

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
First Name	Text	50	Required field by default.
Fund Approval Limit	Number	22	Specific to Oracle CRM On Demand High Tech Edition and Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integration ID	Text	30	Identifier used for integrating with external systems.
Language	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the standard valid values.
Last Name	Text	50	Required field by default.
Locale	Text	50	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Middle Name	Text	50	None
Mr./Ms.	Picklist	30	None
Preserve Default Book	Check box	Not applicable	For more information on the Preserve Default Book field, see <a href="#">User Fields (auf Seite 1509)</a> .
Reports To	Text	Not applicable	This is a calculated field, based on the manager's first and last name.
Reports To External ID	Text	30	None
Role	Picklist	50	Required field by default. Default valid values: Administrator, Executive, Field Sales Rep, Inside Sales Rep, Sales & Marketing Manager, Service Manager, Service Rep.
Status	Picklist	30	Required field by default. Default valid values: Active, Inactive.
Time Zone	Text and number	100	You are not able to edit this picklist. Therefore, the values you import must exactly match the valid values.
Work Fax #	Phone	40	None

Default User Field Name	Data Type	Maximum Length	Comments
Work Phone #	Phone	40	Required field by default.

**Related Topics**

See the following topics for related information:

- [Field Type Guidelines for Importing Data](#) (siehe [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) auf Seite 1829)
- [Importing Your Data](#) (siehe [Importieren Ihrer Daten](#) auf Seite 2020)
- [User Fields](#) (auf Seite 1509)

**Personenfelder für Fahrzeuge: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Personenfeldern für Fahrzeuge in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1829). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Produktkategorie	Datentyp	Maximale Länge
Seriennummer	Text	100
Produktname	Text	100
Vor- und Nachname Person	Text	60
Externe ID Person	Text	30
Externe ID Fahrzeug	Text	30
Primär	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar

**Fahrzeugfelder: Importvorbereitung**

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Fahrzeugfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1829). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

**HINWEIS:** In dieser Tabelle enthält die Spalte "Standardfeld" nur den anfänglich vorbelegten Namen eines Felds. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

**HINWEIS:** Dieser Abschnitt gilt speziell für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Geschäftsbereich	Text	50
Auswahllistenwertegruppe	Text	50
Fahrgestellnr.	Text	100
Marke	Text	30
Modell	Text	30
Jahr	Text	22
Ausstattung	Text	30
Anzahl Türen	Text	30
Außenfarbe	Text	30
Externe eindeutige ID	Text	30
Externe ID Verantwortlicher	Text	30
Externe ID Firma	Text	30
Externe ID Produkt	Text	30
Externe ID Verkaufshändler	Text	30
Externe ID Service-Händler	Text	30
Produkttyp	Text	30
Verkaufshändler	Text	100
Status	Text	255
Firma	Text	100
Firmentyp	Text	255
Person	Text	255
Lizenznummer	Text	30

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Land	Text	10
Nächste HU	Datum	32
Getriebe	Text	30
Firmenstandort	Text	50
Status	Text	30
Standort	Text	30
Gebraucht/Neu	Text	30
Motor	Text	30
UVP	Währung	25
Rechnungsbetrag Händler	Währung	25
Besitzer	Text	30
Geändert: Externes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Geändert von	Text	255
Fahrzeug - Währung	Text	30
Innenfarbe	Text	30
Garantiertyp	Text	30
Garantiebeginn	Datum	32
Garantieende	Datum	32
Aktueller Kilometerstand	Nummer	16
Aufzeichnungsdatum Kilometerstand	Datum	32
Produktname	Text	100
Typ	Text	255

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Karosserie	Text	30
Beschreibung	Text	250
Verantwortlicher	E-Mail	50
Erstellt: Externes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Zeilen-ID	ID	15
Integrations-ID	Text	30
Firmen-ID	ID	15
Integrations-ID Firma	Text	30
Benutzerdefiniertes Objekt <i>N</i>	Text	50
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30
Indizierte Auswahlliste 6	Text	30
Indizierte Zahl	Nummer	16
Indiziertes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Indizierte Währung	Währung	25
Indizierter Langtext	Text	255
Indizierter Kurztext 1	Text	100
Indizierter Kurztext 2	Text	100
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Produktkategorie	Text	100
Teilenummer	Text	50
Kaufdatum	Datum	32
Kaufpreis	Währung	25
Menge	Nummer	16
Lieferdatum	Datum	32
Installationsdatum	Datum	32
Ablaufdatum	Datum	32
Benachrichtigungsdatum	Datum	32
Vertrag	Text	30

## Importassistent

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Ihre Unternehmensdaten mithilfe des Importassistenten in Oracle CRM On Demand importiert werden:

- [Importieren Ihrer Daten \(auf Seite 2020\)](#)
- [Prüfen von Importergebnissen \(siehe \[Reviewing Import Results\]\(#\) auf Seite 2025\)](#)
- [Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei \(auf Seite 2026\)](#)

### Importieren Ihrer Daten

**Hinweis zu Beginn.** Bereiten Sie Ihre CSV-Dateien vor, und fügen Sie der Anwendung alle erforderlichen Felder oder Auswahllistenwerte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Vorbereiten für den Datenimport \(auf Seite 1835\)](#). Bevor Sie Daten importieren, können Sie die Datenimportmethode ermitteln, die Ihren Anforderungen am besten entspricht, indem Sie die unterstützende Dokumentation auf "My Oracle Support" überprüfen.

Nachdem Sie Ihre Daten für den Import vorbereitet haben, rufen Sie den Importassistenten auf, und führen Sie den Import durch. Um sicherzustellen, dass der Importassistent alle Importanforderungen gleichrangig durchführt, wird jede Importanforderung in eine oder mehrere untergeordnete Anforderungen, bestehend aus 100 Datensätzen, aufgeteilt. Untergeordnete Anforderungen aus unterschiedlichen Importanforderungen werden gleichzeitig verarbeitet, sodass keine Importanforderung auf den Abschluss einer anderen Anforderung warten muss, bevor sie in der Warteschlange gewählt wird. Die Verarbeitungszeit für eine Importanforderung wird fortlaufend aktualisiert und spiegelt den Fortschritt der untergeordneten Anforderungen in der Warteschlange wider.

**TIPP:** Vergewissern Sie sich, dass die CSV-Dateien korrekt eingerichtet sind, indem Sie mit fünf Datensätzen einen Testimport durchführen. Es ist viel einfacher, nur bei fünf importierten Datensätzen Fehler zu korrigieren als bei der gesamten Importdatei.

**So importieren Sie Datensätze:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Importdaten" aus dem Dropdown-Menü den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Starten".  
Dadurch wird der Importassistent aufgerufen.
- 5 Für Schritt 1:

**HINWEIS:** Die nachfolgenden Optionen stehen je nach dem zu importierenden Datensatz zur Verfügung.

- a Wählen Sie, wie der Importassistent übereinstimmende Datensätze identifizieren soll.  
Der Importassistent verwendet eine externe eindeutige ID, die einem externen eindeutigen ID-Feld entspricht, das aus einem anderen System, einer Oracle CRM On Demand-Zeilen-ID und vordefinierten Feldern von Oracle CRM On Demand importiert wird. Diese vordefinierten Felder wie "Firmenname" und "Standort" verfügen über keine IDs.  
Weitere Informationen zur Definition von doppelten Datensätzen finden Sie unter [Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs \(auf Seite 1813\)](#).
- b Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn eine doppelte eindeutige Datensatz-ID für einen Datensatz in Oracle CRM On Demand gefunden wird. Sie können festlegen, dass doppelte Datensätze nicht importiert werden, dass vorhandene Datensätze überschrieben werden oder dass zusätzliche Datensätze erstellt werden sollen.  
**HINWEIS:** Diese Option steht nicht für "Notizen" zur Verfügung.
- c Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn die eindeutige Datensatz-ID des importierten Datensatzes mit keinem in Oracle CRM On Demand vorhandenen Datensatz übereinstimmt.  
**HINWEIS:** Diese Option steht nicht für "Notizen" zur Verfügung. Wenn Sie in der vorherigen Option "Datensätze überschreiben" und "Keinen neuen Datensatz erstellen" auswählen, führt dies dazu, dass der Datensatz aktualisiert wird.
- d Legen Sie fest, wie Auswahllistenwerte in Ihrer CSV-Datei behandelt werden sollen, die nicht mit den Werten in der Anwendung übereinstimmen.  
Der Importassistent kann den neuen Wert entweder zur Auswahlliste hinzufügen oder den Feldwert nicht importieren. Die ausgewählte Option gilt sowohl für Einzel- als auch für Mehrfachauswahllistenfelder.  
**Hinweis:** Diese Option steht nicht zur Verfügung, wenn Notizen importiert werden oder wenn sich Ihre Benutzersprache von der Standardsprache des Unternehmens unterscheidet.
- e Entscheiden Sie, ob der Importassistent einen neuen Datensatz für fehlende Zuordnungen (zugehörige Datensätze) in Ihrer Datei erstellen muss.  
**HINWEIS:** Diese Option steht nicht beim Import von Firmen oder Personen zur Verfügung.
- f Wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.  
Weitere Informationen finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten \(auf Seite 1829\)](#).
- g Überprüfen Sie, ob die Dateikodierung auf "Westlich" gesetzt ist.  
**HINWEIS:** Ändern Sie diese Einstellung nur, wenn Sie sicher sind, dass eine andere Kodierungsmethode verwendet wird. Der Standard "Westlich" gilt für die meisten Kodierungssysteme in Europa und Nordamerika.
- h Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens aus: Komma oder Semikolon.
- i Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Fehlerprotokollierung, was Oracle CRM On Demand protokollieren soll: "Alle Meldungen", "Fehler und Warnungen" oder "Nur Fehler".

- j** Wählen Sie die CSV-Datei, deren Daten importiert werden sollen.
- k** Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen "Datendatei-Datensätze müssen sequenziell verarbeitet werden".

**HINWEIS:** Mit der Auswahl, die Datendateien sequenziell zu verarbeiten, wird sichergestellt, dass die untergeordneten Importanforderungen stets nacheinander verarbeitet werden, wenn eine Importanforderung weitergeleitet wird. Außerdem wird sichergestellt, dass Abhängigkeiten von CSV-Dateien beibehalten werden.

- l** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren der E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, nachdem der Importprozess abgeschlossen wurde. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt
- m** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Protokollierung während des Datenimports deaktivieren möchten und wenn Sie keine Protokolldatensätze generieren möchten.

**HINWEIS:** Sie können diese Protokollierungseinstellung nicht deaktivieren, wenn Sie den Datensatztyp "Benutzer" importieren. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Berechtigung "Datensatzprotokollierung für Importe verwalten" für Ihre Rolle aktiviert ist. Das Aktivieren des Kontrollkästchens verbessert möglicherweise die Importleistung, abhängig von den Datensatztypen, die Sie importieren möchten, und der Anzahl der protokollierten Felder, die Sie andernfalls für diese Datensatztypen protokollieren würden.

- n** Geben Sie an, ob Mehrfachauswahllistenfelder über den Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden können sollen.
  - Wenn Sie möchten, dass Mehrfachauswahllistenfelder über den Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden können sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Leerwerte in Mehrfachauswahllisten importieren", sofern es nicht bereits aktiviert ist.
  - Wenn Sie nicht möchten, dass Mehrfachauswahllistenfelder über den Importvorgang in Nullwerte aktualisiert werden können sollen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Leerwerte in Mehrfachauswahllisten importieren", sofern es nicht bereits deaktiviert ist.

Die ursprüngliche Einstellung des Kontrollkästchens "Leerwerte in Mehrfachauswahllisten importieren" im Importassistenten wird von der Einstellung des entsprechenden Kontrollkästchens im Unternehmensprofil bestimmt. Sie können die Einstellung jedoch ändern.

- 6** Für Schritt 2:
  - a** Folgen Sie ggf. den Anweisungen zur Gültigkeitsprüfung Ihrer Datei.
  - b** Wählen Sie ggf. eine Feldzuordnungsdatei aus.
  - c** Feldzuordnungsdateien (.map) enthalten die Felder Ihrer CSV-Datei, die den vorhandenen Feldern in Oracle CRM On Demand paarweise zugeordnet sind. Nachdem Sie einen Import durchgeführt haben, sendet Ihnen das System eine E-Mail, die eine MAP-Datei mit dem aktuellen Zuordnungsschema enthält. Speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer, damit Sie diese für spätere Importe wiederverwenden können.
- 7** Ordnen Sie in Schritt 3 die Felder in Ihrer Datei den Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Zumindest müssen alle erforderlichen Felder den Spaltenüberschriften in der CSV-Datei zugeordnet werden.

Der Importassistent listet die Spaltenüberschriften aus Ihrer Import-CSV-Datei neben einer Dropdown-Liste auf, die alle Felder in diesem Bereich in Oracle CRM On Demand anzeigt, einschließlich der benutzerdefinierten Felder, die Sie hinzugefügt haben.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in dieser Tabelle angezeigte entsprechende Feld aus.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresse 2
Etage Bezirk	Adresse 3
Shi/Gun	Ort
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Provinz
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

Wenn Sie eine .MAP-Datei ausgewählt haben, sollten Sie überprüfen, ob die Felder ordnungsgemäß zugeordnet sind. Benutzerdefinierte Felder, die seit der Durchführung des vorherigen Imports erstellt wurden, müssen möglicherweise nicht zugeordnet werden.

Weitere Informationen über externe IDs finden Sie unter [Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs \(auf Seite 1813\)](#).

**VORSICHT:** Wenn Sie die falsche Datei für den Import ausgewählt haben, klicken Sie auf "Abbrechen", um Ihre Auswahl zu ändern. Wenn Sie jetzt auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, wird der Zwischenspeicher nicht gelöscht und damit die ursprünglich im Schritt "Feldzuordnung" ausgewählte Importdatei angezeigt.

**VORSICHT:** "Externe eindeutige ID" und "Externe ID Manager" sind Schlüsselfelder, mit denen Personen den zugehörigen Managerdatensätzen zugeordnet werden. Wenn diese Felder nicht verknüpft sind, wird der Managerdatensatz über die Felder "Personenname" und "Manager" den Personen zugeordnet. Wenn die Zuordnung anhand der Felder "Personenname" und "Manager" erfolgt, unterliegen die Datendateidatensätze einer strikteren Abhängigkeitsreihenfolge.

- 8 Für Schritt 4 folgen Sie ggf. den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 9 Für Schritt 5 klicken Sie auf "Fertig stellen".

**So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Importanforderungen an**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Import- und Exportwarteschlangen" auf den Link "Importanforderungswarteschlange".

Die Seite " Importanforderungswarteschlange" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Importstatus beschrieben.

Status	Beschreibung
In Warteschlange	Der Import wurde noch nicht ausgeführt.
In Bearbeitung	Der Import wird verarbeitet. <b>HINWEIS:</b> Sie können die Anforderung in diesem Status löschen. Sie müssen jedoch alle Daten prüfen, die teilweise in Oracle CRM On Demand importiert sind.
Abgeschlossen	Während des Imports sind keine Fehler aufgetreten.
Mit Fehlern abgeschlossen	Der Import wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehlgeschlagen	Der Import wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Import wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.
Abgebrochen	Der Import wurde abgebrochen.

In der folgenden Tabelle werden die Importdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl gesendete Datensätze	Anzahl der Datensätze in der CSV-Datei.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die das Import-Programm aktuell verarbeitet hat. Dieses Feld wird alle 20 Sekunden oder gemäß Systemprozesseinstellung verarbeitet.
Anzahl erfolgreich importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die ohne Probleme importiert wurden.
Anzahl teilweise importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die zwar importiert wurden, bei denen jedoch nicht alle Felder übernommen wurden.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl nicht importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die überhaupt nicht importiert wurden.
Anzahl der importierten Datensätze vor Importabbruch	Die Anzahl der importierten Datensätze, bevor der Import abgebrochen wurde

### 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 \(auf Seite 852\)](#). 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 \(auf Seite 1300\)](#).

#### **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 \(siehe \[Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei\]\(#\) auf Seite 2026\)](#)

### **Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei**

Wenn Sie die E-Mail-Benachrichtigung bei der Importvorbereitung aktiviert haben, erhalten Sie eine E-Mail-Nachricht, wenn Ihre Importanforderung abgeschlossen ist. Diese E-Mail fasst die Importergebnisse zusammen:

Sehr geehrte(r) ...,

Ihre Importanforderung wurde am 30/3/2007 um 7:10:06 Uhr abgeschlossen. Hier finden Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse:

Benutzer: qa/mjones

Importtyp: Firma

Name der Importdatei: Accounts.csv

Beendet: 30/3/2007 7:10:06 Uhr

Gesamtanzahl Datensätze: 496

Erfolgreich importiert: 495

Teilweise importiert: 1

Doppelte Datensätze, die ignoriert wurden: 0

Nicht erfolgreich: 0

Weitere Details zu Ihrem Importvorgang finden Sie in der Protokolldatei. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, verwenden Sie die Onlinehilfe.

Vielen Dank, dass Sie Oracle CRM On Demand verwenden,

Oracle CRM On Demand Kundenbetreuung

An die E-Mail ist eine Protokolldatei angehängt, in der jeder Fehler aufgeführt wird, der während des Importvorgangs aufgetreten ist, wie z. B.:

Datensatzspezifischer Fehler EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Kein übereinstimmender Datensatz für Importfeld 'CURRENCY' mit Wert 'INR' gefunden. Das Oracle CRM On Demand-Feld "Firmenwährung" wurde nicht aktualisiert, andere Feldwerte wurden jedoch für diesen Datensatz importiert.

### **Exportassistent**

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Exportassistenten exportiert werden:

- [Exportieren Ihrer Daten \(auf Seite 2026\)](#)
- [Prüfen von Exportergebnissen \(auf Seite 2030\)](#)

### **Exportieren Ihrer Daten**

Sie können die Daten Ihres Unternehmens, einschließlich Anhänge für bestimmte Datensatztypen, vollständig oder teilweise aus Oracle CRM On Demand in eine externe Datei exportieren. Der Export generiert mindestens eine ZIP-Datei mit einzelnen CSV-Dateien für jeden Datensatztyp, den Sie exportieren möchten. Die generierten Exportdateien weisen jeweils eine Größe von bis zu 1,5 GB auf.

**HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen eine branchenspezifische Edition von Oracle CRM On Demand verwendet, werden diese Datensatztypen, die für Ihre Branche spezifisch sind (wie Haushalte und Fonds), zusammen mit den verknüpften Aktivitäten und Notizen vom Export ausgeschlossen. Wenn Sie Datensätze für *wiederkehrende* Verkaufsprojektprodukte exportieren, füllt Oracle CRM On Demand in der betreffenden Zeile außerdem die Spalte "Parent\_ID" mit einem Eintrag aus. Bei nicht wiederkehrenden Datensätzen ist die Zelle "Parent\_ID" leer.

### Informationen zu Beschränkungen für Telexporte

Ein Unternehmen kann einen vollständigen Export alle sieben Tage ausführen. Für Telexporte basiert die Anzahl der Datensätze, die ein Unternehmen in einem Zeitraum von sieben Tagen exportieren kann, auf der Anzahl der Benutzerlizenzen, die das Unternehmen für Oracle CRM On Demand kauft. Für jede Lizenz können in einem Zeitraum von sieben Tagen 1000 Datensätze in Telexporten exportiert werden.

Die folgenden Beispiele zeigen, wie die Beschränkung für Telexporte für ein Unternehmen funktioniert, das fünf Benutzerlizenzen für Oracle CRM On Demand kauft und daher in einem Zeitraum von sieben Tagen maximal 5000 Datensätze exportieren kann:

- **Beispiel 1.** In den letzten sieben Tagen wurden 4000 Datensätze durch Telexportanfragen exportiert. Nun leitet ein Benutzer eine Telexportanfrage für 2000 Datensätze weiter.

In diesem Fall schlägt die Telexportanfrage fehl, denn durch die Anfrage würde die Gesamtzahl der exportierten Datensätze in dem Zeitraum von sieben Tagen auf 6000 steigen, was die Beschränkung von 5000 Datensätzen überschreitet.

- **Beispiel 2.** In den letzten sieben Tagen wurden keine Datensätze durch Telexportanfragen exportiert. Nun leiten zwei Benutzer einzelne Telexportanfragen weiter. Eine der Exportanfragen beläuft sich auf 3000 Datensätze, die andere auf 2000 Datensätze.

In diesem Fall sind beide Telexportanfragen erfolgreich, denn durch die Anfragen steigt die Gesamtzahl der exportierten Datensätze in der Periode von sieben Tagen auf 5000, was die Beschränkung nicht überschreitet. Allerdings schlagen nachfolgende Telexportanfragen innerhalb der nächsten sieben Tage fehl, denn die Beschränkung von 5000 Datensätzen für den Zeitraum von sieben Tagen wurde bereits erreicht.

**HINWEIS:** Datensätze, die über Listenseiten exportiert werden, werden nicht mitgezählt, wenn Oracle CRM On Demand die Anzahl der über Telexporte in einem Zeitraum von sieben Tagen exportierten Datensätze berechnet.

### Informationen zum Aufbewahrungszeitraum für Exportanforderungen und Exportanforderungsanhänge

In der Standardanwendung bewahrt Oracle CRM On Demand die Details zu Exportanforderungen und die zugehörige Ausgabe für einen bestimmten Zeitraum auf. Es gelten folgende Aufbewahrungszeiträume:

- Die Details zu einer Exportanforderung werden 60 Tage aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- Die Ausgabe einer Exportanforderung wird 168 Stunden (d.h. sieben Tage) aufbewahrt und danach gelöscht.

Die Aufbewahrungszeiträume gelten für Exportvorgänge, die über Listenseiten weitergeleitet werden, und für Exportvorgänge, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet werden.

Ihr Administrator kann die Aufbewahrungszeiträume für Exportanforderungen und die zugehörigen Anhänge ändern, indem er im Unternehmensprofil die Werte für die folgenden Felder ändert:

- Ablauf von Exportanforderung (Tage)
- Ablauf von Exportanforderungsanhang (Tage)

Informationen zum Aktualisieren dieser Felder finden Sie unter Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen (siehe [Configuring Company Settings](#) auf Seite 1239).

**Hinweis zu Beginn.** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Admin-Export" beinhalten.

### So exportieren Sie die Daten Ihres Unternehmens

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Datenverwaltungstools" der "Admin-Homepage" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Import- und Exporttools" auf den Link "Daten exportieren".  
Dadurch wird der Assistent für Datenexport aufgerufen.
- 4 Für Schritt 1:
  - a Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
    - Wenn Sie einen vollständigen Export durchführen möchten, aktivieren Sie das Optionsfeld "Alle Datensatztypen exportieren".
    - Möchten Sie nur einen Telexport durchführen, aktivieren Sie das Optionsfeld "Ausgewählte Datensatztypen exportieren" und wählen Sie die Datensatztypen aus, die Sie exportieren möchten. Sie können alle Daten für einen Datensatztyp oder Daten für einzelne untergeordnete Datensätze exportieren.
    - Wenn Sie die Anhänge für bestimmte Datensatztypen exportieren möchten, wählen Sie diese Datensatztypen im Abschnitt für alle Anhangsdaten aus. Weitere Informationen zum Exportieren von Anhängen finden Sie unter [Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens \(auf Seite 2060\)](#).

**HINWEIS:** Die exportierte Anhangsdatei unterliegt der folgenden Namenskonvention: <Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>. Beispiel: Opportunity Attachment\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx

- b Klicken Sie auf "Weiter".

Die Daten für über- und untergeordnete Datensatztypen werden in eine separate CSV-Datei in der ZIP-Datei exportiert.

**VORSICHT:** Wenn Sie Notizendaten in Oracle CRM On Demand exportieren, enthält die CSV-Datei alle in Oracle CRM On Demand erstellten öffentlichen Notizen sowie die privaten Notizen des Benutzers, der die Daten exportiert.

- 5 Für Schritt 2:
  - a Wählen Sie die Zeitzone aus, die in der exportierten CSV-Datei verwendet wird.
  - b Wählen Sie das in der exportierten CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.

**HINWEIS:** Wenn Sie für einen vollständigen Export Datumsangaben wählen, wird der vollständige Export zu einem Telexport.
  - c Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.
  - d Wählen Sie einen Filter für den Uhrzeitbereich aus, um die Daten für den Export zu begrenzen.

**HINWEIS:** Beim ersten Export Ihrer Daten sollten Sie keinen Datumsfilter verwenden. Danach sollten Sie jedoch inkrementelle Exporte einrichten, indem Sie eine Datenfilterung nach Daten ab dem vorherigen Export durchführen.
  - e Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Aktivieren der E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, nachdem der Exportprozess abgeschlossen wurde.
  - f Klicken Sie auf das Kontrollkästchen "Nur Anhangsdetails exportieren", wenn Sie nur die Anhangsdetails exportieren möchten und keine Anhangsinhalte. Sie können die Anhangsdetails aller Datensatztypen und der entsprechenden Felder exportieren.

**HINWEIS:** Dieses Kontrollkästchen steht nur zur Verfügung, wenn Sie im vorherigen Schritt im Abschnitt für alle Anhangsdaten einen Datensatztyp ausgewählt haben.
  - g Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen", wenn URLs in Ihrer exportierten CSV-Datei enthalten sein sollen.  
Der Standardwert für das Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" wird vom Kontrollkästchen "Weblink-URL in Exportdateien einschließen" im Unternehmensprofil gesteuert. Sie

können diese Einstellung für jede Exportanforderung aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zu diesem Kontrollkästchen finden Sie unter [Konfigurieren von Integrationseinstellungen \(auf Seite 1261\)](#).

- h** Wenn Sie die Anhänge für mindestens einen Datensatztyp exportieren und die ZIP-Datei der Anhänge auf Viren scannen möchten, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen zum Scannen der Export-ZIP-Datei auf Viren aktiviert ist.

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die ZIP-Datei der Anhänge auf Viren gescannt. Wenn ein Virus gefunden wird, wird die ZIP-Datei nicht exportiert.

Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird die ZIP-Datei der Anhänge nicht auf Viren gescannt. Es wird empfohlen, dass Sie nach dem Herunterladen der ZIP-Datei die Scansoftware auf Ihrem lokalen Computer verwenden, um den Inhalt der ZIP-Datei zu prüfen.

**HINWEIS:** Jeder Anhang wird vor dem Hochladen in Oracle CRM On Demand auf Viren gescannt. Wenn ein Virus gefunden wird, wird die Datei nicht hochgeladen. Wenn Sie jedoch versuchen, Anhänge zu exportieren, kann eine spätere Version einer Virendefinition in der Scansoftware dazu führen, dass ein Virus gefunden wird, der zum Zeitpunkt des Hochladens der Anhänge nicht gefunden werden konnte. Außerdem kann ein Scan gelegentlich ein Ergebnis zurückgeben, das darauf hindeutet, dass ein Virus vorhanden ist, auch wenn kein Virus vorhanden ist.

- i** Klicken Sie auf "Weiter".

- 6** Überprüfen Sie beim 3. Schritt die Zusammenfassung und klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Exportanforderung weiterzuleiten.
- 7** Klicken Sie auf der Seite "Export angefordert" auf den Link "Warteschlange für Exportanforderungen", um den Status Ihrer Anforderung zu prüfen.

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Werte für den Exportstatus dargestellt.

Status	Beschreibung
In Warteschlange	Der Export wurde noch nicht ausgeführt.
Erneut in Warteschlange	Die Exportanforderung wurde erneut an die Warteschlange weitergeleitet.
In Bearbeitung	Der Export wird verarbeitet. Wenn Sie den Export abbrechen, wird dieser Status in "Wird abgebrochen" und anschließend in "Abgebrochen" geändert.
Wird abgeschlossen	Alle Datensätze wurden erfolgreich exportiert. Der Exportprozess bereitet die entsprechende E-Mail, Übersichtsdatei und ZIP-Datei für den Download vor. Dieser Prozess dauert ungefähr 30 Sekunden bis eine Minute.
Abgeschlossen	Der Export wurde ohne Fehler abgeschlossen.
Mit Fehlern abgeschlossen	Der Export wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Wird abgebrochen	Wenn Sie eine Exportanforderung mit einem Status von "In Warteschlange" abbrechen, wird die Exportanforderung sofort abgebrochen.

Status	Beschreibung
	<p>Wenn Sie eine Exportanforderung mit einem Status von "In Bearbeitung" abbrechen, ändert sich der Status in "Wird abgebrochen". Der Abbruchvorgang kann mehrere Minuten dauern, und wenn der Export abgeschlossen ist, bevor er abgebrochen werden kann, ändert sich der finale Status in "Abgeschlossen".</p> <p>Sie können die Exportanforderung für die übergeordnete Anforderung oder untergeordnete Anforderungen abbrechen.</p> <p>Wenn Sie die Exportanforderung für die übergeordnete Anforderung abbrechen, stehen alle exportierten untergeordneten Datensatztypen für den Download zur Verfügung. Der Export aller untergeordneten Datensatztypen, die nicht exportiert wurden, wird jedoch abgebrochen. Sie stehen nicht für den Download zur Verfügung.</p> <p>Wenn Sie die Exportanforderung für untergeordnete Anforderungen abbrechen, wird nur der Export des untergeordneten Datensatztyps abgebrochen. Er steht nicht für den Download zur Verfügung. Sie können mit dem Herunterladen weiterer untergeordneter Datensatztypen unter der übergeordneten Exportanforderung fortfahren.</p>
Abgebrochen	Nachdem die Exportanforderung vollständig abgebrochen ist, ändert sich der Status in "Abgebrochen".
Fehlgeschlagen	Der Export wurde abgeschlossen, es wurde jedoch keiner der Datensätze exportiert.
Fehler	Der Export wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist. Weitere Informationen zur Fehlerbeseitigung beim Exportieren von Daten in Oracle CRM On Demand finden Sie unter 1802395.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

Weitere Informationen zur Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" finden Sie unter [Prüfen von Exportergebnissen \(auf Seite 2030\)](#).

**Prüfen von Exportergebnissen**

Auf der Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" werden alle ausstehenden und abgeschlossenen Exportanforderungen angezeigt, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet wurden. Wenn sich eine Anforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" befindet, klicken Sie auf "Aktualisieren", um festzustellen, ob Ihre Anforderung abgeschlossen wurde. Wenn die Anforderung abgeschlossen ist, können Sie einen Drilldown zu einer Anforderung ausführen, um die Ausgabedatei abzurufen.

**HINWEIS:** Auf der Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" werden keine Exportanforderungen angezeigt, die über Listenseiten weitergeleitet wurden. Wenn Ihre Benutzerrolle jedoch über die Berechtigung "Auf Masterexportanforderungen zugreifen" verfügt, können Sie auf der Seite "Masterwarteschlange für Exportanforderungen" alle Exportanforderungen anzeigen, einschließlich der Anforderungen, die über Listenseiten weitergeleitet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1303).

### Informationen zum Aufbewahrungszeitraum für Exportanforderungen und Exportanforderungsanhänge

In der Standardanwendung bewahrt Oracle CRM On Demand die Details zu Exportanforderungen und die zugehörige Ausgabe für einen bestimmten Zeitraum auf. Es gelten folgende Aufbewahrungszeiträume:

- Die Details zu einer Exportanforderung werden 60 Tage aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- Die Ausgabe einer Exportanforderung wird 168 Stunden (d.h. sieben Tage) aufbewahrt und danach gelöscht.

Die Aufbewahrungszeiträume gelten für Exportvorgänge, die über Listenseiten weitergeleitet werden, und für Exportvorgänge, die über den Assistenten für Datenexport weitergeleitet werden.

Ihr Administrator kann die Aufbewahrungszeiträume für Exportanforderungen und die zugehörigen Anhänge ändern, indem er im Unternehmensprofil die Werte für die folgenden Felder ändert:

- Ablauf von Exportanforderung (Tage)
- Ablauf von Exportanforderungsanhang (Tage)

Informationen zum Aktualisieren dieser Felder finden Sie unter Konfigurieren von Unternehmenseinstellungen (siehe [Configuring Company Settings](#) auf Seite 1239).

Das folgende Verfahren beschreibt die Anzeige von Exportanforderungen.

**Hinweis zu Beginn:** Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Admin-Export" verfügen.

### So zeigen Sie Exportanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Import- und Exporttools" auf den Link "Warteschlange für Exportanforderungen".  
Die Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" wird mit den Details der Exportanforderungen angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Exportanforderungsinformationen beschrieben.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Exporttyp	Der Typ des Exports: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Vollständig.</b> Ein vollständiger Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> <li>■ <b>Partiell.</b> Ein partieller Export Ihrer Unternehmensdaten.</li> </ul>
Datensatztyp	Der Datensatztyp. Bei Anforderungen von Teilexporten, die untergeordnete Datensätze einbeziehen, wird der untergeordnete Datensatz im Format <i>Übergeordneter Datensatz: Untergeordneter Datensatz</i> angezeigt, beispielsweise Firma:Person.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Status	Der Status, beispielsweise "In Bearbeitung" oder "Abgeschlossen".
Angefragt von	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat.
Weitergeleitet	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung weitergeleitet wurde.
E-Mail-Benachrichtigung aktivieren	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn der Exportprozess abgeschlossen ist.
Abgeschlossen	Das Datum und die Uhrzeit des Exportabschlusses.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie die Details einer Exportanforderung geprüft werden.

**So prüfen Sie die Details einer Exportanforderung:**

- Klicken Sie in der Zeile für die Anforderung auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails" zu öffnen.  
Auf der Seite werden die Exporteigenschaften angezeigt, einschließlich der Anzahl der exportierten Datensätze (Anzahl exportierte Datensätze) und der Anzahl der Datensatztypen, die erfolgreich ohne Fehler exportiert wurden (Anzahl abgeschlossene Objekte). Im Abschnitt "Datensatztypen exportieren" der Seite werden Details zur Anzahl der Datensätze angezeigt, die für die einzelnen Datensatztypen exportiert wurden.

Informationen zum Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen, d.h. den ZIP-Dateien mit der Ausgabe der Exportanforderungen, finden Sie unter [Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen \(auf Seite 851\)](#).

**HINWEIS:** Um die Exportanforderungsanhänge für Exportvorgänge herunterzuladen, die von allen Benutzern ausgeführt wurden, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Zugriff auf alle Anhänge aus Exportanforderungen" verfügen. Wenn Ihre Benutzerrolle nicht über diese Berechtigung verfügt, können Sie nur die Anhänge für die Exportvorgänge herunterladen, die von Ihnen selbst oder Ihnen unterstellten Mitarbeitern ausgeführt wurden.

**Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility**

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Oracle Data Loader On Demand-Clients importiert werden:

- [Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2032\)](#)
- [Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility \(auf Seite 2033\)](#)

**Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility**

Der Oracle Data Loader On Demand-Client ist ein Befehlszeilenutility, mit dem Daten aus externen Datenquellen in Oracle CRM On Demand importiert werden können. Das Utility hat zwei Funktionen:

- **Funktion "Einfügen".** Diese Funktion fügt Oracle CRM On Demand Datensätze aus einer Datei hinzu.
- **Funktion "Aktualisieren".** Diese Funktion ändert vorhandene Datensätze in Oracle CRM On Demand mithilfe von Datensätzen aus einer externen Datenquelle.

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Oracle Data Loader On Demand Guide, die in der Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek in Oracle Technology Network verfügbar ist.

### Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility

Führen Sie die folgende Prozedur zum Herunterladen des Utilitys durch. Weitere Informationen zur Installation und Verwendung dieses Utilitys finden Sie im Oracle Data Loader On Demand Guide, der in der Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek im Oracle Technology Network verfügbar ist.

#### So laden Sie das Oracle Data Loader On Demand-Utility herunter:

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an, und klicken Sie auf "Admin".
- 2 Klicken Sie unter "Datenverwaltungs-Tools" auf "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie unter "Oracle Data Loader On Demand" auf "Oracle Data Loader On Demand".
- 4 Speichern Sie die ZIP-Datei auf Ihrem Computer.

### Integration von Web Services

Mit Oracle CRM On Demand ist Folgendes möglich:

- Zugriff auf Ihre Oracle CRM On Demand-Daten und Ändern dieser Daten über eine Anwendung, die Webservices bietet
- Erstellen eigener Anwendungen, die sich in Oracle CRM On Demand integrieren lassen

Sie können folgende Schritte durchführen:

- Herunterladen der Web Services Description Language-(WSDL-)Dateien, mit denen Sie Anwendungen entwickeln können, die über die Webservices-Schnittstelle auf Oracle CRM On Demand zugreifen, siehe [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien \(auf Seite 2033\)](#).
- Herunterladen der WSDL- und Schemadateien, um anhand der Methoden des Web-Service für Integrationsereignisse auf die Integrationswarteschlangen zugreifen zu können und die Änderungen für bestimmte Datensatztypen zu verfolgen. Sie können auch Schemadateien herunterladen, um benutzerdefinierte und umbenannte Felder für die unterstützten Datensatztypen zu verfolgen.
- Anzeige einer Zusammenfassung der von Ihrem Unternehmen verwendeten Webservices, siehe: Prüfen der Nutzung von Webservices (siehe [Überprüfen der Nutzung von Webservices](#) auf Seite 2036).

### CTI-Integrations-API

Eine der WSDL-Dateien, verfügbar auf der Seite für die Verwaltung von Webservices, ist für den CTI-Aktivitäts-Webservice vorgesehen, der zu den APIs (Anwendungsprogrammierschnittstellen) für die Computer-Telefonie-Integration (CTI) gehört. Die CTI-Integrations-API ermöglicht die direkte Integration von Oracle CRM On Demand in Drittanbieter-CTI-Software mithilfe der Webservice-Integration. Weitere Informationen zur CTI-Integrations-API finden Sie im Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

### Herunterladen von WSDL- und Schemadateien

Mithilfe der von Oracle CRM On Demand bereitgestellten Webservices können Benutzer von Client-Anwendungen mit Oracle CRM On Demand interagieren, beispielsweise um Datensätze einzufügen, zu aktualisieren, zu löschen und abzufragen und um eine Reihe von administrativen Aufgaben durchzuführen.

Die Webservices sind wie folgt verfügbar:

- **Web Services v1.0.** Wird für die Interaktion mit den benutzerdefinierten Objekten 01-03 sowie mit vorkonfigurierten Objekten verwendet.
- **Web Services v2.0.** Wird für die Interaktion mit allen benutzerdefinierten Oracle CRM On Demand-Objekten sowie mit vorkonfigurierten Objekten und zugehörigen benutzerdefinierten Webapplets verwendet. Im

Vergleich zu Web Services Version 1.0 bietet die Web Services Version 2.0-API außerdem zusätzliche Optionen für die Ausgabe von Abfragen mithilfe der QueryPage-Methode.

- **Service-APIs.** Werden für die Verwaltung von administrativen Aufgaben über Webservices verwendet. Mit Service-APIs können beispielsweise Benutzer in Oracle CRM On Demand verwaltet und Abfragen nach System- und Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit Oracle CRM On Demand ausgegeben werden.
- **Administrationsservices.** Werden für die Interaktion mit Oracle CRM On Demand-Metadaten über Web-Services verwendet. Administrationsservices ermöglichen das Lesen und Laden von Oracle CRM On Demand-Metadaten im XML-Format.

Auf der Seite "Web-Services-Administration" können Sie:

- die Web Services Description Language- (WSDL-)Dateien herunterladen, die von Anwendungen verwendet werden, die auf die Web Services zugreifen
- Schemadateien herunterladen
- auf die Dokumentation der Webservices zugreifen

### Herunterladen von WSDL-Dateien für Web Services v1.0 und Web Services v2.0

Sie können für jeden Datensatztyp eine WSDL-Datei herunterladen, und Sie können die untergeordneten Datensatztypen auswählen, die in der WSDL-Datei für den übergeordneten Datensatztyp enthalten sein sollen.

#### **So laden Sie eine WSDL-Datei für Web Services v1.0 und Web Services v2.0 herunter**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Liste "Service auswählen" nach Bedarf "Web Services v1.0" oder "Web Services v2.0" aus.
- 4 Wählen Sie aus der Dokumentliste "WSDL" aus.
- 5 Wählen Sie aus der Typliste "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" aus.

Je nachdem, ob Sie "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" ausgewählt haben, werden die benutzerdefinierten Felder in der WSDL unterschiedlich dargestellt. Bei der benutzerdefinierten WSDL beruhen die XML-Tags auf den Integrations-Tags aus der Feldeinrichtung, siehe Einrichten von Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder (siehe [Einrichten von Integrationstags für benutzerdefinierte Felder](#) auf Seite 1361). Die benutzerdefinierte WSDL erlaubt es Ihnen, eine WSDL zu generieren, die auf Ihr Unternehmen abgestimmt ist und dessen Feldnamenkonventionen verwendet.

Bei der allgemeinen WSDL basieren die benutzerdefinierten Felder auf allgemeinen XML-Tags: CustomNumber0, CustomCurrency0 und so weiter. Mithilfe dieser Platzhalter und dem Mapping Service können Anwendungen die von Ihrem Unternehmen verwendeten Feldnamen zuordnen.

- 6 Wählen Sie aus der WSDL-Objektliste den erforderlichen Datensatztyp, z. B. Firma, aus.  
Die in der WSDL-Objektliste angezeigten Objekte hängen von den Datensatztypen ab, die für Ihr Unternehmen eingerichtet worden sind. In der Liste "Verfügbare zugehörige Informationen" werden alle untergeordneten Datensatztypen des ausgewählten Datensatztyps in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, unabhängig davon, ob Sie auf die untergeordneten Datensatztypen zugreifen können. Für Web Services v2.0 wird auch CustomWebApplet angezeigt.
- 7 Verschieben Sie die untergeordneten Datensatztypen, die in der WSDL aus der Liste "Verfügbare zugehörige Informationen" enthalten sein sollen, in die Liste "Ausgewählte zugehörige Informationen".
- 8 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 9 Speichern Sie die WSDL-Datei auf Ihrem Computer.

### Herunterladen von WSDL-Dateien für Service-APIs

Sie können WSDL-Dateien für jede der Service-APIs herunterladen. Wenn Sie die WSDL für Integrationsereignisse herunterladen, müssen Sie außerdem die Schemadateien für jeden Datensatztyp

herunterladen, für den Sie Integrationsereignisse generieren möchten (siehe Abschnitt "Herunterladen von Schemadateien für Integrationsereignisse").

### **So laden Sie eine WSDL-Datei für Service-APIs herunter**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Liste "Service auswählen" die Option "Service-APIs" aus.
 

**HINWEIS:** Wenn Sie die Service-API zum Zusammenführen auswählen, können Sie in der Typliste die Option "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" auswählen und für diese Service-API eine Schemadatei herunterladen.
- 4 Wählen Sie aus der Typliste "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" aus.
- 5 Wählen Sie aus der Liste "WSDL-Objekt" den erforderlichen Namen der Service-API aus.
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 7 Speichern Sie die WSDL-Datei auf Ihrem Computer.

### **Herunterladen von WSDL-Dateien für Administrationservices**

Sie können WSDL-Dateien für jeden Administrationservice herunterladen.

**HINWEIS:** Um die Bewertungsskript-WSDL oder die Zugriffsprofil-WSDL herunterzuladen, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Rollen und Zugriff verwalten" enthalten.

### **So laden Sie eine WSDL-Datei für Administrationservices herunter**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Liste "Service auswählen" die Option "Administrationservices" aus.
- 4 Wählen Sie aus der Liste "WSDL-Objekt" den erforderlichen Service aus.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 6 Speichern Sie die WSDL-Datei auf Ihrem Computer.

### **Herunterladen von Schemadateien für Integrationsereignisse**

Der Web-Service für Integrationsereignisse verwendet XSD-Schemadateien in seiner WSDL, die Sie zusätzlich zur Datei "integrationevents.wsdl" herunterladen. Die WSDL-Datei enthält Platzhalter für die XSD-Schemadateien aller Datensatztypen, für die Ihr Unternehmen gegenwärtig aktive Integrationsereignisaktionen definiert hat. Es sind generische Schemadateien verfügbar. Wenn Sie jedoch benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felder für einen Datensatztyp umbenennen, müssen Sie ein benutzerdefiniertes Schema herunterladen. Weitere Informationen über den Webservice "Integrationsereignisse" finden Sie im *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### **So laden Sie eine Schemadatei für Integrationsereignisse herunter**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Liste "Service wählen" Web Services v1.0 oder Web Services v2.0.
- 4 Wählen Sie aus der Dokumentliste "Schema" aus.
- 5 Wählen Sie aus der Typliste "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" aus.

Je nachdem, ob Sie "Benutzerdefiniert" oder "Generisch" ausgewählt haben, werden die benutzerdefinierten Felder in der Schemadatei unterschiedlich dargestellt. Beim benutzerdefinierten Schema basieren die XML-

Tags für die benutzerdefinierten Felder auf den Integrations-Tags aus der Felddefinition. Beim generischen Schema basieren benutzerdefinierte Felder auf generischen XML-Tags.

- 6 Wählen Sie aus der WSDL-Objektliste den erforderlichen Datensatztyp, z. B. Firma, aus.  
Die in der WSDL-Objektliste angezeigten Objekte hängen von den Datensatztypen ab, die für Ihr Unternehmen eingerichtet worden sind.
- 7 Wählen Sie aus der Liste "Zugehörige Informationen auswählen" die untergeordneten Datensatztypen aus, die das Schema enthalten soll.
- 8 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 9 Speichern Sie die Schemadatei auf Ihrem Computer.

### Zugreifen auf die Dokumentation der Webservices

Um die Dokumentation der Webservices herunterzuladen, klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Web-Services-Administration" auf "Dokumentation herunterladen". Die Seite für Oracle CRM On Demand-Dokumentationen wird angezeigt, über die Sie auf Webservices und weitere Dokumentationen für verschiedene Oracle CRM On Demand-Releases zugreifen können.

### Überprüfen der Nutzung von Webservices

Sie können auf der Seite "Webservicesnutzung" eine Zusammenfassung der von Ihrem Unternehmen verwendeten Webservices anzeigen. Standardmäßig werden die Webserviceanfragen nach Session-ID aufgelistet. Hierbei werden zu jeder Session der Name des Webserviceclients, der Vorgang, die Anzahl der Vorgänge, die Start- und Endzeit und der Benutzer-Alias angezeigt. In der folgenden Tabelle wird beschrieben, welche Aktionen von der Seite "Webservicesnutzung" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer neuen Liste der Webserviceanfragen	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie "Neue Liste erstellen" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen der Details einer Webserviceanfrage	Klicken Sie auf die Session-ID, um eine Detailseite für die Webserviceanfrage anzuzeigen.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter <a href="#">Exportieren von Datensätzen in Listen</a> (auf Seite 159) beschriebenen Schritte durch.
Suchen einer Webserviceanfrage	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste neben "Ergebnis anzeigen" die erforderlichen Filterkriterien.
Verwalten aller Webserviceanfragelisten	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter <a href="#">Die Seite "Listen verwalten"</a> (auf Seite 155) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste verfeinern" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die auf der Seite "Liste anzeigen" (siehe <a href="#">Die Seite "Liste anzeigen"</a> auf Seite 157) beschriebenen Schritte durch.
Sortieren der Webserviceanfragen in der Liste.	Klicken Sie auf den Spaltentitel, um die Liste nach dieser Spalte zu sortieren. Um zum Beispiel die Liste nach der Startzeit zu sortieren, klicken Sie auf "Startzeit".
Anzeigen von mehr/ weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Anzeigen einer Untergruppe von Webservice-Operationen	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie wie erforderlich die Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Alle.</b> Zeigt eine Liste aller Webservicevorgänge an</li> <li>■ <b>Alle heutigen Vorgänge.</b> Zeigt eine Liste aller Webservicevorgänge an dem jeweiligen Tag an</li> </ul>

### Info über die Erstellung einer Webserviceliste

Das Verfahren der Erstellung oder Optimierung einer Webserviceliste ähnelt dem in Erstellen und Optimieren von Listen (siehe [Creating and Refining Lists](#) auf Seite 144) beschriebenen Verfahren. Die Seiten der Webservicelisten enthalten jedoch keinen Abschnitt "Suchen in", der auf den entsprechenden Seiten für die anderen Datensatztypen angezeigt wird.

Die Felder, die Sie für die Filterung einer Webserviceliste verwenden und für die Anzeige im Suchergebnis auswählen können, sind folgende:

Feld	Beschreibung
Endzeit	Die Endzeit der Webserviceanforderung.
Eingabetyp	Mögliche Werte sind: Anmeldung, Abmeldung und Verteilung. Jeder Webserviceaufruf wird, abgesehen von "Anmeldung" und "Abmeldung", für dieses Feld auf "Verteilung" gesetzt, denn die Aufrufe gehen durch den Dispatcher Business Service des eingehenden Webservice.
Größe der Eingangsmeldung (Bytes)	Die Größe der Eingangsmeldung in Bytes.
Vorgang	Der Vorgang für die Webserviceanforderung.
Anzahl Vorgänge	Die Anzahl der Vorgänge in der Webserviceanfrage.
Größe der Ausgangsmeldung (Bytes)	Die Größe der Ausgangsmeldung in Bytes.

Feld	Beschreibung
Session-ID	Die sitzungsspezifische Kennung der Webserviceanforderung. Dies ist eigentlich der Fremdschlüssel der entsprechenden Sitzung in der Tabelle "Anmeldungshistorie" und nicht die in der Webserviceanfrage verwendete Sitzungs-ID.
Startzeit	Die Startzeit der Webserviceanforderung.
Benutzeralias	Der Alias-Name des Benutzers, der die Webserviceanforderung ausgeführt hat.
Typ	Der Benutzer-Agent-Wert für die Anforderung. Bei Integrationen von Nicht-Oracle-Clients lautet der Standardwert "Webservices".
Name Webserviceclient	Der Name des Webserviceclients, von dem aus die Anforderung gestellt wurde.
Webservicename	Der Name des Webservice, an den die Anforderung gestellt wurde.
Speicherplatz Webservice	Der in der Anfrage verwendete Speicherplatz.

### Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility

In den folgenden Themen wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Oracle Migration Tool On Demand-Clients exportiert werden:

- [Info zu Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (siehe [About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) auf Seite 2038)
- [Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 2039)

#### 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
- Client side extensions
- 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 and process administration transition states
- 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

#### **Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility**

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Client-Utility herunterzuladen. Befolgen Sie anschließend die Schritte zur Installation, Konfiguration und Verwendung dieses Client-Utilities in Oracle Migration Tool On Demand Guide. Oracle Migration Tool On Demand Guide steht Ihnen über die [Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand](#) in Oracle Technology Network zur Verfügung. Informationen zum Herunterladen der WSDL (Web Services Description Language), die für den Zugriff auf die Administrationsservices erforderlich ist, finden Sie unter [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien \(auf Seite 2033\)](#). Informationen zu den APIs, die von den Administrationsservices bereitgestellt werden, finden Sie in der Dokumentation Oracle Web Services On Demand Guide. Diese steht in der [Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand](#) in Oracle Technology Network zur Verfügung.

#### **So laden Sie das Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility herunter**

- 1 Erstellen Sie ein Verzeichnis auf Ihrem Computer, in das die Oracle Migration Tool On Demand-Dateien extrahiert werden sollen. Beispiel: C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an, und klicken Sie auf "Admin."
- 3 Klicken Sie unter "Datenverwaltungs-Tools" auf "Import- und Exporttools".
- 4 Klicken Sie unter "Import- und Exporttools für Metadaten" auf "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5 Speichern Sie die ZIP-Datei auf Ihrem Computer.

## Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung"

Die Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" zeigt die aktiven und abgeschlossenen Anforderungen für den Batchlöschvorgang und die Batchwiederherstellung für Datensätze an, die von Ihrem Unternehmen weitergeleitet wurden. Die folgenden Anforderungen werden angezeigt:

- Aktive und abgeschlossene Batchlöschanforderungen, die über die Option "Batchlöschvorgang" auf Listenseiten durchgeführt wurden.
- Abgeschlossene Löschanforderungen, die über Webservices mit dem AvailableForBatchRestore-Element in der Anforderung auf "true" gesetzt wurden. Wenn eine Webserviceanforderung sowohl untergeordnete als auch übergeordnete Datensätze löscht, sind für jeden Datensatztyp separate Anforderungsdatsätze vorhanden.
- Aktive und abgeschlossene Wiederherstellungsanforderungen, die über die Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" durchgeführt wurden.

**Hinweis zu Beginn.** Um alle Batchlösch- und -wiederherstellungsanforderungen auf dieser Seite anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" beinhalten. Um die Listen mit Datensätzen, die Sie gelöscht haben, wiederherzustellen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" beinhalten. Um die Listen mit Datensätzen, die von einem anderen Benutzer gelöscht wurden, wiederherzustellen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" sowie die Berechtigung "Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" beinhalten.

Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle erläutert sind:

Aktion	Vorgehensweise
Eine aktive Anforderung abrechen	Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen löschen oder wiederherstellen, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail mit dem Inhalt, dass Oracle CRM On Demand die Anforderung für den Batchlöschvorgang oder die Batchwiederherstellung auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" erfolgreich vorbereitet hat. Sie können auf den Link "Abrechen" klicken, um die Anforderung abzubrechen, bis Sie neben der Anforderung auf den Link "Fortfahren" klicken und Oracle CRM On Demand beginnt, die Anforderung fortzusetzen.
Fortfahren mit der aktiven Anforderung	Klicken Sie auf den Link "Fortfahren" neben der Anforderung, um die Batchlösch- oder -wiederherstellungsanforderung abzuschließen. Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail mit dem Inhalt, dass die Batchlösch- oder -wiederherstellungsanforderung abgeschlossen wurde und dass die Liste mit den Datensätzen gelöscht oder wiederhergestellt wurde.
Anzeigen der Anzahl der Datensätze	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze die Zahl der Datensätze, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen verarbeiteter Anforderungen	<p>Klicken Sie auf den Link "Löschen", um die Batchlös- oder -wiederherstellungsanforderung aus der Warteschlange "Verarbeitete Anforderungen" zu löschen.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn eine verarbeitete Batchlöschanforderung nicht wiederhergestellt wurde, d.h. der Status "Gelöscht" lautet, dann kann die Anforderung zukünftig nicht wiederhergestellt werden.</p>
Übersicht der abgeschlossenen Anforderung anzeigen	<p>Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Klicken Sie auf den Link "Löschvorgangslg anzeigen", um das Übersichtslog für Löschanforderungen anzuzeigen.</li><li>■ Klicken Sie auf den Link "Wiederherstellungslg anzeigen", um das Übersichtslog für Wiederherstellungsanforderungen anzuzeigen.</li></ul>
Die gelöschten Datensätze wiederherstellen	<p>Klicken Sie auf den Link "Wiederherstellen" neben der Löschanforderung, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen, die nicht aus Oracle CRM On Demand gelöscht wurden.</p>

Aktion	Vorgehensweise
<p>Die Liste der verarbeiteten Anforderungen einblenden</p>	<p>Wenn eine verarbeitete Anforderung nicht auf der Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" angezeigt wird, können Sie die Liste der Anforderungen erweitern, indem Sie auf "Vollständige Liste anzeigen" klicken. Die Liste der Anforderungen wird auf der Anforderungslistenseite für die Datenverwaltung geöffnet. Auf dieser Seite können Sie nach einer Anforderung suchen. Sie können auch die Listenfunktionen verwenden, um die gewünschte Anforderung zu finden. Klicken Sie in der Titelleiste der Seite auf "Menü", und wählen Sie die Option für die Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Liste exportieren.</b> Exportiert die Liste in eine Datei (siehe <a href="#">Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 159)</a>).</li> <li>■ <b>Datensatzanzahl.</b> Zählt die Datensätze in der Liste (siehe <a href="#">Zählen von Datensätzen in Listen (siehe Datensätze in Listen zählen auf Seite 159)</a>).</li> <li>■ <b>Liste verfeinern.</b> Definiert die Liste näher (siehe <a href="#">Erstellen und Optimieren von Listen (siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144)</a>). Beispiel: Sie können den Listenfilter ändern, andere Felder zum Anzeigen auswählen oder die Sortierreihenfolge für die Liste ändern.</li> <li>■ <b>Liste speichern.</b> Speichert die Liste. Bei Auswahl dieser Option wird eine Seite geöffnet, auf der Sie Optionen zum Speichern der Liste auswählen können.</li> <li>■ <b>Listenfilter anzeigen.</b> Zeigt den Filter an, der aktuell für die Liste definiert ist.</li> <li>■ <b>Neue Liste erstellen.</b> Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe <a href="#">Erstellen und Optimieren von Listen (siehe Creating and Refining Lists auf Seite 144)</a>).</li> <li>■ <b>Listen verwalten.</b> Zeigt Details zur Liste an oder ändert die Reihenfolge, in der die Liste in der zugehörigen Auswahlliste auf der Listenseite angezeigt wird (siehe <a href="#">Die Seite "Listen verwalten" (auf Seite 155)</a>).</li> </ul>

## Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung"

Die Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" zeigt alle aktiven und abgeschlossenen Batchanforderungen an, die von Ihrem Unternehmen weitergeleitet wurden:

- Buchzuweisungen. Um die Batchanforderungen für die Buchzuweisung anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Bücher verwalten" verfügen.
- Teammitgliederzuweisungen. Um die Batchanforderungen für Teamzuweisungen anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Batchzuweisung von Teammitgliedern" verfügen.

Aktion	Vorgehensweise
Abbrechen	Klicken Sie neben der Anforderung auf den Link "Abbrechen". Eine Anforderung kann solange abgebrochen werden, wie sie noch nicht in den Status "In Bearbeitung" gewechselt ist.
Anzeigen der Details einer Anforderung	Klicken Sie in der Liste für eine Detailanzeige auf den Namen der Anforderung. Sie können dann auf der Detailseite für die Anforderung deren Eigenschaften und Parameter überprüfen.
Anzeigen von mehr bzw. weniger Anforderungen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze die Zahl der Anforderungen aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Löschen verarbeiteter Anforderungen	Klicken Sie auf den Link "Löschen", um eine Anforderung aus der Warteschlange der verarbeiteten Anforderungen zu entfernen.
Log	Klicken Sie auf den Link "Protokoll", um eine Anforderung in einer Protokolldatei zu speichern.

Wenn die Anforderung abgeschlossen wurde, erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail.

Informationen zum Erstellen von Batchanforderungen für Buchzuweisungen finden Sie unter [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern \(auf Seite 1612\)](#). Informationen zum Erstellen von Batchanforderungen für Teammitgliederzuweisungen finden Sie unter [Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten \(auf Seite 164\)](#).

#### Felder für "Anforderungsdetails zur Batchzuweisung"

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder beschrieben, die angezeigt werden, wenn Sie einen Drilldown zum Listennamen für eine Batchzuweisungsanforderung durchführen.

Feld	Beschreibung
Typ	Gibt den Typ der Anforderung an, die weitergeleitet wurde.
Listenname	Der Name der Liste, für die die Anforderung weitergeleitet wurde.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze in der Liste, für die die Anforderung weitergeleitet wurde.
Anzahl Erfolge	Die Anzahl der Datensätze, die durch die Anforderung erfolgreich aktualisiert wurden.

## Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange

Wenn Sie ein neues benutzerdefiniertes Feld für zugehörige Informationen speichern, leitet Oracle CRM On Demand automatisch eine Anforderung zur Initialisierung des neuen Feldes weiter. Beim Initialisierungsprozess wird das benutzerdefinierte Feld für zugehörige Informationen in den Datensätzen mit dem Wert des entsprechenden Feldes in den Datensätzen des zugehörigen Datensatztyps ausgefüllt. Auf der Seite "Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange" werden die aktiven und abgeschlossenen Anforderungen zum Initialisieren von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen angezeigt. Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt werden.

Aktion	Vorgehensweise
Log	Klicken Sie auf den Link "Protokoll", um den Status der Initialisierungsanforderung anzuzeigen.
Löschen verarbeiteter Anforderungen	Klicken Sie auf den Link "Löschen", um eine Anforderung aus der Warteschlange der verarbeiteten Anforderungen zu entfernen.
Erneut weiterleiten	Wenn die Anforderung zum Initialisieren des benutzerdefinierten Feldes für zugehörige Informationen fehlgeschlagen ist, klicken Sie auf "Erneut weiterleiten", um den Initialisierungsprozess erneut zu starten. Wenn die Anforderung erfolgreich abgeschlossen wurde, ist die Option "Erneut weiterleiten" nicht verfügbar.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1354\)](#)
- [Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen \(auf Seite 1356\)](#)

## Informationen zu Integrationsereignissen

Ein *Integrationsereignis* ist ein Verfahren zum Auslösen externer Prozesse, die auf bestimmten Änderungen (Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Zuordnen, Zuordnung aufheben) von Datensätzen in Oracle CRM On Demand basieren. Integrationsereignisse enthalten Informationen über die vom Benutzer geänderten Daten. Diese Informationen werden in einer oder mehreren Warteschlangen für Integrationsereignisse als XML-Datei gespeichert. So kann mit externen Anwendungen auf die Ereignisdetails in Oracle CRM On Demand zugegriffen werden. Beispiel: Eine externe Anwendung muss möglicherweise Änderungen der Firma in Oracle CRM On Demand verfolgen und entsprechend lokale Aktualisierungen auslösen.

Der Unternehmensadministrator kann mehrere Warteschlangen für Integrationsereignisse für Kunden definieren, die jeweils mehrere Anwendungen in Oracle CRM On Demand integrieren müssen. Mit der Funktion zum Integrieren von Ereignissen kann dasselbe Ereignis für mehrere Warteschlangen generiert werden. Für die externen Anwendungen wird Warteschlangenintegrität gewährleistet, da die externen Anwendungen so konfiguriert werden können, dass sie nur die Ereignisse aus einer bestimmten Warteschlange anfordern.

### Informationen zum Einrichten der Integrationsereignisadministration

Für neue Kunden wird die Integrationsereignisfunktion automatisch aktiviert. Für bereits vorhandene Kunden muss die Oracle CRM On Demand-Integrationsereignisfunktion von Oracle CRM On Demand Customer Care und dem Unternehmensadministrator konfiguriert werden. Setzen Sie sich mit Oracle CRM On Demand Customer

Care in Verbindung, um die Unterstützung der Integrationsereignisadministration anzufordern und um die maximale Gesamtgröße der Warteschlangen für Integrationsereignisse festzulegen.

**Hinweis:** Die maximale Größe der Integrationswarteschlangen wird auf Ihrer Unternehmensprofilseite nicht angezeigt.

Wenn Oracle CRM On Demand Customer Care die Integrationsereignisfunktion eingerichtet hat, wird der Link zur Integrationsereignisadministration im Abschnitt "Datenverwaltungstools" der Admin-Homepage angezeigt. Außerdem wurden für die Benutzerrolle des Administrators die Berechtigungen "Warteschlangen für Integrationsereignisse verwalten" und "Zugriff auf Integrationsereignis aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#).

### Informationen zum Erstellen und Speichern von Integrationsereignissen sowie zum Zugreifen darauf

Um die Erstellung von Integrationsereignissen auszulösen, müssen Sie Workflowregeln mit Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen erstellen. Sie können für jede dieser Aktionen angeben, welche Felder eines Datensatzes überwacht werden sollen. Wenn sich der Wert eines überwachten Feldes ändert, wird die Änderung in einem Integrationsereignis aufgezeichnet. Sie können außerdem festlegen, in welche Warteschlangen die Integrationsereignisse geschrieben werden. Weitere Informationen zu Workflowregeln finden Sie unter [Informationen zu Workflowregeln \(auf Seite 1654\)](#).

Integrationsereignisse werden in einer oder mehreren Warteschlangen gespeichert, deren maximale Gesamtgröße für Ihr Unternehmen von einem Mitarbeiter der Kundenbetreuung festgelegt wird. Eine Standardwarteschlange für Integrationsereignisse wird bereitgestellt, und Sie können zusätzliche Warteschlangen erstellen.

Wenn eine Warteschlange voll ist, werden keine neuen Integrationsereignisse gespeichert. Sobald die Anzahl der Integrationsereignisse in einer Warteschlange erneut unter dem Maximum liegt, werden der Warteschlange wieder neue Ereignisse hinzugefügt.

Sie können auf der Seite "Integrationsereigniseinstellungen" einzelne Integrationsereignisse aus der Warteschlange löschen. Sie können Oracle CRM On Demand auch so konfigurieren, dass eine E-Mail mit einem Warnhinweis an eine bestimmte Adresse gesendet wird, wenn die Warteschlange voll ist oder wenn die Anzahl der Integrationsereignisse in der Warteschlange die von Ihnen festgelegte Anzahl übersteigt.

Sie können Warteschlangen für Integrationsereignisse deaktivieren, einschließlich der Standardwarteschlange. Sie können jedoch keine Warteschlange löschen.

Externe Anwendungen greifen auf die Warteschlangen für Integrationsereignisse mit dem Webservice "Integrationsereignisse" zu. Hierzu gibt es zwei Methoden:

- **GetEvents.** Integrationsereignisse werden aus einer Warteschlange abgerufen.
- **DeleteEvents.** Integrationsereignisse werden aus einer Warteschlange gelöscht.

Um Ereignisse mit Webservices aus einer Integrationsereigniswarteschlange abzurufen und zu löschen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Integrationsereignis aktivieren" enthalten.

Informationen zum Herunterladen der Web Services Description Language-(WSDL-)Datei für den Webservice "Integrationsereignisse" finden Sie unter Integration von Webservices (siehe [Integration von Web Services](#) auf Seite 2033). Weitere Informationen zum Webservice "Integrationsereignisse" finden Sie in Oracle Web Services On Demand Guide.

Manchmal enthält die Warteschlange für ein Integrationsereignis Ereignisse, die eine Clientanwendung nicht verarbeiten kann. Informationen zur Behandlung solcher fehlerhafter Ereignisse finden Sie in Oracle Web Services On Demand Guide.

- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Erstellung einer Warteschlange für Integrationsereignisse finden Sie unter Erstellen von Warteschlangen für Integrationsereignisse (siehe [Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen](#) auf Seite 2046).
- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Verwaltung von Warteschlangen für Integrationsereignisse finden Sie unter [Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen \(auf Seite 2048\)](#).

- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Erstellen von Workflowregeln, durch die Integrationsereignisse ausgelöst werden, finden Sie unter [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#).

## Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen

Wenn die Unterstützung für Integrationsereignisse aktiviert ist, wird eine Standardwarteschlange für Integrationsereignisse mit Oracle CRM On Demand bereitgestellt. Sie können jedoch auch zusätzliche Warteschlangen erstellen und festlegen, in welche Warteschlangen einzelne Integrationsereignisse geschrieben werden sollen.

**Hinweis zu Beginn.** Die Integrationsereignisadministration muss für Ihr Unternehmen, wie unter Info über Integrationsereignisse (siehe [Informationen zu Integrationsereignissen](#) auf Seite 2044) beschrieben, eingerichtet werden. Bei der Einrichtung der Integrationsereignisadministration wird die maximal zulässige Anzahl an Integrationsereignissen in den Warteschlangen als Teil Ihres Unternehmensprofils konfiguriert. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Warteschlangen für Integrationsereignisse verwalten" enthalten.

### So erstellen Sie eine Integrationsereigniswarteschlange

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Integrationsereignisadministration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Integrationsereignisadministration" auf den Link "Integrationsereigniswarteschlange - Verwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Integrationswarteschlangenverwaltung" auf "Neue Warteschlange".
- 5 Füllen Sie auf der Seite "Integrationsereigniswarteschlange - Einstellungen" die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Warteschlangenname	Geben Sie den Namen der Warteschlange ein. Erforderliches Feld.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung zur Verwendung der Warteschlange ein.
Deaktiviert	Stellen Sie sicher, dass dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist.
Warteschlangengröße	Geben Sie die Größe der Warteschlange ein. Diese Größe darf die im Feld "Nicht zugewiesene Warteschlangenkapazität" angegebene Größe nicht überschreiten. Erforderliches Feld.  Das Feld "Dateilimit Integrationsereignis" zeigt die Gesamtanzahl an Ereignissen, die das Unternehmen für alle Warteschlangen speichern kann. Wenn die Größe der vorhandenen Warteschlangen diese Zahl erreicht hat, können Sie keine neue Warteschlange erstellen.
E-Mail-Adresse für Benachrichtigung	Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, wenn eine Warn-E-Mail gesendet werden soll, sobald die Warteschlange voll ist oder eine bestimmte Größe erreicht.

Feld	Kommentare
Warn-E-Mail senden, wenn Zahl der Transaktionen in der Warteschlange bei	Geben Sie die Größe an, die die Warteschlange erreichen darf, bevor eine Warn-E-Mail an die im Feld "E-Mail-Adresse für Benachrichtigung" angegebene Adresse gesendet wird.
Auswahllistenformat	<p>Dieses Feld ist erforderlich. Wählen Sie das Format für die Werte von Aufzeichnungsauswahllistenfeldern in den Integrationsereignissen folgendermaßen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die Werte als LIC-Werte (LIC - sprachunabhängiger Code) aufgezeichnet werden, wählen Sie "Sprachunabhängige Werte" aus.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Die LIC-Werte in Auswahllisten sind in der Regel dieselben wie die Werte im Gebietsschema ENU (English-United States).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie möchten, dass die Werte in der Sprache des Benutzers, dessen Aktion die Erstellung des Integrationsereignisses auslöst, aufgezeichnet werden, wählen Sie "Benutzersprache" aus.</li> </ul> <p><b>HINWEIS:</b> Nach dem Erstellen der Warteschlange wird das Feld "Auswahllistenformat" schreibgeschützt und kann nicht geändert werden. Wenn Sie das Auswahllistenformat einer Integrationsereigniswarteschlange ändern möchten, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und bitten Sie darum, dass diese Änderung für Sie durchgeführt wird.</p>
W3C	<p>Geben Sie wie folgt das Format an, in dem die Feldwerte in den Integrationsereignissen erfasst werden, die anhand des Web Services v2.0-Schemas erstellt und in diese Warteschlange geschrieben werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Werte in allen Feldern im Format gemäß W3C für Integrationsereignisse nach dem Web Services v2.0-Schema erfasst.</li> <li>■ Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden die Werte in Feldern vom Typ "Datum" und "Boolesch" in dem Format erfasst, das in früheren Releases als Oracle CRM On Demand Release 41 verwendet wurde. Die Werte in allen anderen Feldern werden im Format gemäß W3C für Integrationsereignisse nach dem Web Services v2.0-Schema erfasst.</li> </ul> <p>Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "W3C" deaktiviert.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie das Kontrollkästchen "W3C" aktivieren, ist das Feld "W3C" nach dem Erstellen der Warteschlange schreibgeschützt und kann nicht geändert werden.</p>

## Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen

Sie können die Einstellungen für alle Integrationsereigniswarteschlangen bearbeiten.

**Hinweis zu Beginn.** Die Integrationsereignisadministration muss für Ihr Unternehmen, wie unter Info über Integrationsereignisse (siehe [Informationen zu Integrationsereignissen](#) auf Seite 2044) beschrieben, eingerichtet werden. Bei der Einrichtung dieser Verwaltung wird die maximale Zahl der Integrationsereignisse, die in einer Warteschlange zugelassen sind, im Rahmen Ihres Unternehmensprofils konfiguriert. Um die hier beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Warteschlangen für Integrationsereignisse verwalten" verfügen.

### So verwalten Sie Integrationsereigniseinstellungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Integrationsereignisadministration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Integrationsereignisadministration" auf den Link "Integrationsereigniswarteschlange - Verwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Integrationswarteschlangenverwaltung" auf den Link "Bearbeiten" für die Warteschlange.
- 5 Auf der Seite "Integrationsereigniswarteschlange - Einstellungen" können Sie die folgenden Aufgaben durchführen:

Aufgabe	Aktion
Eine Warteschlange deaktivieren	Wählen Sie "Deaktiviert", um alle Warteschlangen einschließlich der Standardwarteschlange zu deaktivieren.
Die Größe einer Warteschlange aktualisieren	<p>Geben Sie im Feld "Warteschlangengröße" einen Wert ein. Diese Größe darf die im Feld "Nicht zugewiesene Warteschlangenkapazität" angegebene Größe nicht überschreiten.</p> <p>Das Feld "Dateilimit Integrationsereignis" zeigt die Gesamtanzahl an Ereignissen, die das Unternehmen für alle Warteschlangen speichern kann. Wenn die Größe der bestehenden Warteschlangen mit dieser Anzahl übereinstimmt, können Sie die Größe der Warteschlange nicht erhöhen.</p>
Transaktionen aus einer Warteschlange löschen	<p>Um alle Transaktionen in der Warteschlange zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Beim Speichern alle Transaktionen löschen", und klicken Sie auf "Speichern", um die Transaktionen zu löschen.</p> <p>Um ältere Transaktionen zu löschen, klicken Sie auf das Kalendersymbol und wählen im Feld "Beim Speichern alle Transaktionen löschen nach" ein Datum. Klicken Sie auf "Speichern", um die Transaktionen zu löschen.</p>

Aufgabe	Aktion
Oracle CRM On Demand so konfigurieren, dass eine Warn-E-Mail gesendet wird, wenn die Warteschlange voll ist oder eine bestimmte Größe erreicht	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, und geben Sie (optional) die Größe an, die die Warteschlange erreichen darf, bevor die Warn-E-Mail gesendet wird. Klicken Sie auf "Speichern", um die E-Mail-Konfiguration zu speichern.
Angaben, wie die Werte der Felder "Datum" und "Uhrzeit" (z.B. "ModifiedDate", "CreatedDate") in den Integrationsereignissen aufgezeichnet werden sollen, die anhand des Web Services v1.0-Schemas erstellt und in diese Warteschlange gestellt werden	<p>Wählen Sie im Feld "Zeitzone" einen Wert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p>■ <b>UTC-Format.</b> Wenn Sie diesen Wert auswählen, werden Datum und Uhrzeit wie folgt in der Zeitzone GMT unter Verwendung des Formats gemäß W3C-Standard für die koordinierte Weltzeit (UTC) erfasst:            JJJJ-MM-TTTHH:MM:SSZ            Beispiel: 2017-06-12T09:44:15Z, was dem 12. Juni 2017, 9:44:15 GMT entspricht.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Sekundenbruchteile werden nicht erfasst.</p> </li> <li> <p>■ <b>UTC.</b> Wenn Sie diesen Wert auswählen, werden Datum und Uhrzeit in der Zeitzone GMT im folgenden Format erfasst:            MM/TT/JJJJ HH:MM:SS            Beispiel: 06/12/2017 09:44:15, was dem 12. Juni 2017, 9:44:15 GMT entspricht.</p> </li> <li> <p>■ <b>Benutzerzeitzone.</b> Wenn Sie diesen Wert auswählen, werden Datum und Uhrzeit in der Zeitzone des Benutzers, der den Datensatz aktualisiert hat, im folgenden Format erfasst:            MM/TT/JJJJ HH:MM:SS            Beispiel: 06/12/2017 09:44:15, was dem 12. Juni 2017, 9:44:15 in der Zeitzone des Benutzers entspricht.</p> <p>Wenn Sie das Feld "Zeitzone" leer lassen, werden Datum und Uhrzeit in der Zeitzone des Benutzers, der den Datensatz aktualisiert hat, im oben aufgeführten Format für den Wert "Benutzerzeitzone" erfasst.</p> <p>Nachdem Sie den Wert im Feld "Zeitzone" geändert haben, müssen sich Benutzer von allen Oracle CRM On Demand-Sessions, einschließlich Webservicesessions, abmelden und erneut anmelden, damit die neue Einstellung verwendet wird.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Das Feld "Zeitzone" wird nur für die Standardwarteschlange festgelegt. Alle anderen Warteschlangen erben die Einstellung, die für die Standardwarteschlange des Unternehmens ausgewählt wurde. Das Feld "Zeitzone" wird zwar für alle Warteschlangen angezeigt, ist aber mit</p> </li> </ul>

Aufgabe	Aktion
	<p style="color: red;">Ausnahme von der Standardwarteschlange schreibgeschützt.</p>
<p>Angeben, dass die Werte in allen Feldern, einschließlich Feldern vom Typ "Datum" und "Boolesch", im Format gemäß W3C für Integrationsereignisse nach dem Web Services v2.0-Schema erfasst werden sollen, die anhand des Web Services v2.0-Schemas erstellt und in diese Warteschlange geschrieben werden</p>	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "W3C".</p> <p>Die Werte in allen Feldern, die keine Felder vom Typ "Datum" und "Boolesch" sind, werden im Format gemäß W3C für Integrationsereignisse nach dem Web Services v2.0-Schema erfasst, unabhängig von der Einstellung für das Kontrollkästchen "W3C".</p> <p>Die Werte in Feldern vom Typ "Datum" und "Boolesch" werden in dem Format erfasst, das in früheren Releases als Oracle CRM On Demand Release 41 verwendet wurde, es sei denn, das Kontrollkästchen "W3C" ist aktiviert.</p> <p style="color: red;"><b>HINWEIS:</b> Wenn Sie das Kontrollkästchen "W3C" aktivieren, ist das Feld "W3C" nach dem Speichern der Änderungen schreibgeschützt und kann nicht geändert werden.</p>

**HINWEIS:** Das Format für die Aufzeichnung der Werte in Auswahllistenfeldern wird bei Integrationsereignissen, die in die Warteschlange geschrieben werden, durch das Feld "Auswahllistenformat" bestimmt. Die Werte können in der Sprache des Benutzers, dessen Aktion die Erstellung des Integrationsereignisses auslöst, oder als LIC-Werte (LIC - sprachunabhängiger Code) aufgezeichnet werden.

Nach dem Erstellen einer Integrationsereigniswarteschlange wird das Feld "Auswahllistenformat" schreibgeschützt und kann nicht geändert werden. Wenn Sie das Auswahllistenformat einer Integrationsereigniswarteschlange oder der Standardwarteschlange ändern möchten, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und bitten Sie darum, dass diese Änderung für Sie durchgeführt wird. Nach der Änderung des Formats für die Auswahllistenwerte für eine Warteschlange durch Oracle CRM On Demand Customer Care gilt die Änderung nur für die Auswahllistenwerte in den nach der Formatänderung erstellten Integrationsereignissen. Durch das Ändern des Auswahllistenformats für eine Warteschlange wird nicht das Format der Auswahllistenwerte in bereits in der Warteschlange vorhandenen Integrationsereignissen geändert.

## Content Management

Unternehmen möchten oftmals bestimmte Produkte erfassen, an denen ihre Kunden interessiert sind und die sie kaufen. Um die Mitarbeiter Ihres Unternehmens beim Verfolgen der Produktinformationen zu unterstützen, können Sie einen Produktkatalog einrichten. Beim Einrichten von Produktkatalogen werden Produkte in bestimmte Kategorien gruppiert (falls erforderlich), und anschließend werden die Produkte für jede Kategorie eingerichtet. Produkte umfassen Serienprodukte, Einmalprodukte, Services und Schulungsoptionen.

Die folgenden Abschnitte beschreiben, wie Produkte in Oracle CRM On Demand sinnvoll verfolgt werden können:

### Verkaufsprojekte

Ein Vertriebsmitarbeiter, der an einem potenziellen Verkaufsabschluss arbeitet, kann einen Verkaufsprojektdatensatz erstellen, mit dem er die Interessen des Kunden aufzeichnet und den bei einem Abschluss möglichen Umsatz festhält. Der Kunde könnte an mehreren Produkten interessiert sein und gleichfalls auch einen Wartungsvertrag in Erwägung ziehen. Der Vertriebsmitarbeiter kann einen Bildlauf nach unten zum Produktabschnitt des Verkaufsprojekts durchführen und die Produktdatensätze mit den Artikeln verknüpfen, die

der Kunde kaufen könnte. Bei einem Wartungsvertrag, der monatlich in Rechnung gestellt wird, kann der Bearbeiter auch Informationen über wiederkehrende Umsätze eingeben. Auf diese Weise liefert der Verkaufsprojektdatensatz umfassende Informationen über einen möglichen Abschluss und bietet dem Unternehmen folgende Möglichkeiten:

- Feststellen, welche Produkte mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind
- Umsätze berechnen, die im Laufe der Zeit mit den betreffenden Produkten (einmalig und wiederkehrend) generiert worden sind

### Anlagen

Für Vertriebs- und Wartungspersonal ist es hilfreich zu wissen, welche Produkte und Dienstleistungen Ihres Unternehmens bereits von einem Kunden gekauft worden sind. In Oracle CRM On Demand können Sie gekaufte Produkte oder Anlagen nachverfolgen, indem die Produktdatensätze mit dem Firmendatensatz oder dem Personendatensatz eines Kunden oder mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

### Prognosen

Eine Prognose ist ein periodischer Schnappschuss der Umsatzperformance, die aus einzelnen Verkaufsprojekt- oder Produktdatensätzen zusammengestellt werden kann. Der Vorteil eines Links der Produkte mit Verkaufsprojekten, Firmen oder Personen liegt darin, dass ein Unternehmen dann bestimmen kann, ob Prognosen auf der Basis von Produktumsätzen und wiederkehrenden Umsätzen generiert werden kann.

Wenn Ihr Unternehmen seine Prognosen auf den Produktumsatz statt auf den Verkaufsprojektumsatz basiert, kann festgelegt werden, welche Produkte in die Prognose mit aufgenommen werden sollen.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anleitungen im Zusammenhang mit dem Content Management anzuzeigen.

- [Einrichten von Produktkategorien \(auf Seite 2051\)](#)
- [Einrichten von Unternehmensprodukten \(auf Seite 2052\)](#)
- [Einrichten von Preislisten für PRM \(auf Seite 2054\)](#)
- [Einrichten von Preislisten für Life Sciences \(auf Seite 2057\)](#)
- [Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens \(auf Seite 2060\)](#)
- [Verwalten von Detailseitenbildern \(auf Seite 2062\)](#)
- [Einrichten von Bewertungsskripten \(auf Seite 2063\)](#)

## Einrichten von Produktkategorien

Wenn die Produktliste Ihres Unternehmens lang ist, sollten die Produkte besser in logischen Gruppen angeordnet werden. Hierbei erhält jede Gruppe einen Namen, der von den Mitarbeitern verstanden wird. Diese Gruppierungen werden Produktkategorien genannt. Kategorien helfen dabei, ein Produkt oder eine Reihe von Produkten zu suchen, denn Sie können mit ihnen eine Liste sortieren und somit schnell finden, was Sie brauchen. Auch können die Vertriebsmitarbeiter/innen mithilfe von Produktkategorien schnell bestimmen, welche Produkte mit ihren Verkaufsprojekten zu verknüpfen sind. So kann zum Beispiel ein Bürofachhandel diese Kategorien einrichten: Kopiergeräte, Faxgeräte, Service und Verbrauchsmaterial.

Sie können so viele Kategorien und Unterkategorien bilden, wie sie möchten.

### Hinweis zu Beginn:

- Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.
- Wenn in Ihrem Unternehmen noch keine Produktkategorien definiert worden sind, legen Sie noch vor der Einrichtung dieser Informationen in Oracle CRM On Demand die Kategorien und Unterkategorien fest. Beginnen Sie mit der Eingabe der Informationen auf der obersten Ebene der Kategorien, und fügen Sie dann die Unterkategorien hinzu.

### **So richten Sie Produktkategorien ein.**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf den Link "Produktkategorien".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Produktkategorieliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Um eine Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neu".
  - Um eine Kategorie zu aktualisieren, klicken Sie beim entsprechenden Datensatz auf "Bearbeiten".

**HINWEIS:** Zum Begrenzen der auf dieser Seite angezeigten Datensätze (und zum Vereinfachen der Suche nach einer bestehenden Kategorie) klicken Sie in der Titelleiste auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit den von Ihnen oder Ihren Vorgesetzten erstellten Listen zusammen mit der Anwendung verteilt werden.

  - Um einer bestehenden Kategorie eine Unterkategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf den Link in der Spalte "Kategorienname" und dann im Abschnitt "Unterkategorien" auf "Neu".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Kategorie bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein. Die Länge eines Kategoriennamens ist auf 100 Zeichen begrenzt.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

## **Einrichten von Unternehmensprodukten**

### **Hinweis zu Beginn:**

- Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.
- Beim Gruppieren von Produkten unter Kategorien müssen vor dem Definieren der Produkte zunächst die Kategorien eingerichtet werden.

Um Mitarbeitern zu ermöglichen, Produkte mit Verkaufsprojekten zu verknüpfen, müssen Sie Ihr Produktinventar einrichten. Markieren Sie beim Definieren der Produkte diejenigen, die in die Liste der Produkte aufgenommen werden sollen, aus der Ihre Mitarbeiter bestellen können (damit sie Produkte mit ihren Verkaufsprojekten verknüpfen können).

**HINWEIS:** Sie können ein Bild auf der Seite "Besprochene Produkte" anzeigen. Beispielsweise können Sie ein Foto des Produkts oder der Produktverpackung anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten \(auf Seite 77\)](#).

### **So fügen Sie Produkte hinzu:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt Produktkatalog auf den Link "Produkte".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Produktliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Produkts auf "Neu".
  - Wenn Sie Produktinformationen zu aktualisieren möchten, klicken Sie beim betreffenden Datensatz auf "Bearbeiten".

**HINWEIS:** Zum Begrenzen der auf dieser Seite angezeigten Datensätze (und zum Vereinfachen der Suche nach dem vorhandenen Produkt) klicken Sie in der Titelleiste auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit den von Ihnen oder Ihren Vorgesetzten erstellten Listen zusammen mit der Anwendung verteilt werden.
- 5 Geben Sie die Informationen auf der Seite zur Produktbearbeitung ein, und speichern Sie den Datensatz.

**HINWEIS:** Um das Produkt für die Mitarbeiter verfügbar zu machen (zur Verknüpfung mit ihren Verkaufsprojekten), stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen "Bestellbar" aktiviert ist.

**TIPP:** Sie können keine Produkte löschen. Stattdessen müssen Sie die Markierung aus dem Kontrollkästchen "Bestellbar" entfernen und das Produkt damit deaktivieren. Dadurch wird das Produkt aus der Liste der für die Mitarbeiter wählbaren Produkte entfernt.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Produkte beschrieben. Der Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle möglicherweise unterscheiden. (Zusätzliche Informationen zu Produktfeldern finden Sie unter [Produktfelder \(auf Seite 656\)](#).)

Feld	Beschreibung
<b>Schlüsselinformationen Produkt</b>	
Produktkategorie	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition und Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Gruppierung der Produkte, zu denen das Produkt gehört. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Preistyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Übergeordnetes Produkt	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition und Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.  Wenn Sie ein Produkt aus dem Automobilbereich definieren, muss das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" gesetzt werden.  Wenn Sie ein Musterabgabenprodukt definieren (wobei das Feld "Typ" auf "Muster" gesetzt ist), muss das Feld "Produkttyp" auf "Muster" gesetzt werden, oder es muss leer bleiben.
Indikationsgruppe	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Teilenummer	Die Teilenummer für das Produkt.
Bestellbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, sodass das Produkt mit einem anderen Datensatz verknüpft werden kann, im Produktsuchfenster und in Listen angezeigt wird sowie bei der Aktionsleistensuche und der erweiterten Suche verfügbar ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird das Produkt nur beim Verwenden der Aktionsleistensuche oder der erweiterten Suche angezeigt.
Typ	Dies kann einer der folgenden Produkttypen sein: Produkt, Service, Training, Markt, Mitbewerber, Detail, Muster oder Werbeartikel. Für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition müssen Sie die folgenden Werte für das Feld "Typ" wählen:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Details, falls der Artikel ein Produktdetail ist</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Muster, falls der Artikel eine Musterabgabe ist</li> <li>■ Werbeartikel, falls der Artikel eine Werbeartikelabgabe ist</li> </ul> <p>Durch das Wählen dieser Typen werden die Produkttypen (Produktdetails, Muster oder Werbeartikel) gefiltert, die in der Musterabgabe, in den Auswahllisten für Produktdetails- oder Werbeartikel des Vertriebsmitarbeiters sichtbar sind.</p> <p><b>HINWEIS:</b> Wenn das Feld "Typ" auf "Muster" gesetzt ist, muss das Feld "Produkttyp" auf "Muster" gesetzt werden, oder es muss leer bleiben.</p>
Untertyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Der Produktstatus.
Überarbeitung	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Durchnummeriert	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verfolgen von Chargennummern	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrolliert	Hiermit wird angegeben, dass das Produkt kontrolliert wird. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Beschreibung	Zusätzliche Produktinformationen. Dieses Feld ist auf 255 Zeichen begrenzt.

## Einrichten von Preislisten für PRM

Markeneigentümer können Preislisten für ihre Produkte verwalten und veröffentlichen, sodass Partner diese bei der Erstellung von Sonderpreisanfragen verwenden können. Administratoren von Markeneigentümern können verschiedene Preislisten erstellen und diesen einzelne Firmen oder Partnerorganisationen zuordnen. Mehrere Produkte können einer Preisliste zugeordnet und mit einem bestimmten Preis versehen werden.

Bei einer Sonderpreisanfrage bestimmt die Kundenpreisliste die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers für die Produkte und die Preisliste des Verantwortlichen für den Partner den Wiederverkaufspreis. Durch die Verwaltung dieser Preise in Preislisten wird die Verwaltung optimiert und der Prozess zur Sonderpreisgestaltung vereinfacht.

**Bevor Sie beginnen:** Um das in diesem Thema beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.

**HINWEIS:** Der Zugriff auf Preislisten ist auf Administratoren der Markeneigentümer beschränkt, in deren Rolle die Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten" enthalten ist.

### So richten Sie eine Preisliste ein:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Preisliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen einer Preisliste auf "Neu".
  - Wenn Sie Preislisteninformationen aktualisieren möchten, klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Preisliste.

**HINWEIS:** Wenn Sie die Anzahl der auf dieser Seite angezeigten Datensätze begrenzen möchten, klicken Sie in der Titelleiste auf das Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Liste enthält die mit Oracle CRM On Demand verteilten Standardlisten sowie die Listen, die Sie oder Ihre Manager erstellt haben.

- 5 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preisliste die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder für Preislisten beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
<b>Preisliste - Schlüsselinformationen</b>	
Preislistenname	Der Name der Preisliste.
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die Preisliste beginnt.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die Preisliste endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preisliste eine unbefristete Gültigkeit.
Typ	<p>Der Typ der Preisliste. Folgende Werte sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Die Kosten des Händlers. Dies sind die ursprünglichen Lagerkosten, die der Partner oder der Wiederverkäufer bezahlen muss, um Produkte des Markeneigentümers zu kaufen.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> Die unverbindlichen Preisempfehlungen des Herstellers. Dies sind die Preise, die vom Markeneigentümer für an Kunden verkaufte Produkte empfohlen werden.</li> </ul> <p>Ihr Unternehmen kann der Auswahlliste für das Feld "Typ" Werte hinzufügen. Die Standardwerte dürfen jedoch nicht geändert werden. Im Falle einer Änderung werden die entsprechenden Felder in den Sonderpreisanfragen nicht mit den Preislisten aufgefüllt.</p>
Status	Der aktuelle Status der Preisliste (In Bearbeitung oder Veröffentlicht). Der Standardwert für alle neuen Preislisten ist "In Bearbeitung". Ändern Sie den Status in "Veröffentlicht", wenn eine Preisliste Benutzern zur Verfügung gestellt werden kann.
Währung	Der in der Preisliste verwendete Währungstyp. Alle Preise in einer Preisliste sind in derselben Währung angegeben, die bei der Erstellung der Preisliste definiert wird. Wenn Sie den neuen Preislistendatensatz speichern, wird dieses Feld schreibgeschützt.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	

Feld	Beschreibung
Erstellt	Der Name der Person, die die Preisliste erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preisliste.
Geändert	Der Name der Person, die die Preisliste zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Preislistenänderung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preisliste. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

### Veröffentlichen von Preislisten

Nachdem eine Preisliste vom Administrator aktualisiert wurde, kann sie für Benutzer veröffentlicht und bei der Erstellung von Sonderpreisanfragen verwendet werden.

#### So veröffentlichen Sie eine Preisliste

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Preisliste, die Sie veröffentlichen möchten.
- 5 Wählen Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preisliste im Menü "Status" den Eintrag "Veröffentlicht".
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Status in "Veröffentlicht" ändern, geschieht Folgendes:

- Die Preisliste kann einer Firmen- oder Partnerorganisation zugeordnet werden.
- Wenn die Preisliste einem Kunden oder einem Partner in einer Sonderpreisanfrage zugeordnet wurde, wird die Preisliste bei der Erstellung der einzelnen Produkte mit Sonderpreisgestaltung dazu verwendet, Werte für die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers und die Anschaffungskosten für das Sonderpreisprodukt anzugeben.

Die Preisliste, die dem Endkunden in der Sonderpreisanfrage zugeordnet wird, wird für die unverbindliche Preisempfehlung verwendet. Die Preisliste, die dem Verantwortlichen des Partners für die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist, wird für die Anschaffungskosten verwendet. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Die dem Endkunden zugeordnete Preisliste hat den Typ "MSRP". Die mit dem Verantwortlichen für den Partner verbundene Preisliste hat den Typ "DIST COST".
- Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht".
- Das Produkt, das der Sonderpreisanfrage hinzugefügt wird, ist in der Preisliste vorhanden.
- Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste und der Preislistenposition.

### Hinzufügen von Preislistenpositionen

Nach der Erstellung einer Preisliste können Sie der Preisliste Produkte als Positionen hinzufügen. Eine Preisliste kann mehrere Produkte enthalten, jedes Produkt kann in einer bestimmten Preisliste jedoch nur einmal aufgeführt werden.

#### So fügen Sie eine Preislistenposition hinzu:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Klicken Sie auf den Namen der Preisliste, die Sie aktualisieren möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite mit den Preislistendetails im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen zu Preislistenpositionen auf "Hinzufügen".
- 6 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preislistenposition die erforderlichen Informationen ein.

**HINWEIS:** Sie können auch über eine Seite zum Bearbeiten von Produkten auf die Seite zum Bearbeiten der Preislistenposition zugreifen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder für Preislistenpositionen beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
<b>Preisliste - Schlüsselinformationen</b>	
Preisliste	Der Name der Preisliste.
Produkt	Das Produkt für die Preislistenposition.
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preislistenposition beginnt. Dieses Datum muss innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste liegen.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preislistenposition endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preislistenposition eine unbefristete Gültigkeit.
Preistyp	Gibt den Preistyp an. Der aktuelle Standardwert ist "Standard".
Listenpreis	Der Preis für die Position während der angegebenen Gültigkeitsperiode.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Erstellt	Der Name der Person, die die Preislistenposition erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preislistenposition.
Geändert	Der Name der Person, die die Preislistenposition zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Änderung der Preislistenposition.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preislistenposition. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Einrichten von Preislisten für Life Sciences

Unternehmen, die Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwenden, können Preislisten erstellen, die Aufträgen zugeordnet werden können. Sie können einer Preisliste mehrere Produkte zuordnen. Jedes Produkt hat einen bestimmten Preis für eine bestimmte Preisliste.

Damit Sie Preislisten für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition einrichten können, muss für Ihre Rolle sowohl die Berechtigung "Inhalt verwalten" als auch "Zugriff auf Auftrag aktivieren" aktiviert sein. Damit Benutzer Preislisten Aufträgen zuordnen können, muss für ihre Rolle entweder die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" oder die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" aktiviert sein.

Damit Sie der Preisliste Produkte hinzufügen können, müssen Sie auf den Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Preislistenpositionen auf der Seite mit Preislistendetails zugreifen können. Dieser Abschnitt ist nicht standardmäßig auf der Seite verfügbar. Unternehmensadministratoren können ein angepasstes Seitenlayout erstellen, das den Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu Preislistenpositionen enthält, und können das angepasste Layout jeder Rolle zuweisen, die Preislisten einrichtet. Damit der Unternehmensadministrator einer Benutzerrolle Seitenlayouts für den Datensatztyp "Preisliste" zuweisen kann, muss er über die Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten" verfügen. Wenn die Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten" für die Rolle Ihres Unternehmensadministrators nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

**HINWEIS:** Wenn die Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten" für die Rolle Ihres Unternehmensadministrators aktiviert wurde, sind die für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management verwendeten Datensatztypen in Oracle CRM On Demand verfügbar. Weitere Informationen zu diesen Datensatztypen finden Sie im Abschnitt zu Partner Relationship Management und High Tech in der Onlinehilfe. Preislisten mit dem Wert "Veröffentlicht" im Feld "Status" können einigen der in Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management verwendeten Datensatztypen zugeordnet werden. Jede Preisliste kann unabhängig vom Wert im Feld "Status" der Preisliste einem Auftragsdatensatz zugeordnet werden.

**So richten Sie eine Preisliste ein:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Preisliste" einen der folgenden Schritte durch:
  - Klicken Sie zum Hinzufügen einer Preisliste auf "Neu".
  - Wenn Sie Preislisteninformationen aktualisieren möchten, klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Preisliste.
- 5 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preisliste die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder für Preislisten beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
<b>Preisliste - Schlüsselinformationen</b>	
Preislistenname	Der Name der Preisliste.
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die Preisliste beginnt.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die Preisliste endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preisliste eine unbefristete Gültigkeit.
Typ	<p>Der Typ der Preisliste. Folgende Werte sind standardmäßig verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>DIST COST.</b> Die Kosten des Pharmaunternehmens. Dies sind die ursprünglichen Lagerkosten, die der Arzt oder die Apotheke bezahlen muss, um Produkte des Pharmaunternehmens zu kaufen.</li> <li>■ <b>MSRP.</b> Die unverbindlichen Preisempfehlungen des Herstellers. Dies sind die Preise, die vom Pharmaunternehmen für an Kunden verkaufte Produkte empfohlen werden.</li> </ul> <p>Ihr Unternehmen kann der Auswahlliste für das Feld "Typ" Werte hinzufügen.</p>

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Preisliste. Die Werte "In Bearbeitung" und "Veröffentlicht" sind standardmäßig verfügbar. Der Standardwert für alle neuen Preislisten ist "In Bearbeitung".  <b>HINWEIS:</b> Die Preisliste ist im Suchfenster für das Feld "Preisliste" in Auftragsdatensätzen unabhängig vom Wert im Feld "Status" der Preisliste verfügbar.
Währung	Der in der Preisliste verwendete Währungstyp. Alle Preise in einer Preisliste sind in derselben Währung angegeben, die bei der Erstellung der Preisliste definiert wird. Wenn Sie den neuen Preislistendatensatz speichern, wird dieses Feld schreibgeschützt und kann nicht aktualisiert werden.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Erstellt	Der Name der Person, die die Preisliste erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preisliste.
Geändert	Der Name der Person, die die Preisliste zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Preislistenänderung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preisliste. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

### Hinzufügen von Preislistenpositionen

Nach der Erstellung einer Preisliste können Sie der Preisliste Produkte als Positionen hinzufügen. Eine Preisliste kann mehrere Produkte enthalten, jedes Produkt kann in einer bestimmten Preisliste jedoch nur einmal aufgeführt werden.

#### So fügen Sie eine Preislistenposition hinzu:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Klicken Sie auf den Namen der Preisliste, die Sie aktualisieren möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite mit den Preislistendetails im Abschnitt mit den zugehörigen Informationen zu Preislistenpositionen auf "Hinzufügen".
- 6 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preislistenposition die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Felder für Preislistenpositionen beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
<b>Preisliste - Schlüsselinformationen</b>	
Preisliste	Der Name der Preisliste.
Produkt	Das Produkt für die Preislistenposition.

Feld	Beschreibung
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preislistenposition beginnt. Dieses Datum muss innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste liegen.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preislistenposition endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preislistenposition eine unbefristete Gültigkeit.
Produkt: Teilennr.	Die Produktteilenummer wird im Rahmen der Produkteinrichtung definiert. Für Produkte in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition setzt sich die Teilenummer in der Regel aus dem Produktnamen und der Stärke oder Dosierung des Produkts zusammen.
Preistyp	Gibt den Preistyp an. Der aktuelle Standardwert ist "Standard".
Listenpreis	Der Preis für die Position während der angegebenen Gültigkeitsperiode.
<b>Zusätzliche Informationen</b>	
Erstellt	Der Name der Person, die die Preislistenposition erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preislistenposition.
Geändert	Der Name der Person, die die Preislistenposition zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Änderung der Preislistenposition.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preislistenposition. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

## Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens

Im Abschnitt "Content Management" der Admin-Homepage können Sie auf die Seite zum Verwalten von Anhängen zugreifen. Auf dieser Seite können Sie Anhänge überprüfen.

**HINWEIS:** Auf der Seite zum Verwalten von Anhängen werden nur die Anhänge angezeigt, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit übergeordneten Datensätzen verknüpft sind. Auf der Seite zum Verwalten von Anhängen werden keine Anhänge angezeigt, die über benutzerdefinierte Anhangsdatsatztypen mit übergeordneten Datensätzen verknüpft sind, oder Anhänge, die den Datensätzen über Anhangsfelder hinzugefügt wurden. Eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen, finden Sie unter Informationen über Anhangskonfigurationen (siehe [Informationen zu Anhangskonfigurationen auf Seite 1499](#)).

Durch die Überprüfung von Anhängen können Sie Folgendes feststellen:

- Welche Dateianhänge einen großen Bedarf an Speicherplatz haben
- Welche Dateien mehrmals angehängt wurden  
Wenn eine Datei mehrmals angehängt wurde, können Sie den Anhang in einem gemeinsamen Verzeichnis ablegen und Benutzer anweisen, Anhänge durch den Pfad zu diesen Dateien zu ersetzen.
- Welche Benutzer an die Speicherprobleme bei großen Anhängen erinnert werden müssen

**Hinweis zu Beginn.** Zum Ausführen der Verfahren für die Verwaltung von Anhängen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Inhalt verwalten - Anhänge und Detailseitenbilder verwalten" enthalten.

**So überprüfen Sie Anhänge:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anhänge und Bilder verwalten" auf den Link "Anhänge verwalten".
- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Aufgabe	Aktion
Anhang anzeigen	Wählen Sie "Anzeigen" im Menü auf Datensatzebene für den Anhang aus.
Löschen eines Anhangs	Wählen Sie "Löschen" im Menü auf Datensatzebene für den Anhang aus. Die gelöschte Datei oder der gelöschte URL wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen permanent aus der Datenbank gelöscht. Wenn Sie mehrere Anhänge löschen müssen, können Sie den Batchlöschbefehl verwenden. Informationen zum Batchlöschvorgang finden Sie unten unter "Erstellen und Löschen von Anhangslisten".
Anhang ersetzen	Um eine Datei durch eine andere zu ersetzen, wählen Sie "Ersetzen" im Menü auf Datensatzebene für den Anhang aus. Navigieren Sie auf der Bearbeitungsseite zur neuen Datei, und speichern Sie den Datensatz.  Um eine URL durch eine andere zu ersetzen, klicken Sie auf "Ersetzen". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine vollständige Anleitung finden Sie unter <a href="#">Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze (auf Seite 182)</a> .
Datensatzanzahl anzeigen	Um die Menge der Anhangsdatsätze anzuzeigen, die dem aktuellen Listenfilter oder anderen Spezifikationen entsprechen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Datensatzanzahl" aus.

### Erstellen und Löschen von Anhangslisten

Sie können die Anzeige von Datensätzen beschränken, um nur die Datensätze anzuzeigen, die bestimmte Kriterien erfüllen (wie z.B. Datei größer als ein bestimmter Wert, Anhänge eines bestimmten Typs usw.). Sie können diese Spezifikationen als Liste mit Namen speichern, die Sie immer verwenden können, wenn Sie die Seite "Anhänge verwalten" anzeigen.

Mit Listen können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Aufgabe	Aktion
Neue Liste erstellen	Um eine neue Liste zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen" aus. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)</a> .

Aufgabe	Aktion
Listenfilter anzeigen	Um die aktuellen Listenfilterkriterien anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Listenfilter anzeigen" aus. Die Seite "Liste anzeigen" zeigt die aktuellen Kriterien in der Registerkarte "Filterinformationen" und die ausgewählten Felder in der Registerkarte "Ausgewählte Felder".
Liste verfeinern	Um Ihre aktuellen Listenfilterkriterien zu verfeinern, klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Liste verfeinern" aus. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Arbeiten mit Listen (auf Seite 138)</a> .
Liste speichern	Wenn Ihre Listendefinition abgeschlossen ist, können Sie sie zur zukünftigen Wiederverwendung speichern. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Liste speichern" aus. Geben Sie auf der Seite "Liste verfeinern" einen Listennamen ein, und klicken Sie auf "Speichern und ausführen".
Liste exportieren	Sie können die aktuell angezeigte Liste der Anhänge in eine Datei exportieren. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren" aus. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 159)</a> .
Batchlöschvorgang	Um alle in der Liste angezeigten Anhänge zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü" und wählen Sie "Batchlöschvorgang" aus. Klicken Sie bei Aufforderung auf "OK". Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" (auf Seite 2040)</a> .

## Verwalten von Detailseitenbildern

Im Abschnitt "Content Management" der Adminhomepage können Sie auf die Seite zum Verwalten von Detailseitenbildern zugreifen. Dort können Sie Bilder prüfen, die Detailseiten zugeordnet sind.

Die Seite "Detailseitenbilder verwalten" zeigt nur Bilder, die auf den Detailseiten angezeigt werden und stellt einen zentralen Ort zum Verwalten all dieser Bilder zu Verfügung. Alternativ können Sie Detailseiten aufrufen und die Bilder einzeln verwalten. Durch das Prüfen von Bildern können Sie bestimmen, welche Bilder eine große Menge an Speicherplatz einnehmen.

**Hinweis zu Beginn.** Um die Verfahren für die Verwaltung von Detailseitenbildern durchzuführen, muss Ihre Rolle die folgenden Berechtigungen in der Kategorie "Admin: Content Management" enthalten:

- Inhalt verwalten
- Inhalt verwalten - Anhänge und Detailseitenbilder verwalten

### So verwalten Sie Detailseitenbilder:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anhänge und Bilder verwalten" auf den Link "Detailseitenbilder verwalten".
- 4 Die Seite "Detailseitenbilder verwalten" wird geöffnet. Folgende Spalten werden angezeigt:

- **Bild.** Eine Miniaturansicht des Bildes.
  - **Größe (in Byte).** Die Größe des in Oracle CRM On Demand gespeicherten Bildes.
  - **Erstellt von.** Der Benutzername des Benutzers, der das Bild hinzugefügt hat.
  - **Geändert von.** Der Benutzername des Benutzers, der das Bild zuletzt geändert hat.
  - **Zuletzt geändert.** Das Datum und die Uhrzeit der letzten Änderung des Bildes.
  - **Objektyp.** Der Datensatztyp, dem das Bild zugeordnet ist.
  - **Objekt-ID.** Die Zeilen-ID des Datensatzes, dem das Bild zugeordnet ist.
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
- Wählen Sie zum Löschen eines Bildes im Menü auf Datensatzebene die Option "Löschen" für das Bild aus. Befolgen Sie dann die Aufforderungen.
  - Wählen Sie zum Herunterladen eines Bildes im Menü auf Datensatzebene die Option "Download" für das Bild aus. Befolgen Sie dann die Aufforderungen.
  - Wählen Sie zum Ersetzen eines Bildes im Menü auf Datensatzebene die Option "Ersetzen" für das Bild aus. Befolgen Sie dann die Aufforderungen.
  - Um die in der Liste angezeigten Bilder zu beschränken, klicken Sie auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl.  
Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit der Anwendung verteilt werden.
  - Klicken Sie auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren" aus, um eine Liste zu exportieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Exportieren von Datensätzen in Listen \(auf Seite 159\)](#).
  - Klicken Sie auf "Neue Liste erstellen", um eine neue Liste zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen \(auf Seite 138\)](#).

## Einrichten von Bewertungsskripten

Sie können Bewertungsskripte einrichten, um die Benutzer darin zu unterstützen, bei der Datenerfassung und bei Entscheidungen konsistente Prozesse zu befolgen. Mithilfe von Bewertungsskripten können Leads qualifiziert, Verkaufsprojekte eingeschätzt, Kundendienstmaßnahmen geregelt, Zufriedenheitsumfragen bei Kunden angestellt werden usw. Die Antworten auf die Bewertungsskripte werden ausgewertet, mit einer Gewichtung versehen und mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um die entsprechenden Resultate bzw. Vorgehensweisen zu ermitteln.

Mit Oracle CRM On Demand können Sie Bewertungsskripte einrichten, die Ihrem Unternehmen Folgendes ermöglichen:

- Rufen Sie Aktivitätsinformationen für einen Verkaufsbesuch, eine Aufgabe oder einen Termin ab.
- Führen Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit Kunden aus.
- Erfassen Sie Reaktionen auf Geschäftspläne.
- Qualifizierung von Leads automatisieren
- Erfassen Sie Reaktionen auf Zielsetzungen.
- Verkaufsprojekte einschätzen (indem eine Vertriebsmethodik im Unternehmen durchgesetzt wird)
- Durchführen von Umfragen zur Kundenzufriedenheit (für Personen- und Serviceanfragedatensätze)
- Verwenden von Anrufskripten (für Serviceanfragedatensätze)

Weitere Informationen über Bewertungsskripte sowie schrittweise Anleitungen zur Erstellung von Bewertungsskripten finden Sie hier:

- [Informationen zu Bewertungsskripten \(auf Seite 2064\)](#)
- [Erstellen von Bewertungsskripten \(auf Seite 2067\)](#)

## Informationen zu Bewertungsskripten

Ein *Bewertungsskript* besteht aus einer Reihe von Fragen, mit deren Hilfe die Benutzer Kundendaten sammeln können. Mit Bewertungsskripten können Leads qualifiziert, Verkaufsprojekte eingeschätzt, Kundenservicemaßnahmen geregelt, Zufriedenheitsumfragen bei Kunden durchgeführt werden, Aktivitätsinformationen abgerufen werden usw.

Sie können Kundenangaben bewerten, Fragen unterschiedlich gewichten und Schwellenwerte für Entscheidungen festlegen. Zusätzlich können Sie die während der Bewertung verwendeten Felder dem übergeordneten Datensatz zuordnen und später Berichte und Analysen auf Grundlage dieser Felder ausführen.

**Bevor Sie beginnen:** Um das in diesem Thema beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.

### Wie werden Bewertungsskripte verwendet?

Die Verwendung eines Bewertungsskripts läuft folgendermaßen ab:

- 1 Der Benutzer startet ein Bewertungsskript von einer Detailseite eines Datensatzes aus. Die jeweiligen Bewertungsskripte (durch festgelegte Werte von Datensatzfeldern) werden auf der Detailseite eines Datensatzes aufgeführt. Der Benutzer kann auch nach anderen Bewertungsskripten suchen, falls erforderlich.
- 2 Wenn der Benutzer die Bewertungsfragen durcharbeitet, sammelt er kritische Kundeninformation wie zum Beispiel Details über die Qualität eines Lead, und wählt die richtige Antwort für jede Frage aus einer Dropdown-Auswahlliste aus.
- 3 Auf Basis dieser Antworten wird automatisch eine Bewertung berechnet und der Datensatz aktualisiert. Ein Lead wird zum Beispiel als qualifiziert (zugelassen) oder zurückgewiesen eingestuft.
- 4 Die Antworten auf die Fragen werden im Datensatz als Feldwerte zugeordnet, so dass sie leicht zugänglich sind und für Berichte zur Verfügung stehen.
- 5 Die abgeschlossenen Bewertungen werden gespeichert und können in einem Abschnitt für verknüpfte Datensätze im übergeordneten Datensatz (Master) erreicht werden.

### Welchen Typ von Bewertungsskripten sollten Sie erstellen?

Sie können eine Reihe verschiedener Typen von Bewertungsskripten einrichten. Jeder Typ ist für eine bestimmte Aufgabe geeignet. Die Skripttypen sind folgendermaßen zu verwenden:

- **Firmenumfrage:** Mit diesem Typ können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit einzelnen Kunden ausführen.
- **Aktivitätsbewertung:** Verwenden Sie diesen Typ, um wertvolle Personen- und Firmenbesuchsinformationen abzurufen.
- **Geschäftsplanbewertung:** Mithilfe dieses Typs können Sie Vertriebsmitarbeitern das Sammeln von Information ermöglichen, mit denen die Effizienz von Geschäftsplänen ermittelt werden kann.
- **Personenskript:** Mit diesem Typ können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit einzelnen Personen ausführen.
- **Lead-Qualifikation:** Mit diesem Typ können Sie Vertriebsmitarbeiter bei der Erkennung qualifizierter Leads unterstützen. Indem Sie ein Skript für diese Aufgabe verwenden, verringert sich der Schulungsaufwand, und konsistente Lead-Qualifikation wird erreicht.

**HINWEIS:** Ein Leadqualifizierungsskript kann das Feld "Status" möglicherweise für den Lead nicht auf "Qualifiziert" setzen, wenn bestimmte Felder für den Lead nicht aufgefüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Erforderliche Felder für die Qualifizierung von Leads \(auf Seite 284\)](#).

- **Zielbewertung:** Mithilfe dieses Typs können Sie Vertriebsmitarbeitern das Sammeln von Information ermöglichen, mit denen die Effizienz von Zielsetzungen ermittelt werden kann.
- **Verkaufsprojektbewertung:** Mithilfe dieses Typs können Sie Vertriebsmethoden einbetten und die Vertriebsmitarbeiter darin unterstützen, Verkaufsprojekte zu bewerten. Damit können diese ihre Vertriebsstrategien in der Praxis anpassen, während sie an Verkaufsprojekten arbeiten.

- **Serviceanfrageskript:** Mit diesem Typ können Servicemitarbeiter Serviceanfragen bewerten und z. B. die Priorität oder den Eskalationspfad bestimmen. Wenn für diese Aufgabe ein Skript verwendet wird, sinkt der Bedarf an Schulungen, und es wird ein konsistenter Kundendienst durchgesetzt.
- **Umfrage zu Serviceanfragen:** Mit diesem Typ können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchführen. Diese sind mit einem bestimmten Serviceereignis verknüpft.

Jeder Bewertungstyp ist mit einem entsprechenden Datensatztyp verknüpft: Termin, Vertriebsbesuch oder Aufgabe, Firma, Geschäftsplan, Person, Lead, Verkaufsprojekt oder Serviceanfrage. Falls erforderlich, können Sie für jeden Typ mehrere Bewertungen erstellen und das jeweilige Skript dem Benutzer vorlegen. Das Skript basiert auf den festgelegten Datensatzkriterien.

### Vorgehensweise beim Erstellen von Bewertungsskripten

Sie müssen verschiedene Aufgaben erledigen, um ein Bewertungsskript einrichten zu können.

#### 1 Passen Sie die Bewertungsskriptfilter an.

Anhand der Filter können die zur Bestimmung der passenden Bewertung verwendeten Kriterien definiert werden. Diese basieren auf bestimmten Werten von Datensatzfeldern.

Ein Skript zur Bewertung einer Lead-Qualifikation könnte zum Beispiel mit diesen Filtern eingerichtet werden:

- Firmenrang = Gold
- Segment = Groß
- Region = Westen

Wenn dann ein Benutzer ein Bewertungsskript aus einem Lead-Datensatz mit den entsprechenden Feldwerten startet, wird das korrekte Skript für die Lead-Qualifikation aufgeführt.

Alle Bewertungsskripttypen verwenden dieselben vier Filterfelder. Jedes von ihnen verfügt über eine Auswahlliste mit definierten Werten. So passen Sie die Filter an:

- a Geben Sie die Anzeigenamen der Filterfelder und deren Auswahllistenwerte für jeden Datensatztyp an, für den Sie ein Bewertungsskript erstellen möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Bewertungsskripten \(auf Seite 2067\)](#).

- b Fügen Sie die Filterfelder den Seitenlayouts für jeden Datensatztyp hinzu, für den Sie ein Bewertungsskript erstellen möchten.

#### 2 Erstellen Sie das Bewertungsskript:

- a Geben Sie die Skriptdetails ein.
- b Fügen Sie Kriterien (Fragen) zum Skript hinzu.
- c Fügen Sie eine Liste der potenziellen Antworten auf die einzelnen Fragen hinzu.

Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie unter [Erstellen von Bewertungsskripten \(auf Seite 2067\)](#).

#### 3 Ermöglichen Sie den Benutzern Zugriff auf das Skript:

- a Für jede Benutzerrolle, für die Bewertungsskripte verwendet werden müssen, konfigurieren Sie die Benutzerrolle und die Zugriffsprofile:
  - **Erstellen von Bewertungen.** Damit ein Benutzer Bewertungsskripte erstellen kann, müssen Sie der Rolle des Benutzers den Zugriff auf den Datensatztyp "Bewertung" gewähren, was bedeutet, dass die Zugriffsebeneinstellung für die Standard- und Verantwortlichen-Zugriffsprofile für die Rolle des Benutzers mindestens "Lesen/Bearbeiten" für den Datensatztyp "Bewertung" sein müssen. Außerdem müssen die Kontrollkästchen "Darf zugreifen?" und "Erstellungsberechtigt" der Datensatz-Zugriffseinstellungen für den Datensatztyp "Bewertung" markiert sein.
  - **Anzeigen von Bewertungen.** Damit ein Benutzer die Details einer Bewertung anzeigen kann, müssen Sie der Rolle des Benutzers Lesezugriff für den Datensatztyp "Bewertung" gewähren, was bedeutet, dass die Zugriffsebeneinstellung für die Standard- und Verantwortlichen-Zugriffsprofile für die Benutzerrolle mindestens "Nur lesen" für den Datensatztyp "Bewertung" sein muss. Außerdem

müssen in den Datensatz-Zugriffseinstellungen die Kontrollkästchen "Darf zugreifen?" und "Darf alle Datensätze lesen?" für den Datensatztyp "Bewertung" markiert sein.

Weitere Informationen zum Einrichten von Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#). Weitere Informationen zum Einrichten von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen \(auf Seite 1567\)](#).

- b** Fügen Sie für jeden Datensatztyp, für den Sie Bewertungsskripte erstellt haben, den entsprechenden Bewertungsskriptabschnitt zu den auf der Seite für Datensatzdetails angezeigten Informationen hinzu. Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

### Beispiel für ein Bewertungsskript

Ein typisches Skript, das der Administrator eines Unternehmens einrichten wird, ist ein Lead-Qualifizierungsskript, mit dem festgestellt wird, ob ein Lead angenommen (qualifiziert) oder abgelehnt wird.

Die folgende Tabelle zeigt beispielhaft Werte an, die für ein solches Skript verwendet werden könnten.

Skriptfeld	Beispielwert
Typ	Leadqualifizierung
Schwellenwert	50
Ergebniswert bei erreichtem Grenzwert	Qualifiziert
Ergebniswert, wenn Schwellenwert nicht erreicht wurde	Disqualifiziert
Zu Ergebniswert zuzuordnendes Feld	Beschreibung

In der folgenden Tabelle werden einige Beispielkriterien für das Lead-Qualifizierungsskript dargestellt.

Kriterien	Gewichtung
In welchem Zustand befindet sich Ihr Budget im Augenblick?	50
Was ist für die Terminplanung dieses Projekts maßgeblich?	25
Für wann ist eine Entscheidung geplant?	25

Beispiele für Antworten auf die Frage "In welchem Zustand befindet sich Ihr Budget im Augenblick?" und deren Bewertung werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

Antwort	Bewertung
Budget genehmigt	100
Budget zurückgewiesen	0

Die Bewertung für jedes Kriterium wird durch Multiplikation der Gewichtung mit der Bewertung der Antwort berechnet, wobei die Gewichtung ein Prozentsatz ist. Wenn der Benutzer in diesem Beispiel die Antwort "Budget genehmigt" gibt, wird die Bewertung der Frage folgendermaßen berechnet:

$$(0,5 * 100) = 50$$

Die Gesamtbewertung des Skriptes ist die Summe aller Einzelbewertungen je Kriterium. Wenn das Endergebnis des Skriptes den in ihm definierten Schwellenwert erreicht oder übertrifft, dann wird der Wert des Beschreibungsfeldes auf der Seite der Lead-Details auf "Qualifiziert" gesetzt. Liegt die Bewertung unterhalb des Schwellenwertes, dann wird das Feld auf "Disqualifiziert" gesetzt.

Wenn Bewertungsergebnisse berechnet werden, gelten die folgenden Regeln:

- Ergebnisse einzelner Fragen werden auf die nächste einzelne Dezimalstelle gerundet.
- Das Gesamtbewertungsergebnis wird auf die nächste ganze Zahl gerundet.
- Die Rundungsregeln basieren auf den mathematischen Standardregeln, so dass ein Dezimalwert von weniger als 0,5 abgerundet wird, während ein Dezimalwert von 0,5 oder mehr aufgerundet wird.

## Erstellen von Bewertungsskripten

Um ein Bewertungsskript zu erstellen und seine Filter anzupassen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

### Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Bewertungen verwalten" und "Inhalt verwalten" beinhalten.
- Passen Sie die Auswahllistenwerte und Felder, die Sie in den Bewertungskriterien verwenden möchten, bei Bedarf an. Beispielsweise können Sie benutzerdefinierte Felder zum Anzeigen der Informationen hinzufügen, die Sie bei dem Kundengespräch erfasst haben. Wenn Sie das Skript einrichten, können Sie die Antworten diesen benutzerdefinierten Feldern zuordnen.
- Bevor Sie mit dem Erstellen Ihrer Bewertungsskripte beginnen, finden Sie hierzu Informationen unter [Informationen zu Bewertungsskripten \(auf Seite 2064\)](#).

Fügen Sie neue Felder unbedingt in das Seitenlayout für diesen Datensatz ein. Informationen dazu finden Sie in Anpassen statischer Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398).

**HINWEIS:** Sie können die Komponenten der Bewertungsskripte nicht direkt in Oracle CRM On Demand übersetzen. Wenn Sie ein Bewertungsskript in mehreren Sprachen verwenden möchten, müssen Sie eine Version des Skripts in jeder Sprache erstellen.

Mit Bewertungsskriptfiltern können Sie das für eine Benutzerpräsentation bezüglich einer Aufgabe geeignete Skript basierend auf bestimmten Datensatzkriterien bestimmen. In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Sie Bewertungsskriptfilter anpassen.

### So passen Sie Bewertungsskriptfilter an (optional)

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie unter "Datensatztypeinrichtung" auf "Bewertung".
- 4 Klicken Sie auf "Bewertungsfeldeinrichtung".
- 5 Klicken Sie auf "Bearbeiten" und bearbeiten Sie die Spalte "Anzeigename" für die Filter 1, 2, 3 und 4.
- 6 Klicken Sie für jedes Feld auf "Auswahlliste bearbeiten", und legen Sie die Werte für die Auswahlliste fest.

**TIPP:** Behalten Sie den Standardwert <Keine Werte> an erster Stelle der Auswahllistenoptionen bei, es sei denn, Ihre Mitarbeiter sollen in jedem Fall eine Option in der Auswahlliste auswählen.

- 7 Speichern Sie den Datensatz.

- 8 Um diese Felder auf den von Ihren Mitarbeitern verwendeten Datensatzseiten umzubenennen, wechseln Sie für jeden Datensatztyp, mit dem Sie Bewertungsskripte ausführen, in den jeweiligen Abschnitt für die Feldeinrichtung.

**HINWEIS:** Die für die Bewertungsfelder festgelegten Auswahllistenwerte werden in diesen Datensätzen angezeigt. Sie können jedoch den Anzeigenamen dieser Felder für jeden Datensatztyp anpassen.

**So erstellen Sie ein Bewertungsskript**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Bewertungsskripte".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsliste" auf "Neue Beurteilung".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Bewertung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Bewertungen beschrieben. Der Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Name	Maximal 50 Zeichen.  Verwenden Sie einen beschreibenden Namen, der den Zweck des Skripts enthält. Wenn Ihr Unternehmen verschiedene Sprachen verwendet, schließen Sie die Sprache in den Skriptnamen ein.
Typ	Legt den Datensatztyp fest, mit dem das Skript verknüpft ist. Die verfügbaren Optionen sind: Firmenumfrage, Aktivitätsbewertung, Geschäftsplanbewertung, Personenskript, Lead-Qualifikation, Verkaufsprojektbeurteilung, Serviceanfrage - Skript und Serviceanfrage - Umfrage.
Aktiv	Für Benutzer sind nur aktive Scripts verfügbar.
Filter 1, 2, 3, 4	Zeigt die Bezeichnung an, die Sie für die Bewertungskategorie festgelegt haben.
Bewertungsschwelle (1-100)	Wird verwendet, um das Ergebnis der Skripte zu berechnen. Wenn die Bewertung des Skripts dem Grenzwert entspricht bzw. höher ist als der Grenzwert, ist das Ergebnis erreicht.
Dem Ergebnis zuzuordnendes Feld	Legt das Feld fest, in dem das Ergebnis des übergeordneten Datensatzes angezeigt werden soll.
Ergebniswert bei erreichtem Grenzwert	(Optional) Bestimmt den Wert, der bei erreichtem Ergebnis angezeigt wird. Wenn der Lead beispielsweise den Kriterien für Qualifizierung entspricht, kann dieses Feld den Wert <i>Qualifiziert</i> anzeigen.
Ergebniswert, wenn Schwellenwert nicht erreicht wurde	(Optional) Legt den Wert fest, der bei nicht erreichtem Grenzwert angezeigt werden soll. Wenn der Lead beispielsweise nicht den Kriterien für Qualifizierung entspricht, kann dieses Feld den Wert <i>Zurückgewiesen</i> anzeigen.

Feld	Beschreibung
Zu Ergebniswert zuzuordnendes Feld	(Optional) Bestimmt das Feld, in dem das Ergebnis im übergeordneten Datensatz angezeigt werden soll, wenn das Skript abgeschlossen ist.
Kommentarfeld entfernen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Funktion zum Hinzufügen von Kommentaren während einer Bewertung zu entfernen. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird ein Kommentarfeld angezeigt, und Sie können während einer Bewertung einen Kommentar eingeben.
Antwortsteuerung	Legt die Steuerung fest, die für das Hinzufügen von Antworten für Bewertungskriterien verwendet wird. Es gibt folgende Optionen: Dropdown oder Optionsfeld

**HINWEIS:** Ein Bewertungsskript muss aktiv sein, und es muss mindestens ein Kriterium für das Skript definiert sein, damit es auf der Seite "Datensatzdetails" angezeigt wird.

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsdetails" im Abschnitt "Kriterien" auf "Neu" oder "Bearbeiten".
- 8 Geben Sie auf der Seite "Kriterien" die erforderlichen Informationen ein:

In der folgenden Tabelle werden die für die Kriterien auszufüllenden Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Auftrag	Bestimmt die Abfolge der Fragen, die für den Benutzer angezeigt werden, wenn er die Bewertung durchführt.
Kriterienname	Ein kurzer und prägnanter Name für die Frage. Die Länge des Feldinhalts ist auf 20 Zeichen beschränkt.
Frage	Eine Frage, die vom Benutzer beantwortet wird. Die Länge des Feldinhalts ist auf 50 Zeichen beschränkt.
Gewichtung	Ein Prozentwert zwischen 0 und 100, mit dem die Wichtigkeit der Frage angegeben wird. Die Summe der Gewichtungen aller Fragen muss 100 ergeben.
Antwortzuordnung zu Feld	Legen Sie ein Feld des übergeordneten Datensatzes für die Zuordnung der Antwort zu der Frage im Feld "Frage" fest. Durch die Zuordnung von Antworten zum übergeordneten Datensatz werden die Werte für die Integration sowie für Berichte und Listen verfügbar.

- 9 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsdetails" auf jeden Kriteriennamen und klicken Sie dann im Abschnitt "Antworten" auf die Schaltfläche "Neu" oder "Bearbeiten".
- 10 Geben Sie auf sämtlichen Antwortseiten die erforderlichen Informationen ein:

Feld	Beschreibung
Auftrag	Bestimmt die Abfolge der Antworten, die für den Benutzer angezeigt werden, wenn der Benutzer die Bewertung ausführt.

Feld	Beschreibung
Antwort	Geben Sie eine gültige Antwort ein, die der Benutzer für die Frage auswählen kann. Die Antwort ist auf 30 Zeichen begrenzt.
Bewertung	Die Zahl der Punkte, die mit der Antwort verknüpft sind. Die Bewertung der gewählten Antwort wird mit der Gewichtung der entsprechenden Frage multipliziert, um die Gesamtbewertung für die Beantwortung dieser Frage zu ermitteln.

**11** Speichern Sie die Änderungen.

**HINWEIS:** Für jede Benutzerrolle, die mit Bewertungsskripten verwendet wird, müssen Sie die Benutzerrolle so konfigurieren, dass Zugriff auf Bewertungsskripte möglich ist. Weitere Informationen zu den Einstellungen, die für die Benutzerrolle erforderlich sind, finden Sie unter [Informationen zu Bewertungsskripten \(auf Seite 2064\)](#).

**TIPP:** Vergewissern Sie sich, dass jede Rolle über ein Seitenlayout mit den von Ihnen für die Bewertung hinzugefügten Feldern verfügt.

## Anwendungs-Plug-ins

Dieses Thema enthält Informationen zum Verwalten von Anwendungsplug-ins. Ihr Unternehmensadministrator muss alle Plug-ins aktivieren, die für Sie verfügbar sein sollen. Wenn die Überschrift "Anwendungsplug-in" auf der Seite "Administration" nicht angezeigt wird, wurden keine Plug-ins aktiviert.

- Informationen zum Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring finden Sie unter [Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring \(auf Seite 2070\)](#).
- Informationen zum Konfigurieren von Oracle Social Network finden Sie unter [Konfigurieren der Integrierteinstellungen für Oracle Social Network \(auf Seite 2071\)](#).
- Informationen zum Konfigurieren von Oracle Eloqua Engage finden Sie unter [Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 2073\)](#).

## Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring

Bevor Sie Oracle Social Engagement and Monitoring verwenden können, müssen Sie zunächst die Funktion konfigurieren, mit der Oracle CRM On Demand Personen- oder Serviceanfragedatensätze erstellen kann, die auf Social Monitoring basieren.

**Hinweis:** Damit Sie Oracle Social Engagement and Monitoring konfigurieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf Social Engagement & Monitoring verwalten" enthalten. Damit Sie Oracle Social Engagement and Monitoring verwenden können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Social Engagement & Monitoring-Integration" enthalten.

### **So konfigurieren Sie den Oracle Social Engagement and Monitoring-Datensatzzugriff:**

- 1 Navigieren Sie zu "Admin", "Oracle Social Engagement and Monitoring".
- 2 Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für Personen- und Serviceanfragen, und klicken Sie auf "Speichern".

Um die Funktionen für Serviceanfragen zu aktivieren, muss Ihr Unternehmensadministrator die Oracle Social Engagement and Monitoring-Felder dem Seitenlayout der Serviceanfrage für Ihre Rolle hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts auf Seite 1398](#)).

## Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand

Wenn Ihr Unternehmen Oracle Social Network verwendet, können Sie Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand integrieren. Nach der Integration von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand können Benutzer in Ihrem Unternehmen Informationen aus Datensätzen in Oracle CRM On Demand als Social Objects in Oracle Social Network teilen.

**HINWEIS:** Benutzer in Oracle Social Network, die keine Benutzer in Oracle CRM On Demand sind, können über Oracle CRM On Demand auf das Social Object für einen geteilten Datensatz zugreifen, wenn ein anderer Benutzer sie in Oracle Social Network dem Social Object hinzufügt. Ebenso können Benutzer in Oracle CRM On Demand, die keinen Zugriff auf einen bestimmten Datensatz in Oracle CRM On Demand haben, in Oracle Social Network auf das Social Object für diesen Datensatz zugreifen, wenn ein anderer Benutzer sie in Oracle Social Network dem Social Object hinzufügt.

Gehen Sie wie folgt vor, um Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand zu integrieren:

- 1 Wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care, und bitten Sie um Erteilung der Berechtigung "Oracle Social Network-Integration verwalten" für die Rolle des Unternehmensadministrators.  
Wenn die Berechtigung "Oracle Social Network-Integration verwalten" durch Oracle CRM On Demand Customer Care erteilt wurde, steht der Link für Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand auf der Admin-Homepage im Abschnitt "Anwendungs-Plug-ins" zur Verfügung.
- 2 Konfigurieren Sie in Oracle CRM On Demand die Integrationseinstellungen für Oracle Social Network, wie unter [Konfigurieren der Integrationseinstellungen für Oracle Social Network \(auf Seite 2071\)](#) beschrieben.
- 3 Konfigurieren Sie die Seitenlayouts und Benutzerrollen wie folgt, damit Benutzer die Oracle Social Network-Integration verwenden können:
  - Fügen Sie den Abschnitt "Social" für zugehörige Informationen den entsprechenden Seitenlayouts für die Datensatztypen hinzu.
  - Erteilen Sie die Berechtigung "Oracle Social Network-Integration", und stellen Sie die Webregisterkarte "Social" nach Bedarf für die Benutzerrollen bereit.

**HINWEIS:** Benutzern, die ein Seitenlayout personalisiert haben, dem Sie den Abschnitt "Social" für zugehörige Informationen hinzufügen, wird der Abschnitt "Social" in ihrem Seitenlayout standardmäßig nicht angezeigt. Informationen zur Interaktionsweise von personalisierten Seitenlayouts mit Seitenlayouts für Rollen finden Sie im Kapitel [Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen \(auf Seite 1455\)](#). Informationen zum Zurücksetzen von Seitenlayouts auf das Standardlayout finden Sie unter [Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts \(auf Seite 1571\)](#).

Weitere Informationen zum Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand finden Sie unter 1802518.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- Anpassen von statischen Seitenlayouts (siehe [Customizing Static Page Layouts](#) auf Seite 1398)
- [Hinzufügen von Rollen \(auf Seite 1543\)](#)

## Konfigurieren der Integrationseinstellungen für Oracle Social Network

In diesem Thema wird beschrieben, wie die Einstellungen zum Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand konfiguriert werden. Im Rahmen der Konfiguration müssen Sie die Datensatztypen angeben, die in Oracle Social Network geteilt werden können. Die folgenden Datensatztypen in Oracle CRM On Demand können als Social Objects in Oracle Social Network geteilt werden:

- Firma
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Sie können einen oder mehrere dieser Datensatztypen zum Teilen in Oracle Social Network verfügbar machen.

Sie müssen auch angeben, welche Felder jedes Datensatztyps an Oracle Social Network übergeben werden. Für jeden Datensatztyp können Sie maximal 10 Felder für den Datensatz in Oracle Social Network auswählen und die Reihenfolge angeben, in der die Felder angezeigt werden.

**HINWEIS:** Wenn ein Datensatz in Oracle Social Network geteilt wird, wird in Oracle Social Network in der Überschrift des Social Objects ein Titel für den Datensatz angezeigt. Der in Oracle Social Network im Social Object angezeigte Titel entspricht dem Titel des Datensatzes auf der Datensatzdetailseite in Oracle CRM On Demand. Der Titel zählt nicht als eines der 10 Felder, die für die Anzeige in Oracle Social Network ausgewählt werden können.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integrationseinstellungen für Oracle Social Network zu konfigurieren. Bei dieser Aufgabe handelt es sich um einen Schritt in [Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand \(auf Seite 2071\)](#).

**Hinweis zu Beginn.** Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Oracle Social Network-Integration verwalten" enthalten. Darüber hinaus benötigen Sie folgende Informationen:

- Die URL der Oracle Social Network-Instanz Ihres Unternehmens
- Eine Benutzer-ID und ein Kennwort für die Integration von Oracle Social Network

**So konfigurieren Sie die Integrationseinstellungen für Oracle Social Network:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungs-Plug-ins" auf Oracle Social Network, um den Oracle Social Network-Administrationsassistenten zu öffnen.
- 3 Geben Sie im Oracle Social Network-Administrationsassistenten in Schritt 1, "Allgemeine Konfiguration", folgende Informationen ein:
  - Die URL der Oracle Social Network-Instanz Ihres Unternehmens
  - Die Benutzer-ID für die Integration von Oracle Social Network
  - Das Kennwort für die Integration von Oracle Social Network
- 4 Gehen Sie in Schritt 2, "Zugriff auf Datensatztyp", für jeden Datensatztyp, den Benutzer in Oracle Social Network teilen können sollen, wie folgt vor:
  - a Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "In OSN aktivieren?".
  - b Klicken Sie für den Datensatztyp auf "Feldeinrichtung", und verschieben Sie die Felder, die in Oracle Social Network im Social Object angezeigt werden sollen, von der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder". Sie können bis zu 10 Felder auswählen.
  - c Verwenden Sie in der Liste "Ausgewählte Felder" den Aufwärts- und den Abwärts Pfeil, um die Anzeigereihenfolge der Felder im Social Object in Oracle Social Network festzulegen.  
Die Felder werden im Social Object in Oracle Social Network in zwei Spalten angezeigt. Das erste Feld in der Liste "Ausgewählte Felder" wird oben links im Social Object, das zweite Feld oben rechts, das dritte Feld unterhalb des ersten Feldes angezeigt usw.
- 5 Wenn Sie den Zugriff für die Datensatztypen und alle Felder für jeden Datensatztyp eingerichtet haben, klicken Sie auf "Fertig stellen", um Ihre Änderungen zu speichern.

**HINWEIS:** Nachdem Sie die Integrationseinstellungen für Oracle Social Network konfiguriert haben, steht der Abschnitt "Social" mit zugehörigen Informationen für alle Datensatztypen zur Verfügung, die Sie für die Integration in Oracle Social Network aktiviert haben Sie können den Abschnitt "Social" den entsprechenden Seitenlayouts für die Datensatztypen nach Bedarf hinzufügen. Der Abschnitt "Social" wird standardmäßig keinem Seitenlayout hinzugefügt.

## Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage

Sie können Oracle CRM On Demand mit Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und dem dazugehörigen Add-on-Produkt Oracle Eloqua Engage für das Versenden von Marketing-E-Mails an Kundenpersonen und Leads konfigurieren. Nach der Durchführung dieser Konfiguration können Benutzer von Oracle CRM On Demand diese E-Mails aus einer für ihre Kundenpersonen entworfenen E-Mail-Vorlage erstellen. Diese Benutzer können die E-Mails dann über eine Detailseite an einzelne Personen oder Leads oder, wenn Sie die Einstellung "Versenden von Engage-E-Mails aus Listen zulassen" konfiguriert haben, über eine Listenseite an eine Liste von Personen oder Leads versenden. Alle versendeten E-Mails werden protokolliert. Aktivitäten wie das Öffnen und Senden von E-Mails sowie Click-Throughs werden in Oracle Eloqua Engage verfolgt. Informationen zu Oracle Eloqua Engage finden Sie auf der [Website zu Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](#). Informationen zum Senden von E-Mails finden Sie unter [Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 343\)](#).

**HINWEIS:** Ihr Unternehmen muss die erforderlichen Lizenzen erwerben, um Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage verwenden zu können. Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage sind zwei Produkte von Oracle CRM On Demand, für die separate Lizenzen vergeben werden.

**Hinweis zu Beginn.** Sie benötigen Zugriff auf eine Instanz von Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage, die Sie für Ihr Unternehmen einrichten können. Darüber hinaus muss Ihre Benutzerrolle die folgenden Berechtigungen enthalten:

- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Integration
- Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Integration verwalten

Wenn diese Berechtigungen für die Rolle des Administrators nicht erteilt sind, wenden Sie sich an Oracle CRM On Demand Customer Care.

### So konfigurieren Sie die E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungs-Plug-in" auf den Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Link.

**HINWEIS:** Wenn Ihre Rolle nicht die Berechtigung "Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Integration verwalten" beinhaltet, ist der Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Link nicht auf der Admin-Homepage verfügbar.

- 3 Konfigurieren Sie auf der Seite "Oracle Eloqua Marketing Cloud Service-Integrationsadministration" in den Engage-Optionen nach Bedarf die folgenden Kontrollkästchen oder Felder.

Feld	Beschreibung
Engage-URL	Die URL für Ihre Instanz von Oracle Eloqua Marketing Cloud Service und Oracle Eloqua Engage. Beispiel:  https://secure.eloqua.com  Sie erhalten diese URL während der Implementierung von Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Versenden von Engage-E-Mails aus Listen zulassen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Oracle CRM On Demand mithilfe von Oracle Eloqua Engage E-Mails an eine Liste mit Kundenpersonen versenden soll.

- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Marketing-E-Mails finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage \(auf Seite 343\)](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service Website](#)

## Life Sciences Management

Über den globalen Link "Admin" und den Abschnitt "Life Sciences Management" auf der Admin-Homepage können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Besuchsvorlagen verwalten und löschen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Besuchsvorlagen \(auf Seite 2074\)](#).
- Einstellungen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von Life Sciences-Einstellungen \(auf Seite 2077\)](#).
- Festlegen, an welche Personen Muster abgegeben werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern \(auf Seite 2081\)](#).
- Die automatische Weiterleitung von Mustertransaktionen mit Workflows einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen \(auf Seite 2082\)](#).

### Verwalten von Besuchsvorlagen

Sie können Besuchsvorlagen verwalten, wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Zugriffsebene für den Datensatztyp "Besuchsvorlage" enthält (entweder "Standard" oder "Verantwortlicher"). Sie können die Details und Positionen, die an eine Besuchsvorlage angehängt sind, auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" überprüfen, bearbeiten und aktualisieren. Nach der Bearbeitung kann die überarbeitete Besuchsvorlage nach Bedarf angewendet werden und entweder als öffentliche oder private Vorlage gespeichert werden.

#### Beschränkungen, die für Besuchsvorlagen gelten

Wenn Sie Besuchsvorlagen verwenden, beachten Sie die folgenden Beschränkungen:

- Oracle CRM On Demand unterstützt keine Filterung von Produktzuordnungen für Besuchsvorlagen. Wenn Sie die Zuordnungsfilterung über die Einstellung "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren" aktivieren, werden die Regeln für die Zuordnungsfilterung für alle gespeicherten Besuchsvorlagen nicht berücksichtigt. Wenn diese Vorlagen von Vertriebsmitarbeitern verwendet werden, sind diese nicht auf den Zugriff der zugeordneten Produkte beschränkt, wenn sie die Abschnitte mit besuchsbezogenen Informationen wie "Besprochene Produkte", "Abgegebene Werbeatikel" oder "Abgegebene Muster" verwenden.
- Besuchsvorlagen bieten keine Unterstützung für das Filtern von Musterzuordnungen für den Abschnitt mit Informationen zu abgegebenen Mustern auf einer Seite mit Besuchsdetails. Beispielsweise zeigt die Produktauswahl für "Abgegebene Muster" nur die dem Benutzer zugeordneten Produkte mit dem Typ "Muster" und dem Zuordnungstyp "Musterzuteilung" an. Wenn diese Besuchsinformationen jedoch als Besuchsvorlage gespeichert werden, zeigt die Produktauswahl für "Abgegebene Muster" alle Produkte des Typs "Muster und Werbemittelauftrag" und der Zuordnungstypen "Musterzuteilung" und "Werbemittelzuteilung" an.
- Auf einer Seite "Besuchsvorlagendetails" können Sie keinen vorhandenen Datensatz "Besprochene Produkte" über den Produktlink im Abschnitt mit zugehörigen Informationen zu besprochenen Produkten bearbeiten, denn beim Klicken auf den Produktlink für die Direktbearbeitung wird eine Ausnahme ausgelöst. Um einen vorhandenen Datensatz "Besprochene Produkte" über eine Seite "Besuchsvorlagendetails" zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten" für den Datensatz anstatt den Produktlink für den Datensatz zu verwenden.
- Die Produktsperregeln gelten nicht für Besuchsvorlagen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt [Informationen zum Sperren von Produkten und Besuchsvorlagen \(auf Seite 726\)](#).

**HINWEIS:** Sie können keine Duplikate von Besuchsvorlagen erstellen. Jede Besuchsvorlage muss eindeutig sein.

#### So verwalten Sie Besuchsvorlagen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Besuchsvorlagenverwaltung".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" folgende Funktionen aus:
  - Um die Besuchsvorlage anzuzeigen, klicken Sie auf den Link in der Spalte "Betreff".
  - Um die Besuchsvorlage zu löschen, klicken Sie auf in der entsprechenden Zeile auf "Löschen".
  - Klicken Sie zum Bearbeiten der Details einer Besuchsvorlage in der entsprechenden Zeile auf "Bearbeiten".  
Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuch bearbeiten" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#).
  - Klicken Sie zum Bearbeiten einer Besuchsvorlagenposition auf den Link in der Spalte "Thema", gehen Sie zum entsprechenden Abschnitt auf der Seite "Besuchsvorlagendetails", und klicken Sie dann auf "Bearbeiten" neben der entsprechenden Position.
  - Klicken Sie zum Löschen einer Besuchsvorlagenposition auf den Link in der Spalte "Thema", gehen Sie zum entsprechenden Abschnitt auf der Seite "Besuchsvorlagendetails", und klicken Sie dann auf "Löschen" neben der entsprechenden Position.
  - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Position zur Besuchsvorlage auf den Link in der Spalte "Thema". Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einer Besuchsvorlage finden Sie in den folgenden Aufgaben.
  - Überarbeitete Besuchsvorlagen können in der gewohnten Weise angewendet werden und entweder als öffentliche oder als private Vorlagen gespeichert werden, wie in den folgenden Aufgaben im Abschnitt [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#) beschrieben:
    - So verfolgen Sie einen Besuch (Vertriebsbesuch) bei einem Kunden
    - So speichern Sie die Besuchsinformationen als Vorlage
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" auf die Schaltfläche "Menü".  
In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen über die Schaltfläche "Menü" auf dieser Seite durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Batchbuchzuweisung	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Batch-Buchzuweisung". Führen Sie die unter <a href="#">Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1612)</a> beschriebenen Schritte durch.
Liste verfeinern	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste verfeinern". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.
Liste speichern	Klicken Sie in der Titelleiste von "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Liste speichern".
Listenfilter anzeigen	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die auf der Seite "Liste anzeigen" (siehe <a href="#">Die Seite "Liste anzeigen"</a> auf Seite 157) beschriebenen Schritte durch.
Listen verwalten	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter <a href="#">Die Seite "Listen</a>

Aktion	Vorgehensweise
	<a href="#">verwalten</a> (auf Seite 155) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Neue Listen erstellen	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (siehe <a href="#">Creating and Refining Lists</a> auf Seite 144) beschriebenen Schritte durch.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

**So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz**

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besprochene Produkte", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Besprochene Produkte" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Besprochene Produkte" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#): So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz.
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Positionen besprochener Produkte zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

**So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz**

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Abgegebene Muster", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Abgegebene Muster" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Abgegebene Muster" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#): So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz.
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Positionen abgegebener Muster zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen. Weitere Informationen über abgegebene Muster finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#).

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

### **So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz**

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Werbeartikel", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Werbeartikel" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Werbeartikel" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Abgegebenen Werbeartikel bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Abgegebenen Werbeartikel bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden \(auf Seite 234\)](#): So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz.
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Werbeartikelpositionen zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu Büchern mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

### **So verknüpfen Sie Informationen zu Büchern mit einem Besuchsvorlagendatensatz**

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Bücher", und klicken Sie auf "Neu".

**HINWEIS:** Wenn der Abschnitt "Bücher" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Bücher" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Bücher" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Bücher bearbeiten" finden Sie unter [Buchfelder \(auf Seite 1615\)](#).
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Buchpositionen zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen.

## **Festlegen von Life Sciences-Einstellungen**

Als Administrator können Sie auf der Seite "Life Sciences-Einstellungen" die folgenden Einstellungen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition festlegen:

- Life Sciences-Einstellungen:
  - Besuchsaktivitätshistorie generieren
  - Weiterleitung von zukünftigen Besuchen und Mustertransaktionen zulassen
- Mustereinstellungen definieren:
  - Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Person
  - Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren
  - Validierung der staatlichen Zulassung für Person aktivieren
  - Signaturvalidierung aktivieren

Sie können die Life Sciences-Einstellungen aktualisieren, indem Sie auf der Seite "Life Sciences-Einstellungen" auf "Bearbeiten" klicken und die Aktualisierungen speichern oder indem Sie einzelne Einstellungen mit der Inline-Bearbeitung aktualisieren.

**Hinweis zu Beginn:** Ihre Rolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Pharmazeutika verwalten" enthalten, um Einstellungen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition festlegen zu können.

**So legen Sie Einstellungen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition fest:**

- 1 Navigieren Sie zur Administrationsseite für Life Sciences-Einstellungen, indem Sie auf "Admin", "Sonstige Life Sciences-Einstellungen" (im Abschnitt "Life Sciences Management"), "Life Sciences-Einstellungen" klicken.
- 2 Legen Sie die folgenden Einstellungen je nach Bedarf fest:

Im Abschnitt "Life Sciences-Einstellungen":

- **Besuchsaktivitätshistorie generieren**

Wählen Sie diese Einstellung aus, um die Interaktionshistoriendaten der Besuchsaktivität zu generieren, die in der Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales verwendet und angezeigt werden sollen.

**HINWEIS:** Wählen Sie diese Einstellung nur aus, wenn Sie ein lizenzierter Benutzer der Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales sind.

- **Weiterleitung von zukünftigen Besuchen und Mustertransaktionen zulassen**

Verwenden Sie diese Einstellung, um Benutzern die Weiterleitung von Besuchen und Mustertransaktionen zu erlauben, deren Datum in der Zukunft liegt.

**HINWEIS:** Wählen Sie diese Einstellung nur aus, wenn Sie ein lizenzierter Benutzer der Anwendung Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales sind.

Im Abschnitt "Mustereinstellungen definieren":

- **Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Person**

Weitere Informationen zum Festlegen dieser Einstellung finden Sie unter [Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung \(auf Seite 2079\)](#).

- **Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren**

Weitere Informationen zum Festlegen dieser Einstellung finden Sie unter [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter \(auf Seite 2080\)](#).

- **Validierung der staatlichen Zulassung für Person aktivieren**

Wählen Sie diese Einstellung aus, um die Gültigkeit der staatlichen Zulassung einer Person bei allen Besuchen, bei denen eine Adresse in den USA involviert ist, in Oracle CRM On Demand prüfen zu lassen, wenn ein Pharmavertriebsmitarbeiter Produktmuster zur Abgabe an einen Arzt oder einen anderen Mitarbeiter im Gesundheitswesen verschickt. Wenn diese Einstellung aktiviert ist, wird in Oracle CRM On Demand Folgendes validiert:

- Der in der Adresse für den Besuch angegebene Bundesstaat ist derselbe wie der in der staatlichen Zulassung der Person angegebene Staat.
- Das Datum des Besuchs liegt innerhalb des Zeitraums, in dem die staatliche Zulassung aktiv ist, d.h., die staatliche Zulassung darf nicht vor dem Datum des Besuchs ablaufen. Wenn auf der staatlichen Zulassung der Person kein Datum angegeben ist, wird in Oracle CRM On Demand angenommen, dass die staatliche Zulassung aktiv und gültig ist.

Diese Validierungsprüfungen gelten nur für Abgaben von Produktmustern und nicht für andere verwandte Aktivitäten wie das detaillierte Vorstellen von Produkten oder das Abgeben von Werbeatikeln. Sie gelten außerdem für alle Besuchsarten: Firmenbesuche, Teilnehmerbesuche und Personenbesuche. Wenn in Oracle CRM On Demand festgestellt wird, dass die staatliche Zulassung ungültig ist, wird in Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung ausgegeben, und das Abgeben des Musters wird verhindert. Um mit der

Abgabe des Musters fortzuführen, muss der Vertriebsmitarbeiter dem Besuch eine gültige staatliche medizinische Zulassung hinzufügen.

- **Signaturvalidierung aktivieren**

Wählen Sie diese Einstellung aus, damit in Oracle CRM On Demand geprüft wird, ob eine Signatur vorhanden ist, wenn ein Vertriebsmitarbeiter während eines Kundenbesuchs versucht, mit der Schaltfläche "Weiterleiten" auf der Seite "Besuchsdetails" Produktmuster abzugeben. Wenn dem Besuch keine Signatur zugeordnet ist und der Wert für "Menge" auf der Seite "Besuchsdetails" in den Abschnitten für zugehörige Informationen "Verfügbare Muster für Abgabe" oder "Abgegebene Muster" ein positiver Wert ist, wird in Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung angezeigt, und die Besuchsverarbeitung wird nicht fortgesetzt, wenn der Vertriebsmitarbeiter den Besuch weiterleitet. Um die Besuchsverarbeitung fortzusetzen und dem Vertriebsmitarbeiter zu erlauben, die Produktmuster abzugeben, muss der Vertriebsmitarbeiter eine Signatur für die Person zum Besuchsdatensatz hinzufügen, bevor der Besuch erneut weitergeleitet wird.

## **Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung**

Administratoren können die maximale Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung festlegen. Diese Einstellung wird auf der globalen Ebene festgelegt und wird in der gesamten Organisation angewendet. Mit der Konfiguration dieser Einstellung wird Folgendes sichergestellt:

- Vertriebsmitarbeiter im Außendienst können die angegebene Häufigkeit der Musterabgabe für Personen ohne gültige staatliche Zulassung nicht überschreiten.
- Wenn eine Person in einen anderen Status wechselt, ist eine Musterabgabe für die Person möglich, während auf eine gültige staatliche Zulassung gewartet wird. Üblicherweise müssen Personen einige wenige Tage auf den Empfang einer gültigen Lizenz warten, wenn sie in einen anderen Staat wechseln.

**Hinweis zu Beginn.** Um die maximale Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung festzulegen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" verfügen.

### ***So legen Sie die maximale Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung fest***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Life Sciences Management" auf den Link für sonstige Life Sciences-Einstellungen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite der Life Sciences-Einstellungen auf den Link "Life Sciences-Einstellungen".
- 4 Geben Sie in das Feld "Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Person" einen Wert ein.

Der Standardwert in diesem Feld lautet "1". Dies bedeutet, dass die maximale Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung nicht festgelegt wurde und daher keine Auswirkung auf das aktuelle Verhalten hat. Wenn der Wert in diesem Feld auf eine negative Zahl festgelegt wird, hat dies dieselbe Auswirkung.

Wenn der Wert in diesem Feld auf eine Zahl größer als null festgelegt wird, gibt dies an, dass Sie die maximale Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung festlegen. Dies wirkt sich folgendermaßen auf das Verhalten aus:

- Vertriebsmitarbeiter können x-mal Muster an die Personen abgeben, die auf eine gültige staatliche Zulassung warten, wobei x dem Wert in diesem Feld entspricht, vorausgesetzt, dass der Status der Lizenz inaktiv oder nicht null und die Lizenz nicht abgelaufen ist.

**HINWEIS:** Um Muster an eine Person abgeben zu können, muss dieser Personentyp (beispielsweise Arzt, Apotheker, Arzthelferin, Mediziner) berechtigt sein, Muster zu empfangen und für sie zu unterschreiben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern \(auf Seite 2081\)](#).

- Wenn eine Person in einen anderen Staat wechselt, können Muster an die Person x-mal abgegeben werden, während auf eine gültige staatliche Zulassung gewartet wird, wobei x dem Wert in diesem Feld entspricht. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Staatliche Zulassung für Person - Felder \(auf Seite 597\)](#).

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Musterverwaltung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern \(auf Seite 2081\)](#)
- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Verwalten von Mustertransaktionen \(auf Seite 620\)](#)
- [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)

### Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter

Administratoren können Filter für Auswahllisten für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition-Elemente aktivieren, wie z.B. besprochene Produkte, Werbeartikel, abgegebene Muster, Nachrichtenpläne und Musteranforderungen. Wenn diese Filter eingerichtet sind, filtert Oracle CRM On Demand die folgenden Auswahllistenelemente, die während eines Kundenbesuchs (Personenbesuch, Firmenbesuch oder Teilnehmerbesuch) durch einen pharmazeutischen Vertriebsmitarbeiter angezeigt werden. Je nach den Zuteilungsdatensätzen des Vertriebsmitarbeiters wendet Oracle CRM On Demand die Filter für Auswahllistenelemente wie folgt an:

- Auf die Produkte, die der Vertriebsmitarbeiter besprechen kann
- Auf die Muster, die der Vertriebsmitarbeiter abgeben kann
- Auf die Werbeartikel, die der Vertriebsmitarbeiter abgeben kann
- Auf die Muster, die der Vertriebsmitarbeiter für einen Kunden anfordern kann

Wenn die Filter nicht eingerichtet sind, filtert Oracle CRM On Demand diese Auswahllisten nicht anhand der Zuteilungsdatensätze des Vertriebsmitarbeiters.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie das Filtern von Auswahllisten aktivieren können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Zugriff auf Pharmazeutika verwalten" und "Unternehmen verwalten" enthalten.

#### ***So aktivieren Sie Auswahllistenfilter anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter:***

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Life Sciences Management" auf den Link für sonstige Life Sciences-Einstellungen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite der Life Sciences-Einstellungen auf den Link "Life Sciences-Einstellungen".
- 4 Wählen Sie "Filtern der Produktwahl nach Zuteilung des Vertriebsmitarbeiters aktivieren".  
Standardmäßig ist diese Einstellung nicht gewählt.

### Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs \(auf Seite 627\)](#)
- [Zuordnungen \(auf Seite 658\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen \(auf Seite 632\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen \(auf Seite 636\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen \(auf Seite 639\)](#)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen \(auf Seite 641\)](#)

## Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern

Vertriebsmitarbeiter können Muster nicht an jede beliebige Person abgeben. Sie dürfen Muster nur an Personen abgeben, die zum Empfang von Mustern und zur Unterschrift für Muster berechtigt sind. Dies wird von Administratoren gesteuert, indem sie die Personentypen festlegen, an die Muster abgegeben werden können. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter versucht, Muster an eine Person abzugeben, die nicht für den Empfang von Mustern und zur Unterschrift für Muster berechtigt ist, wird eine der folgenden Fehlermeldung ähnliche Meldung angezeigt: Musterabgabe an Person nicht möglich.

**Hinweis zu Beginn.** Um Personen für den Empfang von Mustern zu berechtigen, müssen Sie zunächst ein benutzerdefiniertes Feld des Auswahllistentyps mit der Bezeichnung "Musterabgabe möglich" und mit den Werten "Ja" und "Nein" erstellen.

### So erteilen Sie Personen die Berechtigung zum Empfang von Mustern

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link "Person".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Überlappende Auswahllisten" auf den Link "Person - Überlappende Auswahllisten".
- 5 Klicken Sie im Abschnitt "Überlappende Auswahllisten" neben der folgenden Definition einer überlappenden Auswahlliste auf "Bearbeiten".

Übergeordnete Auswahlliste	Zugehörige Auswahlliste
Personentyp	Musterabgabe möglich

- 6 Fahren Sie mit Schritt 2 des Assistenten für die überlappenden Auswahllisten fort, und legen Sie "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" auf "Nein" für jede Person (oder "Übergeordnete Auswahlliste - Verfügbare Werte") fest, die Sie nicht zum Empfang von Mustern und zur Unterschrift für Muster berechtigen möchten.

**HINWEIS:** Der angezeigte Wert der verknüpften Auswahlliste ist für jede Person (verfügbarer Wert der übergeordneten Auswahlliste) auf "Ja" festgelegt. Dies bedeutet, dass Muster standardmäßig an alle Personen abgegeben werden können.

Beispiel: In der folgenden Tabelle sind die folgenden Personen zum Empfang von Mustern und zur Unterschrift für Muster berechtigt: Krankenhaus-Manager, Labortechniker, Arzthelferin, Apotheker und Arzt.

Verfügbarer Wert der übergeordneten Auswahlliste	Angezeigter Wert der verknüpften Auswahlliste
Interessent	Nein
Kunde	Nein
Partner	Nein
Krankenhausmanager	Ja
Labortechniker	Ja
Arzthelferin	Ja
Apotheker	Ja
Arzt	Ja

Verfügbare Wert der übergeordneten Auswahlliste	Angezeigter Wert der verknüpften Auswahlliste
Verantwortlicher Arzt	Nein
Forschung - Krankenschwester	Nein
Forschung - Apotheker	Nein
Forschung - Labortechniker	Nein

Weitere Informationen zu überlappenden Auswahllisten finden Sie unter [Definieren von überlappenden Auswahllisten \(auf Seite 1426\)](#).

### Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Musterverwaltung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung \(auf Seite 2079\)](#)
- [Mustertransaktionen \(auf Seite 617\)](#)
- [Verwalten von Mustertransaktionen \(auf Seite 620\)](#)
- [Felder für Mustertransaktionen \(auf Seite 650\)](#)

## Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen

In diesem Thema wird beschrieben, wie die Workflowfunktionalität in Oracle CRM On Demand verwendet wird, um Mustertransaktionen automatisch zur Verarbeitung weiterzuleiten.

**Hinweis zu Beginn.** Prüfen Sie die Informationen unter Informationen zum automatischen Weiterleiten von Mustertransaktionen (siehe [Informationen zur automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen](#) auf Seite 2083).

### So richten Sie die automatische Weiterleitung von Mustertransaktionen ein:

- 1 Bestimmen Sie die Felder in den Mustertransaktionen, die Sie in der Bedingung in den Workflowregeln verwenden.

Beispiel: Sie möchten möglicherweise die Einstellung in einem Kontrollkästchenfeld im Datensatztyp "Mustertransaktion" als Kriterium für die Bestimmung verwenden, ob ein Datensatz weitergeleitet werden muss. Sie können in der Workflowregel angeben, dass bei Aktivierung des Kontrollkästchens in einem Datensatz der Workflow den Datensatz weiterleitet. Sie können ein vorhandenes Kontrollkästchenfeld verwenden oder ein benutzerdefiniertes Kontrollkästchenfeld einrichten und diesem einen Namen geben, wie z.B. "Zum Weiterleiten markieren" (Mark for Submit). Weitere Informationen zum Einrichten von benutzerdefinierten Feldern finden Sie in den Abschnitten zur Feldverwaltung und Seitenlayoutverwaltung in der Tabelle [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" \(auf Seite 1324\)](#).

- 2 Richten Sie die notwendigen Workflowregeln für den Datensatztyp "Mustertransaktion" ein.

Sie können beliebig viele Workflowregeln einrichten. Möglicherweise möchten Sie eine Workflowregel mit dem Triggerereignis "Wenn geänd. Datens. gesp. wird" einrichten, um die Mustertransaktionsdatensätze automatisch weiterzuleiten, die geändert werden.

**HINWEIS:** Beim Konfigurieren der Workflowregel müssen Sie auch eine Bedingung einschließen, um zu prüfen, ob das Statusfeld auf den Wert *In Progress* gesetzt ist. Diese Bedingung ist erforderlich, sodass beim erfolgreichen Ausführen der Aktion "Weiterleiten" das Statusfeld des Mustertransaktionsdatensatzes durch die Aktion geändert wird. Dies ist eine Änderungsaktion, durch die dieser Workflow erneut aufgerufen wird.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel einer minimalen Regelbedingung:

```
[<bMark_for_submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="In Progress" AND ExcludeChannel("Online")
```

In diesem Beispiel ist "Zum Weiterleiten markieren" (Mark for Submit) ein benutzerdefiniertes Feld, und "ExcludeChannel" ist eine optionale Bedingung, mit der Sie den Trigger einschränken können, sodass der Workflow nur für Importe und nicht beim Klicken auf die Schaltfläche "Besuch weiterleiten" aktiviert wird. Wenn beim Auslösen dieser Workflowaktion Fehler auftreten, lesen Sie den Abschnitt [Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler \(auf Seite 1723\)](#).

Informationen zum Einrichten von Workflowregeln finden Sie unter [Erstellen von Workflowregeln \(auf Seite 1677\)](#).

- 3 Geben Sie in allen Workflowregeln die Bedingung an, die für die Aktionen im durchzuführenden Workflow erfüllt werden muss.

Beispiel: Sie können angeben, dass bei Aktivierung eines bestimmten Kontrollkästchenfeldes im Datensatz die Aktionen in der Workflowregel durchgeführt werden müssen.

**HINWEIS:** Wenn Sie verhindern möchten, dass die Workflowregeln Datensätze weiterleiten, die über die Benutzerschnittstelle erstellt oder aktualisiert wurden, richten Sie die notwendige Beschränkung in den Bedingungen in Ihren Workflowregeln ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen \(auf Seite 1696\)](#)

- 4 Erstellen Sie die notwendige Workflowaktion "Weiterleiten" in jeder Ihrer Workflowregeln.

Weitere Informationen zur Workflowaktion "Weiterleiten" finden Sie in den Informationen zu Workflowaktionen für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition unter [Informationen zu Workflowaktionen \(auf Seite 1665\)](#).

**HINWEIS:** Die Aktion "Weiterleiten" muss auf eine Aktion "Warten" mit einem Wert für "Warten" ungleich null folgen. Durch einen Wert für "Warten" ungleich null wird die Workflowaktion zu einer asynchronen Aktion. Eine asynchrone Aktion wird im Sinne der allgemeinen Anwendungsperformance empfohlen, insbesondere beim Importieren und Weiterleiten einer großen Anzahl von Mustertransaktionsdatensätzen.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken \(siehe About Expressions auf Seite 2091\)](#).

## Informationen zur automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen

Sie können Workflowregeln so einrichten, dass sie Mustertransaktionen automatisch weiterleiten, sodass Sie nicht jeden Datensatz einzeln öffnen müssen, um Mustertransaktionen weiterzuleiten. Das Verwenden von Workflowregeln zum Weiterleiten eines Sets von Mustertransaktionsdatensätzen ist hilfreich, wenn Sie gleichzeitig ein Set von Datensätzen weiterleiten möchten, das Sie mit Webservices oder mit dem Importassistenten erstellen und aktualisieren. Beispiel: Wenn Sie neuen Bestand aus dem Lager an Ihre Vertriebsmitarbeiter senden, möchten Sie möglicherweise eine große Anzahl von Mustertransaktionen des Typs "Ausgehende Übertragung" mit dem Importassistenten erstellen und sie anschließend weiterleiten.

Sie können eine Workflowregel einrichten, die bei jeder Aktualisierung eines Mustertransaktionsdatensatzes ausgelöst wird, und eine Workflowaktion für diese Regel, die den Datensatz automatisch weiterleitet, wenn ein Feld im Datensatz auf einen Wert gesetzt wird, den Sie in der Bedingung in der Workflowregel angeben. Sie können damit zum Beispiel folgende Aktionen durchführen:

- 1 Ein Set von Mustertransaktionsdatensätzen importieren
- 2 Die Transaktionselementdatensätze für die im 1. Schritt importierten Mustertransaktionen importieren

- Das Set von Mustertransaktionsdatensätzen aus dem 1. Schritt neu importieren, wobei das Triggerfeld auf den Triggerwert für die Weiterleitung gesetzt ist. Beispiel: "Zum Weiterleiten markieren" (Mark for Submit) ist auf "Y" gesetzt.

**HINWEIS:** Sie müssen alle entsprechenden Mustertransaktionselemente importieren, bevor Sie die Mustertransaktionen mit der Workflowregel weiterleiten.

Wenn Sie verhindern möchten, dass die Workflowregeln Datensätze weiterleiten, die über die Benutzerschnittstelle erstellt oder aktualisiert wurden, richten Sie die notwendige Beschränkung in den Bedingungen in Ihren Workflowregeln ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen \(auf Seite 1696\)](#)

Wenn Sie einen Workflow verwenden, um importierte Datensätze weiterzuleiten, geschieht Folgendes:

- Jegliche Fehler für die Workflowaktion "Weiterleiten" verhindern nicht, dass die Mustertransaktionsdatensätze importiert, erstellt oder aktualisiert werden.
- An den Bestandszahlen vorgenommene Änderungen werden in der Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales-Anwendung dargestellt.

## Oracle CRM On Demand Desktop

Mit Oracle CRM On Demand Desktop können Benutzer ihre Oracle CRM On Demand-Datensätze mit Microsoft Outlook synchronisieren. Sie können im Abschnitt "Desktop-Integrationsadministration" auf der Admin-Homepage auf den Oracle CRM On Demand Desktop-Link klicken, um eine Seite zu öffnen, auf der Sie diese Software für die Verteilung an Ihre Benutzer einrichten können. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Prüfen, ob das System den Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand entspricht, bevor Oracle CRM On Demand Desktop installiert wird.
- Verwalten der für Oracle CRM On Demand Desktop-Benutzer verfügbaren Anpassungspakete. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Anpassungspaketen \(auf Seite 2084\)](#).
- Herunterladen von Dateien von Oracle Software Delivery Cloud, um die Oracle CRM On Demand Desktop-Anwendung anzupassen und bereitzustellen.
- Festlegen des Speicherortes für den Download des Installationsprogramms von Oracle CRM On Demand Desktop. Informationen hierzu finden Sie unter [Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop \(auf Seite 2086\)](#).

Weitere Informationen zum Installieren, Konfigurieren und Bereitstellen von Oracle CRM On Demand Desktop finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*. Weitere Informationen zum Anpassen von Oracle CRM On Demand Desktop finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**HINWEIS:** Zusätzlich zum vollständigen Produkt Oracle CRM On Demand Desktop ist ein Oracle CRM On Demand Desktop Lite-Produkt erhältlich. Weitere Informationen zu Oracle CRM On Demand Desktop Lite finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

## Verwalten von Anpassungspaketen

Ein *Anpassungspaket* ist eine Sammlung von XML-Metadatendateien und JavaScript-Dateien, die Oracle CRM On Demand Desktop einer bestimmten Rolle zuordnet. Mit den Metadatendateien wird ein Oracle CRM On Demand Desktop-Deployment angepasst. Sie können beispielsweise die folgenden Anpassungen vornehmen: Sie können die von Oracle CRM On Demand Desktop synchronisierten Felder hinzufügen oder entfernen oder das Layout benutzerdefinierter Formulare ändern. Weitere Informationen zu Anpassungspaketen finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**HINWEIS:** In Oracle CRM On Demand Desktop Lite werden keine Anpassungspakete unterstützt.

Auf der Seite "Paketliste" können Sie neue Anpassungspakete hinzufügen und vorhandene Pakete kopieren, bearbeiten oder löschen.

### Veröffentlichen von Anpassungspaketen

Um ein Anpassungspaket zu aktivieren und Oracle CRM On Demand Desktop-Benutzern zur Verfügung zu stellen, müssen Sie es veröffentlichen.

Paketdatensätze werden beim Veröffentlichen schreibgeschützt, und der Wert im Feld "Status" wird von "Nicht veröffentlicht" in "Veröffentlicht" geändert. Für eine Clientversion kann immer nur ein Anpassungspaket aktiviert werden. Wenn Sie versuchen, für eine Rolle ein Paket mit einem Startdatum zu veröffentlichen, das sich mit einem vorhandenen Anpassungspaket für dieselbe Rolle überschneidet, wird daher eine Fehlermeldung angezeigt. Ein Benutzer mit einer bestimmten Rolle kann jedoch separate Pakete für verschiedene Clientversionen veröffentlichen.

Wenn eine Metadatendatei in einem Paket geändert werden soll, müssen Sie die Veröffentlichung des Pakets aufheben, die aktualisierte Paketdatei anhängen und das aktualisierte Paket erneut veröffentlichen.

**TIPP:** Benutzer mit einer bestimmten Rolle können ihre Paketdatei nicht herunterladen, solange der Datensatz den Status "Nicht veröffentlicht" aufweist. Aus diesem Grund wird empfohlen, ein Enddatum für das aktuell aktive Paket anzugeben und einen neuen Paketdatensatz zu erstellen, wenn Änderungen erforderlich werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass ein Paket Benutzern jederzeit zur Verfügung steht und außerdem einer genaueren Versionskontrolle und Nachverfolgung unterliegt.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie Anpassungspakete verwalten können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf CRM Desktop verwalten" enthalten.

### So fügen Sie ein Anpassungspaket hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Oracle CRM On Demand Desktop-Abschnitt auf Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klicken Sie auf "Anpassungspakete verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Paketliste" auf die Schaltfläche "Neues Paket".
- 5 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Pakets in die folgenden Felder Werte ein.

Feld	Kommentare
Paketname	Geben Sie einen Namen ein. Es wird empfohlen, Pakete entsprechend der Benutzerrolle zu benennen.
Benutzerrolle	Wählen Sie die dem Paket zugeordnete Rolle aus.
Kommentare	Geben Sie Kommentare für das Paket ein.
Anhang	Klicken Sie auf das Anhangssymbol, und wählen Sie die Paketdatei aus.
Startdatum	Wählen Sie ein Startdatum für das Paket aus, wenn Sie ein anderes Datum als das aktuelle Datum benötigen.

Feld	Kommentare
Enddatum	Wählen Sie bei Bedarf ein Enddatum für das Paket aus. Veröffentlichte Pakete ohne festgelegtes Enddatum bleiben unendlich lange aktiv. Aus diesem Grund müssen Sie ein Enddatum festlegen, um einen Paketdatensatz zu deaktivieren und die Veröffentlichung eines neuen Pakets für eine Rolle zu ermöglichen.
Clientversion	Unterstützte Version des Oracle CRM On Demand Desktop-Clients für dieses Paket.

6 Klicken Sie auf "Speichern".

Alternativ können Sie ein vorhandenes Paket kopieren und die Details gemäß Ihren Anforderungen ändern.

**So veröffentlichen Sie ein Paket oder heben die Veröffentlichung auf**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Oracle CRM On Demand Desktop-Abschnitt auf Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klicken Sie auf "Anpassungspakete verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Paketliste" auf den Namen des Pakets.
- 5 Klicken Sie nach Bedarf auf die Schaltfläche "Veröffentlichen" oder "Nicht veröffentlichen".

Wenn Sie ein Paket veröffentlichen, wird im Feld "Hash-Wert" ein Wert generiert. Wenn Sie die Veröffentlichung eines Pakets aufheben, wird der Wert im Feld "Hash-Wert" entfernt.

**Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop**

Im Fenster "Speicherorte für Installationsprogramme" können Sie den Downloadspeicherort für die 32-Bit- oder 64-Bit-Installationsprogramme von Oracle CRM On Demand Desktop für eine oder mehrere Versionen festlegen, indem Sie die URL für die EXE-Dateien der Installationsprogramme eingeben. Die eingegebene URL kann auf einen beliebigen Speicherort im Netzwerk verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter <CRMDesktopAdmin>.

**Hinweis zu Beginn.** Damit Sie den Speicherort für die Installationsprogrammversion von Oracle CRM On Demand Desktop festlegen können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf CRM Desktop verwalten" enthalten.

Administratoren müssen diese Installationsprogramme zunächst von Oracle Software Delivery Cloud beziehen.

**So legen Sie den Speicherort für die Installationsprogrammversion von Oracle CRM On Demand Desktop fest:**

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Oracle CRM On Demand Desktop-Abschnitt auf Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Klicken Sie auf den Link "Speicherort für Download".
- 4 Gehen Sie auf dem Bildschirm "Speicherorte für Installationsprogramme" wie folgt vor:
  - a Geben Sie für jede Version, für die Sie einen Downloadspeicherort konfigurieren möchten, in das Feld "URL" neben der Version die URL für die EXE-Dateien ein.
  - b Klicken Sie auf "Speichern".

Nachdem Sie den Speicherort für die Installationsprogrammversion von Oracle CRM On Demand Desktop festgelegt haben, können Endbenutzer Oracle CRM On Demand Desktop installieren, indem sie unter "Meine Einstellungen, Daten- und Integrationstools" die Seite "Oracle CRM On Demand Desktop" aufrufen und von dort die EXE-Datei herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren von Oracle CRM On Demand Desktop \(auf Seite 2087\)](#).

## Installieren von Oracle CRM On Demand Desktop

Auf der Oracle CRM On Demand Desktop-Seite können Sie auf den Link zum Herunterladen von Oracle CRM On Demand Desktop klicken, um Oracle CRM On Demand Desktop zu installieren.

**Hinweis zu Beginn.** Vergewissern Sie sich auf der [Oracle CRM On Demand-Website](#), dass Sie über die erforderliche Hardware und Software zum Ausführen von Oracle CRM On Demand Desktop verfügen. Informationen zum Installieren, Konfigurieren und Bereitstellen von Oracle CRM On Demand Desktop finden Sie in der Dokumentation *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Damit Sie Oracle CRM On Demand Desktop installieren können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Zugriff auf CRM Desktop aktivieren" enthalten.

**HINWEIS:** Voraussetzung für die Schritte in diesem Thema ist, dass der Systemadministrator die Installationspeicherorte konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop \(auf Seite 2086\)](#).

### So installieren Sie Oracle CRM On Demand Desktop:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Oracle CRM On Demand Desktop".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Oracle CRM On Demand Desktop" das Installationsprogramm aus, und klicken Sie auf den Link zum Herunterladen von Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Lesen Sie auf der zweiten Oracle CRM On Demand Desktop-Seite die weiteren Informationen, und klicken Sie auf den Link "Oracle CRM On Demand Desktop herunterladen".
- 6 Führen Sie im daraufhin angezeigten Fenster einen der folgenden Schritte aus:
  - Klicken Sie auf "Speichern", um die EXE-Datei für Oracle CRM On Demand Desktop auf die Festplatte zu kopieren und Oracle CRM On Demand Desktop offline zu installieren. (Empfohlen)
  - Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen die Verbindung zum Internet beibehalten, um die Installation abzuschließen.
- 7 Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

## Expression Builder

Klicken Sie auf ein Thema, um Informationen zu Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) und zur Verwendung des Tools anzuzeigen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091)
- [Datentypen in Expression Builder \(auf Seite 2095\)](#)
- [Expression Builder-Operatoren \(auf Seite 2098\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)
- [Expression Builder-Beispiele \(auf Seite 2141\)](#)

## 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 (siehe [Informationen zur Feldverwaltung](#) auf Seite 1327). 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 (siehe [Informationen zu Workflowregeln](#) auf Seite 1654).

**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 (siehe [Verwenden von Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [About Expressions](#) (auf Seite 2091)
- Data Types in Expression Builder (siehe [Datentypen in Expression Builder](#) auf Seite 2095)
- Expression Builder Operators (siehe [Expression Builder-Operatoren](#) auf Seite 2098)
- Expression Builder Functions (siehe [Expression Builder-Funktionen](#) auf Seite 2102)
- Expression Builder Examples (siehe [Expression Builder-Beispiele](#) auf Seite 2141)

## Verwenden von Expression Builder

In Oracle CRM On Demand können Sie Expression Builder immer dann verwenden, wenn Sie das Symbol *fx* neben einem Textfeld sehen. Durch Klicken auf das Symbol wird Expression Builder in einem separaten Fenster geöffnet.

**HINWEIS:** Informationen zu Feldnamen und der Syntax für Feldnamen in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken](#) (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

### So generieren Sie einen Ausdruck

- 1 Klicken Sie auf das Symbol *fx*, um Expression Builder zu öffnen.
- 2 Wählen Sie in Expression Builder die Felder und Funktionen in den Listen, oder geben Sie sie im Ausdruckeditor ein.

Wenn Sie ein Feld aus der Liste auswählen, wird der sprachunabhängige Name des Feldes in den Ausdruckeditor eingefügt. Beispiel: Wenn Sie das Feld "Abschlussdatum" aus der Liste der Verkaufsprojektfelder auswählen, wird `{Primary Revenue Close Date}` in den Ausdruckeditor eingefügt.

**HINWEIS:** Die Feldnamen, die in der Liste "Felder" in Expression Builder angezeigt werden, sind die Anzeigenamen für die Felder. Wenn Ihr Administrator den Anzeigenamen für ein Feld ändert, wird der neue Anzeigename für das Feld in der Liste "Felder" angezeigt. Wenn Sie das Feld jedoch aus der Liste auswählen, wird der sprachunabhängige Name des Feldes in den Ausdruckeditor eingefügt.

Die Klammern um den Feldnamen zeigen an, dass der Wert des betreffenden Feldes ausgewertet und im zugehörigen Datentyp zurückgegeben wird. In der folgenden Tabelle finden Sie weitere Informationen über die Auswahl von Feldern und Feldwerten.

- 3 Bearbeiten Sie den Ausdruck, indem Sie Operatoren und Literale nach Bedarf hinzufügen.

**HINWEIS:** Wenn mit dem Ausdruck bestimmt werden soll, ob ein Auswahllistenfeld einen bestimmten Wert hat, geben Sie den Wert nicht in den Ausdruck ein. Beispiel: Geben Sie nicht `{{Type}} = "Kunde"` ein. Wählen Sie stattdessen das Auswahllistenfeld aus der Liste aus, und klicken Sie auf den Link "Zugelassene Werte anzeigen" in Expression Builder. Wählen Sie den Wert, der in dem Ausdruck verwendet werden soll, aus den angezeigten Werten. Der Ausdruck sieht etwa folgendermaßen aus:

```
{{Type}}=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Kunde")
```

- 4 (Optional) Fügen Sie Ihrem Ausdruck folgendermaßen Kommentare hinzu:
  - Um den Beginn eines Kommentars anzugeben, geben Sie einen Vorwärtsschrägstrich (/) gefolgt von einem Sternchen (\*) ein.
  - Um das Ende eines Kommentars anzugeben, geben Sie ein Sternchen gefolgt von einem Vorwärtsschrägstrich ein.

Beispiel:

```
/*Dies ist mein Kommentar*/
```

Sie können Kommentare am Anfang oder am Ende oder an einer beliebigen Stelle innerhalb eines Ausdrucks hinzufügen. Sie können einem einzelnen Ausdruck mehrere Kommentare hinzufügen.

Kommentare in einem Ausdruck werden beim Bewerten des Ausdrucks ignoriert. Es ist jedoch nicht möglich, einen Kommentar einzufügen, der in der Betreffzeile oder in der Nachricht in einer E-Mail in einer Workflowaktion "E-Mail senden" ignoriert wird. An diesen Stellen werden der Vorwärtsschrägstrich und das Sternchen als Text interpretiert und in der Betreffzeile oder in der E-Mail-Nachricht zusammen mit anderem Text angezeigt, der in Sternchen gesetzt ist.

**Hinweis:** Sie können einen Ausdruck auch mit der Kommentarfunktion deaktivieren. Beispiel: Wenn Sie einen Feldvalidierungsausdruck deaktivieren, jedoch nicht löschen möchten, umschließen Sie den Ausdruck wie hier beschrieben durch Vorwärtsschrägstrich und Sternchen. Wenn Sie den Ausdruck später wieder aktivieren möchten, löschen Sie den Vorwärtsschrägstrich und das Sternchen am Anfang und am Ende des Ausdrucks.

- 5 (Optional) Klicken Sie auf "Syntax überprüfen", und nehmen Sie alle erforderlichen Korrekturen vor.
- 6 Speichern Sie den Ausdruck.

In der folgenden Tabelle wird Expression Builder beschrieben.

Oberflächenelement	Beschreibung
<p><i>Datensatztyp</i>-Felder</p>	<p>Stellt eine kontextspezifische Auswahlliste der Felder (aus dem Kontextdatensatztyp) bereit, die in einem Ausdruck zulässig sind. Wenn der Unternehmensadministrator einige Felder umbenannt hat, werden die neuen Feldnamen in der Auswahlliste "Felder" angezeigt.</p> <p>Beachten Sie Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn Sie eine Workflow-Regel oder Aktionen im Zusammenhang mit einer Workflow-Regel erstellen, entspricht der Kontextdatensatztyp dem Datensatztyp, der in der Definition der Workflow-Regel angegeben wird. Beispiel: Wenn Sie den Haupttext einer E-Mail erstellen, die als Aktion in einer Workflow-Regel für einen Serviceanfragedatensatz gesendet werden soll, ist der Kontextdatensatztyp für Expression Builder "Serviceanfrage".</li> <li>■ Bei der erweiterten Feldverwaltung ist der Kontextdatensatztyp der Datensatztyp, der der übergeordnete Typ des Feldes ist, in dem der Ausdruck erstellt wird. Beispiel: Bei der Definition einer Feldvalidierung in einem Verkaufsprojektfeld ist der Kontextdatensatztyp für Expression Builder "Verkaufsprojekt".</li> </ul>
<p>Zulässige Werte anzeigen</p>	<p>Wenn Sie ein Feld aus der Auswahlliste "Felder" gewählt haben, klicken Sie auf "Zulässige Werte anzeigen", um die zulässigen Werte für dieses Feld anzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn das gewählte Feld ein Auswahllistenfeld ist, werden mit "Zulässige Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind.</li> </ul> <p>Sie können immer nur eine Option wählen. Die Auswahl einer Option führt zur Definition einer Suchfunktion, die in einem Ausdruck verwendet werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Wenn das gewählte Feld kein Auswahllistenfeld ist, wird mit "Zulässige Werte anzeigen" ein Fenster angezeigt, in dem die zulässigen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in dem Feld enthalten sein können.</li> </ul>
<p>Funktionen</p>	<p>Zeigt eine Dropdown-Liste der speziellen Funktionen an, die für das Ändern, Extrahieren oder Verarbeiten von Daten innerhalb eines Ausdrucks verfügbar sind. Eine Liste der verfügbaren Funktionen finden Sie in Funktionen von Expression Builder (siehe <a href="#">Expression Builder-Funktionen</a> auf Seite 2102).</p>
<p>Ausdruck</p>	<p>Ein mehrzeiliges, editierbares Textfeld, in dem der Ausdruck angezeigt wird.</p> <p>Informationen zur maximal unterstützten Länge eines Ausdrucks finden Sie in Info zu Ausdrücken (siehe <a href="#">About Expressions</a> auf Seite 2091).</p> <p>Aus den Auswahllisten gewählte Felder und Funktionen werden im Ausdruckeditor angezeigt. Sie können Ausdrücke auch direkt im Ausdruckeditor eingeben.</p>

Oberflächenelement	Beschreibung
	Die Syntax des Ausdrucks zeigt immer die sprachunabhängigen Feldnamen an. (Ein sprachunabhängiger Name ist ein Name, der sich nicht ändert, wenn die Benutzersprache geändert wird.)
Syntaxanleitung	Zeigt das Thema "Expression Builder" in der Online-Hilfe von Oracle CRM On Demand an.
Beispielausdrücke	Zeigt das Thema "Expression Builder-Beispiele" in der Online-Hilfe von Oracle CRM On Demand an.
Syntax prüfen	Validiert die Syntax des erstellten Ausdrucks.
Speichern	Speichert den Ausdruck.
Abbrechen	Schließt das Expression Builder-Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091)
- [Datentypen in Expression Builder](#) (auf Seite 2095)
- [Expression Builder-Operatoren](#) (auf Seite 2098)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)
- [Expression Builder-Beispiele](#) (auf Seite 2141)

### 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* (auf Seite 2111) 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* (auf Seite 2111) 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.

Ein Validierungsausdruck für ein Feld wird jedes Mal ausgewertet, wenn das Feld in einem neuen oder vorhandenen Datensatz aktualisiert wird. In den folgenden Situationen wird ein Validierungsausdruck jedoch nicht ausgewertet:

- Das Feld bleibt beim Erstellen oder Ändern des Datensatzes leer. Die Feldvalidierung erzwingt nicht die Anforderung eines Werts.
- Das Feld verfügt über einen bereits vorhandenen (gültigen oder ungültigen) Wert, und der Wert wird beim Aktualisieren des Datensatzes nicht geändert.

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](#) (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346).

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](#) (siehe [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) auf Seite 1346).)

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 \(auf Seite 2115\)](#).

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## Datentypen in Expression Builder

In diesem Thema werden die Datentypen in Oracle CRM On Demand sowie ihre Verwendung in Expression Builder beschrieben.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken \(siehe About Expressions auf Seite 2091\)](#).

### Datentypen in Oracle CRM On Demand

In der folgenden Tabelle ist der Datentyp aufgeführt, der zurückgegeben wird, wenn ein Oracle CRM On Demand-Feld in einem Ausdruck verwendet wird. Um den Wert eines Feldes abzurufen, verwenden Sie die `{{FieldName}}`- oder die `[<FieldName>]`-Syntax.

Oracle CRM On Demand-Feldtyp	Rückgabotyp in Ausdrücken
Ganzzahl	Ganzzahl
Auswahlliste	Zeichenfolge
Währung	Währung
ID	Zeichenfolge
Text	Zeichenfolge
Kontrollkästchen	Boolescher Wert. Sie können beispielsweise <code>[&lt;Active&gt;]</code> direkt an Stellen verwenden, an denen Bedingungen erwartet werden. Darüber hinaus können Sie auch <code>"FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'"</code> verwenden.
Datum	Datum

Oracle CRM On Demand-Feldtyp	Rückgabetypp in Ausdrücken
Datum/ Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Nummer	Nummer

### Datentyp "Arithmetisch"

Wenn eine Anweisung mehr als einen Feldwert referenziert und die Felder unterschiedliche Datentypen haben, kann sich die Reihenfolge der Datentypen auf die Berechnung auswirken. Wenn ein Operator (mit Ausnahme des Exponenten-Operators) auf zwei Operanden mit zwei unterschiedlichen Datentypen angewendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert, bevor der Vorgang ausgewertet wird. Beispiel: Ist für "CloseDate" 02/09/2007 angegeben, wird folgender Ausdruck:

`PRE('<CloseDate>') + 30`

wird als 02/09/200730 ausgewertet. Deshalb ist die folgende Bedingung:

`<CloseDate> > PRE('<CloseDate>') + 30`

syntaktisch gültig, die Bedeutung ist jedoch ungültig. Die Bedingung wird wie folgt korrekt geschrieben:

`<CloseDate> - 30 > PRE('<CloseDate>')`.

**HINWEIS:** Wenn der Exponenten-Operator verwendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators nicht in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert.

In den folgenden Tabellen werden die möglichen Ergebnisse verschiedener arithmetischer Vorgänge mit den dargestellten Beispielwerten aufgeführt.

Feld	Datentyp	Beispielwert
Menge	Ganzzahl	5
Stückpreis	Währung	2.25
Berechnung		Ergebnis
		Wert
		Datentyp
<code>&lt;Item Price&gt; + &lt;Quantity&gt;</code>		7.25
		Währung
<code>&lt;Quantity&gt; + &lt;Item Price&gt;</code>		7
		Ganzzahl
<code>&lt;Item Price&gt; - &lt;Quantity&gt;</code>		(2.75)
		<b>HINWEIS:</b> Bei Währungsfelder geben die Klammern negative Werte an.
		Währung
<code>&lt;Quantity&gt; - &lt;Item Price&gt;</code>		3
		Ganzzahl

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Währung
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Ganzzahl
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Währung
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Währung

Wenn der Exponenten-Operator verwendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators nicht in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert.

Wenn in diesem Beispiel ( in dem Quantity ein ganzzahliges Feld, value 5, und Item Price ein Währungsfeld ist, value 2.25) der Operand auf der rechten Seite des Operators in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert wird, wäre der erwartete Wert von Quantity ^ Item Price 25 und der erwartete Datentyp "Integer". Die Ergebnisse werden jedoch in der folgenden Tabelle dargestellt.

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Währung
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Währung

Der Subtraktionsoperator (Minuszeichen [-]) wird auch in Expression Builder unterstützt. Beispiel:

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Währung

Wenn Sie eine Zahl in eine Zeichenfolge konvertieren, funktioniert die Berechnung nicht richtig. Beispiel:

Berechnung	Ergebnis		Beschreibung
	Wert	Datentyp	
1234 + abcd	1234	Nummer	Die Zeichenfolge "abcd" entspricht der Zahl 0 und wird zu 1234 addiert.
abcd + 1234	abcd1234	Zeichenfolge	Die Zahl 1234 entspricht der Zeichenfolge "1234" und wird an die Zeichenfolgen "abcd" angehängt.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)

■ [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## Expression Builder-Operatoren

In diesem Thema werden die Operatoren, die Sie in Expression Builder verwenden können, mit der Reihenfolge beschrieben, in der sie ausgewertet werden.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter [Informationen zu Ausdrücken \(siehe About Expressions auf Seite 2091\)](#).

### Arithmetische Operatoren

In der folgenden Tabelle wird der Zweck der einzelnen arithmetischen Operatoren beschrieben mit einem Beispiel für die Anwendung.

Operator	Zweck	Beispiel
+	Hinzufügen	[<Record Number>] + 1
-	Subtrahieren	[<Record Number>] - 1
-	Negieren	[<Revenue>] < -100
*	Multiplizieren	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividieren	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponent	[<Grid Height>] ^ 2

### Logische Operatoren

Die folgende Wahrheitstabelle enthält die möglichen Ergebnisse der logischen Operatoren in Expression Builder.

Logischer Operator	Erster Operand	Zweiter Operand	Ergebnis
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
UND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

Logischer Operator	Erster Operand	Zweiter Operand	Ergebnis
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

### Vergleichsoperatoren

In der folgenden Tabelle wird der Zweck der einzelnen Vergleichsoperatoren beschrieben mit einem Beispiel für die Anwendung.

Operator	Zweck	Beispiel
=	Testet, ob der erste Operand gleich dem zweiten Operand ist.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Testet, ob der erste Operand nicht gleich dem zweiten Operand ist.	[<Role>] <> "End-User"

Operator	Zweck	Beispiel
>	Testet, ob der erste Operand größer als der zweite Operand ist.	[<Revenue>] > 5000
<	Testet, ob der erste Operand kleiner als der zweite Operand ist.	[<Probability>] < .7
> =	Testet, ob der erste Operand größer als oder gleich dem zweiten Operand ist.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testet, ob der erste Operand kleiner als oder gleich dem zweiten Operand ist.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testet, ob der Wert des ersten Operanden mit der angegebenen Zeichenfolge übereinstimmt.	[<Last Name>] LIKE "Smith" <b>TIPP:</b> Sie können die Mustervergleichsonderzeichen Sternchen (*) und Fragzeichen (?) für Sonderzeichen bei dem Operator LIKE verwenden.
NOT LIKE	Testet, ob der Wert des ersten Operanden nicht mit der angegebenen Zeichenfolge übereinstimmt.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" oder NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith") <b>HINWEIS:</b> Die Klammern im zweiten Beispiel sind erforderlich. <b>TIPP:</b> Sie können die Mustervergleichsonderzeichen Sternchen (*) und Fragzeichen (?) bei dem Operator NOT LIKE verwenden.
IS NULL	Testet, ob der Operand Null ist.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testet, ob der Operand nicht Null ist.	[<Last Name>] IS NOT NULL

**Mustervergleichsonderzeichen**

In der folgenden Tabelle werden die Mustervergleichsoperatoren beschrieben. Diese Sonderzeichen können mit den Vergleichsoperatoren LIKE und NOT LIKE verwendet werden.

Zeichen	Zweck	Beispiel
*	Null oder mehr Zeichen	<p>&lt;Last Name&gt;] LIKE "Sm*" gibt alle Datensätze zurück, bei denen der Wert für [&lt;Last Name&gt;] mit den Zeichen <i>Sm</i> beginnt, z. B. wie in <i>Smith</i>, <i>Smythe</i>, <i>Smart</i> usw.</p> <p>[&lt;Last Name&gt;] LIKE "*om*" gibt alle Datensätze zurück, in denen das Feld [&lt;Last Name&gt;] die Zeichen <i>om</i> enthält, wie in <i>Thomas</i>, <i>Thompson</i>, <i>Tomlin</i> usw.</p>
?	Ein Zeichen	<p>[&lt;First Name&gt;] NOT LIKE "Da?" gibt alle Datensätze zurück, in denen der Wert [&lt;First Name&gt;] drei Zeichen umfasst und nicht mit den Buchstaben <i>Da</i> beginnt. Datensätze wie <i>Ted</i>, <i>Tom</i> und <i>Sam</i> werden zurückgegeben, <i>Dax</i> und <i>Dan</i> jedoch nicht.</p> <p>NOT ([&lt;First Name&gt;] LIKE "?o?") gibt alle Datensätze zurück, in denen der Wert [&lt;First Name&gt;] drei Zeichen umfasst und als mittleren Buchstaben kein <i>o</i> enthält. Datensätze mit <i>Ted</i> und <i>Sam</i> würden zurückgegeben, <i>Tom</i> und <i>Bob</i> jedoch nicht.</p>

### Verkettungsoperator

Der Operator + (Plus) wird in E-Mails verwendet, um Feldwerte und Text zu verketteten.

### Rangfolge der Operatoren

Dies ist die Rangfolge, in der Oracle CRM On Demand die verschiedenen Operatoren in einem einzelnen Ausdruck auswertet. Dabei gelten folgende Regeln:

- Höherrangige Operatoren werden vor Operatoren mit niedrigerem Rang ausgewertet.
- Gleichrangige Operatoren werden von links nach rechts ausgewertet.
- Niedrige Zahlen zeigen einen höheren Rang an.
- Durch die Verwendung von Klammern ändert sich die Rangfolge innerhalb eines Ausdrucks. Der Ausdruck innerhalb der Klammern wird vor dem Ausdruck außerhalb der Klammern ausgewertet.

Die verschiedenen Ränge werden in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Rang	Operator
1	( )
2	- (Negation)
3	^ (Potenzierung)
4	* (Multiplikation), / (Division)
5	+ (Addition), - (Subtraktion), logischer Operator NOT
6	Logischer Operator AND
7	Logischer Operator OR

Rang	Operator
8	=, <>, >, <, >=, <= Vergleichsoperatoren

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Expression Builder-Funktionen

In der folgenden Tabelle werden die Funktionen aufgeführt, die Sie in Expression Builder verwenden können. Klicken Sie auf den Namen einer Funktion, um weitere Informationen über die Funktion aufzurufen.

Boolesche Funktionen	Datum- und Zeitfunktionen	Zeichenfolgenfunktionen	Textfunktionen	Datenfunktionen	Mathematische Funktionen
<a href="#">IfNull</a> (auf Seite 2111)	<a href="#">Duration</a> (siehe <a href="#">Dauer</a> auf Seite 2104)	<a href="#">FieldValue</a> (auf Seite 2108)	<a href="#">Locale</a> (siehe <a href="#">Gebietsschema</a> auf Seite 2122)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (auf Seite 2106)	<a href="#">LN</a> (auf Seite 2121)
<a href="#">If</a> (auf Seite 2111)	<a href="#">JulianDay</a> (auf Seite 2117)	<a href="#">FindNoneOf</a> (auf Seite 2109)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (auf Seite 2122)	<a href="#">GetGroupId</a> (auf Seite 2110)	
<a href="#">IsValidRowId</a> (auf Seite 2114)	<a href="#">JulianMonth</a> (auf Seite 2117)	<a href="#">FindOneOf</a> (auf Seite 2109)	<a href="#">OrganizationName</a> (siehe <a href="#">OrganizationName</a> auf Seite 2127)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (auf Seite 2115)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (auf Seite 2118)	<a href="#">HostName</a> (auf Seite 2110)	<a href="#">UserValue</a> (auf Seite 2135)	<a href="#">LookupName</a> (auf Seite 2123)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (auf Seite 2119)	<a href="#">InStr</a> (auf Seite 2113)		<a href="#">LookupValue</a> (auf Seite 2124)	
	<a href="#">JulianYear</a> (auf Seite 2119)	<a href="#">Left</a> (auf Seite 2120)		<a href="#">PRE</a> (auf Seite 2127)	
	<a href="#">Timestamp</a> (auf Seite 2131)	<a href="#">Len</a> (auf Seite 2120)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (auf Seite 2129)	
	<a href="#">Today</a> (auf Seite 2134)	<a href="#">Lower</a> (auf Seite 2124)		<a href="#">RowNum</a> (auf Seite 2130)	

Boolesche Funktionen	Datum- und Zeitfunktionen	Zeichenfolgenfunktionen	Datumsfunktionen	Datenfunktionen	Mathematische Funktionen
	<a href="#">UtcConvert (auf Seite 2140)</a>	<a href="#">Mid (auf Seite 2125)</a>			
		<a href="#">Right (auf Seite 2129)</a>			
		<a href="#">ToChar (auf Seite 2131)</a>			
		<a href="#">Upper (auf Seite 2134)</a>			

Beachten Sie auch die folgenden Informationen zu anderen Funktionen:

- Einige der Funktionen, die in der Dropdown-Liste im Feld "Funktionen" in Ausdruck-Generator aufgeführt werden, sind nur für den internen Gebrauch. Verwenden Sie die folgenden Funktionen in Ihren Ausdrücken nicht:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName
- Es ist zu empfehlen, die Funktion [UserValue \(auf Seite 2135\)](#) anstelle der in der folgenden Tabelle aufgelisteten Funktionen zu verwenden. Diese Funktionen sind veraltet.

Funktion	Empfohlene Alternative
Alias	UserValue('<Alias>')
Währung	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Sprache	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')

Funktion	Empfohlene Alternative
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)

**Dauer**

Die Funktion Duration in Expression Builder gibt eine Zahl zurück, die eine Periode in Tagen oder Tagesabschnitten angibt, so wie vom Periodenargument angegeben.

**Syntax**

Duration(period)

**Ergebnistyp**

Nummer

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
period	<p>Gibt die Periode an, die zurückgegeben werden soll. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral im Format <i>PnYnMnDTnHnM</i> sein oder ein Ausdruck, der eine Zeichenfolge im Format <i>PnYnMnDTnHnM</i> ergibt.</p> <p>Die Abkürzungen in der Zeichenfolge <i>PnYnMnDTnHnM</i> stehen für Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P ist der Periodenindikator</li> <li>■ <i>nY</i> gibt die Anzahl der Jahre an</li> <li>■ <i>nM</i> gibt die Anzahl der Monate an</li> <li>■ <i>nD</i> gibt die Anzahl der Tage an</li> <li>■ T trennt die Datums- und Uhrzeitangaben</li> <li>■ <i>nH</i> gibt die Anzahl der Stunden an</li> <li>■ <i>nM</i> gibt die Anzahl der Minuten an</li> </ul> <p>Angenommen, Sie möchten eine Periode von 50 Monaten angeben. Sie können die Periode als Zeichenfolgenliteral angeben, z.B. als P4Y2M oder als P50M. Wenn Sie alternativ eine Periode angeben möchten, die sich abhängig von einem Wert in einem Feld ändert, können Sie dieses Feld in einem Ausdruck im Argument verwenden.</p>

Argument	Beschreibung
	<p>Im folgenden Beispiel ist das Feld für die Abgrenzungsperiode ein benutzerdefiniertes Feld, das zum Speichern eines Wertes für eine Periode in Monaten eingerichtet wurde. Der Wert im Feld für die Abgrenzungsperiode wird zum Berechnen der Periode verwendet:</p> <pre>Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period])) +'M')</pre> <p>Wenn also der Wert im Feld für die Abgrenzungsperiode 12 ist, ergibt der Ausdruck P12M, eine gültige Zeichenfolge für das Argument. Wenn der Wert im Feld für die Abgrenzungsperiode 50 ist, ergibt der Ausdruck P50M, ebenfalls eine gültige Zeichenfolge.</p> <p>Sie können im Zeichenfolgenliteral eine beliebige Anzahl von Jahren, Monaten, Tagen, Stunden oder Minuten angeben. Wenn das Argument einen Ausdruck enthält, gibt es für die Zahl, die vom Ausdruck zurückgegeben werden kann, auch keine Begrenzung.</p>

Für das Periodenargument ist Folgendes zu beachten:

- Kennzeichnen Sie positive Werte nicht mit einem Pluszeichen (+).
- Negative Zeiträume können Sie mit -Duration(period) oder Duration(-period) angeben.
- Die Angabe von Sekunden wird nicht unterstützt.
- Ist die Anzahl der Jahre, Monate, Tage, Stunden oder Minuten gleich null, können Sie die Zahl und ihren Designator weglassen.
- Wenn keine Zeitkomponente im Zeitraum vorhanden ist, muss der Designator T nicht angegeben werden.
- Der Designator P muss immer im Zeitraum vorhanden sein.

### Beispiele

Es folgen einige Beispiele für die Dauerfunktion:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

```
Duration('P24M')
```

```
Duration('P500D')
```

```
Duration('P'+ FieldValue([nDeferral_Period]))+'M')
```

```
Duration('PT1000H3M')
```

```
Duration('-P1Y200M')
```

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## ExcludeChannel

Die Funktion ExcludeChannel in Expression Builder gibt FALSE zurück, wenn der angegebene Vertriebskanalname dem Vertriebskanal entspricht, über den die Anfrage kam.

### Syntax

ExcludeChannel(channel name)

### Ergebnistyp

Boolescher Wert

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Vertriebskanalname	Der Name des auszuschließenden Vertriebskanals.

Die folgende Tabelle beschreibt die gültigen Zeichenfolgen, die im Argument des Vertriebskanalnamens verwendet werden dürfen. Bei den Zeichenfolgen muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.

Zeichenfolge des Vertriebskanalnamens	Beschreibung
Import	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus, die mit der Importfunktion oder durch Oracle Data Loader On Demand ausgeführt wurden.
Online	<p>Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus, die durch Folgendes ausgeführt wurden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Benutzerinteraktionen in Browserfenstern einschließlich Updates der Massenaktualisierungsfunktion und Datensatzzusammenführungen.</li> <li>■ REST-API-Aufrufe</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Die Onlinekanalzeichenfolge schließt keine Updates aus, die mit der Importfunktion ausgeführt wurden.</p>
Massenaktualisierung	<p>Diese Kanalzeichenfolge schließt nur Updates aus, die mit der Funktion "Massenaktualisierung" ausgeführt wurden.</p> <p><b>Hinweis:</b> Mit der Funktion "Massenaktualisierung" ausgeführte Updates werden auch von der Onlinekanalzeichenfolge ausgeschlossen.</p>

Zeichenfolge des Vertriebskanalnamens	Beschreibung
Datensatzzusammenführung	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus, die nur von Datensatzzusammenführungen ausgeführt wurden. <b>Hinweis:</b> Updates von Datensatzzusammenführungen werden auch von der Onlinekanalzeichenfolge ausgeschlossen.
Webservices	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Webservices aus.
Office	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle CRM On Demand Integration for Office aus.
OEI	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand aus.
Desktop	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle CRM On Demand Desktop aus.
REST	Diese Kanalzeichenfolge schließt nur Updates aus REST-API-Aufrufen aus. <b>Hinweis:</b> Updates von REST-API-Aufrufen werden auch von der Onlinekanalzeichenfolge ausgeschlossen.
Mobile	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales aus.

### Beispiele

Im folgenden Beispiel wird verhindert, dass ein Prozess durch eine Webserviceanfrage ausgelöst wird:

```
ExcludeChannel("web services")
```

Im folgenden Beispiel wird verhindert, dass ein Prozess durch einen Importvorgang oder durch Oracle Data Loader On Demand ausgelöst wird:

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Beispiel zum Zulassen angegebener Onlineupdates

Wenn die Onlinekanalzeichenfolge mit der Funktion "ExcludeChannel" angegeben wird, werden Updates von den folgenden Kanälen verhindert:

- Alle Benutzerinteraktionen in Browserfenstern einschließlich Updates mit der Massenaktualisierungsfunktion und Datensatzzusammenführungen.
- REST-API-Aufrufe

Wenn Sie Updates von REST-API-Aufrufen, von der Massenaktualisierungsfunktion oder von Datensatzzusammenführungen zulassen möchten, jedoch Updates von anderen Benutzerinteraktionen in

Browserfenstern verhindern möchten, verwenden Sie die IIF-Funktion gemeinsam mit der Funktion "ExcludeChannel", um die zulässigen Onlinekanäle anzugeben. Beispiel: Um Updates an Firmendatensätzen von REST-API-Aufrufen zuzulassen und Updates an Firmendatensätzen aus Benutzerinteraktionen in Browserfenstern einschließlich der Massenaktualisierungsfunktion und Datensatzzusammenführungen zu verhindern, können Sie eine Workflowregel mit der folgenden Konfiguration erstellen:

- Der Datensatztyp lautet "Firma".
- Das Auslöseereignis lautet "Vor geändertem Datensatz gesp."
- Das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" ist aktiviert.
- Die Bedingung lautet folgendermaßen:

```
IIF(ExcludeChannel("Online"),1,IIF(ExcludeChannel("Rest"),0,1))
```

Die Workflowregel erlaubt Updates von allen Kanälen, die nicht von der Onlinekanalzeichenfolge verhindert werden, z.B. Webservices und die Importfunktion, sowie Updates von REST-API-Aufrufen.

**Hinweis:** Wenn Sie die Funktion "ExcludeChannel" mit einer anderen in diesem Beispiel gezeigten Funktion kombinieren möchten, beachten Sie, dass die Funktion "ExcludeChannel" den Wert "FALSE" zurückgibt, wenn der angegebene Kanalname dem Kanal entspricht, aus dem die Anfrage stammt.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### FieldValue

Die Funktion FieldValue in Expression Builder gibt den Wert eines Felds als Zeichenfolge zurück.

#### Syntax

```
FieldValue('<field_name>')
```

#### Ergebnistyp

Zeichenfolge

#### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
field_name	Der gültige XML-Name oder das benutzerdefinierte Integrations-Tag, das dem gewählten Feld entspricht.  Integrationstags werden in der Spalte "Integrationstag für Web Services v2.0" auf der Seite für <i>Datensatzfelder</i> angezeigt.

#### Beispiele

Das folgende Beispiel:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

gibt den Wert des Feldes "CreateDate" als Zeichenfolge zurück.

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## FindNoneOf

Die Funktion "FindNoneOf" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens im ersten Argument (string1) zurück, das nicht mit einem Zeichen im zweiten Argument (string2) übereinstimmt.

### Syntax

FindNoneOf(string1, string2)

### Ergebnistyp

Ganzzahl

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, nach dem gesucht werden muss.
string2	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, mit dem ein Vergleich vorgenommen werden muss.

### Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 4 zurück:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## FindOneOf

Die Funktion "FindOneOf" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens im ersten Argument (string1) eines Zeichens im zweiten Argument (string2) zurück.

### Syntax

FindOneOf(string1, string2)

### Ergebnistyp

Ganzzahl

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, nach dem gesucht werden muss.
string2	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, mit dem ein Vergleich vorgenommen werden muss.

## Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 3 zurück:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Expression Builder \(siehe \[About Expression Builder\]\(#\) auf Seite 2088\)](#)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## GetGroupId

Die Funktion "GetGroupId" in Expression Builder gibt die Oracle CRM On Demand-Gruppe zur gemeinsamen Kalenderverwendung zurück.

### Syntax

```
GetGroupId ()
```

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Expression Builder \(siehe \[About Expression Builder\]\(#\) auf Seite 2088\)](#)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## HostName

Die HostName-Funktion in Expression Builder gibt den Hostnamen des Servers zurück, auf dem Oracle CRM On Demand ausgeführt wird.

### Syntax

```
HostName
```

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## IfNull

Die Funktion "IfNull" in Expression Builder gibt den Wert aus dem ersten Argument zurück, das an die Funktion übergeben wird. Wenn das erste Argument NULL zurückgibt, wird der Wert aus dem zweiten Argument zurückgegeben.

### Syntax

IfNull(expr1, expr2)

### Ergebnistyp

Der Ergebnistyp der Funktion IfNull entspricht dem Typ des ersten Arguments, auch wenn das erste Argument NULL ist. Das zweite Argument wird in den Typ des ersten Arguments konvertiert, bevor sein Wert zurückgegeben wird.

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expr1	Ein Feldname oder Ausdruck.
expr2	Der Feldname oder Ausdruck, der zurückgegeben wird, wenn expr1 NULL ist.

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## IIf

Die IIf-Funktion in Expression Builder gibt einen von zwei Parametern basierend auf der Auswertung eines Bedingungsausdrucks zurück. IIf ist eine Abkürzung für Immediate If.

### Syntax

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Alternative Syntax

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Gemischte Syntax

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

## Ergebnistyp

Der Ergebnistyp der Funktion If() entspricht immer dem Typ des ersten Arguments. Wenn die Auswertung des Ausdrucks FALSE ergibt, wird das zweite Argument in den Typ des ersten Arguments konvertiert, bevor sein Wert zurückgegeben wird.

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expr	Der bedingte Ausdruck, der ausgewertet werden muss.
result_if_true	Der Rückgabewert, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks True ergibt.
result_if_false	Der Rückgabewert, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks False ergibt.
expr_if_true	Ein Ausdruck, der ausgewertet werden muss, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks True ergibt.
expr_if_false	Ein Ausdruck, der ausgewertet werden muss, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks False ergibt.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

## Beispiele

Im Folgenden wird ein Beispiel für die gemischte Syntax in der If-Funktion dargestellt:

Ein Geschäftsprozess erfordert, dass das Feld "Region" auf der Seite "Details Konto" aktualisiert wird, wenn das Feld "Rechnungsadresse" folgendermaßen geändert wird:

Wenn das Feld "Rechnungsadresse" in OK oder TX geändert wird, muss das Feld "Region" in "Zentral" aktualisiert werden. Wenn das Feld "Rechnungsadresse" in CA geändert wird, muss das Feld "Region" in "West" aktualisiert werden. Bei allen anderen Rechnungsadressen muss das Feld "Region" in "Ost" aktualisiert werden.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'west', 'East'))
```

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## InStr

Die Funktion "InStr" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück.

### Syntax

Instr(string1, string2, start, end)

### Ergebnistyp

Ganzzahl

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Gibt die Zeichenfolge an, die durchsucht werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt.
string2	Gibt die Zeichenfolge an, nach der gesucht werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt. <b>NOTE:</b> Bei der Suche nach einer Zeichenfolge muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
start	(Optional) Eine Ganzzahl, die den Startpunkt in string1 angibt.
end	(Optional) Eine Ganzzahl, die den Endpunkt in string1 angibt.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

### Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 9 zurück:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Funktion InStr in einer Workflow-Regelbedingung verwendet werden kann. In der Workflow-Regelbedingung wird die Funktion InStr verwendet, um festzustellen, ob eine bestimmte Zeichenfolge in einem Datensatzfeld enthalten ist. Wenn die Zeichenfolge in dem Feld gefunden wird, werden die für die Workflow-Regel angegebenen Aktionen ausgeführt. In diesem Beispiel bestimmt die Funktion InStr, ob das Feld Subject in einem Datensatz das Wort *REVIEW* enthält. Die für die Workflow-Regel angegebene Aktion wird nur ausgeführt, wenn das Feld Subject das Wort *REVIEW* in Großbuchstaben enthält.

InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### IsValidRowId

Die IsValidRowId-Funktion in Expression Builder fragt Datensätze eines angegebenen Datensatztyps ab, um zu bestimmen, ob eine bestimmte Zeilen-ID vorhanden ist. Sie gibt einen booleschen Wert (TRUE oder FALSE) zurück. Wenn die Zeilen-ID vorhanden ist, der Datensatz jedoch zum Löschen markiert ist, gibt die IsValidRowId-Funktion FALSE zurück.

#### Syntax

IsValidRowId(record\_type, 'row\_id')

#### Ergebnistyp

Boolescher Wert (TRUE oder FALSE).

#### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
record_type	Der sprachunabhängige Name des Datensatztyps. (Ein <i>sprachunabhängiger Name</i> ist ein Name, der sich nicht ändert, wenn die Benutzersprache geändert wird.)  Das Argument muss in Feldzeichenfolgenkennungen eingeschlossen sein. Beispiel:  '<Contact>'
row_id	Das Zeichenfolgenliteral, der Feldname oder Ausdruck, der eine alphanumerische Zeilen-ID zurückgibt.

#### Beispiele

Im folgenden Beispiel wird bestimmt, ob der Wert im Feld "Zeilen-ID" in einem Personendatensatz eine gültige Zeilen-ID für einen Personendatensatz ist:

IsValidRowId('<Contact>', [{Id}])

Im folgenden Beispiel wird bestimmt, ob der Wert "12-Y09KG" eine gültige Zeilen-ID für einen Firmendatensatz ist:

IsValidRowId('<Account>', '12-Y09KG')

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)

## ■ Expression Builder-Funktionen (auf Seite 2102)

### JoinFieldValue

Mit einem Fremdschlüssel kann ein Datensatztyp auf einen anderen Datensatz Bezug nehmen. Ein *verbundenes Feld* ist ein Feld eines Datensatztyps, das über einen Fremdschlüssel ein Feld eines anderen Datensatztyps referenziert. Zum Beispiel ist bei den meisten Datensatztypen das Feld "OwnerId" ein Fremdschlüssel, der den Datensatztyp "Benutzer" referenziert. Das Feld "Verantwortlicher" vieler Datensätze ist ein verbundenes Feld, das mit dem Fremdschlüssel "OwnerId" das Feld "Alias" des Datensatztyps "Benutzer" referenziert.

Mit der Funktion "JoinFieldValue" in Expression Builder wird der Wert eines verbundenen Feldes zurückgegeben, wenn der referenzierte Datensatztyp und die verbundenen Fremdschlüsselfelder in der Funktion angegeben werden. Durch die Funktion "JoinFieldValue" können auch andere Felder des referenzierten Datensatztyps abgerufen werden, die nicht direkt mit dem Ausgangsobjekt verbunden sind, was bedeutet, dass Sie Felder verschiedener Datensatztypen über verbundene Datensatztypen suchen können.

Wenn das Feld "ID" eines referenzierten Datensatztyps als Fremdschlüssel in dem Datensatztyp vorhanden ist, in dem Sie eine Workflowregel konfigurieren, können Sie die Funktion JoinFieldValue verwenden, um Feldwerte aus dem referenzierten Datensatztyp abzurufen.

Außerdem können Sie folgende Fremdschlüsselfelder, die in allen Datensatztypen verfügbar sind, verwenden, um Feldwerte aus dem Datensatztyp "Benutzer" abzurufen:

- CreatedById
- ModifiedById

**HINWEIS:** Die Funktion "JoinFieldValue" kann die Werte der folgenden Felder im Datensatztyp "Aktivität" nicht zurückgeben: Anzahl Auszahlungstransaktionen, Anzahl besprochener Produkte, Anzahl abgegebener Werbeartikel und Anzahl abgegebener Muster. Diese Beschränkung wird aufgrund der Art und Weise vorgenommen, wie die Werte für diese Felder von Oracle CRM On Demand berechnet werden.

### Syntax

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge.

Wenn ein Fehler auftritt oder der angeforderte Feldwert leer ist, wird eine Zeichenfolge mit Länge null ausgegeben.

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
ref_record_type	Der sprachunabhängige Name des referenzierten Datensatztyps. (Ein <i>sprachunabhängiger Name</i> ist ein Name, der sich nicht ändert, wenn die Benutzersprache geändert wird.)  Das Argument muss in Feldzeichenfolgenkennungen eingeschlossen sein. Beispiel:  '<Account>'
foreign_key	Ein Literal oder ein Ausdruck, von dem eine gültige Zeilen-ID des referenzierten Datensatztyps zurückgegeben wird

Argument	Beschreibung
	(angegeben im Argument "ref_record_type"). Wenn die Zeilen-ID ungültig ist, gibt die Funktion eine Zeichenfolge mit Länge null zurück. Direkte Feldreferenzen müssen in Feldkennungen eingeschlossen sein. Beispiel:  [<AccountId>]
field_name	Der sprachunabhängige Name eines Feldes im referenzierten Datensatztyp (angegeben mit dem Argument "ref_record_type"). Wenn das Feld nicht im referenzierten Datensatztyp vorhanden ist, wird ein Fehler zurückgegeben. Der Feldname muss in Feldzeichenfolgenkennungen eingeschlossen sein. Beispiel:  '<Type>'

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

**Beispiele**

Beispiel 1: In einem Geschäftsprozess muss eine Workflowregel den Namen des neuen Verantwortlichen suchen, wenn der Verantwortliche eines Datensatzes geändert wird. Wenn der Verantwortliche eines Datensatzes geändert wird, wird nur das Fremdschlüsselfeld "OwnerId" der Workflowregel aktualisiert. Daher wird mit der folgenden Bedingung in einer Workflowregel nicht nach dem neuen Verantwortlichen des Datensatzes gesucht:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Stattdessen können Sie die folgende Bedingung im Workflow zum Suchen des neuen Verantwortlichen des Datensatzes verwenden:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Beispiel 2: Verwenden Sie den folgenden Ausdruck, wenn Sie die E-Mail-Adresse des früheren Verantwortlichen eines Datensatzes abrufen möchten.

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Beispiel 3: Mit dem folgenden Ausdruck erhalten Sie die E-Mail-Adresse des aktuellen Verantwortlichen eines Datensatzes:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Beispiel 4: Für einen Geschäftsprozess ist es notwendig, der Person zur Serviceanforderung eine E-Mail zu senden. Bevor die E-Mail gesendet wird, überprüft die Workflowregel, ob die Person einverstanden damit ist, E-Mails zu erhalten. Die Workflowregel (basierend auf dem Datensatztyp für Serviceanforderungen) hat die folgende Bedingung:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Beispiel 5: Mit dem folgenden Datensatz erhalten Sie das Gebiet der primären Firma für eine Serviceanforderung:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### JulianDay

Die Funktion "JulianDay" in Expression Builder gibt die Anzahl der Tage zurück, die seit 1. Januar 4713 v.Chr. 12:00 Uhr Universal Time verstrichen sind.

#### Syntax

JulianDay(date)

#### Ergebnistyp

Ganzzahl

#### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianDay(Today())

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### JulianMonth

Die Funktion "JulianMonth" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

wobei *JulianYear* das Jahr ist, das von der Funktion [JulianYear](#) (auf Seite 2119) zurückgegeben wird, *current\_month* eine Ganzzahl von 1-12 ist und January dem Wert 1 entspricht.

#### Syntax

JulianMonth(date)

#### Ergebnistyp

Ganzzahl

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianMonth(Today())

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## JulianQtr

Die Funktion "JulianQtr" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

wobei *JulianYear* das Jahr ist, das von der Funktion [JulianYear](#) (auf Seite 2119) zurückgegeben wird, und *current\_quarter* folgendem Wert entspricht:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

auf die nächste Ganzzahl abgerundet.

## Syntax

JulianQtr(date)

## Ergebnistyp

Ganzzahl

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianQtr(Today())

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## JulianWeek

Die Funktion "JulianWeek" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

*JulianDay* / 7

auf die nächste Ganzzahl abgerundet, wobei *JulianDay* der Tag ist, der von der Funktion [JulianDay \(auf Seite 2117\)](#) zurückgegeben wird.

### Syntax

JulianWeek(date)

### Ergebnistyp

Ganzzahl

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianWeek(Today())

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## JulianYear

Die Funktion "JulianYear" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

*current\_year* + 4713

### Syntax

JulianYear(date)

### Ergebnistyp

Ganzzahl

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianYear(Today())

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Left

Die Funktion "Left" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der linken Seite einer Zeichenfolge zurück.

### Syntax

Left(string, length)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Die Zeichenfolge, aus der die linksbündigsten Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.
length	Eine Ganzzahl, die die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument 0 (Null) ist, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Wenn das Argument größer als oder gleich der Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge ist, wird die ganze Zeichenfolge zurückgegeben.

## Beispiele

Wenn die E-Mail-Adresse des aktuellen Benutzers john.doe@oracle.com ist, gibt das folgende Beispiel den Wert john zurück:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Len

Die Funktion "Len" in Expression Builder gibt die Anzahl von Zeichen in einer bestimmten Zeichenfolge zurück.

### Syntax

Len(string)

**Ergebnistyp**

Ganzzahl

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Der Feldname oder Zeichenfolgenausdruck, aus dem die Zeichen gezählt werden. Wenn die Zeichenfolge leer ist, wird 0 (Null) zurückgegeben. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

**Beispiele**

Das folgende Beispiel gibt den Wert 18 zurück:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Das folgende Beispiel gibt den Wert 19 zurück, wenn das Feld einen gültigen Zeitstempel enthält:

```
Len([<CreateDate>])
```

Das folgende Beispiel gibt den Wert 19 zurück:

```
Len(Timestamp()) gibt 19 zurück
```

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

**LN**

Die Funktion "LN" in Expression Builder gibt den natürlichen Logarithmus der Zahl zurück, die in dem Argument übergeben wird.

**Syntax**

```
LN(number)
```

**Ergebnistyp**

Nummer

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
number	Die Zahl, für die der natürliche Logarithmus zurückgegeben werden muss.

### Beispiele

Das folgende Beispiel:

LN(10)

gibt den Wert 2,30 zurück.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### Gebietsschema

Die Funktion "Locale" in Expression Builder gibt den Gebietsschemacode für den angemeldeten Benutzer zurück, beispielsweise ENU.

### Syntax

Locale()

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### LocaleListSeparator

Die Funktion "LocaleListSeparator" in Expression Builder gibt das Listentrennzeichen für das aktuelle Gebietsschema zurück, beispielsweise ein Komma (,).

### Syntax

LocaleListSeparator()

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)

- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## LookupName

Die Funktion "LookupName" in Expression Builder sucht eine Zeile in der Wertelistentabelle, in der alle folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Das Feld TYPE entspricht dem Typargument.
- Das Feld CODE entspricht dem Argument lang\_ind\_code.
- Das Feld LANG\_ID entspricht dem Sprachcode der aktuell aktiven Spracheinstellung.

Diese Funktion gibt den unübersetzten Wert (den sprachunabhängigen Code) des Anzeigewertes in der angegebenen Werteliste zurück.

**TIPP:** Wenn Sie die Parameter für die Funktion LookupName angeben, klicken Sie auf "Zugelassene Werte anzeigen", um die zugelassenen Werte für das Feld anzuzeigen, das Sie in der Liste "Felder" gewählt haben. (Wenn es sich bei dem Feld um ein Auswahllistenfeld handelt, werden mit "Zugelassene Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind. Wenn es sich bei einem Feld nicht um ein Auswahllistenfeld handelt, öffnet "Zugelassene Werte anzeigen" ein Fenster, in dem die zugelassenen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in diesem Feld enthalten sein können.)

## Syntax

LookupName (type, lang\_ind\_code)

## Ergebnistyp

Zeichenfolge

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
type	Der Typ der Zeile, nach der gesucht werden soll.
lang_ind_code	Der Anzeigewert

## Beispiel

Wenn CALIFORNIA der Anzeigewert und CALIF der sprachunabhängige Wert ist, geben die beiden folgenden Beispiele den Wert CALIF zurück:

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIFORNIA ')
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV ', ' CALIF ')
```

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

## LookupValue

Die Funktion "LookupValue" in Expression Builder gibt einen angegebenen Auswahllistenwert zurück, der in die aktuell aktive Sprache übersetzt wird.

Auswahllistenwerte werden in der Wertelistentabelle gespeichert. Die Funktion LookupValue gibt den Wert in der Spalte VAL einer Zeile zurück, in der die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Die Spalte TYPE entspricht dem Typargument.
- Die Spalte CODE entspricht dem Argument lang\_ind\_code.
- Die Spalte LANG\_ID entspricht dem Sprachcode der aktuell aktiven Spracheinstellung.

Mit der Funktion "LookupValue" kann Oracle CRM On Demand Ausdrücke, die Auswahllistenwerte enthalten, in mehreren Gebietschemas einheitlich auswerten. Beispiel: Der Wert *White* in Englisch wird genau wie der Wert *Weiß* in Deutsch ausgewertet.

**TIPP:** Wenn Sie die Parameter für die Funktion LookupValue angeben, klicken Sie auf "Zugelassene Werte anzeigen", um die zugelassenen Werte für das Feld anzuzeigen, das Sie in der Liste "Felder" gewählt haben. (Wenn es sich bei dem Feld um ein Auswahllistenfeld handelt, werden mit "Zugelassene Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind. Wenn es sich bei einem Feld nicht um ein Auswahllistenfeld handelt, öffnet "Zugelassene Werte anzeigen" ein Fenster, in dem die zugelassenen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in diesem Feld enthalten sein können.)

**HINWEIS:** Das Feld "Vertriebsphase" in Verkaufsprojektdatensätzen ist kein wirkliches Auswahllistenfeld. Die Funktion LookupValue kann in diesem Feld nicht verwendet werden.

### Syntax

LookupValue (type, lang\_ind\_code)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
type	Der Typ der Zeile, nach der gesucht werden soll.
lang_ind_code	Der unübersetzte Wert in der Werteliste.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### Lower

Die Lower-Funktion in Expression Builder konvertiert alle Buchstaben in der angegebenen Zeichenfolge in Kleinbuchstaben. Wenn in der Zeichenfolge Zeichen vorhanden sind, bei denen es sich nicht um Buchstaben handelt, sind sie von dieser Funktion nicht betroffen.

### Syntax

Lower(string)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Gibt die Zeichenfolge an, die konvertiert werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt. Wenn der Wert ein Zeichenfolgenliteral ist, muss er in einfache oder doppelte Anführungszeichen eingeschlossen werden.

### Beispiele

Wenn das Feld "Vorname" in einem Personendatensatz den Wert "Amanda" enthält, gibt das folgende Beispiel den Wert "amanda" zurück:

```
Lower([{First Name}])
```

Die folgenden Beispiele geben den Wert "account123" zurück:

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### Mid

Die Funktion "Mid" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen aus einer Zeichenfolge zurück.

**TIPP:** Verwenden Sie die Funktion [Len](#) (auf Seite 2120), um die Anzahl von Zeichen in einer Zeichenfolge zu bestimmen.

### Syntax

Mid(string, start, length)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Der Feldname oder Zeichenfolgenausdruck, aus dem die Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben.
start	Der Feldname oder Ausdruck, der die Zeichenposition in der Zeichenfolge angibt, ab der die Länge gezählt wird. Wenn der Wert des Arguments "start" größer ist als die Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge, gibt die Mid-Funktion eine leere Zeichenfolge zurück.
length	Optional. Der Feldname oder Ausdruck, der die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument nicht angegeben wird oder wenn die angegebene Länge größer ist als die Anzahl von Zeichen, die zurückgegeben werden können, werden alle Zeichen ab der Startposition bis zum Ende der Zeichenfolge zurückgegeben.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

**Beispiele**

Im folgenden Beispiel werden sieben Zeichen (Builder) ab dem zwölften Zeichen in einer Zeichenfolge zurückgegeben.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

In den folgenden Beispielen werden sieben Zeichen ab dem zwölften Zeichen aus einem Textfeld zurückgegeben, das den Text *Expression Builder is easy!!* enthält.

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

oder

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

Im folgenden Beispiel wird der Domänenname aus einer E-Mail-Adresse extrahiert:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@" ) + 1, Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)

## ■ [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

### OrganizationName

Die Funktion "OrganizationName" in Expression Builder gibt den Firmennamen des angemeldeten Benutzers zurück.

#### Syntax

OrganizationName()

#### Ergebnistyp

Zeichenfolge

#### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Expression Builder \(siehe \[About Expression Builder\]\(#\) auf Seite 2088\)](#)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

### PRE

Die Funktion "PRE" in Expression Builder gibt den vorherigen Wert des angegebenen Feldes zurück, wenn der Feldwert geändert wird und bevor der Wert in der Datenbank aktualisiert wird.

**ACHTUNG:** Es wird dringend empfohlen, die Funktion "PRE" nicht für Workflow-Regeln mit einer Warteaktion zu verwenden, da die Warteaktion die Funktion "PRE" beeinträchtigt. Alle Aktionen, die auf die Warteaktion folgen, werden erst nach Ablauf der Wartezeit ausgeführt. Die ausstehenden Aktionen werden in einem anderen Batch-Vorgang als der ursprünglich ausgelöste Regelvorgang ausgeführt. Die ursprünglichen Feldwerte im Datensatz vor der Aktion, die den Workflow ausgelöst haben, werden nicht beibehalten. Der vorherige Wert und der aktuelle Wert des Feldes gelten daher immer als identisch.

#### Syntax

PRE('<fieldname>')

#### Ergebnistyp

Zeichenfolge

#### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
fieldname	Der Name des Feldes, das geändert wurde.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

Bei Verwendung der Funktion PRE sind folgende Aspekte zu beachten:

- In Bedingungsausdrücken wie beispielsweise Workflow-Bedingungen und Validierungsanweisungen sollten Sie bei der Verwendung der Funktion PRE zum Abrufen des vorhergehenden Wertes eines Feldes beachten, dass der Initialwert des Feldes leer sein kann (also ein Nullwert). Wenn der Initialwert null ist, resultiert jeder Vergleich mit einem Wert, der nicht null ist, in einem nicht vorhersehbaren Verhalten. Um sicherzustellen, dass Bedingungsausdrücke in solchen Fällen korrekt ausgewertet werden, sollten Sie die Funktion PRE wie im folgenden Beispiel gezeigt zusammen mit den Funktion IfNull verwenden:

```
IfNull(<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

In diesem Beispiel wird die Textzeichenfolge *Invalid* verwendet, um den Nullwert zu ersetzen. Sie können jedoch jede beliebige Zeichenfolge verwenden, solange diese Zeichenfolge nicht als Wert in dem untersuchten Feld vorhanden ist.

- Wenn die Funktion PRE in einer Workflow-Regel verwendet wird oder in einer Aktion, die nach einer Warteaktion aufgerufen wird, gibt die Funktion nicht den vorhergehenden Wert eines Feldes zurück. Möglicherweise sind aber in einem bestimmten Geschäftsprozess solche Vergleiche erforderlich. In solchen Fällen können Sie eine Workflow-Regel mit dem Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp." zum Speichern des vorhergehenden Wertes eines Feldes in einem beliebigen unbenutzten Feld des Datensatztyps verwenden. Sie können dann den gespeicherten Feldwert für alle Vergleiche verwenden, die Sie in Workflow-Regeln mit Warteaktion benötigen.

Wenn Sie die Workflow-Regel zum Speichern des vorhergehenden Wertes eines Feldes in einem unbenutzten Feld des Datensatztyps erstellen, sollten Sie in Betracht ziehen, dass der vorhergehende Wert des ursprünglichen Feldes leer sein kann (also ein Nullwert). Daher müssen Sie einen Ausdruck verwenden, der dem folgenden Ausdruck zum Speichern eines Standardwertes entspricht, sollte ein Nullwert vorhanden sein:

```
IfNull(<FieldName>], "Invalid")
```

In diesem Beispiel ist die Textzeichenfolge *Invalid* der Standardwert, der zum Ersetzen eines Nullwertes verwendet wird. Sie können jedoch jede beliebige Zeichenfolge verwenden, solange diese Zeichenfolge nicht als Wert im ursprünglichen Feld vorhanden ist.

### **Beispiel für die Erstellung einer Workflow-Regel, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet**

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel, wie eine Workflow-Regel erstellt wird, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet, wenn der sich der Verantwortliche für den Datensatz ändert.

#### **So erstellen Sie eine Workflow-Regel, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet**

- 1 Erstellen Sie eine Workflow-Regel für den Firmendatensatztyp mit dem Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp."
- 2 Speichern Sie die Workflow-Regel.
- 3 Erstellen Sie die Aktion "E-Mail hinzufügen" für die Workflow-Regel.
- 4 Legen Sie für die Workflow-Aktion folgende Einstellungen fest:
  - a Wählen Sie im Feld "An" die Option "Spezifische E-Mail-Adresse".
  - b Fügen Sie im Textfeld des Ausdrucks für das Feld "An" den folgenden Ausdruck hinzu:  
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
  - c Fügen Sie den entsprechenden Betreff und Text für die E-Mail hinzu.
  - d Speichern Sie die Workflow-Aktion.

#### **Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Right

Die Funktion "Right" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen rechts neben einer Zeichenfolge zurück.

### Syntax

Right(string, length)

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Die Zeichenfolge, aus der die rechtsbündigsten Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.
length	Eine Ganzzahl, die die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument 0 (Null) ist, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Wenn das Argument größer als oder gleich der Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge ist, wird die ganze Zeichenfolge zurückgegeben.

### Beispiele

Wenn die E-Mail-Adresse des aktuellen Benutzers john.doe@oracle.com ist, gibt das folgende Beispiel den Wert oracle.com zurück:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'), Len(UserValue('<EMailAddr>'))-
InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## RowIdToRowNum

Die Funktion "RowIdToRowNum" in Expression Builder konvertiert eine alphanumerische Zeilen-ID in ein numerisches Format.

**HINWEIS:** Zeilen-IDs werden von Oracle CRM On Demand mit einem proprietären Algorithmus generiert. Die Zeilen-IDs haben vollständige referenzielle Integrität innerhalb der Oracle CRM On Demand-Datenbank. Der Algorithmus verwendet die Base-36-Codierung, ein positionales Zahlensystem mit Radix 36. Mit Radix 36 können

die Ziffern mit den Zahlen 0-9 und den Buchstaben A-Z dargestellt werden, einem optimierten alphanumerischen Zahlensystem ohne Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung, das auf ASCII-Zeichen basiert.

### Syntax

RowIdToRowNum('row\_id')

### Ergebnistyp

Zeichenfolge

### Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
row_id	Das Zeichenfolgenliteral, der Feldname oder Ausdruck, der eine alphanumerische Zeilen-ID zurückgibt.

**HINWEIS:** Bei den sprachunabhängigen Feldnamen und der Feldnamensyntax, die in allen Beispielausdrücken in diesem Thema verwendet werden, handelt es sich um die Feldnamen und Feldnamensyntax, die in Expression Builder in Releases vor Release 29 Service Pack 1 verwendet wurden. Diese Beispiele sind weiterhin gültig. Wenn Sie jedoch die entsprechenden Felder für einen Ausdruck in der Liste "Felder" in Expression Builder ab Release 29 Service Pack 1 auswählen, unterscheiden sich die Feldnamen und die Feldnamensyntax von den Namen und der Syntax in den Beispielen. Es wird empfohlen, die Felder für Ihre Ausdrücke immer in der Liste "Felder" in Expression Builder auszuwählen, sodass die Feldnamen und die Feldnamensyntax stets richtig sind. Weitere Informationen zu den Feldnamen und zur Feldnamensyntax in Ausdrücken finden Sie unter Informationen zu Ausdrücken (siehe [About Expressions](#) auf Seite 2091).

### Beispiele

Das folgende Beispiel:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

gibt den Wert 38-8021253 zurück.

Das folgende Beispiel:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

gibt den Wert 38-57119344 zurück.

Wenn das Feld <AccountID> '12-Y09KG' enthält, gibt das folgende Beispiel:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

gibt den Wert 38-57119344 zurück.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

### RowNum

Die Funktion "RowNum" in Expression Builder gibt die Position des Datensatzes innerhalb der aktiven Gruppe von Datensätzen zurück.

## Syntax

RowNum()

## Ergebnistyp

Ganzzahl

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Timestamp

Die Funktion "Timestamp" in Expression Builder gibt das Serverdatum und die Serverzeit zurück, konvertiert in die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers. Beispiel: Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers USA-Ost-Sommerzeit (EDT) -0400 UTC ist, konvertiert die Funktion Timestamp die Serverzeit in EDT. Die Funktion TimeStamp führt die UTC-(Universal Time Code-)Konvertierung durch.

**HINWEIS:** Arithmetische Vorgänge (beispielsweise Addition oder Subtraktion) werden bei der Funktion Timestamp() nicht unterstützt.

## Syntax

Timestamp()

## Ergebnistyp

Datum/Uhrzeit

## Beispiele

Das folgende Beispiel gibt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit im Format Monat/Tag/Jahr 24Stunden:Minuten: Sekunden zurück:

Timestamp()

## Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## ToChar

Die Funktion "ToChar" in Expression Builder konvertiert einen angegebenen Datums- oder numerischen Ausdruck in eine formatierte Zeichenfolge.

## Syntax

ToChar(expression, format)

**ACHTUNG:** Verwenden Sie nicht gleichzeitig Datumsformate und Zahlenformate in einer Instanz der ToChar-Funktion. Dies kann zu ungültigen Ergebnissen führen.

## Ergebnistyp

Zeichenfolge

## Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expression	Ein Ausdruck oder Feld, das ein Datum, Datum und Uhrzeit oder einen numerischen Wert zurückgibt.
format	Eine Zeichenfolge, die das Datums- oder Zahlenformat darstellt.

In der folgenden Tabelle werden die Datumsformate für die Funktion beschrieben.

Formatcode	Beschreibung
DD	Ein zweistelliger Tag des Monats (01-31).
DDDD dddd	Der Name des Tages.
MM	Eine zweistellige Monatsnummer (01-12, wobei 01 JAN ist). Sie müssen <i>MM</i> in Großbuchstaben verwenden, da <i>mm</i> in Kleinbuchstaben Minuten angibt.
MMMM mmmm	Der Name des Monats. Beachten Sie, dass Sie bei der Verwendung von Kleinbuchstaben <i>mmmm</i> (d.h. viermal den Buchstaben <i>m</i> in Kleinschreibung) verwenden müssen, da <i>mm</i> (d.h. zweimal der Buchstabe <i>m</i> in Kleinschreibung) Minuten angibt.
Y	Die letzte Ziffer des Jahres.
YY	Die letzten zwei Ziffern des Jahres.
YYYY	Eine vierstellige Jahresangabe.
hh12	Die Tageszeit im 12-Stunden-Format.
hh24	Die Tageszeit im 24-Stunden-Format.
hh	Die Tageszeit. Sie können AM oder PM angeben, um die Zeit entsprechend anzupassen. Beispiel: hh:mm:ss PM Wenn Sie AM oder PM nicht angeben, wird standardmäßig das 24-Stunden-Format verwendet.

Formatcode	Beschreibung
mm	Die Minuten. Beachten Sie, dass mm (d.h. zweimal der Buchstabe m in Kleinschreibung) immer Minuten angibt und nicht zur Festlegung eines zweistelligen Monatstages verwendet werden kann.
ss	Die Sekunden.

In der folgenden Tabelle werden die Zahlenformate für die Funktion beschrieben.

Formatcode	Beispiel	Beschreibung
#	####	Gibt den Wert mit der angegebenen Anzahl von Ziffern zurück, mit einem vorangestellten Minuszeichen, wenn der Wert negativ ist.
0	####.00	Gibt führende Nullen zurück. Gibt abschließende Nullen zurück.
\$	\$###.00	Gibt den Wert mit einem vorangestellten Dollarzeichen zurück.
,	#,###	Gibt ein Komma an der angegebenen Stelle zurück. Rechts neben dem Dezimalzeichen darf kein Komma stehen. Das Formatmodell darf nicht mit einem Komma beginnen.
.	###.##	Gibt ein Dezimalzeichen an der angegebenen Stelle zurück. Nur ein Dezimalzeichen ist im Formatparameter zulässig. Wenn die Anzahl von Ziffern, die hinter dem Dezimalzeichen angegeben werden, kleiner ist als die Anzahl von Ziffern, die hinter dem Dezimalzeichen verfügbar sind, wird die Dezimalzahl aufgerundet.

### Beispiele mit Zahlenformaten

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10 zurück:

ToChar (10, '##.##')

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10 zurück:

ToChar (10, '##.00')

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10.24 zurück:

ToChar (10.2388, '##.00')

Das folgende Beispiel gibt den Wert -10.24 zurück:

ToChar (-10.2388, '##.##')

### Beispiele mit Datumsformaten

Das folgende Beispiel konvertiert den Wert, der von der Funktion `Timestamp()` zurückgegeben wird, in das Format `DD/MM/YYYY`:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Beispiel: Wenn die Funktion `Timestamp()` einen Wert von `02/29/2008 10:58:37` zurückgibt, ergibt die Auswertung des vorherigen Ausdrucks `29/02/2008`.

In den folgenden Beispielen ist Mitternacht in verschiedenen Formaten dargestellt:

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM')
```

 gibt `2009/05/22 12:00:00 AM` zurück

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss')
```

 gibt `2009/05/22 00:00:00` zurück

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM')
```

 gibt `2009/05/22 00:00:00` zurück

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

### Today

Die Funktion "Today" in Expression Builder gibt das heutige Datum basierend auf der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers zurück. Beispiel: Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers USA-Ost-Sommerzeit (EDT) -0400 UTC ist, konvertiert die Funktion `Today()` das Serverdatum in EDT. Die Funktion `Today()` führt die UTC-(Universal Time Code-)Konvertierung durch.

#### Syntax

```
Today()
```

#### Ergebnistyp

Datum

#### Beispiele

Wenn das aktuelle Datum `11/27/2007` ist, gibt das folgende Beispiel:

```
Today() - 30
```

den Wert `10/28/2007` zurück.

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

### Upper

Die Upper-Funktion in Expression Builder konvertiert alle Buchstaben in der angegebenen Zeichenfolge in Großbuchstaben. Wenn in der Zeichenfolge Zeichen vorhanden sind, bei denen es sich nicht um Buchstaben handelt, sind sie von dieser Funktion nicht betroffen.

#### Syntax

```
Upper(string)
```

**Ergebnistyp**

Zeichenfolge

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Gibt die Zeichenfolge an, die konvertiert werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt. Wenn der Wert ein Zeichenfolgenliteral ist, muss er in einfache oder doppelte Anführungszeichen eingeschlossen werden.

**Beispiele**

Wenn das Feld "Vorname" in einem Personendatensatz den Wert "Amanda" enthält, gibt das folgende Beispiel den Wert "AMANDA" zurück:

```
Upper([{First Name}])
```

Die folgenden Beispiele geben den Wert "ACCOUNT123" zurück:

```
Upper('Account123')
```

```
Upper("Account123")
```

**Zugehörige Themen**

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

**UserValue**

Die Funktion UserValue in Expression Builder gibt den Wert eines angegebenen Attributs für den aktuellen Benutzer zurück.

Die Felder in der Ansicht "Benutzerdetails" sind Attribute des gewählten Benutzers.

**Syntax**

```
UserValue('<attribute>')
```

**Ergebnistyp**

Zeichenfolge

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
attribute	Der sprachunabhängige Name oder das angepasste Integrations-Tag, das dem Anzeigenamen des aktuellen Benutzerattributs entspricht.

Argument	Beschreibung
	Integrationstags werden in der Spalte "Integrationstag für Web Services v2.0" auf der Seite für <i>Datensatzfelder</i> angezeigt.

### Beispiele

Beispiel 1: Ein Geschäftsprozess erfordert, dass in einem benutzerdefinierten Textfeld namens "Ursprung" in einer Serviceanfrage standardmäßig das Land des Benutzers angezeigt werden muss, der den Datensatz erstellt (der aktuelle Benutzer), wenn der Datensatz erstellt wird.

Legen Sie auf der Seite "Feldeinrichtung" für Serviceanfragen den Standardwert für das Feld "Ursprung" auf `UserValue('<PersonalCountry>')` fest, und wählen Sie das Kontrollkästchen "Standard nachträglich eintragen", um die Geschäftsregel zu implementieren.

Weitere Informationen über das Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie in [Erstellen und Bearbeiten von Feldern \(auf Seite 1346\)](#).

Beispiel 2: Ein Geschäftsprozess erfordert, dass eine bestimmte Workflow-Regel ausgelöst wird, wenn der Eigentümer eines Verkaufsprojekts nicht der Administrator ist.

Legen Sie die folgende Bedingung in der Workflow-Regel fest, um die Geschäftsregel zu implementieren:

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

### Attribute

In der folgenden Tabelle werden die Attribute, die als Argumente in der Funktion `UserValue` verwendet werden können, sowie die entsprechenden Anzeigenamen aufgeführt.

Attribut	Anzeigename	Beispielwert
Alias	Alias	Admin
AuthenticationType	Authentifizierungstyp	Nur Benutzer-ID/Kennwort
BusinessUnit	Geschäftseinheit	Geschäftseinheit
BusinessUnitLevel1	Geschäftseinheit Ebene 1	Geschäftseinheit E1
BusinessUnitLevel2	Geschäftseinheit Ebene 2	Geschäftseinheit E2
BusinessUnitLevel3	Geschäftseinheit Ebene 3	Geschäftseinheit E3
BusinessUnitLevel4	Geschäftseinheit Ebene 4	Geschäftseinheit E4
CellPhone	Mobiltelefonnr.	+1 555 2368978
CreatedBy	Erstellt von	Oracle CRM On Demand-CSR-Admin
CreatedById	Nicht verfügbar	1E1263-IZBZ

Attribut	Anzeigenname	Beispielwert
CreatedDate	Erstellungsdatum	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Währung	USD
Abteilung	Abteilung	Abteilung
Geschäftsbereich	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich
EMailAddr	E-Mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Mitarbeiternummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktivieren der Synchronisierung von Team-Personen	J
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Externe ID für Single Sign-On	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Externe eindeutige ID	EXTUID123
FirstName	Vorname	John
FundApprovalLimit	Genehmigungslimit	50000
IntegrationId	Integrations-ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Produktmanager
Sprache	Sprache	Englisch - USA
LastLoggedIn	Letzte Anmeldung	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nachname	Doe
LeadLimit	Limit Lead	2345679
Gebietsschema	Gebietsschema	Englisch – Kanada
ManagerFullName	Vorgesetzter	John Smith
ManagerId	Nicht verfügbar	1E4763-IZAU
Market	Market	Market
MiddleName	Zweiter Vorname	Zweiter Vorname

Attribut	Anzeigenname	Beispielwert
MiscellaneousNumber1	Verschiedenes - Nummer 1	2312
MiscellaneousNumber2	Verschiedenes - Nummer 2	2312
MiscellaneousText1	Verschiedenes - Text 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Verschiedenes - Text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Geändert von	John Doe
ModifiedById	Nicht verfügbar	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Änderungsdatum	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Anrede	Herr
NeverCall	Keine Anrufe	J
NeverEmail	Keine E-Mails	J
NeverMail	Keine Briefe	J
PasswordState	Kennwortstatus	Aktiv
PersonalCity	Ort	Toronto
PersonalCountry	Land	Kanada
PersonalPostalCode	Postleitzahl	M4C2C3
PersonalProvince	Provinz	Ontario
PersonalState	Bundesland/Region	CA
PersonalStreetAddress	Straße	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresse 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresse 3	Scarborough
PhoneNumber	Tel.-Nr. (geschäftlich)	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Primärer Geschäftsbereich	Geschäftsbereich Asien
PrimaryGroup	Hauptgruppe	Benutzergruppe A

Attribut	Anzeigenname	Beispielwert
PrimaryPvgName	Nicht verfügbar <b>HINWEIS:</b> Das Attribut PrimaryPvgName gibt den Namen der Auswahllistenwertegruppe zurück, die dem primären Geschäftsbereich des Benutzers zugeordnet ist.	Wertegruppe Indien
Gebiet	Gebiet	Meine Region
Rolle	Rolle	Außendienstmitarbeiter
RoleId	Rollen-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundäre E-Mail	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Begrüßungsbildschirm beim Anmelden anzeigen	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Teilmarkt	Mein Teilmarkt
SubRegion	Teilregion	Meine Teilregion
TempPasswordFlag	Temporäres Kennwort per E-Mail senden, wenn auf Speichern geklickt wird	J
TimeZoneName	Zeitzone	(GMT-05:00) USA-Ost-Normalzeit (USA & Kanada)
UserId	Zeilen-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Zeilen-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Benutzer-Anmelde-ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Fax-Nr. (geschäftlich)	+1 555 2365556

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)

■ [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)

**UtcConvert**

Die Funktion "UtcConvert" in Expression Builder konvertiert das angegebene Datum und die angegebene Uhrzeit aus der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers und gibt das Datum und die Uhrzeit in der angegebenen Zeitzone zurück.

**Syntax**

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

**Ergebnistyp**

Uhrzeit

**Argumente**

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
utc_date_time	Datum und Uhrzeit entsprechend der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers im Format: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	Der Name einer Zeitzone

**Beispiele**

Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers (GMT-05:00) Ost-Zeit (USA & Kanada) ist, gibt das folgende Beispiel:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

den folgenden Wert zurück:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers (GMT+05:30) Kalkutta, Chennai, Mumbai, Neu Delhi ist, gibt das folgende Beispiel:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

den folgenden Wert zurück:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Die folgenden Beispiele zeigen, wie man die entsprechende koordinierte Weltzeit (UTC) zur Westeuropäischen Zeit erhält:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Standard Time")
```

Die folgenden Beispiele zeigen, wie man die entsprechende koordinierte Weltzeit (UTC) zur Südafrikanischen Zeit erhält:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Wenn der Name einer Zeitzone ein Sonderzeichen, wie z.B. ein einfaches Anführungszeichen ('), enthält, müssen Sie den Namen der Zeitzone oder das Sonderzeichen in doppelte Anführungszeichen setzen. Beispiel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- Informationen zu Expression Builder (siehe [About Expression Builder](#) auf Seite 2088)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 2088)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 2102)

## Expression Builder-Beispiele

In Expression Builder können Sie die Beispielausdrücke in der folgenden Tabelle verwenden.

Expression Builder-Beispielausdrücke	
<b>Aktualisieren des Feldes "Gewinnspanne Verkaufsprojekt"</b>	
Beschreibung	Aktualisieren des Feldes "Gewinnspanne Verkaufsprojekt".
Syntax	<code>[[cOpportunityMargin]] = [[Primary Revenue Amount]] - [[cOpportunityCost]]</code>
<b>Neue Services validieren</b>	
Beschreibung	Feldvalidierung. Der Umsatz für einen neuen Service darf nicht größer als 1.000.000 sein.
Syntax	<code>&lt;= If (FieldValue('{Type}') = 'New Service', 1000000, [[Primary Revenue Amount]])</code>
<b>Eine neu erstellte Serviceanfrage dem Ersteller zuweisen</b>	
Beschreibung	Wenn eine Serviceanfrage erstellt wird, legen Sie den Wert des Feldes "Alias" im Benutzerdatensatz des aktuellen Benutzers als Standardwert für das Feld "Verantwortlicher" in der Serviceanfrage fest.
Syntax	<code>[[Owner Alias]] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Prüfen, ob sich die Werte der angegebenen Felder geändert haben</b>	
Beschreibung	Es wird auf Änderungen an Feldwerten geprüft.
Syntax	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [[Primary Revenue Amount]]</code>

<b>Expression Builder-Beispielausdrücke</b>	
<b>Einen Workflow auf Grundlage eines Abschlussdatums auslösen</b>	
Beschreibung	Wenn das Abschlussdatum um mehr als 30 Tage geändert wird, wird der Workflow ausgeführt.
Syntax	<code>[[Primary Revenue Close Date]] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>
<b>Einen Workflow auslösen, wenn ein Verkaufsprojekt eine bestimmte Phase ohne einen Kontakt erreicht</b>	
Beschreibung	Wenn ein Verkaufsprojekt die Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" erreicht, ohne dass ein Kontakt vorhanden ist, wird der Workflow ausgeführt.
Syntax	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Abgeschlossen/Gewonnen" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [[Sales Stage - Translation]] AND [[Key Contact Id]] = "keine Übereinstimmung für Zeilen-ID"</code>
<b>Einen Workflow auslösen, wenn ein Kontrollkästchen aktiviert wird</b>	
Beschreibung	Wenn das benutzerdefinierte Kontrollkästchen "Bereit zur Überprüfung" gewählt wird, wird der Workflow ausgeführt.
Syntax	<code>((FieldValue('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE('{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([[bCust_Ready_For_Review_Check_Box]], 'Y') = 'Y')</code>
<b>Prüfen, ob der aktuelle Benutzer der Datensatzverantwortliche ist</b>	
Beschreibung	Es wird geprüft, ob der Datensatzverantwortliche der aktuelle Benutzer ist. In diesem Fall wird die IfNull-Funktion verwendet, weil das Feld "Verantwortlicher" möglicherweise Null ist.
Syntax	<code>IfNull([[Owner Alias]], "Ungültig") = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Eine E-Mail auslösen, wenn die Priorität einer Firma geändert wird</b>	
Beschreibung	Wenn der Wert im Feld "Firmenpriorität" von "Niedrig" auf "Hoch" gesetzt wird, wird eine E-Mail ausgelöst.
Syntax	<code>(PRE('{Type}') = "Niedrig") AND ( FieldValue('{Type}') = "Hoch")</code>
<b>Einen bestimmten Kanal aus dem Workflow ausschließen</b>	

## Expression Builder-Beispielausdrücke

Beschreibung	Ein Workflow für einen Datensatz, der über ein Browserfenster aktualisiert wird, wird nicht ausgeführt.
Syntax	<code>PRE('{Customer Target Type}') = "Anzeige" AND ExcludeChannel("Online")</code>

### Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Informationen zu Expression Builder \(siehe \[About Expression Builder\]\(#\) auf Seite 2088\)](#)
- [Verwenden von Expression Builder \(auf Seite 2088\)](#)
- [Expression Builder-Funktionen \(auf Seite 2102\)](#)



# 17 Index

---

## A

- Abbrechen von Workflowspeichervorgängen 1693
- Abgeben von Mustern während eines Besuchs 627
- Abgleichen des Bestands 612
- Abgleichen einer Bestandsperiode 608
- Abonnieren von Notizen 179
- About Advanced Search of a Single Record Type 102
- About Concatenated Fields 60
- About Custom Fields 1334
- About Expression Builder 2088
- About Expressions 2091
- About Filter Values 90
- About Hierarchies 1066
- About Limitations in Analytics 910
- About Targeted Search 82
- About the HTML Editor 68
- About the Interface 30
- About the Layouts of New Record Pages 55
- About the Oracle Migration Tool On Demand Client Utility 2038
- About Visibility to Records in Analytics 899
- About Workflow Rule and Workflow Action Failures 1670
- Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts 206
- Abrufen von Wegbeschreibungen 416
- Abschließen einer Bestandsperiode 607
- Abschließen von Kampagnen 271
- Abschließen von Serviceanfragen 448
- Accessing the Data and Integration Tools 849
- Accessing Your Pending and Sent Emails 852
- Account Hierarchy Historical Analytics Subject Area 933
- Account Team Historical Analytics Subject Area 935
- Accreditation Fields 581
- Adding Action Links to Analyses 1093
- Adressen 386
- Adressfelder 400
- Adressfelder: Importvorbereitung 1854
- Akkreditierung 575
- Akkreditierungsfelder: Importvorbereitung 1851
- Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen 808
- Aktivieren der Funktion zur Änderungsverfolgung 1765
- Aktivieren einer Musterschlussklausel 675
- Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps 809
- Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen 478
- Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" 1481
- Aktivieren von Bildern auf Detailseiten 1484
- Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen 1609
- Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen 1608
- Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen 1313
- Aktivieren von Sprachen 1279
- Aktivieren von Zugriffssteuerungen für zugehörige Datensatztypen 1650
- Aktivitätsfelder 258
- Aktualisieren der Berechtigung für den Benutzerzugriff auf und das Verwalten von Adressen vor dem Deaktivieren gemeinsamer Adressen 1319
- Aktualisieren der Prognosedefinition 1755
- Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage 580

- Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung 553
- Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage 571
- Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers 811
- Aktualisieren des Namens für den Geschäftskalender 1281
- Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes 562
- Aktualisieren von Aktivitäten 225
- Aktualisieren von Datensatzdetails 126
- Aktualisieren von Datensatzgruppen 166
- Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen 504
- Aktualisieren von Prognosen 377
- Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen 137
- Analysieren der Firmenperformance 321
- Analysieren der Leadfolgeaktivität 291
- Analysieren der Pipeline 364
- Analysieren von Personen 340
- Analytics 879
- Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung 606
- Anfordern von Akkreditierungen 580
- Anfordern von Zertifizierungen 571
- Angeben von Rechtsklickinteraktionen für Benutzer 1142
- Angeben von übergeordneten und untergeordneten Verkaufsprojekten 365
- Angebote 722
- Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder 186
- Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze 182
- Anlagen 409
- Anlagenfelder: Importvorbereitung 1863
- Anmelden als neuer Benutzer 29
- Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens 1764
- Anpassen der vorherigen Verantwortlichkeit für freigegebene Datensätze 1498
- Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen 1480
- Anpassen von Antworten auf Nachrichten 243
- Anpassen von Dashboard-Seiten zur Laufzeit 1200
- Anpassen von Mustertransaktionen 623
- Anpassen von REST-Integrationstags 1489
- Ansprüche 771
- Anspruchsfelder 773
- Anspruchsfelder: Importvorbereitung 1877
- Anträge 488
- Antragsfelder 493
- Antragsfelder: Importvorbereitung 1856
- Anwenden von Formatierungen auf Dashboards 1213
- Anwenden von Lastschriften auf Fonds 545
- Anwenden von zusätzlichen Formatierungen in Analysen und Dashboards 1072
- Anwendungsanpassung 1322
- Anwendungs-Plug-ins 2070
- Anzeigen der Datensatzvorschau 125
- Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten 255
- Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung 1312
- Anzeigen der Kalender anderer Benutzer 250
- Anzeigen der Listenseite für die Änderungsverfolgung 1780
- Anzeigen der Prognosehistorie 379
- Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen 1311
- Anzeigen Ihrer Registerkarten 835
- Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen 378
- Anzeigen und Exportieren von Briefing-Books 1224
- Anzeigen von Adressdatensätzen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen 398
- Anzeigen von Aktivitäten 221
- Anzeigen von Audit Trail-Feldern 830
- Anzeigen von ausstehenden Instanzen im Workflowmonitor - Warten 1729
- Anzeigen von Auszahlungstransaktionen 625
- Anzeigen von Bildern auf Datensatzdetailseiten 77
- Anzeigen von Dashboards 1198

- Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammansichten 1115
- Anzeigen von Ergebnissen in Gitteransichten 1114
- Anzeigen von Ergebnissen in Messwertansichten 1130
- Anzeigen von Ergebnissen in Performancekachelansichten 1112
- Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellenansichten 1121
- Anzeigen von Ergebnissen in Tickeransichten 1140
- Anzeigen von Ergebnissen in Treemap-Ansichten 1113
- Anzeigen von Ergebnissen in Trichteransichten 1136
- Anzeigen von Exportanforderungen 849
- Anzeigen von externen Webseiten, Berichten und Dashboards in Registerkarten 1462
- Anzeigen von Fehlerinstanzen im Workflowmonitor - Fehler 1723
- Anzeigen von Filtern für Analytics-Ergebnisse 1131
- Anzeigen von Hinweisbestätigungen 1308
- Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung 1313
- Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen 203
- Anzeigen von SQL-Code auf der Registerkarte "Erweitert" in Analytics 1154
- Arbeiten mit Aktivitätslisten 228
- Arbeiten mit anderen Anwendungen 859
- Arbeiten mit Anhängen 180
- Arbeiten mit Briefing-Books 1219
- Arbeiten mit Datensätzen 50
- Arbeiten mit dem Nachrichten-Center 47
- Arbeiten mit den Kalenderseiten 217
- Arbeiten mit der "Partner-Homepage" 476
- Arbeiten mit der Adress-Homepage 387
- Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage 575
- Arbeiten mit der Analytics-Homepage 879
- Arbeiten mit der Anlagenhomepage 409
- Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage 771
- Arbeiten mit der Anträge-Homepage 488
- Arbeiten mit der Auftrag-Homepage 716
- Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage 602
- Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage 786
- Arbeiten mit der Broker-Profil-Homepage 797
- Arbeiten mit der Deckung-Homepage 777
- Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage 807
- Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage 744
- Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage 754
- Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage 759
- Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage 763
- Arbeiten mit der Firmen-Homepage 300
- Arbeiten mit der Fonds-Homepage 537
- Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage 426
- Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage 497
- Arbeiten mit der Händler-Homepage 801
- Arbeiten mit der Haushalt-Homepage 730
- Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen 701
- Arbeiten mit der Homepage für gesperrte Produkte 724
- Arbeiten mit der Homepage für HCP-Personenzuteilungen 663
- Arbeiten mit der Homepage für soziale Profile 469
- Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person 595
- Arbeiten mit der Kampagne-Homepage 267
- Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage 751
- Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage 748
- Arbeiten mit der Kurs-Homepage 548
- Arbeiten mit der Leads-Homepage 279
- Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil" 1558
- Arbeiten mit der Listenseite für Rollen 1538

- [Arbeiten mit der Lösungshomepage](#) 459
  - [Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage](#) 512
  - [Arbeiten mit der Musteranforderungs-Homepage](#) 681
  - [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage](#) 671
  - [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage](#) 667
  - [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) 618
  - [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage](#) 688
  - [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) 695
  - [Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage](#) 482
  - [Arbeiten mit der Personen-Homepage](#) 325
  - [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage](#) 436
  - [Arbeiten mit der Planperson-Homepage](#) 439
  - [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage](#) 442
  - [Arbeiten mit der Policen-Homepage](#) 790
  - [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage](#) 794
  - [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage](#) 736
  - [Arbeiten mit der Produktindikation-Homepage](#) 712
  - [Arbeiten mit der Prognose-Homepage](#) 374
  - [Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage](#) 557
  - [Arbeiten mit der Schaden-Homepage](#) 780
  - [Arbeiten mit der Serviceanfragenhomepage](#) 448
  - [Arbeiten mit der Social Media-Homepage](#) 466
  - [Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage](#) 522
  - [Arbeiten mit der Veranstaltungshomepage](#) 588
  - [Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#) 352
  - [Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage](#) 784
  - [Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage](#) 567
  - [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage](#) 431
  - [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage](#) 658
  - [Arbeiten mit eingebetteten Analysen und Dashboards](#) 49
  - [Arbeiten mit Kampagnen](#) 265
  - [Arbeiten mit Leads](#) 265
  - [Arbeiten mit Listen](#) 138
  - [Arbeiten mit Notizenlisten](#) 178
  - [Arbeiten mit Oracle Social Network](#) 472
  - [Arbeiten mit RSS-Feed-Applets](#) 49
  - [Archivieren von Leads](#) 285
  - [Asset Historical Analytics Subject Area](#) 947
  - [Assets Real-Time Reporting Subject Area](#) 1026
  - [Aufteilen von Verkaufsprojektsätzen unter Teammitgliedern](#) 367
  - [Aufträge](#) 715
  - [Auftragsfelder](#) 721
  - [Auftragsfelder: Importvorbereitung](#) 1967
  - [Auftragspositionsfelder: Importvorbereitung](#) 1968
  - [Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung](#) 579
  - [Ausführen von Analysen](#) 881
  - [Auswählen des primären Besuchsziels, primären nächsten Besuchsziels oder primären Ergebnisses für ein besprochenes Produkt](#) 710
  - [Auswählen von Inhalten für Aktionen](#) 893
  - [Auswählen von SPM-Seitenlayouts](#) 706
  - [Automotive](#) 801
  - [Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern](#) 2081
- Ä
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers](#) 1523
  - [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(Partner\)](#) 1534
  - [Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition](#) 655
  - [Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden](#) 304
  - [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) 1718
  - [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) 1719
  - [Ändern des Layouts der Detailseite](#) 835

- Ändern des Musters in einer Transaktionsposition 654
  - Ändern des Musters in einer Zuordnung 661
  - Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz 166
  - Ändern des primären Geschäftsbereichs für einen Benutzer 1525
  - Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft 485
  - Ändern des Symbols für einen Datensatztyp 1488
  - Ändern Ihrer Homepage-Layouts 845
  - Ändern Ihres Kennworts 832
  - Ändern von Dashboard-Eigenschaften 1215
  - Ändern von Druck- und Exportoptionen für Dashboards 1214
  - Ändern von Listengruppen für Datensatztypen 157
  - Änderungsverfolgung 1765
- B**
- Bearbeiten der Eigenschaften von Dashboard-Eingabeaufforderungen und Analysen 1212
  - Bearbeiten von Ansprüchen 544
  - Bearbeiten von Briefing-Books 1223
  - Bearbeiten von Dashboards 1201
  - Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld 61
  - Bearbeiten von Geldmittelanforderungen 541
  - Bearbeiten von Serviceanfragen 447
  - Bearbeiten von Spalteneigenschaften 1082
  - Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen 503
  - Beenden von Oracle CRM On Demand 209
  - Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen" 1629
  - Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" 1633
  - Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern 1636
  - Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten 1707
  - Beispiel für die Verwendung von Büchern zum Verwalten von Vertriebsgebieten 1595
  - Beispiel für die Verwendung von Prozessen zum Sperren von Datensätzen 1642
  - Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei 2026
  - Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed 1424
  - Beispiel zum Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse 1099
  - Beispiel zur Verwendung von SPM-Datensätzen und Produktindikationen 710
  - Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind 132
  - Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen 1628
  - Beispiele zu Ereignisdatsätzen für die Änderungsverfolgung 1782
  - Benutzer- und Systemfelder 1372
  - Benutzerfelder Aufgabe: Importvorbereitung 2011
  - Benutzerverwaltung 1506
  - Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung 1504
  - Berechnen des Geschäftsumfangs 505
  - Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands 610
  - Beschränken der Verwendung von IP-Adressen 1279
  - Beschränken von Workflowregeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen 1696
  - Bestandsauditbericht 614
  - Bestandsperiode 600
  - Beteiligte Parteien 786
  - Bewerten von Lösungen 462
  - Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen 700
  - Book Hierarchy Support in Analytics 1067
  - Book Management 1572
  - Brokerprofil 797
  - Buchbenutzerfelder: Importvorbereitung 1866
  - Buchfelder 1615
  - Buchfelder: Importvorbereitung 1868
- C**
- Case-Aussagen 1186
  - Certification Fields 572
  - Changing Picklist Values 1385
  - Changing Your Action Bar Layout 845
  - Configuring Company Settings 1239

- [Contact Fields: Import Preparation](#) 1883
- [Contact Team Historical Analytics Subject Area](#) 955
- [Content Management](#) 2050
- [Course Fields](#) 553
- [Creating and Refining Lists](#) 144
- [Creating Scheduled Events for Analytics](#) 1688
- [Custom Object Field: Import Preparation](#) 1899
- [Customizing Page Layouts for Creating New Records](#) 1406
- [Customizing Related Item Layouts](#) 1389
- [Customizing Static Page Layouts](#) 1398
- [Customizing the Audit Trail](#) 1442

## D

- [Dashboards](#) 1197
- [Daten-/Zuweisungsregeln](#) 1734
- [Datenabdeckung für Zuordnungen und Geocoding](#) 419
- [Datensätze in Listen zählen](#) 159
- [Datensatztypen, die Auswahllistenwertegruppen und Geschäftsbereiche unterstützen](#) 1470
- [Datentypen in Expression Builder](#) 2095
- [Datenverwaltungstools](#) 1787
- [Datums- und Uhrzeitfunktionen](#) 1177
- [Dauer](#) 2104
- [Deaktivieren von Benutzern](#) 1530
- [Deaktivieren von Benutzern \(Partner\)](#) 1535
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) 1720
- [Deckung](#) 777
- [Deckungsfelder](#) 779
- [Deckungsfelder: Importvorbereitung](#) 1897
- [Definieren der Kennwort-Steurelemente Ihres Unternehmens](#) 1270
- [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders](#) 1281
- [Definieren von überlappenden Auswahllisten](#) 1426
- [Die Seite "Favoritenlisten"](#) 158
- [Die Seite "Liste anzeigen"](#) 157
- [Die Seite "Listen verwalten"](#) 155
- [Die Seite "Notizen" \(Liste\)](#) 177
- [Die Seite "Prognosedetails"](#) 381
- [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word](#) 866
- [Downloading Analyses](#) 882

- [Drucken von Analysen](#) 882
- [Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden](#) 203
- [Durchführen der Vertriebskanalplanung](#) 767
- [Durchführen von erweiterten Suchen nach einzelnen Datensatztypen](#) 106
- [Durchführen von erweiterten Suchen nach mehreren Datensatztypen](#) 110

## E

- [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) 856
- [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) 857
- [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) 855
- [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) 855
- [Einplanen von Personen für Kampagnen](#) 269
- [Einrichten der automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen](#) 2082
- [Einrichten der Benutzersichtbarkeit für gemeinsame Analytics-Ordner](#) 895
- [Einrichten der Lead-Konvertierung](#) 1744
- [Einrichten der Prognosedefinition](#) 1749
- [Einrichten der Standardkalenderansicht](#) 252
- [Einrichten des Geschäftsbereichs](#) 1288
- [Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#) 832
- [Einrichten Ihres Kalenders](#) 846
- [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) 1238
- [Einrichten von Auswahllistenfiltern anhand der Zuteilungsdatensätze für einen Vertriebsmitarbeiter](#) 2080
- [Einrichten von Auswahllistenwertegruppen](#) 1469
- [Einrichten von Benutzern](#) 1507
- [Einrichten von Benutzern \(Partner\)](#) 1532
- [Einrichten von Bewertungsskripten](#) 2063
- [Einrichten von Büchern](#) 1596
- [Einrichten von Gebieten](#) 1621
- [Einrichten von gemeinsamen überlappenden Auswahllisten](#) 1429
- [Einrichten von Geschäftsbereichen](#) 1289
- [Einrichten von Gruppen](#) 1619
- [Einrichten von Integrationstags für benutzerdefinierte Felder](#) 1361
- [Einrichten von Ordnern in Analytics](#) 894

- Einrichten von Partneradministratoren (Administrator) 1531
- Einrichten von Preislisten für Life Sciences 2057
- Einrichten von Preislisten für PRM 2054
- Einrichten von Produktkategorien 2051
- Einrichten von Prozessen in Oracle CRM On Demand 1646
- Einrichten von Spaltenformeln 1092
- Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer 1522
- Einrichten von Unternehmensprodukten 2052
- Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches 1757
- Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern 1522
- Einrichten von Weblinks 1362
- Einrichten von Zugriffsprofilen 1567
- Einrichten von Zuweisungsregeln 1738
- Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze 233
- Einschränken der angezeigten Firmendatensätze 309
- Einschränken von Prozessen 1649
- Einschränkungen bei der Verwendung zusammengesetzter Felder 1379
- Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten 1361
- Einstellung des Datensatzvorschaumodus 829
- Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen 506
- Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads 287
- Empfang des Musterbestands bestätigen 611
- Endbenutzern Muster zuordnen 660
- Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen 396
- Entfernen von Benutzern aus Aktivitäten 226
- Entwerfen von Aktionen 891
- Entwerfen von Analysen 899
- Entwerfen von Bedingungen 890
- Entwerfen von Filtern 888
- Erfassen von Antworten auf Kampagnen 270
- Erforderliche Felder für die Qualifizierung von Leads 284
- Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen 502
- Erste Schritte 27
- Erste Schritte mit Analytics 908
- Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung 768
- Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt 366
- Erstellen einer Musterübertragung 621
- Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt 364
- Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode 605
- Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung 624
- Erstellen globaler Musterschlussklauseln 673
- Erstellen mehrsprachiger Musterschlussklauseln 674
- Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen 390
- Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen 395
- Erstellen und Bearbeiten von Feldern 1346
- Erstellen und Verwalten von Layouts für Aktionsleiste und globalen Header 1478
- Erstellen von Aktionen 892
- Erstellen von Aktivitäten 224
- Erstellen von Anträgen 490
- Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einem Nachrichtenplan 691
- Erstellen von Antworten auf Nachricht aus einer Nachrichtenplanposition 697
- Erstellen von Auftragspositionen für Produkte 719
- Erstellen von Auswahllistenwertgruppen 1470
- Erstellen von Auswahlritten 1146
- Erstellen von Bedingungen 889
- Erstellen von benutzerdefinierten Auswahllistenfeldern mit gemeinsamen Werten 1358
- Erstellen von benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen 1356
- Erstellen von benutzerdefinierten Homepageberichten 1438
- Erstellen von benutzerdefinierten Nachrichten für keine Daten in Analysen 1147
- Erstellen von berechneten Messungen 1146

- Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel 871
  - Erstellen von Berichts-Webapplets 1420
  - Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer 1530
  - Erstellen von Bewertungsskripten 2067
  - Erstellen von Briefing-Books 1220
  - Erstellen von Büchern und Buchhierarchien 1602
  - Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen 1601
  - Erstellen von Dashboard-Eingabeaufforderungen 1204
  - Erstellen von Dashboards 1200
  - Erstellen von Dashboard-Webapplets 1422
  - Erstellen von Datensätzen 56
  - Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts 1441
  - Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word 869
  - Erstellen von Filtern 888
  - Erstellen von geplanten Ereignissen 1684
  - Erstellen von Geschäftsbereichen 1290
  - Erstellen von Geschäftsregistrierungen 499
  - Erstellen von globalen Webapplets 1471
  - Erstellen von Gruppen und berechneten Elementen 1145
  - Erstellen von HTML-Webapplets 1417
  - Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen 2046
  - Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts 1746
  - Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen 868
  - Erstellen von neuen Themen 1489
  - Erstellen von Partnerprogrammen 484
  - Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften 484
  - Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente 531
  - Erstellen von Profilen für Haushalte 732
  - Erstellen von Prozessen 1646
  - Erstellen von RSS-Feed-Webapplets 1413
  - Erstellen von Segmenten 875
  - Erstellen von Serviceanfragen 447
  - Erstellen von Terminen für mehrere Firmen 320
  - Erstellen von URL-Webapplets 1418
  - Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen 625
  - Erstellen von Webapplets für Datensatztypen 1411
  - Erstellen von Workflowaktionen: Aufgabe erstellen 1702
  - Erstellen von Workflowaktionen: Buch zuweisen 1696
  - Erstellen von Workflowaktionen: E-Mail senden 1708
  - Erstellen von Workflowaktionen: Integrationsereignis erstellen 1698
  - Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten 1715
  - Erstellen von Workflowaktionen: Werte aktualisieren 1713
  - Erstellen von Workflowregeln 1677
  - Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher 1607
  - Eskalieren von Serviceanfragen 453
  - Event Historical Analytics Subject Area 959
  - Events Real-Time Reporting Subject Area 1038
  - Exam Fields 562
  - ExcludeChannel 2106
  - Exportassistent 2026
  - Exportieren Ihrer Daten 2026
  - Exportieren von Datensätzen in Listen 159
  - Exportieren von Segmenten 877
  - Expression Builder 2087
  - Expression Builder-Beispiele 2141
  - Expression Builder-Funktionen 2102
  - Expression Builder-Operatoren 2098
- F
- Fahrzeuge 807
  - Fahrzeugfelder 813
  - Fahrzeugfelder: Importvorbereitung 2016
  - Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsatz": Importvorbereitung 1965
  - Felder für Akkreditierungsanfrage 584
  - Felder für Akkreditierungsanfragen: Importvorbereitung 1853
  - Felder für Änderungsverfolgung: Importvorbereitung 1955
  - Felder für Antworten auf Nachricht: Importvorbereitung 1949
  - Felder für ausstehende Workflowinstanzen 1731

- [Felder für Bestandsauditberichte](#) 615
- [Felder für Bestandsauditberichte: Importvorbereitung](#) 1937
- [Felder für Bestandsperioden](#) 608
- [Felder für Bestandsperioden: Importvorbereitung](#) 1937
- [Felder für beteiligte Parteien](#) 788
- [Felder für beteiligte Parteien: Importvorbereitung](#) 1939
- [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) 703
- [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung](#) 1954
- [Felder für Broker-Profil: Importvorbereitung](#) 1869
- [Felder für Brokerprofile](#) 799
- [Felder für die Kursregistrierung](#) 556
- [Felder für die Rolle einer Verkaufsprojektperson: Importvorbereitung](#) 1959
- [Felder für Eingeladenen: Importvorbereitung](#) 1938
- [Felder für Firmenpersonen: Importvorbereitung](#) 1838
- [Felder für Geschäftspläne](#) 428
- [Felder für Geschäftspläne: Importvorbereitung](#) 1870
- [Felder für Geschäftsregistrierung: Importvorbereitung](#) 1906
- [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) 508
- [Felder für gesperrte Produkte](#) 727
- [Felder für gesperrte Produkte: Importvorbereitung](#) 1865
- [Felder für Kursregistrierung: Importvorbereitung](#) 1894
- [Felder für MDF-Anfragen](#) 519
- [Felder für MDF-Anfragen: Importvorbereitung](#) 1947
- [Felder für Musteranforderungen](#) 683
- [Felder für Musteranforderungen: Importvorbereitung](#) 1996
- [Felder für Musteranforderungsartikel: Importvorbereitung](#) 1998
- [Felder für Musterausschlussklauseln](#) 677
- [Felder für Musterausschlussklauseln: Importvorbereitung](#) 1993
- [Felder für Musterbestände](#) 612
- [Felder für Musterbestände: Importvorbereitung](#) 1994
- [Felder für Musterchargen](#) 669
- [Felder für Musterchargen: Importvorbereitung](#) 1994
- [Felder für Mustertransaktionen](#) 650
- [Felder für Mustertransaktionen: Importvorbereitung](#) 1999
- [Felder für Nachrichtenpläne](#) 692
- [Felder für Nachrichtenpläne: Importvorbereitung](#) 1950
- [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) 698
- [Felder für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung](#) 1952
- [Felder für Planfirmen](#) 437
- [Felder für Planfirmen: Importvorbereitung](#) 1979
- [Felder für Planpersonen](#) 441
- [Felder für Planpersonen: Importvorbereitung](#) 1979
- [Felder für Planverkaufsprojekte](#) 444
- [Felder für Planverkaufsprojekte: Importvorbereitung](#) 1980
- [Felder für Portfoliokonten](#) 740
- [Felder für Preislisten: Importvorbereitung](#) 1988
- [Felder für Preislistenpositionen: Importvorbereitung](#) 1988
- [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) 531
- [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung: Importvorbereitung](#) 2007
- [Felder für Produktindikation: Importvorbereitung](#) 1992
- [Felder für Produktkategorien: Importvorbereitung](#) 1989
- [Felder für Prüfungsregistrierung: Importvorbereitung](#) 1921
- [Felder für Prüfungsregistrierungen](#) 565
- [Felder für Social Media](#) 467
- [Felder für Sonderpreisanfragen](#) 534
- [Felder für Sonderpreisanfragen: Importvorbereitung](#) 2009
- [Felder für soziale Profile](#) 470
- [Felder für soziales Profil: Importvorbereitung](#) 2005
- [Felder für staatliche Zulassungen für Personen: Importvorbereitung](#) 1893
- [Felder für Termine, Aufgaben und Besuche: Importvorbereitung](#) 1860
- [Felder für Termine/Benutzer: Importvorbereitung](#) 1860
- [Felder für Termine/Personen: Importvorbereitung](#) 1859
- [Felder für Transaktionspositionen](#) 655
- [Felder für Transaktionspositionen: Importvorbereitung](#) 2012

- Felder für Workflowfehlerinstanzen 1724
  - Felder für Zertifizierungsanfragen 574
  - Felder für Zertifizierungsanfragen: Importvorbereitung 1876
  - Felder für Zielsetzungen 433
  - Felder für Zielsetzungen: Importvorbereitung 1957
  - Felder für zugehörige Ausschlussklauseln 679
  - Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten 1829
  - Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf Dashboard-Seiten 1208
  - Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung 2079
  - Festlegen der Speicherorte für die Installationsprogrammversionen von Oracle CRM On Demand Desktop 2086
  - Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten" 1320
  - Festlegen des Standardsuchdatensatztyps 828
  - Festlegen Ihres Themas 828
  - Festlegen von Aktionsoptionen 892
  - Festlegen von dynamischen Seitenlayouts 1451
  - Festlegen von Life Sciences-Einstellungen 2077
  - Festlegen von übergeordneten Firmen 308
  - Festlegen von untergeordneten Portfoliokonten 739
  - Festlegen von Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen 1569
  - Festlegen von Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen 1570
  - FieldValue 2108
  - Filtern von Listen 151
  - Finanzkonten 743
  - Finanzkontofelder 746
  - Finanzkontofelder: Importvorbereitung 1922
  - Finanzpläne 754
  - Finanzplanfelder 756
  - Finanzplanfelder: Importvorbereitung 1928
  - Finanzprodukte 757
  - Finanzproduktfelder 761
  - Finanzproduktfelder: Importvorbereitung 1930
  - Finanztransaktionen 763
  - Finanztransaktionsfelder 765
  - Finanztransaktionsfelder: Importvorbereitung 1932
  - FindNoneOf 2109
  - FindOneOf 2109
  - Firmen 300
  - Firmenadressfelder: Importvorbereitung 1836
  - Firmenbuchfelder: Importvorbereitung 1837
  - Firmenfelder 321
  - Firmenfelder: Importvorbereitung 1841
  - Firmenmitbewerberfelder: Importvorbereitung 1839
  - Firmenpartnerfelder: Importvorbereitung 1849
  - Firmenteam-Felder: Importvorbereitung 1850
  - Firmenveranstaltungsfelder: Importvorbereitung 1840
  - Fonds 537
  - Fondsfelder 546
  - Freigeben Ihres Kalenders 252
  - Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze 392
  - Freigeben von Datensätzen (Teams) 162
  - Funktion der Prozessadministration 1644
- G**
- Gebietschema 2122
  - Gebietsverwaltung 1621
  - Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen 462
  - Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen 518
  - Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen 530
  - Genehmigen von Anträgen 492
  - Genehmigen von Geschäftsregistrierungen 501
  - Genehmigen von MDF-Anfragen 516
  - Genehmigen von Sonderpreisanfragen 528
  - Geschäftskalenderadministration 1280
  - Geschäftspläne 425
  - Geschäftsplanung 421
  - Geschäftsprozessverwaltung 1639
  - Geschäftsregistrierungen 496
  - Gesperrte Produkte 723
  - GetGroupId 2110

- Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support 834
- Gruppenverwaltung 1616

## H

- Händler 801
- Händlerfelder 803
- Händlerfelder: Importvorbereitung 1910
- Haushalte 729
- Haushaltsfelder 734
- HCP-Personenzuteilungen 663
- HCP-Personenzuteilungsfelder 665
- HCP-Personenzuteilungsfelder: Importvorbereitung 1933
- Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen 768
- Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel 871
- Herunterladen des Segmentierungsassistenten 875
- Herunterladen und Löschen von Exportanforderungsanhängen 851
- Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen 867
- Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility 2033
- Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility 2039
- Herunterladen von WSDL- und Schemadateien 2033
- Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen 918
- Hinweisfelder 1308
- Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten 255
- Hinzufügen delegierter Benutzer 834
- Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode 604
- Hinzufügen und Bearbeiten von Ansichten 1106
- Hinzufügen von Analysen zu Briefing-Books 1221
- Hinzufügen von Analytics-Ordern zu Dashboard-Seiten 1210
- Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen 697
- Hinzufügen von Bildeingabeaufforderungen in Analytics 1150
- Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen 1611
- Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan 689
- Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode 605
- Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung 462
- Hinzufügen von Dashboard-Seiten zu Briefing-Books 1222
- Hinzufügen von Datensatztypen 1486
- Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen 393
- Hinzufügen von Eingabeaufforderungen zu Dashboards 1205
- Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes 859
- Hinzufügen von Empfehlungen 339
- Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen 1137
- Hinzufügen von Filtern zu Spalten in Analytics 1075
- Hinzufügen von Fondsteilnehmern 540
- Hinzufügen von Guthaben zu Fonds 541
- Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende" 1134
- Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen 452
- Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen 1131
- Hinzufügen von mehreren Personen zu Firmenbesuchen 630
- Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode 604
- Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen 690
- Hinzufügen von Notizen 175
- Hinzufügen von Rollen 1543
- Hinzufügen von Spalten zu Analysen 1074
- Hinzufügen von Spalteneingabeaufforderungen in Analytics 1149
- Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen 341
- Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen 1111
- Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen 629
- Hinzufügen von Textlinks und Bildlinks zu Dashboard-Seiten 1209
- Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen 1110
- Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion 626

- Hinzufügen von Übergangszuständen zu Prozessen 1647
- Hinzufügen von Variableneingabeaufforderungen in Analytics 1152
- Hinzufügen von Währungseingabeaufforderungen in Analytics 1150
- Hinzufügen von Zugriffsprofilen 1568
- Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolen für den globalen Header 1486
- Hochladen und Verwalten von benutzerdefinierten Symbolsets 1485
- Hochladen von Clientstandortweiterungen 1474
- Hochladen von Segmenten 877
- HostName 2110
- HTML Code for Note Fields and Workflow Email Messages 70

## I

- IfNull 2111
- Iif 2111
- Import- und Exporttools 1787
- Importassistent 2020
- Importieren Ihrer Daten 2020
- Importieren von Anträgen 493
- Importieren von Personen 329
- Importieren von vCard-Dateien 335
- Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien 1268
- Info über benutzerdefinierte Web-Applets 1409
- Info über Benutzerseitenlayouts 1520
- Info über Berechtigungen in Rollen 1541
- Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel 870
- Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz 1277
- Info über den Support von Webservices für Bücher 1580
- Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten 874
- Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" 827
- Info über Felder, Auswahllisten und Metrik 1499
- Info über Informationen in geänderten Feldern von Datensätzen 1450
- Info über Profileinstellungen für Benutzer 825
- Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten 91
- Info über Verwendung von Weblinks zum Erstellen neuer Integrationsszenarios 1377
- Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen 1540
- Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen 1559
- Info über Zugriffsprofile in Rollen 1554
- Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern 1555
- Info zu On Demand-Widgets 854
- Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility 2032
- Info zu Verkaufsprojektteams 368
- Informationen über Datensatzduplikate und externe IDs 1813
- Informationen über Länder- und Adresszuordnung 1792
- Informationen über zeitbasierte Workflow-Regeln 1667
- Informationen zu Aktivitätserinnerungen 224
- Informationen zu als Bilder angezeigten Feldern 62
- Informationen zu Anhängen 180
- Informationen zu Anhangskonfigurationen 1499
- Informationen zu Arbeitstagen und Geschäftszeiten in Kalendern 216
- Informationen zu Auswahllistenfeldern, Auswahllistenwertgruppen und Geschäftsbereichen 64
- Informationen zu Auswahllistenwertgruppen 1467
- Informationen zu bedingt erforderlichen Feldern 1344
- Informationen zu benutzerdefinierten Feldern für zugehörige Informationen 1354
- Informationen zu benutzerdefinierten Geschäftskalendern in Analytics 907
- Informationen zu Beschränkungen für benutzerdefinierte Layouts 1398
- Informationen zu Bewertungsskripten 2064
- Informationen zu Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen 78

- Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit 51
- Informationen zu den Daten in iCalendar-Dateien 249
- Informationen zu den Feldern "Vorgesetzter" und "Alias Vorgesetzter" in Benutzerdatensätzen 1521
- Informationen zu Drop-Zielen in Ansichtseeditoren 1107
- Informationen zu Duplikaten beim Erstellen von Datensätzen 197
- Informationen zu EBIZ PIP-Integration und Oracle CRM On Demand-Auftragsmanagement 718
- Informationen zu elektronischen Signaturen 646
- Informationen zu Ereignissen für die Änderungsverfolgung 1779
- Informationen zu Filterbedingungen 85
- Informationen zu für Personen gesperrten Produkten 343
- Informationen zu Geocode-Feldern im Datensatztyp "Adresse" 402
- Informationen zu geplanten Ereignissen 1681
- Informationen zu Geschäftsbereichen und Auswahllistenwertegruppen in Datensätzen 1293
- Informationen zu Geschäftskalendern 1280
- Informationen zu gesperrten Personen 342
- Informationen zu gleichzeitigen Sessions in Oracle CRM On Demand 208
- Informationen zu Integrationsereignissen 2044
- Informationen zu intelligenten Zuordnungen und zur Funktion für die automatische Auflösung 117
- Informationen zu IP-Adressbeschränkungen für Rollen 1542
- Informationen zu Kalendern und Themenstilen 211
- Informationen zu maskierbaren Feldern 66
- Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit 1580
- Informationen zu Oracle Social Engagement and Monitoring 465
- Informationen zu Oracle Social Network 471
- Informationen zu primären Feldern in der Prozessadministration 1641
- Informationen zu Servicezuteilungen 1309
- Informationen zu Sonderzeichen in E-Mail-Adressen 67
- Informationen zu Standardwerten in Suchfeldern 91
- Informationen zu Triggerereignissen für Verknüpfungen und Verknüpfungsaufhebungen 1659
- Informationen zu Übergangszuständen und Übergangsfeldern in der Prozessadministration 1640
- Informationen zu überlappenden Auswahllisten und Auswahllistenwertegruppen 1430
- Informationen zu vCard-Dateien 333
- Informationen zu Verkaufsprojekten und Prognosen 350
- Informationen zu Vertriebsphasen und zur Funktion für die Massenaktualisierung 369
- Informationen zu Workflowaktionen 1665
- Informationen zu Workflowregeln 1654
- Informationen zu Workflows für Musteranforderungsartikel und Regeln für gesperrte Produkte 726
- Informationen zu zeitbasierten Buchzuweisungen 1592
- Informationen zu Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen 1559
- Informationen zu Zuweisungsregeln 1734
- Informationen zum Aktivieren und Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code und dem Indikator für benutzerdefinierten Code 205
- Informationen zum Angeben von Filtern für eingebettete Berichte und Dashboards 1367
- Informationen zum Anzeigen von Listen mit für Personen gesperrten Produkten 725
- Informationen zum automatischen Ausfüllen der Felder für Musteranforderungen 685
- Informationen zum Bearbeiten und Löschen von privaten Listen, die von anderen Benutzern erstellt wurden 150
- Informationen zum Beibehalten von verknüpften benutzerdefinierten

- Büchern beim Zusammenführen von Datensätzen 173
- Informationen zum Datensatzbereich auf Listenseiten 153
- Informationen zum Deaktivieren von benutzerdefiniertem Code für Benutzer 1410
- Informationen zum Ein- und Ausblenden von Aktionsleisten 43
- Informationen zum Einbetten von Berichten und Dashboards in Oracle CRM On Demand 1366
- Informationen zum Einrichten von Workflow-Regeln 1653
- Informationen zum Geocoding von Adressinformationen 404
- Informationen zum Importieren von Büchern und Buchzuweisungen 1591
- Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen 189
- Informationen zum Planen von Analysen und Dashboards für die automatische Ausführung 898
- Informationen zum Reporting für benutzerdefinierte Objekte 915
- Informationen zum Segmentierungsassistenten 874
- Informationen zum Sperren von Datensätzen 125
- Informationen zum Sperren von Produkten und Besuchsvorlagen 726
- Informationen zum Überschreiben von Prozessen zum Sperren von Datensätzen 1652
- Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen mit Adressen 398
- Informationen zum Verschieben von Terminen im Kalender per Drag and Drop 226
- Informationen zum Verwalten von Lösungen 457
- Informationen zum Zusammenführen und Löschen von Geschäftsbereichen 1292
- Informationen zur Änderungsverfolgung für Wertelisten in Auswahllisten 1778
- Informationen zur automatischen Weiterleitung von Mustertransaktionen 2083
- Informationen zur Benutzerdelegierung 1526
- Informationen zur Berichtsperformance 1191
- Informationen zur Beziehung zwischen Mustertransaktionen und Musterbestand 648
- Informationen zur Dauer der Oracle CRM On Demand-Session 208
- Informationen zur Einstellung für "Deaktivierten Auswahllistenwert bei Aktualisierung beibehalten" 1387
- Informationen zur empfohlenen Visualisierung und zu den besten Visualisierungsoptionen 1107
- Informationen zur erweiterten Ansicht für Registerkarten mit zugehörigen Informationen 80
- Informationen zur erweiterten Stichwortsuche 121
- Informationen zur erweiterten Suche in zugehörigen Datensätzen 104
- Informationen zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen 106
- Informationen zur Fehlerbeseitigung bei Büchern 1616
- Informationen zur Feldeinrichtung und zu Seitenlayouts für Modi der Datensatzverantwortlichkeit 1333
- Informationen zur Feldverwaltung 1327
- Informationen zur Gestaltung von Buchstrukturen 1576
- Informationen zur Liste mit Favoritenpersonen 335
- Informationen zur Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand 1235
- Informationen zur Schlüsselwortsuche 92
- Informationen zur Symbolleiste "On Demand Integration" in Reports and Analysis for Excel 870
- Informationen zur URL-Standardisierung 1461
- Informationen zur Veranstaltungs- und Terminsynchronisierung 256
- Informationen zur Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung 1556
- Installieren von Oracle CRM On Demand Desktop 2087
- InStr 2113
- Integration von Web Services 2033
- Integrieren von Oracle Social Network in Oracle CRM On Demand 2071
- Interaktionsweise von Layouts für personalisierte zugehörige Informationen und Seitenlayouts für Rollen 1455

- Interaktionsweise von personalisierten Feldlayouts und Seitenlayouts für Rollen 1459
- IsValidRowId 2114

## J

- JoinFieldValue 2115
- JulianDay 2117
- JulianMonth 2117
- JulianQtr 2118
- JulianWeek 2119
- JulianYear 2119

## K

- Kalender und Aktivitäten 211
- Kampagnen 266
- Kampagnenempfängerfelder: Importvorbereitung 1873
- Kampagnenfelder 271
- Kampagnenfelder: Importvorbereitung 1871
- Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert 393
- Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen 233
- Kombinieren von Analysen mit Mengenoperationen 1100
- Kombinieren von mehreren Themenbereichen in eine einzelne Analyse 1097
- Konfigurieren der E-Mail-Übermittlung mit Oracle Eloqua Engage 2073
- Konfigurieren der Feldeinrichtung für Übergangszustände 1650
- Konfigurieren der Integrationseinstellungen für Oracle Social Network 2071
- Konfigurieren von Datensichtbarkeitseinstellungen des Unternehmens 1258
- Konfigurieren von Einstellungen des Unternehmensthemas 1257
- Konfigurieren von Einstellungen des zusätzlichen Unternehmensprofils 1267
- Konfigurieren von Einstellungen für die Unternehmensarbeitswoche und den Kalender 1254
- Konfigurieren von Geocoder-Einstellungen 1268
- Konfigurieren von Integrationseinstellungen 1261
- Konfigurieren von Kommunikationseinstellungen 1267
- Konfigurieren von Leadeinstellungen 1256
- Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit 1601
- Konfigurieren von Oracle Social Engagement and Monitoring 2070
- Konfigurieren von Sicherheitseinstellungen des Unternehmens 1262
- Konfigurieren von Sichtbarkeitseinstellungen von Analytics 1265
- Konfigurieren von Unternehmensschlüsselinformationen 1239
- Kontaktaufnahme mit Oracle 209
- Kontoanteile 751
- Kontoanteilefelder 753
- Kontoanteilefelder: Importvorbereitung 1926
- Kontoinhaber 748
- Kontoinhaberfelder 750
- Kontoinhaberfelder: Importvorbereitung 1925
- Konvertieren globaler Ausschlussklauseln in mehrsprachige Ausschlussklauseln 676
- Konvertieren nicht gemeinsam verwendeter Adressen in gemeinsame Adressen 1315
- Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte 505
- Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte 285
- Konvertierungsfunktionen 1184
- Kopieren und Verschieben von Analytics-Objekten 886
- Kopieren von Analytics-Objekten von Staging- in Produktionsumgebungen 887
- Kopieren von Datensätzen 124
- Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl 626
- Kurse 548
- Kursfelder: Importvorbereitung 1895

## L

- Laufende Summenfunktionen 1162
- Lead Fields: Import Preparation 1941
- Lead Team Historical Analytics Subject Area 964
- Leadveranstaltungsfelder: Importvorbereitung 1940

- Leadfelder 291
- Leadkonvertierungsverwaltung 1743
- Leads 273
- Leads (Vertriebsaspekte) 300
- Left 2120
- Len 2120
- Life Sciences 585
- Life Sciences Management 2074
- Life Sciences-Prozesse 585
- Linking Products to Opportunities 358
- Linking Records to Your Selected Record 129
- LN 2121
- LocaleListSeparator 2122
- LookupName 2123
- LookupValue 2124
- Löschen ausstehender Instanzen aus dem Workflowmonitor - Warten 1730
- Löschen gemeinsamer Adressen 397
- Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen 193
- Löschen von Analysen 884
- Löschen von Anträgen 493
- Löschen von Fehlerinstanzen aus dem Workflowmonitor - Fehler 1724
- Löschen von Partnerfirmen 480
- Löschen von Partnerprogrammen 486
- Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften 485
- Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen 1721
- Lösen von Serviceanfragen 447
- Lösungen 457
- Lösungsfelder 463
- Lösungsfelder: Importvorbereitung 2006
- Lower 2124

## M

- m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte 1502
- Managing Currencies 1285
- Managing Search Layouts 1431
- Manuelles Erstellen von Änderungsdatensätzen 1786
- Maps 411
- Marketing 265
- Markieren einer zugehörigen Ausschlussklausel als Standard 674
- Massenbesuchsplanung 240
- Mathematische Funktionen 1172
- MDF-Anfragen 511
- Meine Homepage 43
- Merging Records 168

- Messen der Kampagneneffizienz 271
- Mid 2125
- Mit "Mein Dashboard" arbeiten 1204
- Mit Analysen in einem separaten Browserfenster arbeiten 1071
- Modi der Datensatzverantwortlichkeit und automatisch generierte Aufgaben 1585
- Musteranforderungen 680
- Musterschlussklauseln 670
- Musterbestand 609
- Musterchargen 667
- Mustertransaktionen 617

## N

- Nachrichtenpläne 687
- Nachrichtenplanpositionen 695
- Neuzuweisen von Firmen 304
- Neuzuweisen von Leads 282
- Neuzuweisen von Verkaufsprojekten 355
- Notizfelder: Importvorbereitung 1956

## O

- Operatoren 1185
- Optimieren der Performance 1192
- Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten 37
- Oracle CRM On Demand Desktop 2084
- Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility 2032
- Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility 2038
- OrganizationName 2127

## Ö

- Öffnen von Analysen, Dashboards, Aktionen oder Bedingungen 880

## P

- Partner 476
- Partner Relationship Management und High Tech 475
- Partnerfelder 480
- Partnerfelder: Importvorbereitung 1969
- Partnerprogramme 482
- Partnerprogrammfelder 487
- Partnerprogrammfelder: Importvorbereitung 1978
- Partner selbstadministration 1531
- Performing Proximity Searches 414
- Personalisieren Ihrer Anwendung 817
- Personalisieren von Feldlayouts 841
- Personalisieren von Layouts für zugehörige Informationen 836
- Personalisierungsmanagement 1571

- Personen 325
  - Personenadressfelder: Importvorbereitung 1880
  - Personenbuchfelder: Importvorbereitung 1881
  - Personenfelder 345
  - Personenfelder für Aufgaben: Importvorbereitung 2011
  - Personenfelder für Fahrzeuge: Importvorbereitung 2016
  - Personenteam-Felder: Importvorbereitung 1894
  - Planen von Terminen mit Anderen 246
  - Planen von Vertrieb und Budgetierung 769
  - Planfirmen 435
  - Planpersonen 439
  - Planverkaufsprojekte 442
  - Policen 789
  - Policenfelder 792
  - Policenfelder: Importvorbereitung 1981
  - Policeninhaberfelder 796
  - Policeninhaberfelder: Importvorbereitung 1984
  - Portfoliofelder: Importvorbereitung 1985
  - Portfolios 736
  - PRE 2127
  - Produktfelder 656
  - Produktfelder: Importvorbereitung 1990
  - Produktindikationen 711
  - Produktindikationsfelder 714
  - Prognosefelder 384
  - Prognosen 373
  - Programmmitgliedschaftsfelder 486
  - Prozessadministration 1640
  - Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand 1233
  - Prüfen aller Exportanforderungen für Ihr Unternehmen 1303
  - Prüfen der Delegierungsinformationen 833
  - Prüfen des Audit Trails auf Änderungen an der Administrationskonfiguration 1299
  - Prüfen von Anträgen 491
  - Prüfen von Audittrailänderungen mit dem Masteraudittrail 1298
  - Prüfen von elektronischen Signaturen 646
  - Prüfen von Exportergebnissen 2030
  - Prüfen von Lösungen 461
  - Prüfen von Prognosen 375
  - Prüfungen 557
  - Prüfungsfelder: Importvorbereitung 1919
- Q
- Qualifizieren von Leads 283
- R
- Record Types That Are Tracked 1766
  - Registrieren für Kurse 552
  - Registrieren für Prüfungen 561
  - Relasehinweise für Oracle CRM On Demand 209
  - Reviewing Import Results 2025
  - Reviewing Your Alerts 46
  - Reviewing Your Company's Pending and Sent Emails 1300
  - Richtlinien für das Einrichten von Rollen 1537
  - Richtlinien zur Datenprüfung 1829
  - Right 2129
  - Rollenverwaltung 1536
  - RowIdToRowNum 2129
  - RowNum 2130
- S
- Schäden 780
  - Schadensfelder 782
  - Schadensfelder: Importvorbereitung 1904
  - Schließen der gelösten Serviceanfragen 453
  - Schritt 1: Definieren von Kriterien in Analytics 1073
  - Schritt 2: Prüfen von Ergebnissen und Erstellen von Layouts 1101
  - Schritt 3: Definieren von Analytics-Eingabeaufforderungen (optional) 1148
  - Schritt 4: Speichern von Analyse 1153
  - Searching for Records in the Action Bar 94
  - Seite "Anforderungswarteschlange für Batchzuweisung" 2042
  - Seite "Anhangliste" 185
  - Seite "Buchhierarchie" 1614
  - Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" 1324
  - Seite "Favoritendatensätze" 138
  - Seite "Kalendereinstellungen" 252
  - Seite "Notizenbearbeitung" 176
  - Seite "Warteschlange für Batchlöschvorgang und -wiederherstellung" 2040
  - Selecting Subject Areas 919

- [Senden von Marketing-E-Mails mit Oracle Eloqua Engage](#) 343
- [Senden von Notizen an andere Benutzer](#) 179
- [Service Request Historical Analytics Subject Area](#) 983
- [Service Request Team Historical Analytics Subject Area](#) 985
- [Service Requests Real-Time Reporting Subject Area](#) 1061
- [Serviceanfragefelder](#) 454
- [Serviceanfragefelder: Importvorbereitung](#) 2001
- [Serviceanfragen](#) 448
- [Serviceanfragen und Lösungen](#) 447
- [Sessionvariablen in Analytics](#) 1188
- [Setting Up Concatenated Fields](#) 1377
- [Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner](#) 580
- [Sichtbarmachen von Kursen für Partner](#) 552
- [Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner](#) 561
- [Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner](#) 570
- [Signaturfelder: Importvorbereitung](#) 2004
- [So legen Sie Zugriffsrechte fest](#) 1622
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) 1623
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) 1625
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) 1623
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) 1627
- [Social Media](#) 465
- [Social Networking](#) 465
- [Sonderpreisanfragen](#) 521
- [Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten](#) 1096
- [Soziale Profile](#) 468
- [Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage](#) 644
- [Speichern von Personen als vCard-Dateien](#) 335
- [Speichern von Terminen als iCalendar-Dateien](#) 248
- [Sperrungen von Personen](#) 342
- [Sprachunterstützung für Auswahllisten in Analytics](#) 915
- [Staatliche Zulassung für Person - Felder](#) 597
- [Staatliche Zulassungen für Person](#) 595
- [Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche](#) 92
- [Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown zu Dashboard-Seiten durchführen](#) 1211
- [Steuern der Darstellung von Dashboard-Seiten](#) 1206
- [Stornieren von Anträgen](#) 493
- [Stornieren von Geschäftsregistrierungen](#) 503
- [Stornieren von MDF-Anfragen](#) 517
- [Stornieren von Sonderpreisanfragen](#) 529
- [Strukturiertes Produktmessaging](#) 705
- [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) 111
- [Suche nach Datensätzen mit der erweiterten Stichwortsuche](#) 119
- [Suchen von Adressen auf Karten](#) 413
- [Suchen von Datensätzen](#) 82
- [Suchen von Datensätzen auf Listenseiten](#) 110
- [Suchen von Partnerfirmen](#) 479
- [Summenfunktionen](#) 1157
- [Support for the List Add Feature](#) 1391
- [Support for the Merge Functionality](#) 171
- [Support for the Sort Feature for Related Items](#) 1393
- [Support for Type-Ahead Search in Targeted Search](#) 96
- [Systemfunktionen](#) 1185
- [Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand](#) 209
- [Szenario zum Sperren von Datensätzen für Aktivitäten](#) 1641
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) 422
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten](#) 422
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen](#) 423
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte](#) 424
- [Szenario zur Verwendung von Büchern für das Verwalten von Vertriebsgebieten](#) 1594

## T

- Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen 622
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aktivitäten 1010
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Angeboten 1059
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Aufträgen 1055
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten 1037
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Firmen 1032
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Personen 1034
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Serviceanfragen 1036
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu benutzerdefinierten Objekten und Verkaufsprojekten 1034
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Bewertungen 1024
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Büchern 1026
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten 1011
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Fahrzeugen 1064
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen 1003
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Mitbewerbern 1004
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und Partnern 1006
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmen und zugehörigen Firmen 1008
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenpersonen 1001
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenteams 1002
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Firmenumsätzen 1001
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu gemeinsamen Aktivitäten 1062
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Geschäftsplanungen 1027
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Haushalten 1043
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Kampagnen 1029
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leads 1046
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Leadteams 1045
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Lösungen 1062
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Partnern 1055
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personen 1031
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenbeziehungen 1030
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Personenteams 1030
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung 1063
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Prognosen 1039
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Serviceanfrageteams 1059
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten 1048
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern 1049
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekten und Partnern 1051
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektpersonen 1053
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen 1053
- Themenbereich für Echtzeitberichte zu Verkaufsprojektteams 1054
- Themenbereich für Echtzeitberichte zum Masteraudittrail 1047
- Themenbereich für Echtzeitberichte zur Übermittlung personalisierter Inhalte 1057
- Themenbereich für historische Analysen der Nutzungsverfolgung 990
- Themenbereich für historische Analysen zu Aktivitäten 936
- Themenbereich für historische Analysen zu Angeboten 982
- Themenbereich für historische Analysen zu Besuchsaktivitäten 948
- Themenbereich für historische Analysen zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten 938
- Themenbereich für historische Analysen zu Firmen 934
- Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Mitbewerbern 926

- Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und Partnern 928
  - Themenbereich für historische Analysen zu Firmen und zugehörigen Firmen 930
  - Themenbereich für historische Analysen zu Firmenadressen 925
  - Themenbereich für historische Analysen zu Firmenpersonen 932
  - Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Adressen 987
  - Themenbereich für historische Analysen zu gemeinsamen Aktivitäten 986
  - Themenbereich für historische Analysen zu Geschäftsregistrierungen 956
  - Themenbereich für historische Analysen zu Händlern 959
  - Themenbereich für historische Analysen zu Haushalten 961
  - Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnen 949
  - Themenbereich für historische Analysen zu Kampagnenantworten 951
  - Themenbereich für historische Analysen zu Leads 963
  - Themenbereich für historische Analysen zu Lösungen 988
  - Themenbereich für historische Analysen zu MDF-Anforderungen 965
  - Themenbereich für historische Analysen zu Partnern 974
  - Themenbereich für historische Analysen zu Personen 952
  - Themenbereich für historische Analysen zu Personenadressen 952
  - Themenbereich für historische Analysen zu Personeninteressen 953
  - Themenbereich für historische Analysen zu Personenumsätzen 954
  - Themenbereich für historische Analysen zu Pipelines 978
  - Themenbereich für historische Analysen zu Portfolios 979
  - Themenbereich für historische Analysen zu Produkten 981
  - Themenbereich für historische Analysen zu Produkten mit Sonderpreisgestaltung 989
  - Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Geschäftsregistrierungen 957
  - Themenbereich für historische Analysen zu Produktumsätzen für Verkaufsprojekte 973
  - Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten 971
  - Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern 967
  - Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojekten und Partnern 969
  - Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektpersonen 971
  - Themenbereich für historische Analysen zu Verkaufsprojektteams 974
  - Themenbereich für historische Analysen zu Vertriebsphasen 982
  - Themenbereich für historische Analysen zur Übermittlung personalisierter Inhalte 976
  - Timestamp 2131
  - ToChar 2131
  - Today 2134
  - Tracking Invitees to Events 591
  - Tracking Revenue Based on Accounts 317
  - Transaktionspositionen 654
- U
- Umbenennen von Analysen 884
  - Umbenennen von Dashboards 1216
  - Umbenennen von Datensatztypen 1483
  - Umbenennen von Feldabschnitttiteln 1408
  - Umsatz 297
  - Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen 479
  - Unternehmensadministration 1237
  - Unternehmensaudit 1295
  - Unternehmensprofil 1237
  - Updating Your Personal Details 818
  - Upper 2134
  - User Fields 1509
  - User Fields: Import Preparation 2013
  - UserValue 2135
  - UtcConvert 2140
- Ü
- Überlegungen beim Einbetten von Analyseobjekten 898
  - Übermittlung personalisierter Inhalte 686
  - Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer 1296
  - Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers 1525
  - Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle 1597
  - Überprüfen der Fondsaktivität 546

- Überprüfen der Nutzung von Webservices 2036
  - Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens 1297
  - Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten 690
  - Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität 831
  - Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer 1526
  - Überprüfen von Berichtsdaten 882
  - Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern 1268
  - Übersetzen von Namen für Webapplets und benutzerdefinierte Berichte 1425
  - Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen 161
  - Überwachen von Musteraktivitäten 649
- V
- Veranstaltungen 588
  - Veranstaltungsfelder 593
  - Veranstaltungsfelder: Importvorbereitung 1917
  - Verfeinern von Listen auf Listenseiten 152
  - Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten 340
  - Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen 812
  - Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen 811
  - Verfolgen übergeordneter Finanzkonten 746
  - Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte 761
  - Verfolgen von Anlagen 315
  - Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden 234
  - Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen 309
  - Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen 310
  - Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen 337
  - Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge 813
  - Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten 739
  - Verfolgen von Haushaltsmitgliedern 733
  - Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte 356
  - Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen 313
  - Verfolgen von Personeninteressen 340
  - Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge 810
  - Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen 773
  - Verfolgen von übergeordneten Policen 791
  - Verfolgen von Umsätzen nach Personen 338
  - Verkaufsprojekte 350
  - Verkaufsprojekterveranstaltungsfelder: Importvorbereitung 1959
  - Verkaufsprojektfelder 370
  - Verkaufsprojektfelder: Importvorbereitung 1960
  - Verkaufsprojektteam-Felder: Importvorbereitung 1964
  - Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen 578
  - Verknüpfen von Datensätzen beim Import 1828
  - Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen 305
  - Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen 428
  - Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen 433
  - Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen 636
  - Verknüpfen von Informationen zu besprochenen Produkten mit Besuchen 632
  - Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen 641
  - Verknüpfen von Informationen zu Werbeatikeln mit Besuchen 639
  - Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen 551
  - Verknüpfen von Master- und Detailansichten 1143
  - Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen 337
  - Verknüpfen von Portfoliokonten 308
  - Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen 504
  - Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen 524
  - Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen 525
  - Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen 560
  - Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen 570

- Vermögensverwaltung 729
- Veröffentlichen von benutzerdefinierten Analysen 1153
- Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen 1306
- Versicherung 767
- Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln 769
- Versicherungsnehmer 794
- Versicherungsobjekte 783
- Versicherungsobjektfelder 785
- Versicherungsobjektfelder: Importvorbereitung 1935
- Verwalten delegierter Benutzer (Administrator) 1528
- Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens 2060
- Verwalten der Dashboard-Sichtbarkeit in Analytics 1216
- Verwalten der Prognosen Ihres Teams 381
- Verwalten der Servicezuteilung 1309
- Verwalten des Musterbestands 610
- Verwalten gesperrter Produkte 725
- Verwalten Ihrer Quoten 830
- Verwalten von Adressen 1315, 389
- Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen 768
- Verwalten von Akkreditierungen 577
- Verwalten von Anlagen 411
- Verwalten von Anpassungspaketen 2084
- Verwalten von Ansprüchen 772
- Verwalten von Anträgen 490
- Verwalten von Aufträgen 717
- Verwalten von benutzerdefinierten HTML-Head-Ergänzungen 1477
- Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation (Partner) 1532
- Verwalten von Bestandsauditberichten 614
- Verwalten von Bestandsperioden 603
- Verwalten von Besuchsvorlagen 2074
- Verwalten von beteiligten Parteien 787
- Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen 702
- Verwalten von Brokerprofilen 798
- Verwalten von Datensatzindikatoren für Abschnitte mit zugehörigen Informationen 843
- Verwalten von Deckungen 778
- Verwalten von Detailseitenbildern 2062
- Verwalten von Fahrzeugen 807
- Verwalten von Favoriten 884
- Verwalten von Feldlabels 1380
- Verwalten von Finanzkonten 745
- Verwalten von Finanzplänen 755
- Verwalten von Finanzprodukten 760
- Verwalten von Finanztransaktionen 764
- Verwalten von Firmen 298, 302
- Verwalten von Fonds 539
- Verwalten von Geschäftsplänen 427
- Verwalten von Geschäftsregistrierungen 499
- Verwalten von Händlern 802
- Verwalten von Haushalten 732
- Verwalten von HCP-Personenzuteilungen 665
- Verwalten von Hinweisen 1306
- Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen 2048
- Verwalten von Kalendern und Aktivitäten 220, 300
- Verwalten von Kampagnen 269
- Verwalten von Kontoanteilen 752
- Verwalten von Kontoinhabern 749
- Verwalten von Kursen 550
- Verwalten von Leads 282
- Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge 1437
- Verwalten von Lösungen 460
- Verwalten von Marketing 265
- Verwalten von MDF-Anfragen 513
- Verwalten von Musteranforderungen 683
- Verwalten von Musterausschlussklauseln 673
- Verwalten von Musterchargen 668
- Verwalten von Mustern 598
- Verwalten von Mustertransaktionen 620
- Verwalten von Nachrichtenplänen 689
- Verwalten von Nachrichtenplanpositionen 696
- Verwalten von Oracle CRM On Demand 1225
- Verwalten von Partnerfirmen 478
- Verwalten von Partnerprogrammen 483
- Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften 484
- Verwalten von Periodenlisten Ihres Unternehmens 1283
- Verwalten von Personen 299, 327
- Verwalten von Planfirmen 437
- Verwalten von Planpersonen 440
- Verwalten von Planverkaufsprojekten 443
- Verwalten von Policen 791

- Verwalten von Policeninhabern 795
  - Verwalten von Portfoliokonten 738
  - Verwalten von PRM und High Tech 475
  - Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente 530
  - Verwalten von Produktindikationen 713
  - Verwalten von Prognosen 374
  - Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren 299
  - Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer 299
  - Verwalten von Prüfungen 559
  - Verwalten von Quoten 380
  - Verwalten von Schäden 782
  - Verwalten von Serviceanfragen 447, 450, 769
  - Verwalten von Social Media 467
  - Verwalten von Sonderpreisanfragen 524
  - Verwalten von sozialen Profilen 470
  - Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen 597
  - Verwalten von Standardfilterkriterien für zugehörige Elemente 1395
  - Verwalten von Transaktionspositionen 654
  - Verwalten von Umsatz 297
  - Verwalten von veralteten benutzerdefinierten Feldern 1342
  - Verwalten von Veranstaltungen 590
  - Verwalten von Verkaufsprojekten 297, 355
  - Verwalten von Versicherungen 767
  - Verwalten von Versicherungsobjekten 785
  - Verwalten von Zertifizierungen 568
  - Verwalten von Zielsetzungen 432
  - Verwalten von Zuordnungen 660
  - Verwandte Themen für Zugriffsprofile 1570
  - Verwenden der Buchauswahl 117
  - Verwenden der erweiterten Suche 101
  - Verwenden des Datensatzbereichs auf Listenseiten 154
  - Verwenden des Katalogs 881
  - Verwenden des Segmentierungsassistenten 873
  - Verwenden optimierter Filterfelder 1065
  - Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung 1235
  - Verwenden von Adressen in Berichten 915
  - Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten 256
  - Verwenden von Bewertungsskripten 188
  - Verwenden von Expression Builder 2088
  - Verwenden von Funktionen in Analytics 1154
  - Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern 1382
  - Verwenden von Leadqualifizierungsskripten 284
  - Verwenden von Mail Merge for Word 866
  - Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office 865
  - Verwenden von Reports and Analysis for Excel 870
  - Verwenden von Serviceanfrageskripten 452
  - Verwendung von Literalen 1156
  - Viewing Audit Trails for Records 196
  - Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen 621
  - Vorbereiten für den Datenimport 1835
  - Vorbereitende Schritte 28
  - Vordefinierte Dashboards - Kundendashboard 1217
  - Vordefinierte Dashboards - Marketingeffizienzdashboard 1219
  - Vordefinierte Dashboards - Pipelinedashboard 1218
  - Vordefinierte Dashboards - Servicedashboard 1219
  - Vordefinierte Dashboards - Übersichtsdashboard 1217
  - Vordefinierte Dashboards - Vertriebseffizienzdashboard 1218
  - Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen 623
- W
- Währungsdefinition 1285
  - Wechseln Ihrer Spracheinstellungen 830
  - Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen 517
  - Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen 529
  - Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung 491
  - Weiterleiten von Aufträgen für Produkte 720

- Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung 645
- Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung 500
- Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung 514
- Weiterleiten von Prognosen 379
- Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen 379
- Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung 525
- Wichtige Überlegungen für Kunden, die benutzerdefinierten Code in Oracle CRM On Demand verwenden 1473
- Workflowkonfiguration 1653
- Workflowmonitor - Fehler 1722
- Workflowmonitor - Warten 1727
- Workflowmonitore 1722

## Z

- Zeichenfolgenfunktionen 1166
- Zertifizierung 566
- Zertifizierungsfelder: Importvorbereitung 1874
- Zielsetzungen 430
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten oder Anzeigen von Dashboards 1198
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Bearbeiten von Feldern in einem zusammengesetzten Feld 60
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Deaktivieren gemeinsamer Adressen 1318
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Auswahllistenwertegruppen 1468
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Einrichten von Geschäftsbereichen 1289
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Layouts für die Produktsuche 1436
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Erstellen von Workflowregeln für den Datensatztyp "Benutzer" 1676
- Zu berücksichtigende Aspekte beim Importieren von vCard-Dateien in Oracle CRM On Demand 334
- Zugehörige Elemente für Anhänge 185
- Zugehörige Feldinitialisierungswarteschlange 2044
- Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach 357
- Zugreifen auf die Releasedokumentation von Oracle CRM On Demand 205
- Zugreifen auf eine Karte für eine Adresse 399
- Zugriffsprofil- und Rolleneinstellungen für Adressen 1320
- Zugriffsprofilverwaltung 1552
- Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl" 1135
- Zulassen von Spaltenänderungen in Analysen durch Benutzer (Spaltenauswahlansicht) 1134
- Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen 578
- Zuordnen von Auswahllistenwertegruppen zu Geschäftsbereichen 1290
- Zuordnen von Auswahllistenwerten zu Auswahllistenwertegruppen 1388
- Zuordnen von Benutzern zu Büchern 1604
- Zuordnen von Benutzern zu Geschäftsbereichen 1291
- Zuordnen von Besuchszielen, nächsten Besuchszielen und Ergebnissen zu besprochenen Produkten in einem Besuch 707
- Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen 550
- Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen 551
- Zuordnen von Produktindikationen zu SPM-Datensätzen 714
- Zuordnen von Produktindikationsdatensätzen zu besprochenen Produkten 714
- Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen 560
- Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen 559
- Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen 505
- Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen 569
- Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen 569
- Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung 1745

- Zuordnungen 658
- Zuordnungsfelder 661
- Zuordnungsfelder: Importvorbereitung 1855
- Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen 502
- Zurückgeben von MDF-Anfragen 515
- Zurückgeben von Sonderpreisanfragen 527
- Zurückrufen von Anträgen 492
- Zurückrufen von MDF-Anfragen 515
- Zurückrufen von Sonderpreisanfragen 526
- Zurücksetzen aller Kennwörter 1278
- Zurücksetzen der DMS-PIN eines Benutzers 1524
- Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers 1524
- Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner) 1535
- Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte 1384
- Zurücksetzen von personalisierten Aktionsleistenlayouts 1572
- Zurücksetzen von personalisierten Homepagelayouts 1572
- Zurücksetzen von personalisierten Seitenlayouts 1571
- Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen 518
- Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen 530
- Zurückweisen von Anträgen 492
- Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen 502
- Zurückweisen von Leads 290
- Zurückweisen von MDF-Anfragen 516
- Zurückweisen von Sonderpreisanfragen 527
- Zurückweisungscode für Leads 1749
- Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter 234
- Zuweisen von Datensätzen zu Büchern 1612
- Zuweisen von Serviceanfragen 451
- Zuweisen von Teammitgliedern zu Datensatzlisten 164



Copyright © 2005, 2021, Oracle und/oder verbundene Unternehmen.

Diese Software und zugehörige Dokumentation werden im Rahmen eines Lizenzvertrags zur Verfügung gestellt, der Einschränkungen hinsichtlich Nutzung und Offenlegung enthält und durch Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums geschützt ist. Sofern nicht ausdrücklich in Ihrem Lizenzvertrag vereinbart oder gesetzlich geregelt, darf diese Software weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form oder durch irgendein Mittel zu irgendeinem Zweck kopiert, reproduziert, übersetzt, gesendet, verändert, lizenziert, übertragen, verteilt, ausgestellt, ausgeführt, veröffentlicht oder angezeigt werden. Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software ist verboten, es sei denn, dies ist erforderlich, um die gesetzlich vorgesehene Interoperabilität mit anderer Software zu ermöglichen.

Die hier angegebenen Informationen können jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Wir übernehmen keine Gewähr für deren Richtigkeit. Sollten Sie Fehler oder Unstimmigkeiten finden, bitten wir Sie, uns diese schriftlich mitzuteilen.

Wird diese Software oder zugehörige Dokumentation an die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika bzw. einen Lizenznehmer im Auftrag der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika geliefert, gilt Folgendes:

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.

Diese Software oder Hardware ist für die Anwendung in verschiedenen Informationsmanagementanwendungen konzipiert. Sie ist nicht für den Einsatz in potenziell gefährlichen Anwendungen bzw. Anwendungen mit einem potenziellen Risiko von Personenschäden geeignet. Falls die Software oder Hardware für solche Zwecke verwendet wird, verpflichtet sich der Lizenznehmer, sämtliche erforderlichen Maßnahmen wie Fail Safe, Backups und Redundancy zu ergreifen, um den sicheren Einsatz zu gewährleisten. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keinerlei Haftung für Schäden, die beim Einsatz dieser Software oder Hardware in gefährlichen Anwendungen entstehen.

Oracle und Java sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Intel und Intel Inside sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation. Alle SPARC-Marken werden in Lizenz verwendet und sind Marken oder eingetragene Marken der SPARC International, Inc. AMD, Epyc und das AMD-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Advanced Micro Devices. UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group.

Diese Software oder Hardware und die Dokumentation können Zugriffsmöglichkeiten auf oder Informationen über Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten enthalten. Sofern nicht ausdrücklich in einem Vertrag mit Oracle vereinbart, übernehmen die Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen keine Verantwortung für Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten und lehnen ausdrücklich jegliche Art von Gewährleistung diesbezüglich ab. Sofern nicht ausdrücklich in einem Vertrag mit Oracle vereinbart, übernehmen die Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen keine Verantwortung für Verluste, Kosten oder Schäden, die aufgrund des Zugriffs oder der Verwendung von Inhalten, Produkten und Serviceleistungen von Dritten entstehen.

Zugriff auf Oracle Support

Oracle-Kunden mit einem gültigen Oracle-Supportvertrag haben Zugriff auf elektronischen Support über My Oracle Support. Informationen erhalten Sie auf der Website [Oracle Global Customer Support Contacts Directory](#)

(Website für ein globales Verzeichnis mit Oracle Support-Kontakten). Wenn Sie hörgeschädigt sind, erhalten Sie Informationen auf der Website [Global Customer Support Accessibility](#) (Globaler Kundensupport für Barrierefreiheit).